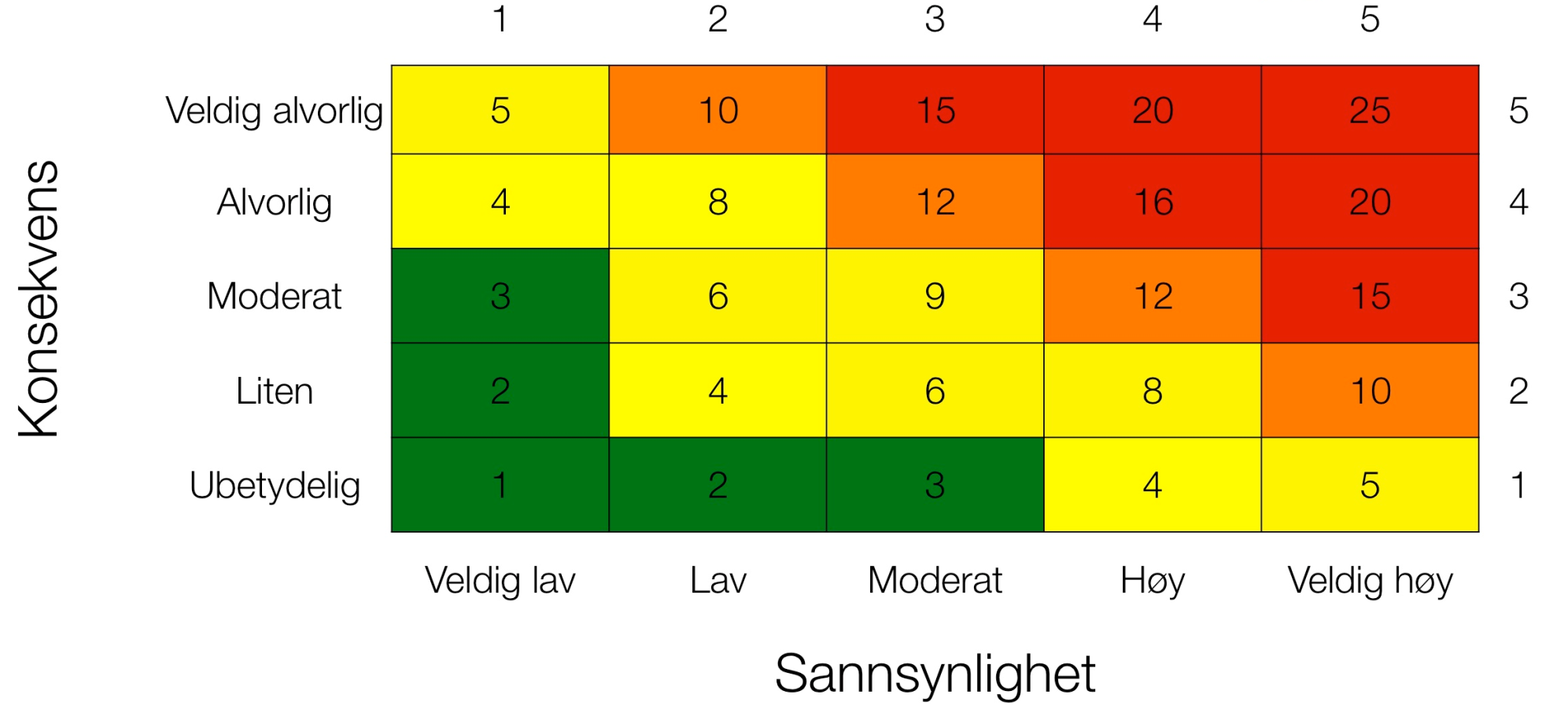
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Enhet: Helse og velferd** | **Dato: 14.02.18** | | **Side:** | |
| **Tittel:**  **Teknisk drift av digitale trygghetsalarmer** | **Rev.dato:** | **Rev.nr** | **Ansvarlig:** | **Sign:** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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-dekning  Konsekvens:  - 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 montering  Konskvens: 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 brukeropplysning  Konsekvens: 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 tilbake  Konsekvens:  - 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 oppdaget  Konsekvens:  - 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) | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | |  | |  |  |  |  | |  | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | |  | |  |  |  |  | |  | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | |  | |  |  |  |  | |  | | | | | | | |  |  |  |

[](https://www.google.no/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjYyJD095XZAhUpiaYKHU2oDJYQjRx6BAgAEAY&url=https://lynx.law/risikostyring-av-kontrakter/&psig=AOvVaw2seGyFPMxyQe7mVig9mEW1&ust=1518166170246014)