



SÖDERKÖPING.SE

Dokumentansvarig; Enhetschef hemtjänsten	Dok.nr./ Förvalt. xx-x / SOC	Dokumentnamn; Rutin för nattillsyn via kamera i ordinärt boende	
Upprättad/reviderad av; Marita Aronsson, verksamhetsutvecklare		Upprättad/reviderad dat; 2021-04-07 2021-10-13	Revideras; 2022-06-01 Sida; 1 av 5

Rutin för nattillsyn via kamera i ordinärt boende

Syfte

Nyttan/syftet med nattillsyn via kamera är en ökad trygghet och hälsa och välmående för den enskilde samt att frigöra och omfördela resurser för verksamheten.

Vi frigör händer där händer behövs - i det mänskliga mötet.

Syftet med denna rutin är att stötta verksamheterna i sitt arbetssätt med Nattillsyn via kamera för de med beviljad insats nattillsyn i ordinärt boende.

Ansvarig i verksamheten

Enhetschefen har ansvar att rutinen följs i verksamheterna

Stöddokument

Broschyr Nattillsyn via kamera
Samtyckesblankett Doro visit

Nattillsyn via kamera är from 2021-12-13 det alternativ vi tillhandahåller vid en beviljad nattillsyn i ordinärt boende. Om kunden av någon anledning inte kan tänka sig en tillsyn via kamera utreder och beslutar biståndshandläggaren om ett fysiskt beslut.

Processen för nattillsyn via kamera:

- Biståndshandläggaren beviljar en nattillsyn. Nattillsynen kan sedan i genomförande ske via kamera eller ett fysiskt besök.
- Biståndshandläggaren informerar om nattillsyn via kamera och lämnar ut skriftlig information samt samtycke vid besök.
- Biståndshandläggaren skickar uppdrag till enhetschef som verkställer insatsen. I uppdraget framgår det om kunden ska ha nattillsyn via kamera eller fysiskt besök.
- Samtycke samlas in av personal och lämnas till administratör för förvaring.

Administratör kommer tillsammans med TES planerare och kund överens om vilka tider som tillsyn ska ske.

Att tänka på när tider för tillsyn bestäms:



- Kameran är upplåst under en halvtimme och endast under denna tid kan tillsyn + en eventuell extra tillsyn genomföras. Det ska alltså rymmas en eventuell extra tillsyn inom denna period.
- Lägg ej alla våra tillsyner på samma klockslag. Detta för att undvika toppar hos larmoperatören samt att nattpersonal kan sprida ut eventuella larm.
- Administratör registrerar kunden i administrationsverktyget WEBBaccess samt registrerar in kameran som en ny enhet. Har kunden redan ett larm behöver endast kameraenheten registreras. *Se användarmanual "Doro Visit WEBBaccess"*
- Administratör fyller i Tillsynsblankett och mailar till Doro. *Se "Doro Visit Tillsynsblankett"*
 - Larmcentralen behöver cirka 24 timmar framförhållning för aktivering av kamera.
- Doro aktiverar nattkameran och registrerar in tillsynstider. Återkoppling sker via mail till administratör när allt är klart.
- Administratör installerar och testkör kameran hos aktuell kund. Se "Doro Visit Process och installation". Vid installation informeras kunden och anhöriga om hur kameran fungerar.
- Administratör informerar personal, biståndshandläggare och TES planerare om att kamera är installerad och vilken dag som tillsynerna startar. Notis skrivs in rutan "Viktig information" i Tresa att natttillsynen sker via en kamera. *Se Lathund Viktigt att veta rutan Tresa_TES.*
- Tillsyn sker på utsatt tid av Doros larmoperatör. Om allt ser bra ut sker enbart en loggning av tillsynen.
- Om avvikande beteende, det vill säga om kunden inte syns i sängen – genomförs en ny tillsyn enligt registrerad överenskommelse. Om det fortfarande är ett avvikande beteende ringer larmoperatören upp nattpersonalen på telefon.
- Nattpersonal tar emot och åker ut på larmet. Larm kvitteras på samma sätt som trygghetslarmen.



Avinstallation

- Om kunden inte vill ha kvar sin natttillsyn via kamera meddelas detta till administratör
- Administratören fyller i *"Doro Visit Tillsynsblankett"* för avregistrering och stopp av tillsyner och mailar till Doro.
- Återtagande av samtycket noteras på samtyckesblanketten och information skickas av administratör via Treserva om att natttillsyn via kamera upphör till nattpersonal, TES planerare och biståndshandläggare.
- Administratör avinstallerar kameran och router hos kunden.
- Administratör avregistrerar enheten och eventuellt även kunden i WEBBaces.
- TES planerare planerar in personliga natttillsyner
- Nattpersonal genomför och registrerar personliga natttillsyner enligt planering
- Förändras behovet av insatser kontaktas biståndshandläggare som genomför en ny bedömning.

Planerat uppehåll

- En planerad frånvaro meddelas av kunden till hemtjänstens TES-planerare
- TES planerare kontaktar administratör som mailar in blanketten *"Doro Visit Tillsynsblankett"* med aktuellt uppehåll till Doro. (vi behöver ha serienumret på kameran som finns i WEBBaccess därför måste administratören göra detta).

Oplanerat/akut uppehåll

Oplanerade/akuta innehåll meddelas dagtid till TES planerare och kvällar/helger till utsedd/ansvarig medarbetare på hemtjänsten.

- Dagtid informerar TES planerare nattpersonal och administratör om frånvaron. Detta görs via meddelande i Treserva.
- Doro hinner inte bli informerad av administratör och utför tillsynen via kamera som vanligt. Doro larmar nattpersonal om ett avvikande beteende. Nattpersonal har då fått information om frånvaron och kan avskriva larmet.

Nästa vardag mailar administratör in blanketten *"Doro Visit Tillsynsblankett"* med aktuellt uppehåll till Doro.

- Kommer informationen till hemtjänsten på annan tid än när TES-planeraren finns på plats, ansvarar den personal som mottagit meddelandet för att informera nattpersonal och administratör.



Nästa vardag mailar administratör in blanketten "Doro Visit Tillsynsblankett" med aktuellt uppehåll till Doro.

- TES-planeraren ansvarar för att informera nattpersonal när kunden är hemma igen.

Avbrott och fel vid tillsyn via kamera

- **Om kamera har flyttats, blivit övertäckt m.m.**
Doro kan inte genomföra en tillsyn. Larm kommer att utgå till nattpersonal som åker på fysiskt besök. Personal kan vid besöket återställa kamera och sedan ringa upp Doro för en testtillsyn, via supportnumret dygnet runt 020 89 50 00. Om problemet kvarstår meddelas administratör som åtgärdar problemet nästa vardag.
 - **Om kundens kläder/sängkläder/väggar har samma nyans av färger,**
Det kan då vara svårt för Doro att få en bra bild vid tillsynen. Larm utgår och nattpersonal åker på fysiskt besök. Problemet lyfts till administratör för vidare diskussion med kund/personal om vilka åtgärder som kan behöva vidtas för att det ska bli en bra bild.
 - **Strömavbrott**
Vid strömavbrott fungerar inte kameran. Nattpersonal får genomföra ett fysiskt besök. Rutin för större avbrott ska finnas att tillgå i en sådan situation hos verksamheten, *se även Rutin vid avbrott i verksamhetsystemen och digitala tjänster*. Kontakt sker med Chef i beredskap.
- Från Doros sida sker en kommunikationstest varje timme mellan router och server. Skulle det vara fel, till exempel ett strömavbrott, så får operatör reda på detta och följer en standardrutin. Kameran testas dock inte på samma sätt och det är först vid tillsynen som man märker om den fungerar eller inte. Oavsett anledning eller så loggas detta i larmhistoriken(tillsynshistoriken) i systemet.
- **Avbrott/störningar hos larmoperatören**
Vid avbrott eller störningar hos larmoperatören följer Doro en dedikerad kriskontaktslista som kommunen vid tidigare tillfälle skickat in. Skulle det vara mindre fel eller tillfälliga störningar så kommer informationen att gå via driftinformation på leverantörens hemsida
 - **Störningar i mobilnätet**
Vid störningar i mobilnätet kan larm vara svårt att gå fram från Doro till larmtelefon. Kontakt tas med Doro via supportnumret dygnet runt 020 89 50 00 för att lämna ut tillfälligt larmnummer enligt rutin på verksamheten.

Rutin för större avbrott ska finnas att tillgå i en sådan situation hos verksamheten, *se även Rutin vid avbrott i verksamhetsystemen och digitala tjänster*. Kontakt sker med Chef i beredskap.



Loggning och statistik

- De tillsyner som larmoperatören genomför loggas i verktyget Skyresponse.
- Administratör har inlogg till Skyresponse och kan ta ut statistik och loggar efter önskemål.
- Det går att lägga in ett automatiskt/återkommande utskick av rapporter till angiven e-post för exempelvis kontinuerlig uppföljning.
- Kontroll av "heartbeats", löpande