



Tjenestebeskrivelse

Digitalt kameratilsyn fra Responscenteret

Innhold

Om dokumentet	2
1. Teknologiske løsninger som omfattes av tjenesten	2
2. Funksjonell beskrivelse av tjenesten	3
3. Kundens ansvar	4
4. Responssenteret ansvar	6
5. Logg	6
6. Risiko- og sårbarhetsanalyse	7
7. Veikart for tjenesten Digitalt tilsyn fra Responssenteret	8

Om dokumentet

Dokumentet inneholder tjenestebeskrivelse for kamerabasert digitalt tilsyn utført av Kommunalt Responssenter, herunder både planlagt og hendelsesbasert tilsyn.

1. Teknologiske løsninger som omfattes av tjenesten

Tjenesten inkluderer følgende løsninger:

UMO; responsplattformen

- ProAlert: applikasjon for helsevirksomhet, for å registrere tjenestemottakere, kamera og tilsynsplan, dvs. tidspunkt for når planlagte tilsyn fra Responssenteret skal utføres.
- Alarmpost: applikasjon for responsoperatørene hvor det varsles ihht tilsynsplan til operatørene om at det skal utføres tilsyn, viser lenke til rett kamera hvor videostrømmen spilles av for operatøren.

TelluCloud, Tellus velferdsteknologi- og e-helseplattform

- Digital tilsyn-applikasjon, webapplikasjonsløsningen for digitalt tilsyn og kameratilsyn hvor helsevirksomheten/kommunen kan konfigurere og teste kamera.

Axis Guardian cloud solution

- Integrert med TelluCloud og tilgjengeliggjør videoavspiller/videostrøm til Digtil (for kommunen) og Alarmpost (for responsoperatørene). Mer avansert funksjonalitet for konfigurering er også tilgjengelig via Axis Guardian.

Velferdsteknologisk knutepunkt

- Digitale kameratilsyn, herunder både planlagte og hendelsesbasert tilsyn utført av responsentertjenesten logges automatisk i journal via VKP forutsatt at kommune har tatt i bruk VKP.

2. Funksjonell beskrivelse av tjenesten

Tjenesten muliggjør at kamerabasert tilsyn kan gjennomføres av operatører fra Kommunal Responssentertjeneste, på bestilling fra en helsevirksomhet og er en tilleggstjeneste til Digitalt tilsyn og Helsefaglig responsentertjeneste fra Tellu.

Visuelle planlagte kameratilsyn utføres av operatør på responsenteret basert på tilsynsplan etablert av kommunen. Tjenestemottaker kan ha fått installert ett eller flere kamera som Responssenteret kan utføre tilsyn fra.

For å sikre korrekt håndtering av tilsynsoppdraget er det etablert standardtilsynsoppdrag som ivaretar at responsoperatørene vet hva som skal observeres;

Observer om tjenestemottaker ligger i sengen. Hvis vedkommende ikke er i sengen, utfør nytt tilsyn etter 20 minutter. Hvis tjenestemottakeren fortsatt ikke er tilbake, kontakt oppgitte ressurser i ProAlert.

Visuelle tilsyn ved mottak av alarmer fra andre sensorer kan utføres ved behov. Dersom tjenestemottakeren har fått kamera installert skal kommunen alltid ta stilling til om kamera kun skal benyttes ifbm planlagte og hendelsesbaserte kameratilsyn eller om det også skal benyttes ved mottak av varsler fra andre typer sensorer og trygghetsalarmanrop. Dette spesifiseres i pop-up felt via Pro-Alert for den enkelte tjenestemottaker.

Hendelsesbaserte kameratilsyn fra responsenteret er en tjeneste som via bevegelsesensensorer i kamera hos tjenestemottaker varsler om definerte hendelser.

Ved mottak av bevegelsesalarm fra sensor i kamera, observer om tjenestemottaker er i rommet og evt. kontakt tjenestemottaker via telefon for å avklare situasjonen. Hvis tjenestemottakeren ikke er i sengen og ikke responderer på telefon med informasjon som bidrar til avklaring skal oppgitte ressurser i proalert kontaktes.

Ved behov for avvik fra standardoppdrag skal Responssenteret alltid kontaktes før oppstart. Responssenteret må få en forståelse av behov og vurdere risiko og forutsetninger for å innfri behovet før oppstart. Som hovedregel ønskes det færrest mulig tilsynsoppdrag som ikke følger standardoppdrag. Merk at responsoperatøren vil ikke ha

forutsetninger for å se om tjenestemottakeren puster eller vurdere andre vitale tegn. Det vil primært kun observeres ihht standard oppdragstekst.

Det er ingen begrensninger relatert til når på døgnet varsel om planlagt tilsyn kan settes, antall tilsyn eller tid på døgnet det skal varsles fra sensorene. Responssenteret har imidlertid styringsrett til å kunne be om at planlagte tilsyn legges til gitte tider på døgnet for å unngå topper med høyt aktivitetsnivå på samme tid.

Responssenteret gjennomfører planlagte tilsyn så tett opp til bestilt tidspunkt som mulig. Responssenteret har mulighet for å be om at oppsatt tidspunkt for planlagt tilsyn endres (på maksimalt inntil 2 timer) i tilfeller der hendelsesutløste oppdrag med trygghetsalarmer og andre sensorer må prioriteres.

Operatøren har teknisk tilgang til å utføre innlytt og vurderer i hvert enkelt tilfelle om det er behov.

Etter at tjenesten er satt opp og tatt i bruk vil operatøren på Responssenteret få et varsel i sin oppgaveliste i Alarmpost, som sikrer at tilsynet utføres, enten det er et varsel fra en av sensorene i kamera eller et planlagt kameratilsyn. Operatøren vil alltid søke å utføre tilsynet så raskt som mulig etter mottatt varsel om planlagt tilsyn, men aldri før et mottatt trygghetsalarmanrop. Hendelsesbaserte tilsyn håndteres på lik linje som for trygghetsalarmanrop.

Etter utført tilsyn vil oppdraget dokumenteres som kortnotat og evt. utfyllende notat i responsløsningen på lik linje som for andre typer alarmhendelser. Tilsynet dokumenteres så automatisk via VKP inn i kommunens journalsystem så lenge kommunen har tatt i bruk VKP.

Dersom det er behov for å utføre to eller flere planlagte tilsyn i løpet av døgnet må kommunen registrere hvert tilsyn som separate reservasjoner og nødvendige felter må fylles ut pr reservasjon. I ProAlert kan også kommunen få oversikt over alle kameratilsyn som er registrert på virksomhetens konto innenfor kommende periode.

Det er også teknisk mulig at varsler fra hendelsesbaserte tilsyn fra kamera rutes lokalt til for eksempel hjemmetjenesten i kombinasjon med at Responssenteret utfører planlagte visuelle tilsyn dersom det er behov for det.

3. Kundens ansvar

- a) Den enkelte kommune er ansvarlig for å velge ut tjenestemottakere som egner seg og har behov for at responssenteret utfører Digitalt tilsyn.
- b) Innhente og dokumentere tjenestemottakers samtykke, eventuelt dokumentere annet gyldig hjemmelsgrunnlag for ibruktakelse av tjenesten i eget fagsystem, før tilsynsplan registreres i ProAlert. Tellu og Responssenteret forutsetter at dette er ivaretatt når tilsynsplan er registrert i ProAlert.

- c) Sikre korrekt montering av kamera ihht behov og omgivelser samt at kamera er online (strøm og nettverk). Det kan benyttes funksjonalitet for driftsvarsler i Digtil-appen for å varsle om offline-status. Se brukerveiledning for Digtil-app for hvordan funksjonen aktiveres.
- d) Registrere tjenestemottaker og kamera korrekt i Proalert samt legge til nødvendige opplysninger i notater og i pop-up hvis tilsynet avviker fra standard oppdragstekst. Dersom kommunen skal ha et gitt antall visuelle tilsyn for en eller flere tjenestemottakere må disse spres utover døgnet slik at de ikke sammenfaller i tid. F.eks. dersom 10 tjenestemottakere skal ha tilsyn ca. kl. 02:00 så registreres disse med 02:00, 02:02, 02:04, 02:06, 02:08 osv. Kommunene får enkelt oversikt over alle registrerte tilsyn ved å krysse av for visning av kalenderen «tilsynsoversikt» (se brukerveiledning for mer informasjon).
- e) Tilpasse Digitalt tilsyn-applikasjonen for både planlagte tilsyn og evt. hendelsesbasert tilsyn.
- Tilsynstid i Digtil-applikasjon må samsvare med tilsynsplan i ProAlert for planlagte tilsyn. Kameraets tilsynstid skal da minst være til tidspunkt på siste tilsyn pluss 1 time. Ved hendelsesbaserte tilsyn må tilsynstiden tilsvare tiden sensorene er satt til å være aktive, evt ikke være satt i det hele tatt, dersom digitalt tilsyn skal benyttes ved mottak av alarmer eller andre typer sensorer.
 - Aktivere sensorer i kamera dersom hendelsesbasert tilsyn skal tas i bruk. Vi anbefaler at det benyttes maks 2 sensorer pr kamera for så presis varsling som mulig. Foreløpig er det ikke mulig å benytte lydsensoren i kamera.
 - Ta i bruk Novo som hub for kamera for å tilføre mulighet for å deaktivere sensorer i kamera (hjemme/borte-funksjonalitet) slik at det ikke sendes varsler til operatøren uten at det er behov for nødvendig helsehjelp.
- f) Kommunen er ansvarlig for å avslutte tilsynsoppdraget i ProAlert eller sette midlertidig opphold/pause ved f.eks. korttidsopphold på institusjon eller ferie.
- g) Gjennomføre oppstartstest før første tilsyn for å kvalitetssikre teknisk løsning samt plassering av kamera, lysforhold og beskrivelse av tilsynsoppdrag. Ved oppstartstest skal Responssenteret ringes for å verifisere løsningen før første reelle digitale tilsyn.
- h) Kommunen må ha rutiner for håndtering av feil når disse oppstår: Kunne vurdere behov for og evt. utføre fysiske tilsyn dersom løsningen ikke fungerer som normalt eller er nede. Dette gjelder både der kommunen selv oppdager feil eller får varsel om feil fra enten digitalt tilsyn-applikasjonen, Responssenter eller Tellu.
- i) Tilpasse sensorene i digitalt tilsyn-applikasjonen basert på dialog med Responssenteret, der de ikke varsler som forventet.
- j) Kommunen skal ikke overta håndteringen varsler i Digtil-appen der hendelsesbasert tilsyn fra Responssenteret er tatt i bruk (selv om alarmlisten er tilgjengelig lokalt i kommunen).

k) Sikre at sjekkliste for feilsøking av tilsynstjenesten og rutine for feilhåndtering er kjent hos relevante ressurser i kommunen.

l) Kommunen er ansvarlig for å etablere tydelig rutiner, gjennomføre nødvendig opplæring og gi nødvendige tilganger som sikrer at overnevnte ivaretas.

Se brukerveiledning for kommune for mer informasjon om hvordan komme i gang.

4. Responssenteret ansvar

A. Utføre tilsynet ihht beskrivelse i merknadsfelt og/eller pop-up melding basert på varselet i oppgavelisten.

B. Anbefalingen om responstid på trygghetsalarmer er ikke gjeldende for planlagt digitalt tilsyn. Planlagt digitalt tilsynet skal utføres så raskt som mulig, dog aldri prioriteres over alarmanrop og ikke senere enn 30 minutter etter mottatt alarm om tilsyn.

C. For hendelsesbasert tilsyn er responstid tilsvarende som for øvrige alarmer.

D. For planlagte tilsyn: Dersom observasjonen i kamera tilsier at det skal utføres nytt tilsyn skal operatøren sikre at tilsynet som hovedregel, gjennomføres på nytt etter 20 minutter. Dersom det fortsatt ikke er tilfredsstillende observasjon, skal kommunens ressurser oppgitt i ProAlert kontaktes.

E. Dokumentere tilsynet ihht ordinære rutiner.

F. Vurdere plassering av kamera, kvalitet på bilde samt beskrivende tekst om oppdraget ved oppstartstest.

G. Melde tilbake til kontaktperson i kommunen dersom en mottar uhensiktsmessige og/eller høyt antall falske varsler fra hendelsesbasert tilsyn for å sikre at kommunen setter inn korrigerende tiltak på sensorer i kamera eller annet.

H. Ved oppstått feilsituasjon følge gjeldende rutiner:

- Dersom kamera ikke er tilgjengelig, la en annen operatør forsøke å logge på.
- Dersom det fortsatt feiler kontakt Tellu-support.
- Tellu-support feilsøker og kommer tilbake med status
 - o Har klart å gjenskape feilen samt oppdaterer responscenteret med status for feilretting
 - o Har ikke klart å gjenskape feilen og foreløpig vurdering er at feilsituasjon er knyttet til lokale forhold
 - o Operatør kontakter kommunen slik at det kan iverksettes tiltak, jmf pkt. 9 og 10 under kommunens ansvar.

5. Logg

Alle planlagte tilsyn logges i AlarmPost på samme måte som alarmhendelser, inkludert varslingsstidspunkt, når oppgaven ble påbegynt og når den ble avsluttet. Kommunen og Responssenteret kan søke frem og se detaljer om alle hendelser i ProAlert. Tilgang til kamera logges i Digtil-applikasjonen på samme måte som om kommunen selv skulle gjort tilsyn direkte i denne applikasjonen, samt at kommunen via alarmlisten i applikasjonen får oversikt over alarmhendelser.

6. Risiko- og sårbarhetsanalyse

Følgende risikoområder er vurdert som relevante for tjenesten og det anbefales at kommunens risikovurdering av ibruktageelse av tjenesten hensyntar disse punktene i forkant av oppstart:

Risiko for at

- o RP1: Det registreres feil tilsynsplan i ProAlert, slik at Responssenteret ikke får varsel når det er tenkt.
- o RP2: Det registreres feil tilsynstid i Digtil, slik at kamera ikke er tilgjengelig for Responssenteret når det er behov.
- o RP3: Det registreres feil tilsynstid i Digtil slik at kamera er tilgjengelig utenfor definert behov.
- o RP4: Oppdragsteksten er upresis eller operatøren ikke forstår hva tilsynsoppdragets formål er, slik at tjenestemottakeren ikke får nødvendig helsehjelp.
- o RP5: Kamera benyttes uten gyldig hjemmel, samtykke er ikke innhentet, ikke tydelige nok rutiner for bruk av kamera.
- o RP6: Kommunen glemmer, vet ikke eller har ikke etablert rutiner for å sette oppdrag på pause slik at RS får varsel om å utføre tilsyn og utfører tilsyn, hvor det ikke er behov.
- o RP7: Tjenestemottaker/pårørende føler seg overvåket/ er ikke kjent med at kamera benyttes.
- o RP8: Teknisk feil på plattformer, integrasjoner, mobilnett e.l. som medfører at tjenesten ikke er tilgjengelig og kommunen har ikke rutiner for eller benytter ikke rutiner for feilhåndtering/manuelle rutiner.
- o RP9: Sensorene varsler ikke om hendelser som forventet enten for mange falske positive som medfører uhensiktsmessige høyt antall varsler eller manglende varsel om hendelser.
- o RP10: Pårørende og/eller helsepersonell utløser varsler

- o RP 10: Kamera går offline og varsles ikke om hendelser som forventet.

7. Veikart for tjenesten Digitalt tilsyn fra Responssenteret

Denne tjenestebeskrivelsen vil fortløpende oppdateres når vi har utviklet og/eller testet ny funksjonalitet tilknyttet tjenesten. Under er en oversikt over funksjoner/usecase som foreløpig ikke støttes for tjenesten Digitalt tilsyn fra responscenteret:

- Funksjonalitet for anonymisering i kamera som responscenteret benytter for å utføre tilsyn.
- Lydvarsel fra kamerasensor (hendelsesbasert tilsyn basert på lyd)

For ytterligere informasjon om tjenesten, eksempelvis om opplæring, support, drift, endringshåndtering, feilrettingsrutiner og SLA vises det til tjenestebeskrivelse for Digitalt tilsyn.