



**REGIONAL
KOORDINERINGSGRUPPE**
E-HELSE OG VELFERDSTEKNOLOGI
AGDER

Velferdsteknologi – hjemmeboende og institusjon,
Endringsønsker i datasystemene, samt vakt og
beredskap

Arbeidsgruppe Tekniske Alarmer

I arbeidsgruppen ser vi på noen hovedutfordringer:

- Hjemmeboende:
 - Hvordan kan vi oppdage feil på ekom eller enslige enheter?
 - Hvem skal oppdage feilen? Og hvordan skal dette varsles videre?
- Institusjon:
 - Hvordan detektere/få systemet til å sende ut alarmer når feil oppstår?
 - Hvem skal detektere dette/varsles?
 - Hvem skal vurdere feilens kritikalitet?
 - Hvem skal varsles hvis kritisk?

Maahr Ludvig Eikeland	Kristiansand
Jan-Arild Sandnes	Kristiansand
Renate Neteland Olstad	Kristiansand
Jan Øyvind Evensen	Arendal
Atle Werner Arntsen	Grimstad
Silje Bjerkås	Grimstad
Stian A. Broberg	Mandal
Tore gryting Andersen	Tvedestrand
Ronny Tellefsdal Sunde	IKT Agder
???	DDV
Jørn C. Simonsen	Telenor

Hjemmeboende, tekniske alarmer:

- Detektering av feil:
 - Arbeide intenst mot leverandører (Telenor og Neat) for at de skal bygge bedre løsninger for å detektere og varsle feil.
 - Få bedre oversikter for å kunne skille sensorer fra hverandre, for å kunne prioritere.
 - Mulighet for å flagge utsatte brukere, slik at disse får høyere varslingskategori.
 - «Outbreak Alert» der vi selv kan sette grenseverdier for varsling.
 - Se på mulighet til å generere taleoppringing ved enkelte feil.

Generelt sett jobbe for å få til en bedre teknisk løsning med tanke på automatisk varsling ved feil, og ikke reaktiv loggsjekk som i dag.

Institusjon, tekniske alarmer:

- Detektering av feil:
 - Arbeide intenst mot leverandører (Telenor og Phoniro) for at de skal bygge bedre løsninger for å detektere og varsle feil.
 - Mulighet til å skille de forskjellige feilene fra hverandre, og sette opp hvordan forskjellige feil skal varsles.
 - Skille ut ikke-kritiske feil (batteribytte mm), slik at disse sendes ut samlet en gang i døgnet til mottaker.

Generelt sett jobbe for å få til en bedre teknisk løsning med tanke på automatisk varsling ved feil, og ikke reaktiv loggsjekk som i dag.

Hjemmeboende, vakt og beredskap:

Vi ser et tydelig behov for våken 24/7 overvåking av tjenesten, og for mottak av feil. Vi forsøker å finne en samarbeidsmodell her som kan tilbys Agder-kommunene, med Responsenteret som alarmmottak også på tekniske alarmer.

- Hvordan kan løsningen designes slik at RS kan tyde de tekniske alarmer?
- Hvordan kan RS få inn varsel om betydningsfulle utfall av ekom?
- Hvor skal så RS varsle videre? De må slippe ballen i det øyeblikk en feil er varslet videre, da overtar kommunen eierskapet til varselet
 - Hvem tar i mot varselet i kommunen? Én felles vakttelefon for Hjemmetjenesten? Én vakttelefon for hver sone? Velferdsteknologi-vakt? Vaktmester?

Svarene her vil variere fra kommune til kommune...

Institusjon, vakt og beredskap:

- Feil på Plaz (server), nettverkskomponenter i bygget samt sentrale komponenter i anlegget må overvåkes av IT-personell. Det kan være intern IT-avdeling, forutsatt at enkelte feil kan generere talemelding, da dette er en sovende vakt. Kan også overvåkes av Telenor, men ved feil på nettverk er de avhengig av lokal IT-vakt. Ikke alle kommuner har 24/7 IT-vakt, kanskje må de det nå?
- Ved alvorlige feil må institusjonen gå over til manuelle rutiner, og vurdere oppbemanning etter alvorlighetsgrad og estimert tid for å rette feil.
- Vår vurdering er at vakthavende sykepleier er nærmest til å ta kvalifiserte beslutninger her.

Oppsummering:

- Det er store utfordringer knyttet til teknisk løsningsdesign, for å støtte opp om gode varslingsløsninger.
- Om vi skal bruke Telenor eller RS til alarmmottak blir et kost/nytte-spørsmål.
- Når vi har løst de tekniske utfordringene gjenstår kanskje den tyngste biten:
 - Hvordan skal hver enkelt kommune rigge seg internt for å ha en tilfredstillende vakt/beredskap for å ta i mot feil, vurdere dem, og løse dem?
 - Oppgaven med å analysere tekniske feil og vurdere og de må rettes umiddelbart kan til dels kjøpes av Elcom Sør via Telenor, men det er ikke en fullgod løsning.
 - De kommunale teknikerne er de som kjenner systemet best, og som vil være best i stand til å finne, analysere og bistå Hjemmetjenesten i å vurdere hvor kritisk dette er.

Beredskapsperspektivet:

Tør alle Agder-kommunen å gå inn på en vaktavtale med Elcom Sør/Telenor? Vi må også ta med følgende i en helhetsvurdering:

- Feilrettingskompetanse opparbeides gjennom feilretting.
- Ved store hendelses knyttet til vær, er det ikke sikkert sentralisert kompetanse og reservedeler er tilgjengelige. Da er vi avhengig av at det finnes lokal kompetanse rundt i kommunene.
- Noen kommuner er så små at det vil være vanskelig for dem å få god nok kompetanse, kan det være en løsning med en felles vaktordning i Agder-kommunene knyttet til Velferdsteknologi?

Takk for meg 😊

Maahr Ludvig Eikeland
Fagkonsulent
Kristiansand Kommune
maahr@kristiansand.kommune.no