

**RISIKO- OG KONTROLLMATRISE FOR OPPSTART AV PLANLAGTE DIGITALE TILSYN MED KAMERA**

**GRIMSTAD KOMMUNE**



|  |  |
| --- | --- |
| **Bakgrunn for analysen**: (Hvorfor lages analysen?) | Oppstart av planlagte digitale tilsyn med bruk av kamera. Koblet opp mot responssenter tjenesten i Kr.sand. Kamera og 4g ruter kobles sammen, tilgang via Digtil og får tilgang til kamera. Den brukes både av responssenteret og kommunen for å få tilgang til kamera. Mikrofon er slått av som et utgangspunkt – ikke mulig med innlytt. Telenor og Telu deaktiverer for innlytt i, settes i default i «Backend». Sikre seg at utstyr levers med denne innstilling.  |
| **Deltakere i analysen:** | Oppstart 2019: Atle W. Arntsen (velferdsteknolog i Grimstad kommune) Tanja Fredensborg (fagkoordinator Grimstad kommune)Forst. 2020: Atle W. Arntsen (velferdsteknolog i Grimstad kommune)Thomas Bang Torgersen (fagkoordinator, leder kvalitetsutvalg for velferdsteknologi i Grimstad kommune)Sile Skeie Stray (prosjektleder Innføringsprosjektet Agder)Kathrine Melby Holmerud (USHT Agder øst/RKG sekr.)Erlend Kydland Faanes (e-helsekoordinator GK)Renate Neteland Olstad (leder responssentertjenesten Kr.sand kommune)  |
| **Dato gjennomført:** | 12/2019 12.05.202015.05.202011.06.202019.10.2020 (hendelsesbasert tilsyn |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **1. Hva kan gå galt** | **2. Hvor galt kan det gå?** | **3. Hva er gjort for å unngå at det går galt?** | **4. Er det nok?** | **5. Oppfølging, må det gjøres mer?** |
| Nr | Identifisert risiko / trussel / uønsket hendelse | Beskriv kort hvilke konsekvenser som kan inntreffe. | Sannsynlighet | Konsekvens | Lav<8 | Høy>9 | Etablerte tiltak for å redusere risiko | Er risiko etter tiltak akseptabel? | Nye tiltak | Ansvarlig | Frist |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Responssenteret/Kommunen får ikke logget seg på Digtil (server) til Telenor * Digtil nede?
* Ruter nede
* Kamera
 | Får ikke gjennomført digitalt tilsyn |  | 3 |  |  | Sikre riktig kobling og montering. Teste opp mot responssenteret før dette kobles opp hos tjenestemottaker.  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Responssenteret/Kommunen får ikke logget seg inn på digtil:Glemt telefonen med bankID/passordNettverket ligger nede(Ansatt ikke tilgang til digtil) | Får ikke gjennomført digitalt tilsyn |  | 3 |  |  | Sikre seg gode rutiner for å gi ansatte riktige tilganger. Ansatte må sørge for at de kan logge seg på med bankID. Manuelle rutiner når nettet er nede. Responssenteret kontakter kommunen som iverksetter nødvendige tiltak. Responssenteret melder feil til Telenor, følger sin prosedyre for feilmelding.  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Feil montering og plassering av kamera.  | Redusert kvalitet på tjenesten.  | 1 | 3 |  |  | Kartlegging og identifisering av behov før montering av kamera. Sikre gode rutiner for innstallering og montering av kamera i hjemmet.Teste opp mot responssentertjenesten før tjenesten igangsettes. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Feil registrering hos bruker.Bruker blir ikke registrert korrekt.Sluttdato feilregistrert i ProAlert.  | Tilsynet kan/blir ikke gjennomført som tenkt.Bruker får ikke tilsyn. | 3 | 4 |  | 7 | Sikre gode rutiner for innstallering og montering av kamera i hjemmet.Teste opp mot responssentertjenesten før tjenesten igangsettes. Sikre gode registreringsrutiner:DigtilEpj ProAlert Bestilling av tilsyn gjennom ProAlert, med registrering sluttdato. Ansatte i kommunen sikrer evaluering av tjenesten: avslutte eller videreføre tjenesten. Tjenesten gir beskjed til kommunens ressursperson på ProAlert.  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Produktet blir ikke levert fra leverandør. | Mye ekstra arbeid i kommunen. Bruker før ikke digitalt tilsyn, må i en periode ha fysiske tilsyn.Bruker får tilsyn som før, kan derfor bli unødvendig forstyrret på natt eller andre tider av døgnet.Tjenesten har mange tilsyn som kunne vært unngått ved bruk av planlagt digitalt tilsyn. | 1 | 1 | 2 |  | Vurdere behov for lokalt lager.Sjekke ut med leverandør når de kan levere produktene – leveringstid. Manuelle rutiner når teknologien ikke virker:RingetilsynFysiske tilsyn  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Kamera går i stykker  | Ikke mulig å gjennomføre planlagt digitalt tilsyn | 1 | 3 | 4 |  | Responssenteret kontakter tjenesten i kommunen for fysisk tilsyn. Kommer prosedyre på dette? Kommunen iverksetter manuelle tilsyn.Teknisk overvåkning Sikre informasjon ut til tjenesten som er ansvarlig for brukerIverksette manuelle rutiner, se dokumentasjon i brukers journalDokumentasjonsrutiner Melde feil til support, se rutiner for dette | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Ansatte/pårørende tilstede når kamera blir aktivert og tilsyn blir utført. | Personvernet ikke hensyntas ved et digitalt tilsyn for den ansatte/pårørende – overvåket  | 2 | 2 | 4 |  | Verdighet? Estetikk? Etikk? Taushetsplikt? Tjenestemottaker er i sentrum for hvordan informasjon skal gis til pårørende – besøkene. Tjenesten innvilges av kommunen: tjenesten settes inn i ? Merke bolig eller rom med at det er montert kamera for å gjennomføre digitalt tilsyn. Hvordan gjør vi dette på en god måte?  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Lyd er på.  | Responssenteret får innlytt i hjemmet.  | 1 | 2 | 3 |  | Standard oppsett er at lyd skal være avslått. Se tjenestebeskrivelse øverst i dokumentet. Tilgangsstyrt hvem som kan endre på oppsett – kun administrator. Vanlig at kommunen har 1-3 med denne tilgang. Sikre gode rutiner for oppsett av kameratilsyn slik at lyd ikke aktiveres.  |  |  |  |  |
|  | Kamera blir ikke deaktivert/ nedmontert når tjenesten er midlertidig stoppet/ avsluttet. Responssenteret får tilgang til kamera og kan utføre digitalt tilsyn. Tjenesten blir ikke aktivert igjen. Responssenteret utfører ikke tilsyn, kommunen tror tilsyn blir uført. Tilgang i web systemet blir ikke fjernet når ansatte slutter | Bruker blir overvåket ulovlig.Tjenestemottaker får ikke tilsyn som avtalt/vedtatt. Kan overvåke beboer ulovlig.  | 221 | 233 |  |  | Kommunen setter oppdrag på pause eller avslutter tiltaket i ProAlert. Kommunen må ha interne rutiner for internmelding om at tjenesten skal settes på pause/ avsluttes og aktiveres igjen i alle systemer. Kommunen må sikre gode muligheter for internmelding. Kommunen må sikre at informasjon gis responssenteret når tilsyn ikke skal utføres. Samarbeid med teknisk personell/se teknisk overvåknings prosjektet.  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Fremmed pålogging/hacking | Uvedkommende kan få tilgang til sensitive opplysninger. | 1 | 3 |  |  | Sikker pålogging (nivå 4) TilgangstyringSikkert nett (https sikker linje) Kryptert i begge ender | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Lagring av data fra kamera | Ansatte eller tjenestemottaker overvåkes.  | 1 | 1 |  |  | Det er ingen lagring av film fra kamera, kun online streaming. Stillbilder lagres i axisvideohosting system, slettes automatisk etter 24 timer. Loggdata lagres (hvem som utfører digitalt tilsyn, lengde). Tilsynslogg oppbevares i shepardløsningen i henhold til krav om oppbevaringstid. Personopplysninger av tjenestemottaker slettes ved avslutting av tjenesten og slettes av kommunens administrator?  (sletterutiner?) Gjennomføre DPIA.  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Bruker har falt eller trenger hjelp og befinner seg utenfor den sonen kamera fanger opp. | Ved planlagt tilsyn ser ikke responssenteret bruker.  | 2 | 3 | 6 |  | Sikre gode rutiner for oppfølging via responssenteret når bruker ikke kan ses i kamera. Responssenteret følger sine rutiner. Manuelle rutiner: Sikre gode rutiner for oppfølging via tjenesten når responssenteret melder om at de ikke ser eller får kontakt med bruker. Fysisk tilsyn.  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Ikke god nok kartlegging av bukers behov | Bruker sikres ikke nødvendig helsehjelp ved hjelp av digitalt tilsyn. Ny bruker søker om digitalt tilsyn gjennom tjenestekontor eller hjemmetjeneste, men det blir ikke bestilt installasjon.Brukers behov for varsling kan bli oversett. | 2 | 4 |  |  | Gode kartleggings rutiner Innhentet livsnødvendige opplysningerOppdatere og evaluere brukes behov og opplysninger i pasientens journal og responssenter løsningenSikre gode bestillings og oppstarts rutiner Opplæring av nødvendig personell | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Bruker har behov for hjelp mellom de planlagte tilsynene | Får ikke nødvendig helsehjelp | 2 | 4 |  |  | Gode kartleggings rutiner Innhentet livsnødvendige opplysningerOppdatere og evaluere brukes behov og opplysninger i pasientens journal og responssenter løsningenSikre at bruker kan tilkalle hjelp utenom planlagte digitale tilsyn ved bruk av trygghetsalarm.Vurder behov for å legge til hendelsesbasert digitalt tilsyn. Vurder behov for tilleggsteknologi som dørsensor. Sikre god oppfølging av iverksatte tiltak, evaluering= videreføring eller avslutte tiltak.  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Stor pågang av alarmer hos responssenteret: Planlagte tilsyn blir satt på vent. | Bruker får ikke tilsyn som planlagt, og behov nødvendig helsehjelp blir ikke avdekket. | 1 | 4 |  |  | Responssenteret sikrer rutiner for å håndtere dette innen fastsatt responstid.  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Situasjoner og sammenfallende hendelser som hindrer tjenestene i å utføre fysiske tilsyn hos tjenestemottaker. Vær og føre (kulde, snø, flom) gjør det umulig for hjemmetjenesten å nå ut til bruker. Strømbrudd:Opplading av telefoner fungerer ikke, trygghetsalarm fungerer ikkeWIFI nede, gsm fungerer ikke. | Får ikke fulgt opp beskjed fra responssenteret med fysisk tilsyn hos tjenestemottaker. Responssenteret får ikke kontakt med kamera og kan ikke gjennomføre digitalt tilsyn. bruker får ikke tilsyn. Digital trygghetsalarm virker ikke, Hjemmetjenesten kan ikke motta alarmer. | 333 | 444 |  |  | Kommunen har ansvar for å følge opp med nødvendig tiltak. Følg beredskapsplan.  Bruker får ikke tilkalt hjelp/utløst alarm.UPS installert hos bruker.  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Bruker vil ikke at sensitiv informasjon videreformidles til responssenteret. | Kan ikke tilby denne tjenesten?Mangler samtykkekompetanse.  | 1 | 1 |  |  | Vurder samtykkekompetanse og nødvendige tiltak.  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |
|  | Manglende dokumentasjon i EPJ. | Tjenestemottaker får ikke nødvendig helsehjelp.  | 1 | 4 |  |  | Sikre gode rutiner for dokumentasjon i EPJ:- opplysninger på brukerkortet - beskrivelse av tiltak og manuelle rutiner  | [ ] Ja [ ] Nei |  |  |  |