

**RISIKO- OG SÅRBARHETSANALYSE**

**EVONDOS MEDISINDISPENSER**

**GRIMSTAD KOMMUNE**



|  |  |
| --- | --- |
| **Bakgrunn for analysen**: (Hvorfor lages analysen?) | Oppstart av bruk av Evondos medisindispenser i enhet Psykisk helse og rus.Evondos er en elektronisk multidosedispenser til bruk i eget hjem. Den gir ut rett medisin til rett tid og kan gi enkle beskjeder.  |
| **Deltakere i analysen:** | Oppstart 2020Merete Foss Nielsen (avdelingsleder sosialambulerende team)Hrønn Steingrimsdottir (fagkoordinator Psykisk helse og rus)Thomas Bang Torgersen (fagkoordinator og ansvarlig i fagutvalget velferdsteknologi) |
| **Dato gjennomført:** | 19.05.2020 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  Ikke tilstrekkelig opplæring og repetisjon.Robot blir ikke installert og plassert på mest hensiktsmessig måte. | Dårlige brukeropplevelser og mulighet for at bruker ikke får medisinen på rett tid.Ansatte mestrer ikke medisindispenseren, genererer unødige alarmer, misnøye. Ansatte kjenner ikke sin rolle ifht å realisere gevinster. Begrenset utbytte. | 2 | 2 | 4 |  | Gjennomført felles opplæring både teoretisk og praktisk for alle ansatte.Utpekt egne ressurspersoner med ekstra opplæring også for installasjonsprosessen.Tekniske brukermanualer er tilgjengelig for de ansatte.Supporttelefon er tilgjengelig 24/7 | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 2 |  Manglende tid/beredskap (grunnet stor arbeidsmengde) til å håndtere tekniske hendelser/alarm fra medisindispenseren | Alarmer blir ikke håndtert tidsnok. Med fare for avvik. Mulighet for at bruker ikke får medisinen på rett tid. | 1 | 3 | 3 |  | Utpekt dagsansvarlig med prioriteringskompetanse har i oppgave å håndtere alarmer og delegere ansvar. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 3 |  Mangelfull informasjon og kommunikasjon med bruker og/eller pårørende. | Dårlig brukeropplevelse. Redusert motivasjon til å bruke dispenseren. | 1 | 1 | 1 |  | Informasjonsskriv og samtykkeerklæring er overgitt i forkantInformasjon gitt via avisen/pressenEgne besøk hos bruker med opplæringPrimærkontakt er koblet på | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 4 |  Tekniske alarmer blir ikke håndtert av helsepersonell grunnet teknisk svikt hos teleoperatør eller leverandør.  | Bruker får ikke medisin til rett tid. Dårlig opplevelse for brukere og ansatte. Realiserte gevinster blir begrenset. | 1 | 2 | 2 |  | Som en ekstra sikkerhet får dagsansvarlig i oppgave å sjekke status på alle medisindispensere ved oppstart av dagvakt.Evondos har en automatisert overvåkningstjeneste som sender ut en alarm til utpekte alarmtelefoner ved teknisk feil.Dersom teknisk svikt ikke kan rettes raskt, så er det tilgjengelig en ekstra medisindispenser på lager som kan erstatte ødelagt medisindispenser. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 5 | Teknisk avvik blir ikke håndtert grunnet manglende kunnskap om rutinene for dette. | Tiltak blir ikke igangsatt og Evondos support får ikke hentet ut logger fra dispenser som kan kaste lys over årsakssammenheng. Gir fare for gjentagelse.  | 2 | 2 | 4 |  | Prosedyre-/opplæringsansvarlig må sikres kunnskap om Evondos instruks for teknisk avvik. Les manual og ring Evondos support. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 6 | Ansatte avviser «ukjent» alarmoppringning/sms fra utenlandsk nummer - Evondos (+358…) | Alarmer blir ikke håndtert. Bruker får ikke medisin til rett tid. Dårlig opplevelse for bruker og pårørende. Tapt tillit og omdømme.  | 1 | 2 | 2 |  | Viktig å gjøre dette nummeret kjent i tjenesten. Legge inn Evondos alarmnummer +358404563661 på alle aktuelle telefoner. Tilstrekkelig opplæring i alarmhåndtering. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 7 | Tjenestemottaker er ikke hjemme ved avtalt etterfylling av ny multidoserull. Eller andre uforutsette hendelser gjør at ny rull ikke kommer på plass. Manglende kunnskap om etterfylling hos helsepersonell. | Bruker får ikke medisin fordi det er tomt. Merarbeid for fagkoordinerende som genererer arbeidslistene. Dårlig opplevelse for bruker og pårørende. | 1 | 1 | 1 |  | Tilstrekkelig opplæring i etterfylling av medisindispenser. Ring kollega med erfaring, les manual eller ring Evondos support. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 8 | Hjemmetjenesten må likevel ut til bruker for å levere eller passe på at eventuell medisin som skal tas ved siden av blir gitt. | Bruker får ikke medisin til rett tid. Tapt gevinst. | 1 | 1 | 1 |  | -Sikre kunnskap om rutiner for å legge inn påminnelser via dispenser for eventuell medisin som ligger utenfor multidosen.-Sjekke om bruker er komfortabel med å få varsling fra dispenser. Sikre at varsel legges inn i Evondos fjernpleiesystem. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 9 | Ansatte legger ikke til rette for mulighetene for hverdagsmestring og selvhjulpenhet som robotens meldingstjeneste kan bidra til. | Tapte muligheter for gevinst for både hjemmetjenesten og bruker.Selvhjulpenhet og hverdagsmestring er ikke målsettinger som er hensyntatt i prosedyrer/ gevinstrealiseringsplan. | 1 | 1 | 1 |  | Kompetanse om meldingstjeneste og hvordan introdusere dette for bruker. Fokus på hvordan utnytte meldingstjenesten for å legge til rette for økt hverdagsmestring og livskvalitet for bruker. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 10 | ID-kodebrikke mistes eller gjenglemmes eller går i stykker.Ansatte har lånt hverandres kort/brikker, kjenner ikke risiko.  | Uvedkommende kan finne ID-kodebrikke og få tilgang til roboter. Hj-tj. mister sporbarhet ifht hvem som har vært inne på robotene. | 1 | 2 | 2 |  | Prosedyre er kjent for hva man skal gjøre dersom ID-kodebrikke tilgang går tapt. Nærmeste leder skal umiddelbart få beskjed slik at brikken blir deaktivert. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 11 | Forsøk på innbrudd i robot.Bruker har vært overvurdert ifht egnethet. Brukere må være interessert i å ta rett medisin til rett tid. En sterk person med kraftig verktøy kan klare å ødelegge roboten. | Alarm går til hjemmetjenesten, og bruker kan risikere å ikke få medisin eller i verste fall få tak i hele rullen. Defekt robot må erstattes (forsikring kan kjøpes ref. kontrakt) | 1 | 2 | 2 |  | Vurdere nøye hvem som får roboten. Sørge for ekstra oppfølging/årvåkenhet ved den minste tvil. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 12 | Bruker vil ikke ha roboten. Bruker tar ikke medisinene selv om de er hentet ut fra roboten.Fordeler for bruker er ikke godt nok kommunisert og forankret hos bruker og/eller pårørende. | Bruker får ikke nødvendige medisiner til rett tid. Tapte muligheter for gevinst for både hjemmetjenesten og bruker. | 1 | 2 | 2 |  | -Sørge for tilstrekkelig opplæring av ansatte som får ansvar for introduksjon av Evondos hos nye brukere.-Fokus på å innhente tilbakemeldinger og optimalisere for den enkelte bruker. Kontinuerlig forbedring og regelmessig evaluering. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 13 | Manglende strømtilgang til robot medfører at roboten slutter å fungere.  | Alarm går til hjemmetjenesten, og bruker kan risikere å ikke få medisin. | 1 | 1 | 1 |  | Batteritiden skal i utgangspunktet vare i minst 24 timer. Ansatte må rykke ut på alarm om strømbrudd. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 14 | Fremmed pålogging/hacking | Uvedkommende kan få tilgang til sensitive opplysninger. | 1 | 3 | 3 |  | Tilgangsstyring fra leder.Gjennomføre DPIASikker pålogging (2-faktor). | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 15 | Lagring av loggdata med personopplysninger i 12 år i skytjeneste  | Personopplysninger i loggdata (hendelsesloggen) slettes ikke når behandlingen opphører, brudd på GDPR | 1 | 3 | 3 |  | Gjennomføre DPIA. Sjekke hva innholdet i hendelsesloggen er, og sikre at den ikke inneholder identifiserbare personopplysninger. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 16 | Opplysninger på avveie pga for lav sikkerhet i kommunikasjonen mellom skytjeneste og medisindispenser | Personopplysninger kan komme på avveie | 1 | 3 | 3 |  | Sjekket med leverandør at kommunikasjonen foregår via kryptert forbindelse som innfrir lovens krav. | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 17 |   |  |  |  |  |  |  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 18 |   |  |  |  |  |  |  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 19 |   |  |  |  |  |  |  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |
| 20 |   |  |  |  |  |  |  | [x] Ja [ ] Nei |  |  |  |