|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Enhet: Helse og velferd** | **Dato: 14.02.18** | **Side:** |
| **Tittel:****Teknisk drift av digitale trygghetsalarmer** | **Rev.dato:** | **Rev.nr** | **Ansvarlig:** | **Sign:** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Utført av:** |  |  |  |  |
| **Bente Somdal, Gjøran Imenes, Trude Murberg, Monica Flaa Birkeland** |  | **A) Sannsynlighet** |  | **B) Alvorlighetsgrad ved skade** |  | **Risikoverdi** |
| 0  | Veldig lav |  |  |  | 0 | Ubetydelig |  |  |  | Risikoverdi = A + B |
|  |  | 1  | Lav | 3 | Høy |  | 1 | Liten | 3 | Alvorlig |  | =/> 5 indikerer behov for tiltak |
| 2  | Moderat | 4 | Veldig høy |  | 2 | Moderat | 4 | Veldig alvorlig |  | =/> 5 indikerer dokumentert opplæring |
|   |
|  |
| **Dato** | **Situasjon/Utstyr** | **Hva kan skje** | **Risiko verdi** | **OK** | **Tiltak** | **Ansvar** | **Frist** | **OK** |
| A + B | Sum |
| 14.02.18 | 1.0 Konfigurering og installasjon | - Feil på utstyr- Feil i programmering og klargjøring- Feil i tilgjengelige brukeropplysninger- Feil montering- Manglende GSM-dekningKonsekvens: - Forsinket levering/merarbeid- Forsinket oppstart hos bruker- Økt behov for tilsyn fra hjemmetjenesten | 3 | 2 | 5 |  | - Utarbeidet rutine for programmering i CMP, Pro Alert og Profil- Utarbeidet rutine for installasjon- Utarbeidet rutine for testing |  |  |  |
|  | 2.0 Feil på alarm | - Alarm/alarmsender virker ikke­- Strømbrudd > 48 timer- Feil monteringKonskvens: Bruker får ikke hjelp | 2 | 3 | 5 |  | -Utarbeidet rutine for gjennomgang av alarmlogg(CMP)- Alarmer testes ved programmering og innstallering- Opplæring av hjemmetjeneste og teknisk personell- Utarbeidet beredskapsplan med 24/7 ordning, og tiltakskort |  |  |  |
|  | 3.0 Feil på mottak | - Manglende GSM-dekning- Manglende dekning/kommunikasjon mellom alarmknapp og alarm-Mangelfull testing av alarmmottak- Feilregistrering av alarmtelefoner til sonene- Feil brukeropplysningKonsekvens: Bruker får ikke hjelp | 2 | 3 | 5 |  | - Utarbeidet testprosedyre for alarmmottak - Utarbeidet kvalitetssikrede lister over aktuelle alarmtelefoner i sonene - Ved manglende GSM-dekning hos bruker, må feilen utbedres av leverandør (vlan eller antenneforsterker) |  |  |  |
|  | 4.0 Feil på nettverk | - Utfall av GSM-nett, som resulterer i bortfall av kommunikasjon mellom alarm og alarmmottak, og mellom alarmmottak og alarmtelefoner i sonene

|  |
| --- |
| - Alle/mange alarmer fungerer ikke. Utløste alarmer blir ikke besvart, med de konsekvenser det kan få for liv/helse.  |

 | 2 | 4 | 6 |  | - Vakttelefon med både Netcom og Telenor-abonnementer - Ved svikt i Telenor, går alarm over på netcomtelefon. - Ved store utfall, er det etablert manuelle rutiner for å følge opp de mest sårbare brukerne.- Ved store utfall skal det varsles i henhold til tiltakskort for trygghetsalarm og beredskapsplan. |  |  |  |
|  | 1. Brukerfeil
 | - Bruker fjerner strømtilførsel- Bruker mister alarmsender- Bruker flytter alarm til område uten dekning- Bruker gir ikke beskjed ved adresseendring- Bruker kobler fra utstyr- Alarmsender følger med bruker ved lengre opphold utenfor hjemmet, ved ferier, sykehusopphold o.l.- Utstyr som ikke leveres tilbakeKonsekvens:- Feil på alarm- Utrykning til feil adresse- Økt ressursbruk-Tap av utstyr medfører økte driftsutgifter | **4** | **1** | **5** |  | - Manglende strømtilførsel fanges opp ved gjennomgang av alarmlogg- Det må utarbeides forenklet brukerveiledning- Opplæring av brukere ved installasjon |  |  |  |
|  | 6.0 Manglende oppfølging av varslinger i alarmlogg på kvelder, i helger og høytider | - Kritiske feil, som defekt utstyr, strømbortfall og manglende kontakt med portal, blir ikke oppdagetKonsekvens: - Alarmer kan slutte å fungere- Bruker får ikke hjelp- Bruker og hjemmetjeneste mangler kjennskap til at alarm er ute av drift | 2 | 3 | 5 |  | - Utarbeidet rutine for oppfølging av alarmlogg- Det bør vurderes ytterligere behov for beredskapsordning. (teknikere, Responssenter, Leverandør) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

