

Dokumentansvarig; Objektsförvaltare Careium och Enhetschef hemtjänsten	Dok.nr./ Förvalt. xx-x / SOC	Dokumentnamn; Rutin för nattillsyn via kamera inom hemtjänsten	
Upprättad/reviderad av; Marita Aronsson, verksamhetsutvecklare		Upprättad/reviderad dat; 2025-03-12, rev 2025-09-16	Revideras; Årligen

Rutin för nattillsyn via kamera inom hemtjänsten

Syfte Syftet med denna rutin är att stötta verksamheterna i sin arbetsprocess med införd teknik
Ansvarig i verksamheten Enhetschefen har ansvar att processen/rutinen följs i verksamheterna.
Stöddokument Informationsblad och annan dokumentation upplagd på utförarwebben under Foldrar och broschyrer samt System och välfärdstekniker/Careium nattkamera hemtjänsten

Processen för nattillsyn via kamera

Utredning

- Utredning genomförs, finns det behov av en kortare tillsyn beviljas insatsen tillsyn. Denna insats genomförs enligt riktlinjen via kamera. Finns det mer behov nattetid ska annan insats beviljas.
- Information ges till den sökande om tillsyn via kamera. Informationsblad delas ut vid besök eller skickas med i beslutet.
- Uppdrag med beviljade insatser skickas till hemtjänsten uppdragsmottagare, lag1 eller lag2 samt natt. För insatsen tillsyn står det i uppdraget eventuella önskemål kring tider.

Verkställighet

- Insatsen för nattillsyn verkställs av administratör, övriga nattinsatser verkställs av planeraren för natten.
- Fysiska tillsyner planeras in under en kortare tid i väntan på att kamera monteras
- Administratör kontakter kunden och bestämmer en tid för att visa samt montera upp kameran. Samtidigt inhämtas ett samtycke utifrån den information som kunden har fått till sig i informationsbladet.
 - Samtycke registreras i Lifecare enligt framtagna rutiner.



Konfigurering och montering

- Administratör konfigurerar kamera och kopplar ihop med kunden i Skyresponse.
- Administratör lägger in tider för natttillsyner i Skyresponse, men aktiverar inte tillsynerna förrän allt är checkat och klart med planering och nattpersonal.
 - Tidsfönster för att göra en tillsyn ska vara 60 minuter.
 - Avstämning sker mellan planerare och administratör om passande tider.
- Administratör bestämmer tid för montering av kameran hos kund. Vaktmästare bokas in om behov finns att sätta upp kameran på en vägg.
- Kamera monteras på vägg eller på stativ. Det är viktigt att följa anvisning för montering från Careium för att få bästa kameraöversikt, samt tänka in eventuella framtida fler funktioner för smarta larm.
- En testtillsyn genomförs för en bra bild samt bästa styrka på mottagning. Med fördel genomförs detta via en medtagen iPad eller mobiltelefon. Visa kund/anhörig hur det ser ut i kameran samt förklara hur det går till med en tillsyn.
- Administratör sätter upp en klisterlapp innanför dörren om att kamera finns uppsatt. Informationsblad för nattkamera sätts in i hemmapärmen.
- Administratör skriver i journal att kamera är monterad.
- Administratör skickar information via Lifecare till nattplanerare, planerare, verksamhetschef, aktuell grupp, nattpersonal och biståndshandläggare.

Planera digitala tillsyner

- Nattplanerare planerar till en början ut fysiska tillsyner på kunden.
- När administratör ger klartecken till att kameran är monterad, planeras de digitala besöken ut.
 - Ett eget besöksnamn anges för de digitala besöken.
 - Starttiden för besöket = samma starttid som är satt i Skyresponse för att öppna upp kameran.
 - Tid för planerat besök får inte ändras utan att synka med administratör.
 - Ta hänsyn till övrig besök/tillsyner nattetid för att få en bra logistik
- När digitala tillsyner är inplanerade meddelas administratör som aktiverar tillsynerna i Skyresponse.



Genomföra digitala tillsyner

- Nattpersonal har inbokat i LMO när tillsyn ska ske under natten.
- Nattpersonal startar/stoppar besök som vanligt i LMO appen.
- Nattpersonal genomför tillsyn via Careium connect appen i mobiltelefon eller iPad. Tillsyn går även att genomföra på en dator (www.icareonline)
- Nattpersonal registrerar orsak samt avaktiverar larmet.

Avsluta insats natttillsyn

- Avslut av insats sker alltid av handläggaren efter samtal/kontakt med kund.
- Insatsen avslutas via nytt uppdrag i Lifecare, skickas till lag 1 eller lag 2 samt natten.
- Administratör avslutar natttillsyn i Lifecare, eventuella andra insatser avslutas av nattplaneraren.
- Administratör avaktiverar tillsyner och avregistrerar kund/kamera i Skyresponse.
- Administratör monterar ner kamera och paketerar i ”rätt” kartong.

Avvikelser från processen

Avvikelse vid tillsynstillfälle

- Om person inte befinner sig i sängen vid tillsynen genomförs 1-2 nya tillsyner inom den tid som kameran är öppen.
- Om tillsyn inte kan genomföras av någon anledning genomförs ett fysiskt besök av en nattpersonal. I LMO appen registreras detta som ett oplanerat larmbesök
- Avvikande händelser dokumenteras som vanligt i personens journal i Lifecare.
- Om det har varit fel på kameran under natten skickas ett meddelande till administratör/samordnare via Lifecare.

Observera! Det går att skriva en kommentar i Careium appen när man genomför tillsynen. Denna kommentar kan övrig nattpersonal se i händelseloggen i appen nästa gång en tillsyn ska genomföras. Denna funktion kan personalen använda för intern kommunikation.



Störningar/avvikelser av kamera/mottagning

- E-post om störningar, planerade underhåll m.m. i Skyresponse kommer till funktionsbrevlåda hos hemtjänsten. Rutiner finns på hemtjänsten för hantering av funktionsbrevlåda och inkommande meddelanden om störningar m.m.
- Loggar över status på kamera samt störningar på mottagning, ej genomförda tillsyner visas i Skyresponse och kontrolleras varje morgon av administratör. Rutiner finns på hemtjänsten för kontroller när inte administratör är på plats.
- Felaktigheter på kameror /videotillsyner anmäls till Careiums support av administratör
- Längre avbrott hanteras med inplanerade fysiska besök enligt hemtjänstens kontinuitetsplaner/krisorganisation.

Ansvarsfördelning och roller

Enhetschefens ansvar:

- Att processer och denna rutin efterlevs
- Att reservrutiner och kontinuitetsplaner finns för kortare/längre avbrott
- Att incidentrapportering sker vid avvikande händelser

Administratörens ansvar

- Lägga in/ta bort kamera och koppling till kund i Skyresponse
- Lägga upp samt aktivera tider för tillsyner.
- Löpande kontroll av driftstörningar och status på inkopplade kameror.
- Ta fram statistik och underlag på begäran av ansvarig chef
- Ta fram loggar på begäran av ansvarig chef
- Utbildning nattpersonal i att göra tillsyner i Nattugglan via app Careium connect och via iCareonline på datorn.
- Beställa fler kameror och tillbehör vid behov
- Felanmäla kameror m.m. till Careium
- Lägga upp behörigheter för systemadministratörer och nattpersonal i Skyresponse

Systemförvaltarens ansvar

Systemförvaltaren har ett övergripande ansvar och kunskap kring tekniken för Careium nattugglan, Skyresponse samt Careium connect appen.

- Tillsammans med systemadministratör ansvara för att det finns aktuella lathundar och rutiner



- Kontaktperson mot Careium och kommunens IT avdelning
- Kontaktperson mot systemadministratörer och verksamheten
- Ta fram förvaltningsplaner och årshjul.
- Årlig uppföljning av processer och systemet utifrån framtagna checklista/årshjul

Uppföljning och loggning

Uppföljning av ändrat behov/insatser/tider för nattbesök

- Enhetschef har löpande avstämningar med nattpersonal på APT, samt daglig koll på kundärenden.
- Återkoppling sker till planerare och administratör om behov av eventuella ändringar av tider för natttillsyner/nattbesök.
- Den fasta omvårdnadskontakten är uppmärksam på om behov av personlig omvårdnad minskar och kan ersättas med kamera. Cirka tre veckor efter hemkomst brukar vårdbehovet ändras. Återkoppling sker till handläggarna om ändrade insatser krävs.
- Handläggare följer upp hemtjänstinsatser enligt rutiner.

Statistik/uppföljning utförda besök?

- Månadsvis statistik på antal kameror, samt antal genomförda tillsyner. Ansvarig för detta är hemtjänstens verksamheter. Statistik publiceras på TEAMs kanal för digitalisering.
- Löpande på ej genomförda digitala tillsyner, dålig mottagning - samt åtgärder utifrån detta, ex ändra tider för tillsyner, förstärka mottagning med antenn m.m. Ansvarig för detta är hemtjänstens verksamheter.

Support och stöd

Support och felanmälan helgfria vardagar 07.30 – 17.00

Telefon 010-482 90 00

E-post: support.care@careium.se

Lathundar och instruktioner

Aktuella lathundar och utbildningsmaterial från Careium finns nerladdade hos systemförvaltningen samt hos administratör på hemtjänsten.

Order/Beställning: <https://www.careium.com/sv-se/order/>