

## Avklaring av tekniske varsler fra stasjonære trygghetsalarmer

DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
23.04.2021	08.11.23	System- og integrasjonskonsulent Frode Sandemo	Daglig leder Hege Merethe Hagen

## Responsssenteret - Avklaring av tekniske varsler fra stasjonære trygghetsalarmer.

### Endring fra forrige revisjon:

Presisert rekkefølge for handling tidlig i prosedyren.

### Formål:

Sikre korrekt håndtering av varsler fra brukere med stasjonære trygghetsalarmer.

### Bruksområde:

Ansatte i Responsssenteret.

### Ansvar:

Daglig leder i Responsssenteret har ansvaret for at prosedyren er korrekt og at den blir gjort kjent for alle medarbeidere i Responsssenteret. Alle medarbeidere gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

### Handling:

Varsler som må løses snarlig er beskrevet under, og håndtering av varsler skal løses på et så lavt nivå som mulig i rekkefølge:

1. Bruker eller pårørende dersom hensiktsmessig.
2. Tjenesteutøver dersom hensiktsmessig.
3. Teknisk personell.

Varsler kan komme i kombinasjon med hverandre, f.eks Strømforsyningsfeil – Lavt batteri – Ikke kontakt med trygghetsalarm, dette kan være indikasjoner på at situasjonen eskalerer på enheten.

- **Ikke kontakt med trygghetsalarmen:** Systemet har ikke mottatt forventet «heartbeat» fra enheten. Varselet genereres 10 minutter etter forventet mottak. Årsak kan være avslått enhet, feil på enhet eller manglende nettverk på stedet. Operatør må jobbe med dette varselet dersom dette ikke er autokvittert ut to timer etter mottak for å finne årsak. Rekkefølge som beskrevet under.

Varsel blir «grønn» når feil er løst.

- Ved mottak av flere slike samtidig i tid i et avgrenset område, kan det indikere nettverksfeil og viser en større feil hos leverandører og ikke med enheten.

Da all kommunikasjon går via mobilnett kan det sjekkes med Telenor driftsmeldinger. <https://www.telenor.no/driftsmeldinger/>  
Dersom dette er en feil som ikke kan løses av kommunens personell, må UT informeres om situasjonen for videre oppfølging ut fra omfang og varighet.

- **Medisinsk alarm og batterifeil:** Kommer inn som en rød prioritet og er et assistansevarsel fra bruker etter å ha trykket på alarmknappen sin. Dette er også et teknisk varsel der spenningsfall under sending av varsel viser at det er en feil eller snart tomt smykkebatteri.
- **Radio test transmission failure / Link test feil pos ( )** Smykkesender / sensor har ikke sendt testvarsel til alarmboks på 78 timer. Dette kan være at radioenhet koblet til alarmboks er tom for strøm, slått av, feil på enhet eller fraktet vekk fra bopel.
- **Strømforsyningsfeil:** Enhet har ikke tilgang på strøm og har driftet på batteri i 5 timer. Årsak kan være at strømforsyning er tatt ut, strøm mangler i bolig eller det er teknisk feil på utstyret.  
Varsel blir som regel «grønn» når feil er løst. Dersom boksen er restartet eller den er gått helt tom for strøm vil ikke varslet gå i grønt. Denne må da kvitteres ut manuelt, når man er sikker på at strømforsyningen er tilbake.
- **Lavt batterinivå (Sentral enhet):** Batterinivå på alarmboks er på ca 30% eller mindre av mellom 48 og 200 timer +, alt etter forbruk. Alarmen vil snart slutte å virke dersom alarmboks ikke får tilført strøm innen kort tid.

#### **Varsler som kan løses neste arbeidsdag av superbruker eller tekniker i aktuell kommune:**

- **Akkumulatorfeil/ Batterifeil.** Enhet har registrert feil på batterienhet i alarmboks. Enheten har normal drift dersom ikke kombinert med annet varsel, men er sårbar dersom bortfall av nettstrøm.
- **Autobatterifeil.** Lavt strømnivå på trådløs enhet koblet til alarmboks. Dette kan gjelde alle enheter koblet til. Enheten har kapasitet til noe drift etter mottatt varsel