

Lindås II-Alarmmotak som sentral utfordring og moglegheit i eit kommunalt omsorgsteknologitilbod»

Prosjektet er søkt utvida med to år, og dermed er det ikkje mogleg å lage sluttrapport på dette tidspunktet.

Aktivitetar på Responssenteret i Lindås frå november -17 til oktober -18.

Opplæring: Imatis hadde gjennomgang av Responssenterløysinga, R-24 her på Lindås.

Krav til sikker pålogging. Det vart stilt krav til sikker pålogging med tofaktorautentisering eller tilsvarande for responssenterløysinga. Dette vart ikkje mogeleg på dette tidspunkt. Som alternativ blei tilgang til R-24 låst til den fysiske lokasjonen av responssenteret, ved å låse den aktuelle IP adressa. Dette var vurdert som ei sikker nok løysing i vente av tofaktor pålogging.

Oppstart lokalt responscenter: Når responssenterløysinga var på plass, kunne vi starte testing av alarmer – om dei kom inn i R-24.

Parallelt med oppstart av lokalt responscenter pågjeikk testing av nyanskaffa utstyr. Då dette ikkje var ferdig testa og godkjent (jfr akseptanasetest), blei utrullinga stadig utsett. Samtidig hadde Lindås ein avtale på analoge tryggleiksalarmer som gjekk ut ved årsskifte. For å komme i mål med å skifte ut desse alarmane, og for å kunne sette i gang med det lokale responssenteret fekk vi ta i bruk TMA-5 digitale trygghetsalarmer frå Vakt og Alarm. Dermed blei om lag 50 alarmer satt opp med lokalt responscenter i løpet av desember. For testing blei det sett opp GX-8 alarmer som personalet fekk med seg heim i desember-januar. Stabiliteten til GX-8 blei testa og dei tilsette fekk erfaring med å svara på alarmer og å jobbe i responssenterløysinga.

Tekniske feil:

Implementeringsplanen blei stadig forskyve lenger og lenger fram på vårparten. Dette skuldast mellom anna at det tok tid å rette opp i feila i det nytt utstyret. I tillegg vart det ved ei rekke tilfelle oppdaga feil og manglar som vi ikkje fekk rutinemessig varsel om. Det vart oppdaga at ein svært viktig funksjon i R-24 ikkje var på plass. Løysinga overførte ikkje melding frå GX-8 om manglande periodisk test. Sett i lys av tenesta si ROS analyse, var ikkje systemet trygt nok for å takast i drift. Dette vart oppdaga tidleg i mai. I mangel på anna utsyr blei utstyret likevel brukt i enkelte bustadar. Brukarane blei informerte om status. I tillegg blei avdelingane gjort merksame på dette og bedt å teste utstyret ved jamne mellomrom. Trass i at kommunen har pressa på leverandør om å få dette fiksa fort, var problemet framleis ikkje løyst i starten av oktober.

Turnusordning: Sjølv om talet på alarmer knytt til lokalt responscenter var lavt, var det satt opp ein turnus slik at det alltid var bemanning på responssenteret. Det var ressursgruppa som rullerte på oppgåva, samt koordinator som jobba på responssenteret. Utanom å svara på alarmer vart tida brukt til:

- Arbeidsoppgåver knytt til det analoge OMT-utstyret
 - Følgje opp tekniske meldingar frå eksternt responscenter og frå avdelingane
 - Utføre endringar og fikse det som var mogeleg
 - Kople ned alarmer og utstyr

- Halde orden på logistikk
- **Oppgaver på senteret knytt til digitalt utstyr**
 - Testing av utstyr – tett samarbeid med leverandørar
 - Administrasjon av dei ulike plattformane: Sensio og R-24, Dignio, Safemate
 - Endring og justering ved oppdaging av feil
 - Opplæring av seg sjølv og andre i bruk av nytt utstyr
 - Ved oppdaging og melding om feil: formidle melding om igangsetting av beredskapsplanar i avdelingane.
 - Vedlikehold og oppdatering av manuelle beredskapsplaner. I kvar avdeling og et sett på responscenter.
 - Utarbeiding av ulike prosedyrar
 - Bestilling av utstyr
 - Logistikkoppgåver ift utstyret
 -
- **Arbeidsoppgåver knytt til velferdsteknologi-tenesta**
 - Kartlegging av nye brukarar
 - Installasjon hos brukarar
 - Kontakt med brukarar og pårørande ift oppfølging og feil og justering av instillingar
 - Demontering av utsyr
 - Opplæring av personalet i avdelingar
 - Samarbeid med andre einingar
- **Anna**
 - Vidareformindling frå leverandør til tenesta om evt nedetid
 - Koordinere samarbeid mellom ulike partar

Erfaring med lokalt responscenter så langt:

- Samhandling responscenter

Før: sendte opplysningar, endringsmeldingar, avslutningsmeldingar manuelt til responscenter. Dei tok i mot opplysningane og førte dei inn i responscenterløysinga. Måtte ringe for å etterspørje loggar.

Etter: vi legg sjølv inn opplysningar, endringar og avsluttar brukarar i responscenterløysinga. Kan sjølv ta ut logg.

Tilsette er veldig nøgd med å ha «kontroll» over heile prosessen. Vi slepp å sende opplysningar fysisk ut av kommune. Slik blir personvernet vareteke på ein sikker og ressurseffektiv måte.

Nyttig med lokal respons, kor operatør har tilgang til EPJ, til dømes ved siling av alarmer og oppdatering av opplysningar i responscenterløysinga. Fordi eksternt responscenter ikkje har tilgang til EPJ, må R-24 innehalde nok informasjon til at operatør på HT Safe kan handtere alarmer på best muleg måte.

Det positive med å ha måtte kjøre løysinga så lenge med eit lavt tal alarmer er at vi er blitt godt kjent med utstyret. Talet har heller ikkje være høgare enn at heimetenesta manuelt kan fylgje opp brukarar når systemet har vært nede.

Ynskjer og behov:

- Mobilt vaktrom til bufellesskap og omsorgsbustadar
- Liste med konkrete ynskjer om endringar i responscenterløysing er sendt til leverandør

Lokalt responscenter» er meir enn alarmsentral

- Ressurssenter / kompetansesenter
- Koordinerer mellom leverandør, avdelingar, brukarar, forvaltninga.
- Veldig fornøgd med å kunne administrer responscenterløysinga lokalt!

Faste aktivitetar:

- Møte med leverandør: kvar veke
- Møte med leverandør av responscenterløysing, R-24: annakvar veke
- Møte med ressursgruppa: kvar mnd
- Arbeids og erfaringsmøter med Fjell, Askøy, Lindås: om annankvar mnd.
- Møte med andre prosjekt; Alver og Nordhordland: om lag kvar mnd

Utvikling og kompetanseheving. Aktiviteter i 2018 (utanom det som er rapportert)

Dato	Aktivitet:	Kven
23.05	Omsorgsteknologikonferansen på HVL	Ressursgruppa og avd.leiarar
18.09	Workshop. VFT for msk med nedsett funksjonshemma	Omt koordinator og res.gruppa for eining for FH
Haut 18	Dignio	Opplæring Radøy Meland
Haut 18	Safemate	Opplæring til Radøy og Meland.

Hildegunn Baravelli

OMT/VFT –koordinator Lindås Kommune

Knarvik 31.10.2018