



## DRIFTSPROSEDYRE

**TITTEL: Prosedyre for  
Mottak av varsler mobile trygghetsalarmer med posisjonering.**

DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
14.11.2019	23.01.24 28.08.25	System og integrasjonsansvarlig, Frode Sandemo	Daglig leder, Hege Merethe Hagen

## Responssenteret – Mottak av varsler mobile trygghetsalarmer med posisjonering.

### Endring fra forrige revisjon:

Endret medarbeidere til Helsefaglige operatører. Presiseringer angående forespørsel om sporing og dokumentasjon på dette

### Formål:

Sikre korrekt håndtering av varsler fra brukere med mobil trygghetsalarm.

### Bruksområde:

Ansatte i Responssenteret.

### Ansvar:

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

### Handling:

Ved varsling med mobile alarmer vil dette vises i RS som en Mobil trygghetsalarm, Utenfor Geofenceområde eller Fallalarm. Disse kommer ikke nødvendigvis kun på hjemadresse og det må her undersøkes følgende.

- Hvor er brukeren. Dette ses som en posisjon i kart, som nærmeste kjente adresse (Alarm adresse) eller som en GPS-posisjon med tall. (Alarm lokasjon) (LAT-LONG) Sjekk datostempel på posisjonen som er sendt om denne er helt nylig.
- Opprett samtale med bruker for å avklare hva som har skjedd og eventuelt bekrefte hvor bruker er. Det vil ikke komme ny posisjon den tid det pågår samtale med TA.
- Forsøk å løse situasjonen over telefon. Dersom dette ikke kan gjøres så må det vurderes tiltak ut fra situasjonen hvor bruker er og tilstand. Er bruker i egen bostedskommune? (Hjemmesykepleie, pårørende, nødetater) Tiltak må tilpasses disse problemstillingene.

- Innenfor egen kommune er det egen hjemmetjenestesone som skal varsles. Lokal hjemmetjeneste kan benytte NetNordic Omsorg mobil-app for selv å følge bruker i kart. Dersom andre skal kontaktes så skal dette stå beskrevet i bemerkninger.

Søk og redning er politiets oppgave, sykdom og skadde er helsevesenet. Andre etater kan benytte LATLONG for å se korrekt adresse dersom gateadresse ikke er hensiktsmessig. (RS sin tallserie kalles desimalgrader)

- **Sporing** uten aktiv alarm utløst av bruker, eller brudd på geofence er kun mulig på Safemate Trigger Three og Trigger Four Ved behov for å starte sporing av bruker grunnet en hendelse ønsket av hjemmetjenesten, kan dette gjøres på bestilling fra tjenestepersonellet. Det skal da dokumenteres i fritekst til EPJ hvem tjenestepersonell som ber om dette og hvorfor.
- Ved behov for å starte sporing av bruker grunnet en hendelse ønsket av pårørende, kan dette gjøres dersom kommunen har vurdert dette i forkant. Det defineres under bemerkninger hvilken pårørende som har rettighet til å rekvirere sporing. Pårørende som allerede har tilgang til Safemate Family mobilapp kan få bistand fra RS til sporing. Når sporing gjennomføres på bestilling fra pårørende, skal OP dokumentere at sporingen er gjort på bestilling fra pårørende(navn) etter avtale med tjenesten.
- Sporing for Kongsberg kommune:
  - Tjenesten dokumentert fra EPJ inn i NNO som «**Mobil trygghetsalarm**» skal ikke spores.
  - Tjenesten dokumentert fra EPJ inn i NNO som «**GPS Varslings- og lokaliseringsteknologi**» kan spores etter forespørsel fra helsepersonell og pårørende.
- Generelt: Det er oppdaget at det kan være ulikhet mellom faktisk saksbehandling dokumentert i EPJ, og tjenesten som er lagt inn. Det er derfor godkjent at sporing kan gjøres dersom rekvirent påpeker at saksbehandlingen for GPS Varsling- og lokaliseringsteknologi er utført. Dette dokumenteres godt av operatør.
- 
- Politiet: Forespørsel om sporing av brukere direkte fra politiet kan alltid gjøres.
- Det skal alltid dokumenteres i hendelse hvem som rekvirerer, og hvilke vurderinger som er gjort.

#### **Tekniske varsler:**

Alle enhetene til leverandøren Safemate overvåkes av deres system. Alle varsler vi får er skapt der og overført til NetNordic Server.

Mobile trygghetsalarmer sender tekniske varsler, disse kommer inn som andre produkter med tekst. Det kan dreie seg batteritilstand, ikke kontakt eller avslått utstyr. Disse håndteres som andre tekniske varsler. Om vi får varsel om at batteriet er på 20%, må bruker eller tilhørende tjenesteutøver varsles for å påse at denne settes i tilhørende batterilader.

Alle slike enheter bør ha en omstart jevnlig for å sikre normal drift. Gjerne en eller flere ukentlig.

Melding: «**Safemate Server har ikke kontakt med enheten**»

- Indikerer kommunikasjonsfeil mellom enheten og Safemate Server. Dette varselet betyr at det er en feil med enhet eller den er utenfor nettverksdekning.  
Dette varselet må håndteres på samme måte som er kjent fra «Ikke kontakt med trygghetsalarm»  
Dette varselet kvitteres ikke ut ved OK, men oppdateringer i status vil komme frem i hendelseslogg.

Melding: «**Ikke kontakt med Safemate-enhet**»

- Dette varselet kan ignoreres av operatør med mindre det kommer fra mange enheter samtidig. Det indikerer da at Server-til-Server kommunikasjonen mellom Safemate og NetNordic har blitt brutt. Håndteres snarlig ved å kontakte NetNordic support. Varselet kvitteres automatisk ut fortløpende når kommunikasjon er gjenopprettet.

Lokasjonen i mobil-app vil vise reell posisjon med noen minutters intervall, alt etter innstillinger i enhet. Telefoner med Android operativsystem vil følge spontant, mens IOS må gjøres på alternativ måte.

- For å få en oppdatert posisjon i kart må det navigeres ut av hendelse og tilbake til “Mine aksepterte alarmer”, for så å gå tilbake til kart.