

NetNordic responscenterløsning

For operatører (3. utgave)



ALARMU
VARSLET TEKNIKER
inn kommentar

LOKALISER ALARM

ING TM TILDEL ALARM RING UT ORG.

HISTORISLOGG		TIDLIGERE ALARMER	
Hendelse		Alarm utløst	Hendelse
...dret til 'Varslet tekniker' av Eivin...		04.02.2019 10:01...	Ikke kr
...Feil på alarmstyr' av Ei...		04.02.2019 00:04...	
...nghetsalarm		30.01.2019 15:17	
		30.01.2019	
		30...	

Innhold

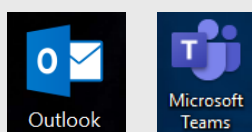
1	Generelt om vaktskifte	3
2	Logge inn på responscenterløsningen (NNOR)	4
2.1	Innloggingsvinduet	4
2.2	Menylinje	4
3	Responscenter/Responscenter2	5
3.1	Alarmbehandling	6
3.1.1	Mottatt alarm	6
3.1.2	Alarminformasjon	7
3.1.3	Ringe tjenestemottaker	8
3.1.4	Legge til ny samtale	10
3.1.5	Slå sammen/overføre samtale	11
3.1.6	Sette årsaks- og tiltakskode	12
3.1.7	Kvittering/tildeling	12
3.1.8	Under behandling	15
3.2	Alarmbehandling - brannalarmer	17
3.2.1	Mottatt alarm/varsel	17
3.2.2	Ring 110	17
3.2.3	Varsle HT ORG	17
3.3	Alarmbehandling - kollegavarling	18
3.4	Alarmbehandling - mobile trygghetsalarmer med posisjonering	19
3.4.1	Mottatt alarm	19
3.4.2	Ringe tjenestemottaker	20
3.4.3	Varsling og ansvarsområder	20
3.4.4	Spring uten aktiv alarm eller brudd på geofence	21
3.5	Tekniske varsler	22
3.5.1	Ikke kontakt med trygghetsalarm	22
3.5.2	Lavt batterinivå	23
3.5.3	Strømforsyningsfeil/Feil på strømtilkobling	23
3.5.4	Link test feil/Varsling fra sensorer påkoblet HUB	23
3.5.5	Autobatterifeil/Batterifeil sensor (eks. Smykkesender)	23
3.5.6	Batterifeil/Accumulatorfeil	23

3.5.7	Tekniske varsler mobile trygghetsalarmer.....	24
3.5.8	Vedvarende varsler i alarmkø	24
3.5.9	Utsending av tekniske varsler/alarmer	24
4	Administrasjon	26
4.1	Min side.....	26
4.2	Alarmruting	27
4.3	Tjenestemottakere.....	30
4.4	Utstyrliste	31
4.4.1	Avslutte tjenester – Kobling mot alarmutstyr i NNOR	32
5	Utstyrsportaler	33
6	Andre forhold og prosedyrer.....	34
6.1	Vaktrapporter og intern kommunikasjon	34
6.2	Motta og behandle @drift e-poster	35
6.3	Telefoni	36
6.3.1	Overføre samtale fra en operatør til en annen.....	36
6.3.2	Konferansekoble nummer fra hurtigtast – bordapparat	36
6.3.3	Overføring av pågående samtale til annen telefon/bordapparat	37
6.4	Evakuering.....	38
6.5	Nøddrift.....	39
6.5.1	Beredskaps-PC.....	39
6.5.2	Reserveløsning for telefoni	40
6.6	Taushetsplikt.....	41
6.7	Uønskede hendelser	41
6.7.1	Interne avvik	41
6.7.2	Eksterne avvik	42
7	Forkortelser og ordforklaringer	43

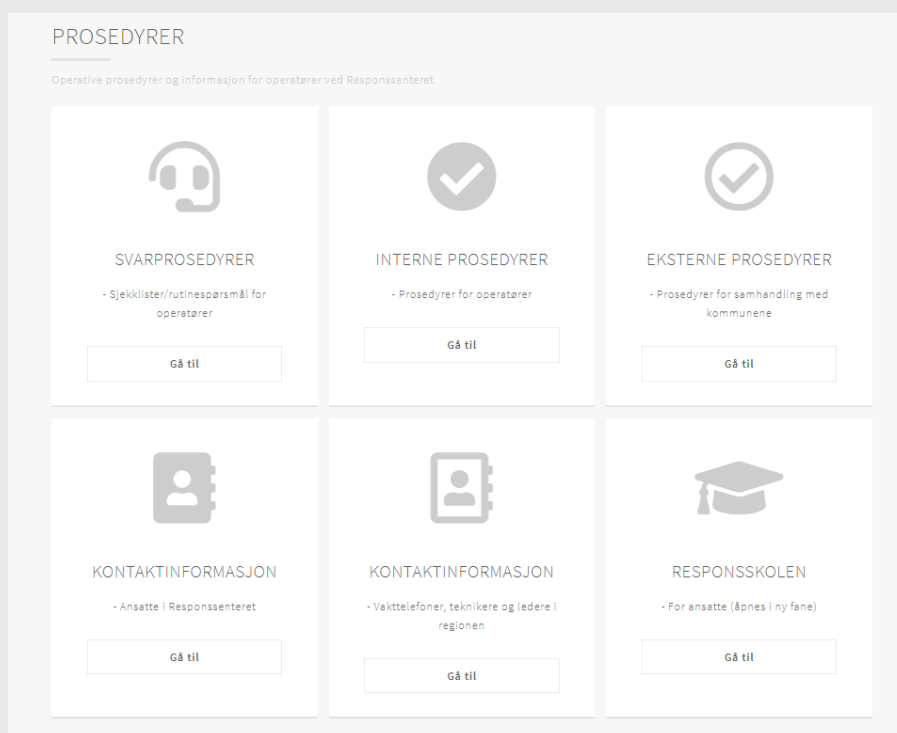
1 Generelt om vaktskifte

Når operatør kommer på jobb skal man tilordne arbeidsplassen på følgende måte:

1. Ved vaktskiftet hver morgen utføres en fullstendig re-start av operatør-PC
2. Logg deg på NetNordic Omsorg Responssenter (NNOR) - **Se pkt. 2 i denne veiledningen**
3. Sjekk at du står på riktig telefonplass (operatør 1 el. 2) og samsvar mellom telefon og skjerm.
4. Sjekk lyden på pc-en. Skru opp volum.
5. Åpne e-post Outlook (skrivebordsversjonen). Sørg for at drift@responscenteret.no står oppe. Her kommer det epost fra tjenesten og teknikere med flere.
6. Logg deg på din Teams-konto for å lese vaktrapporter og annen informasjon.



7. Åpne ny fane. Åpne <https://prosedyrer.responscenteret.no/>
Velg «svarprosedyrer» Sett dette på skjerm høyre side.



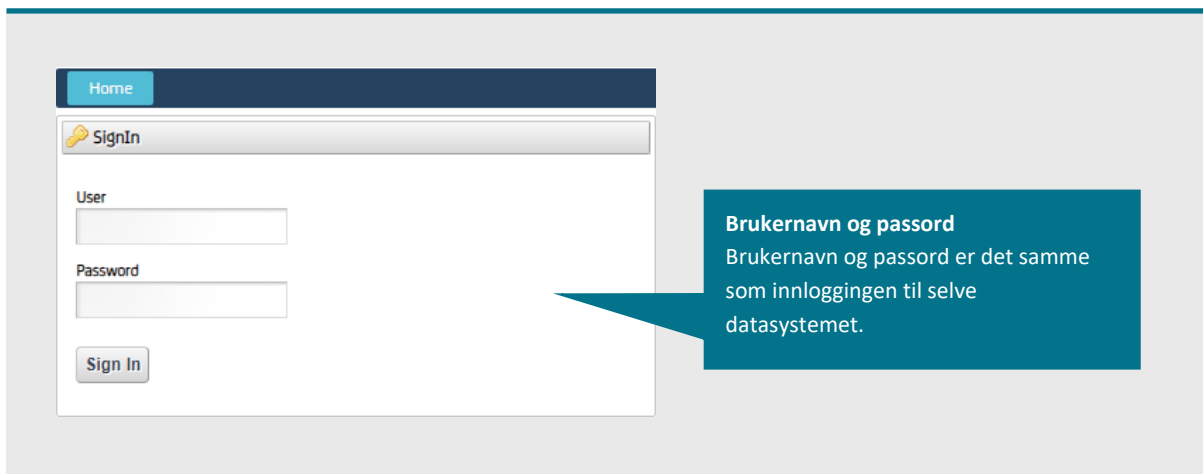
8. Vær sikker på at alt er oppe før du gir din kollega klarsignal til å logge av.
9. Ved vaktens slutt er det din kollega som gir deg klarsignal til å logge av
10. Logg av din bruker fra PC
11. Hvis du av driftsmessige årsaker har logget deg på NNO-mobilapp: Husk å logge av.

2 Logge inn på responscenterløsningen (NNOR)

For å logge inn i responscenterløsningen kan du gå til snarveien/ikonet «Responscenter» som ligger på ditt skrivebord.

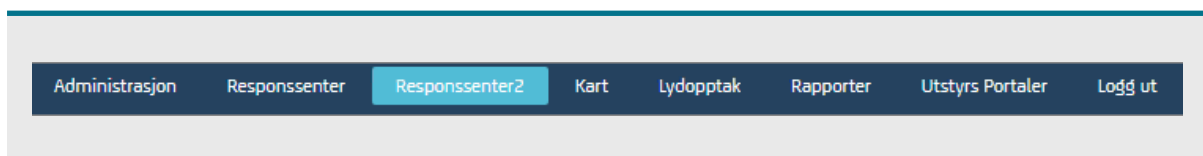


2.1 Innloggingsvinduet



2.2 Menylinje

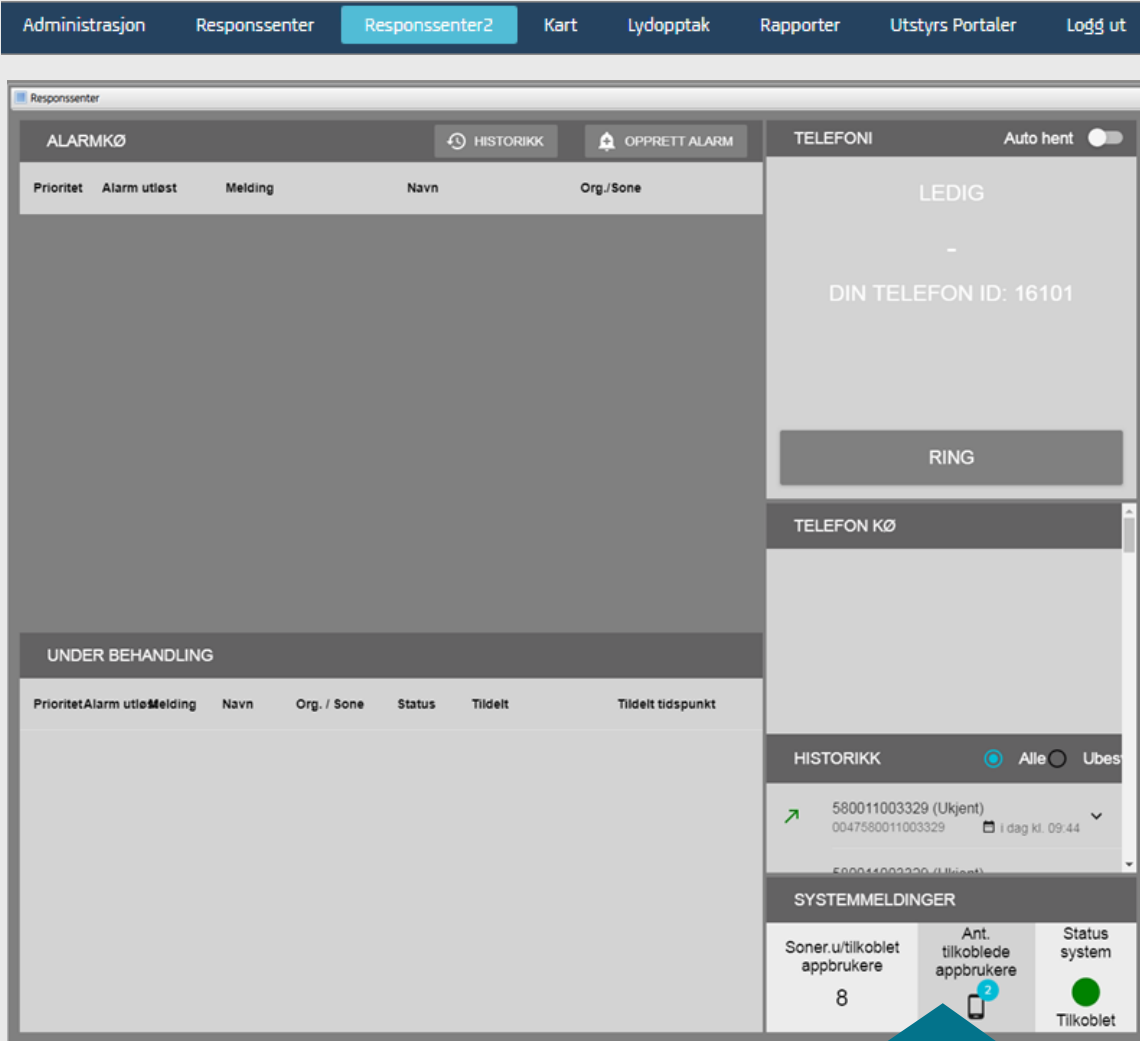
De overordnede funksjonene er tilgjengelig via den øvre menylinjen, slik illustrert nedenfor. Videre i denne veiledningen ser vi nærmere på enkelte av disse, samt de ulike «underfunksjonene» man finner under disse.



3 Responssenter/Responscenter2

Funksjonen «Responscenter» er det andre valget som ligger tilgjengelig i den øvre menyen. Da man åpner denne vil «Alarmkøbildet» vises, slik illustrert nedenfor.

Videre i denne veiledningen ser vi nærmere på hvordan man bruker de ulike underfunksjonene underlagt valget «Responscenter». («Responscenter2» har samme funksjoner, men er uten kart. Anbefales på mindre skjermer – eks. laptop)



The screenshot displays the Responscenter2 web interface. At the top, a navigation bar includes 'Administrasjon', 'Responscenter', 'Responscenter2' (highlighted), 'Kart', 'Lydopptak', 'Rapporter', 'Utstyrs Portaler', and 'Logg ut'. The main content area is divided into several sections:

- ALARMKØ**: A table with columns for 'Prioritet', 'Alarm utløst', 'Melding', 'Navn', and 'Org./Sone'. It includes 'HISTORIKK' and 'OPPRETT ALARM' buttons.
- TELEFONI**: Shows 'LEDIG' status, 'DIN TELEFON ID: 16101', and a 'RING' button. It also features an 'Auto hent' toggle.
- TELEFON KØ**: A section for the telephone queue.
- HISTORIKK**: A list of call history with radio buttons for 'Alle' and 'Ubes'.
- SYSTEMMELDINGER**: A summary of system messages with the following data:

Soner.u/tilkoblet appbrukere	Ant. tilkoblede appbrukere	Status system
8	2	Tilkoblet

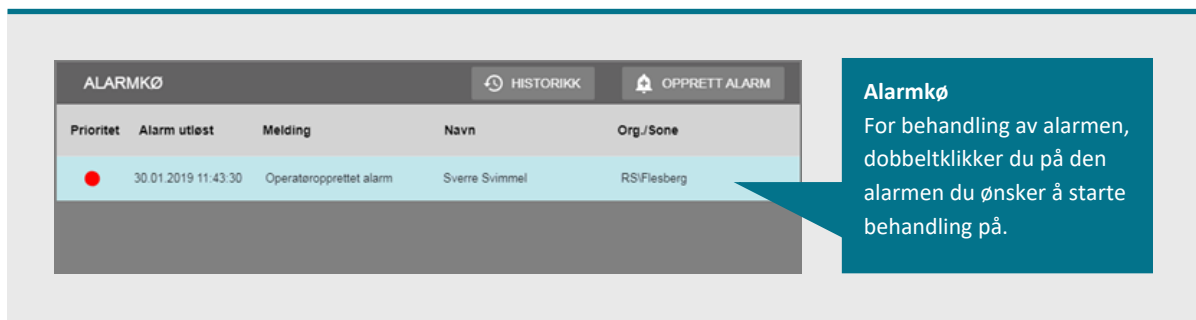
A callout box at the bottom right explains the system messages section:

Systemmeldinger
Her kan du finne informasjon om «Status system» og «Antall påloggede app brukere».

3.1 Alarmbehandling

3.1.1 Mottatt alarm

Når alarmer kommer inn til Responssenteret legges de i «Alarmkø» slik vist nedenfor:



Prioritet	Alarm utløst	Melding	Navn	Org./Sone
●	30.01.2019 11:43:30	Operatoropprettet alarm	Sverre Svimmel	RS/Flesberg

Alarmkø
For behandling av alarmer, dobbeltklikker du på den alarmer du ønsker å starte behandling på.

Her er det viktig å identifisere hvilken type alarm man får opp under «Melding» ved **å lese meldingsteksten på alarmer**, da type alarm avhenger av hva slags handling som skal utføres.

Noen eksempler på meldingstekster:

- Assistanse
- [Brannalarm](#)
- [Kollegavarsling](#)
- [Mobil trygghetsalarm](#)
- Mattealarm
- Døralarm
- Aktivitetssensor
- Epilepsialarm

Er det brannalarm skal det ringes 110 før andre tiltak!

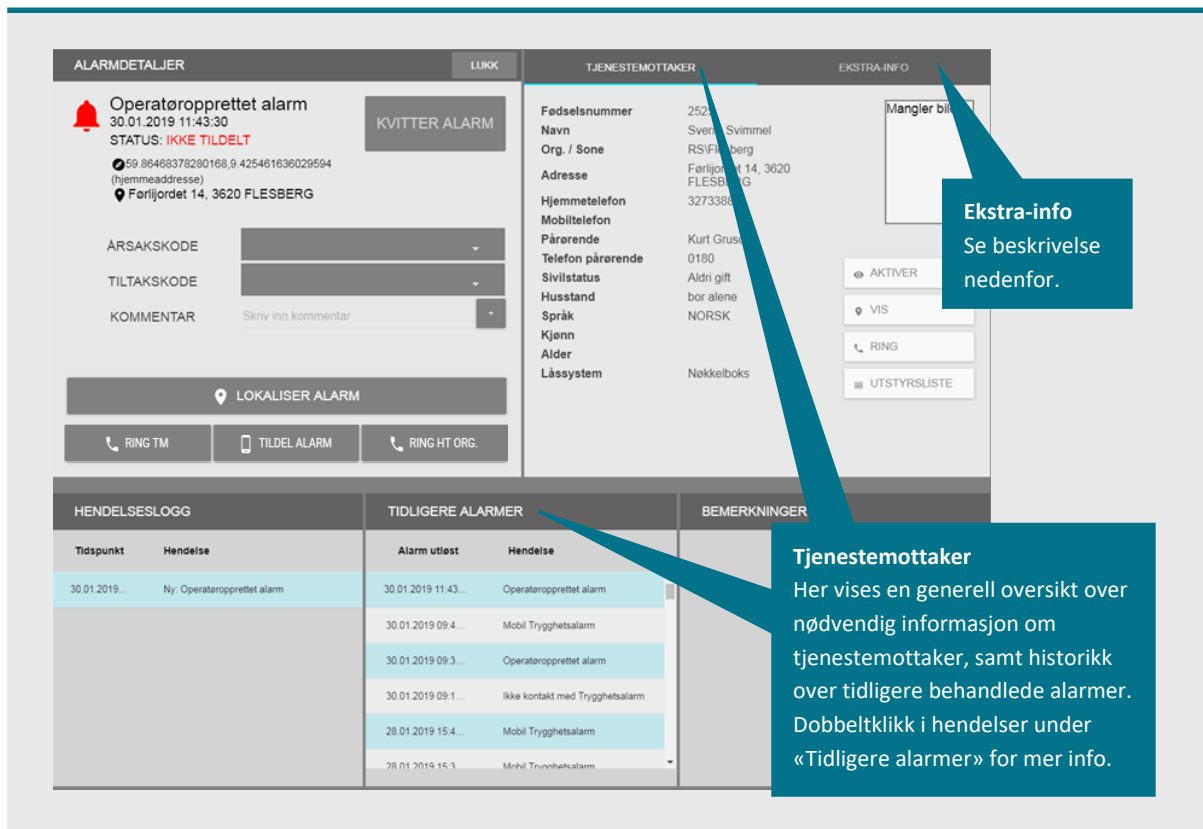
Se [pkt. 3.2 Alarmbehandling - brannalarmer](#)

Se prosedyre: [Brannvarsling fra trygghetsalarmer](#)

3.1.2 Alarminformasjon

Når du har åpnet en alarm, ved å dobbeltklikke på den, vil et nytt skjermbilde vises i et nytt vindu (til høyre for «Alarmkøbildet»).

Her vises generell og nødvendig informasjon om tjenestemottaker. Det er også i dette bildet du starter behandling av alarmen.



ALARMDETALJER LUKK

TJENESTEMOTTAKER EKSTRA-INFO

Operatøropprettet alarm
30.01.2019 11:43:30
STATUS: IKKE TILDELT
59 88468378280168,9 425461636029594 (hjemmeadresse)
Førljordet 14, 3620 FLESBERG

ÅRSAKSKODE
TILTAKSKODE
KOMMENTAR Skriv inn kommentar

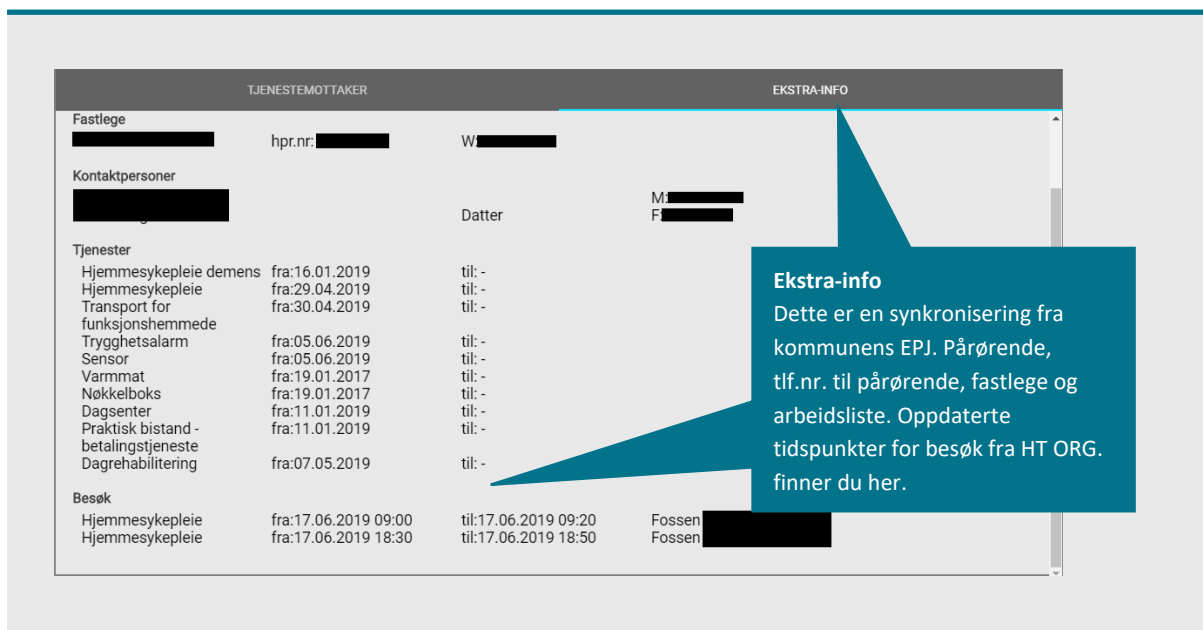
LOKALISER ALARM

RING TM TILDEL ALARM RING HT ORG.

HENDESESLOGG	TIDLIGERE ALARMER	BEMERKNINGER																		
<table border="1"><thead><tr><th>Tidspunkt</th><th>Hendelse</th></tr></thead><tbody><tr><td>30.01.2019...</td><td>Ny: Operatøropprettet alarm</td></tr></tbody></table>	Tidspunkt	Hendelse	30.01.2019...	Ny: Operatøropprettet alarm	<table border="1"><thead><tr><th>Alarm utløst</th><th>Hendelse</th></tr></thead><tbody><tr><td>30.01.2019 11:43...</td><td>Operatøropprettet alarm</td></tr><tr><td>30.01.2019 09:4...</td><td>Mobil Trygghetsalarm</td></tr><tr><td>30.01.2019 09:3...</td><td>Operatøropprettet alarm</td></tr><tr><td>30.01.2019 09:1...</td><td>Ikke kontakt med Trygghetsalarm</td></tr><tr><td>28.01.2019 15:4...</td><td>Mobil Trygghetsalarm</td></tr><tr><td>28.01.2019 15:3...</td><td>Mobil Trunnhetsalarm</td></tr></tbody></table>	Alarm utløst	Hendelse	30.01.2019 11:43...	Operatøropprettet alarm	30.01.2019 09:4...	Mobil Trygghetsalarm	30.01.2019 09:3...	Operatøropprettet alarm	30.01.2019 09:1...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm	28.01.2019 15:4...	Mobil Trygghetsalarm	28.01.2019 15:3...	Mobil Trunnhetsalarm	
Tidspunkt	Hendelse																			
30.01.2019...	Ny: Operatøropprettet alarm																			
Alarm utløst	Hendelse																			
30.01.2019 11:43...	Operatøropprettet alarm																			
30.01.2019 09:4...	Mobil Trygghetsalarm																			
30.01.2019 09:3...	Operatøropprettet alarm																			
30.01.2019 09:1...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm																			
28.01.2019 15:4...	Mobil Trygghetsalarm																			
28.01.2019 15:3...	Mobil Trunnhetsalarm																			

Ekstra-info
Se beskrivelse nedenfor.

Tjenestemottaker
Her vises en generell oversikt over nødvendig informasjon om tjenestemottaker, samt historikk over tidligere behandlede alarmer. Dobbeltklikk i hendelser under «Tidligere alarmer» for mer info.



TJENESTEMOTTAKER EKSTRA-INFO

Fastlege
hpr.nr.:
W

Kontaktpersoner
Datter

Tjenester

Tjeneste	fra:	til:
Hjemmesykepleie demens	fra:16.01.2019	til: -
Hjemmesykepleie	fra:29.04.2019	til: -
Transport for funksjonshemmede	fra:30.04.2019	til: -
Trygghetsalarm	fra:05.06.2019	til: -
Sensor	fra:05.06.2019	til: -
Varmmat	fra:19.01.2017	til: -
Nøkkelboks	fra:19.01.2017	til: -
Dagsenter	fra:11.01.2019	til: -
Praktisk bistand - betalingstjeneste	fra:11.01.2019	til: -
Dagrehabilitering	fra:07.05.2019	til: -

Besøk

Tjeneste	fra:	til:	Sted
Hjemmesykepleie	fra:17.06.2019 09:00	til:17.06.2019 09:20	Fossen
Hjemmesykepleie	fra:17.06.2019 18:30	til:17.06.2019 18:50	Fossen

Ekstra-info
Dette er en synkronisering fra kommunens EPJ. Pårørende, tlf.nr. til pårørende, fastlege og arbeidsliste. Oppdaterte tidspunkter for besøk fra HT ORG. finner du her.

3.1.3 Ringe tjenestemottaker

Velg «Ring TM» for å få kontakt med tjenestemottaker.

The screenshot shows the 'ALARMDETALJER' (Alarm Details) section for an 'Operatøropprettet alarm' (Operator-created alarm) on 30.01.2019 at 11:43:30. The status is 'IKKE TILDEL' (Not assigned). The alarm location is 'Førljordet 14, 3620 FLESBERG'. Below the details are fields for 'ÅRSAKSKODE' (Cause code), 'TILTAKSKODE' (Action code), and 'KOMMENTAR' (Comment). A 'KVIFFER ALARM' (Cancel alarm) button is visible. To the right, the 'TJENESTEMOTTAKER' (Service receiver) information is displayed, including name (Sverre Svimmel), address (Førljordet 14, 3620 FLESBERG), and phone number (32733887). A 'RING TM' button is highlighted with a callout box.

Ring TM
Det første man ønsker å gjøre er å kontakte tjenestemottaker. (Om ikke annet er beskrevet i «Bemerkninger»)
Trykk på «Ring TM»

The screenshot shows the 'RING TJENESTEMOTTAKER' (Ring Service Receiver) screen. It displays a list of available units with their names and phone numbers:

- Sverre Svimmel (32733887)
- Tunstall TMA5 IP/GSM(121212) (+47580000445556)
- Safemate Trigger three(FVAR2559)

Buttons for 'AVBRYT' (Cancel) and 'RING' (Ring) are at the bottom. A callout box explains the selection process.

Tilgjengelige enheter
Her velger du hvilken enhet du vil ringe opp. Vær obs på hvilken alarm du ringer tilbake, da noen TM vil ha flere typer trygghetsalarmer. Primært ringer man opp enheten som har trigget alarm.
I eksempelet her har TM både fast og mobil trygghetsalarm.
Anropet kobles opp til tjenestemottaker.

«Alarmkøbildet» ser slik ut når anropet går ut fra Responssenteret:

The screenshot displays the 'ALARMKØ' (Alarm Queue) interface. The main table lists alarm calls with columns for priority, time, message, name, and organization. A call from 'Sverre Svimmel' is highlighted. To the right, the 'TELEFONI' (Telephony) panel shows 'RINGER UT' (Outgoing Call) for the number 047580011003329. Below this, a call log shows the same number as '58000446015 (Ukjent)'. A call center status panel at the bottom right shows 13 agents and 2 connected calls.

Prioritet	Alarm utløst	Melding	Navn	Org./Sone
Red	04.02.2019 10:17:06	Mobil Trygghetsalarm	Sverre Svimmel	RS/Flesberg
Yellow	04.02.2019 10:21:21	Carpet alarm	Ester Småsjuk	RS/Kongsberg/Giltre
Blue	04.02.2019 10:01:30	Ikke kontakt med Trygghetsalarm	Kåre Krank	RS/Kongsberg/Sentrum + Natth...
Blue	04.02.2019 00:04:03	Ikke kontakt med Trygghetsalarm	Sverre Svimmel	RS/Flesberg
Green	04.02.2019 08:21:22	Ikke kontakt med Safemate-enhet	Sverre Svimmel	RS/Flesberg
Green	04.02.2019 08:21:22	Ikke kontakt med Safemate-e...	Helle Heldig	RS/Kongsberg/Giltre

TELEFONI Auto hent

RINGER UT

047580011003329
580011003329 (Ukjent)
LEGG PÅ

TELEFON KØ

Telefoni
Samtale(r) styres nå fra denne ruten.

HISTORIKK Alle Ubesv

Sverre Svimmel
32733887 I dag kl. 10:21

58000446015 (Ukjent)
004758000446015 I dag kl. 09:51

58000446015 (Ukjent)

SYSTEMMELDINGER

Soner u/tilkoblet appbrukere: 13
Ant. tilkoblede appbrukere: 2
Status system: Tilkoblet

«Alarmkøbildet» ser slik ut når tjenestemottaker svarer på anropet:

The screenshot displays the 'ALARMKØ' (Alarm Queue) interface. The main table lists alarm calls. A call from 'Sverre Svimmel' is highlighted. To the right, the 'TELEFONI' (Telephony) panel shows 'I SAMTALE' (In Call) for the number 047580011003329. Below this, a call log shows the same number as '580011003329 (Ukjent)'. A call center status panel at the bottom right shows 13 agents and 2 connected calls.

Prioritet	Alarm utløst	Melding	Navn	Org./Sone
Red	04.02.2019 10:17:06	Mobil Trygghetsalarm	Sverre Svimmel	RS/Flesberg
Yellow	04.02.2019 10:33:00	Carpet alarm	Ester Småsjuk	RS/Kongsberg/Giltre
Yellow	04.02.2019 10:24:36	Door alarm	Ester Småsjuk	RS/Kongsberg/Giltre
Blue	04.02.2019 10:01:30	Ikke kontakt med Trygghetsalarm	Kåre Krank	RS/Kongsberg/Sentrum + Natthåvet
Blue	04.02.2019 00:04:03	Ikke kontakt med Trygghetsalarm	Sverre Svimmel	RS/Flesberg
Green	04.02.2019 08:21:22	Ikke kontakt med Safemate-enhet	Sverre Svimmel	RS/Flesberg
Green	04.02.2019 08:21:22	Ikke kontakt med Safemate-enhet	Helle Heldig	RS/Kongsberg/Giltre

TELEFONI Auto hent

I SAMTALE

047580011003329
580011003329 (Ukjent)
PÅVENT NY SAMTALE LEGG PÅ

TELEFON KØ

Samtalevalg
Her kan du velge å sette samtale på vent, legge til en ny samtale/ 3.person eller avslutte/legge på.

HISTORIKK

580011003329 (Ukjent)
0047580011003329

Sverre Svimmel
32733887

58000446015 (Ukjent)

SYSTEMMELDINGER

Soner u/tilkoblet appbrukere: 13
Ant. tilkoblede appbrukere: 2
Status system: Tilkoblet

3.1.4 Legge til ny samtale

Ny samtale
Trykk på «ny samtale» og velg et nummer fra listen, eventuelt tast inn manuelt.
TM vil da bli satt på vent.

Samtale på vent i påvente av svar fra 3.person

3.1.5 Slå sammen/overføre samtale

Når 3.person svarer, vil du få mulighet til å slå alle 3 samtaler sammen, eller overføre:

The screenshot shows a software interface for a call center. On the left, there is a table titled 'ALARMKØ' with columns for 'Prioritet', 'Alarm utløst', 'Melding', 'Navn', and 'Org./Sone'. The table contains several rows of alarm data. On the right, there is a 'TELEFONI' panel with a 'Auto hent' toggle. Below this, there are two columns: 'SAMTALE PÅ VENT' (orange) and 'I SAMTALE' (green). The 'SAMTALE PÅ VENT' column shows a call number '0475800110' and a 'SLÅ SAMMEN' button. The 'I SAMTALE' column shows a call number '93447688' and an 'OVERFØR' button. Below these columns is a 'TELEFON KØ' section. At the bottom, there is a 'SYSTEMMELDINGER' section showing 'Soner.u/tilkoblet appbrukere' as 9 and 'Ant. tilkoblede appbrukere' as 2. Two callout boxes provide instructions: one for 'Slå sammen' and one for 'Overføre'.

Prioritet	Alarm utløst	Melding	Navn	Org./Sone
●	05.02.2019 09:01:32	Ikke kontakt med ...	Kåre Krank	RS\Kongsberg\Hj...
●	05.02.2019 09:01:32	Ikke kontakt med ...	Sverre Svimmel	RS\Flesberg
●	04.02.2019 15:00:04	Ikke kontakt med ...	Ester Småsjuk	RS\Kongsberg\In...
●	04.02.2019 14:00:04	Ikke kontakt med ...	Ester Småsjuk	RS\Kongsberg\In...
●	04.02.2019 08:21:22	Ikke kontakt med ...	Sverre Svimmel	RS\Flesberg
●	04.02.2019 08:21:22	Ikke kontakt med ...	Helle Heldig	RS\Kongsberg\Hj...

Slå sammen
Her kan du velge å slå sammen samtaler.
Da vil Responssenteret, tjenestemottaker og 3.person kunne delta i den samme samtalen.

Overføre
Du kan også velge å overføre samtale.
Da vil Responssenteret bli koblet ut av samtalen, og den fortsetter mellom tjenestemottaker og 3.person.

3.1.6 Sette årsaks- og tiltakskode

På bakgrunn av samtalen med tjenestemottaker, velger du årsakskode/tiltakskode.

ÅRSAKSKODE

- TOALETTBESØK
- FALL
- INGEN KONTAKT
- UAVKLART DIALOG
- ØNSKER BISTAND
- TEST AV ALARMUTSTYR
- AKUTT SYKDOM
- FEIL PÅ ALARMUTSTYR
- BRANN
- GJENTATT ALARM
- HENVENDELSE FRA HSP
- HENVENDELSE FRA PÅRØRENDE
- HENVENDELSE FRA ANDRE
- HJEMLENGSEL
- INFORMASJONSBEHOV

TILTAKS Kode

- VARSLER HJEMMETJENESTEN VIA APP

KOMMENTAR

Skriv inn kommentar

HER KAN DU OGSÅ LEGGE INN FRITEKST I KOMMENTARFELTET. HUSK Å TRYKKE PÅ + TEGNET ETTER DU HAR SKREVET, ELLERS LAGRES IKKE KOMMENTARENE SEG.

3.1.7 Kvitting/tildeling

Alarmen er nå klar for kvittering eller tildeling.

KVITTER ALARM

TILDEL ALARM

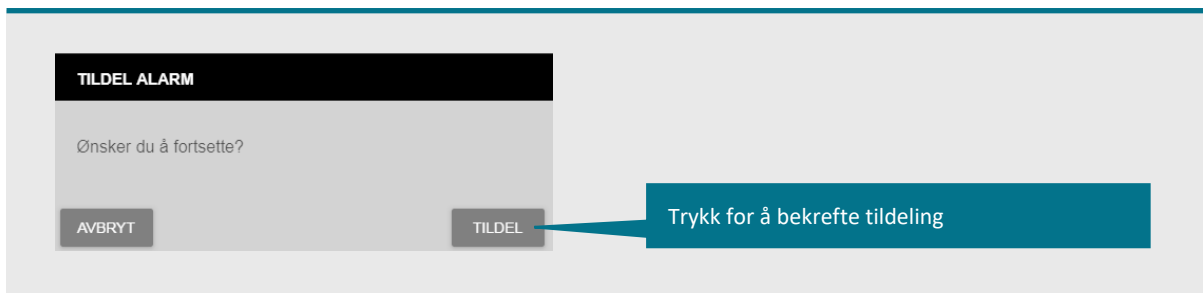
HER KREVER SITUASJONEN VIDERE OPPFØLGING AV TJENESTEUTØVER, TRYKKER MAN HER FOR Å TILDELE ALARMEN.

3.1.7.1 Tildeling til forhåndsdefinert «avdeling»/sone

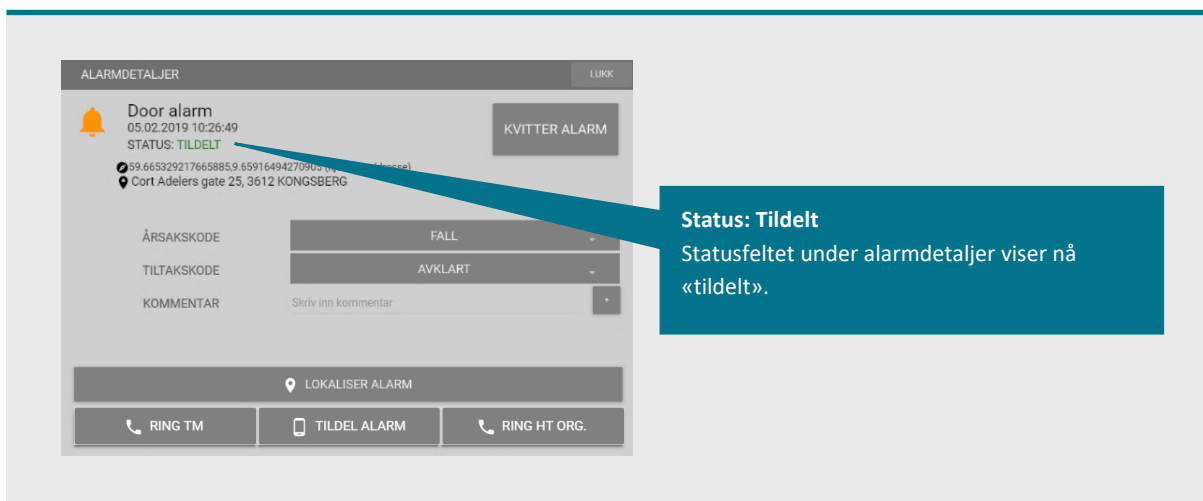
Når du velger tildel alarm, går den automatisk til den forhåndsdefinerte «avdeling»/sone tjenestemottaker hører til (se pkt.: 3.2.5.1 for å overstyre forhåndsdefinerte «avdeling»/sone):



En siste bekreftelse er nødvendig:



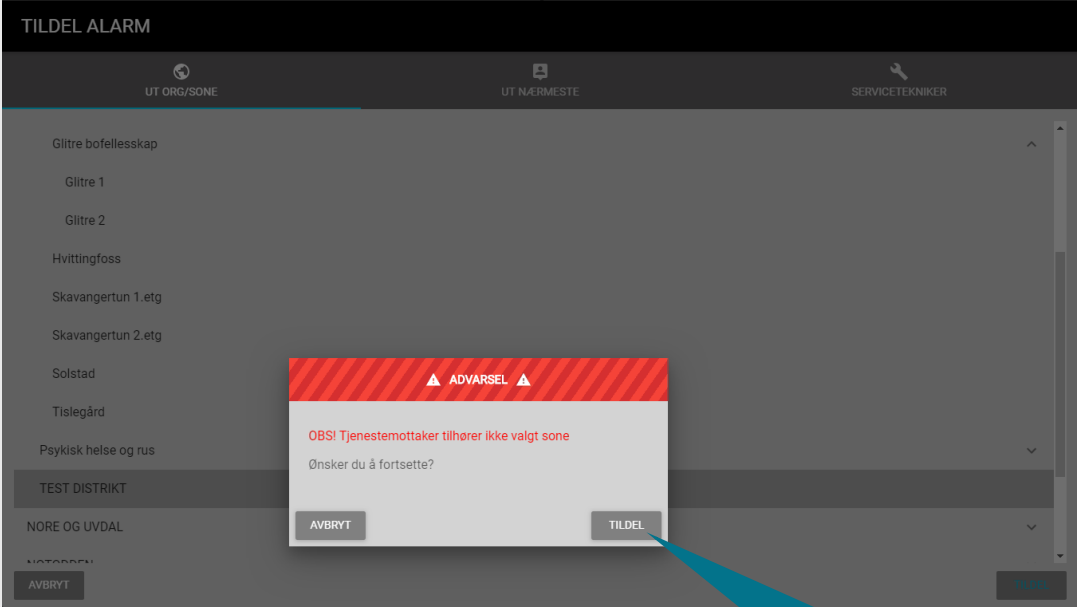
Alarmen er nå tildelt sonen, og alle HT ORG. som er pålogget denne vil få varsel på sin app:



3.2.5.2 Overstyre forhåndsdefinert «avdeling»/sone

Dersom det er angitt noe annet i bemerkninger, kan man overstyre og sende til riktig sone. Dette er spesielt aktuelt på natt.

Du får varsel med spørsmål om du virkelig vil overstyre gitte sone. Bekreft dette.



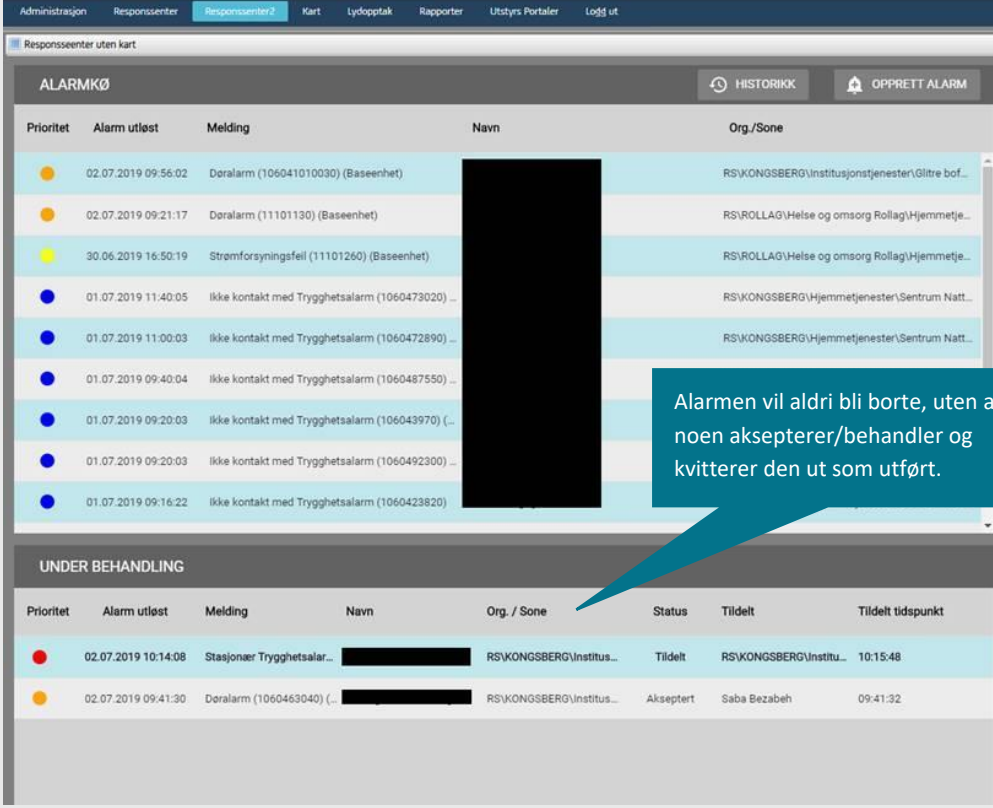
The screenshot shows the 'TILDEL ALARM' interface. At the top, there are three tabs: 'UT ORG/SONE', 'UT NÆRMESTE', and 'SERVICETEKNIKER'. Below the tabs is a list of predefined zones: Glitre bofellesskap, Glitre 1, Glitre 2, Hvitvingfoss, Skavangertun 1.etg, Skavangertun 2.etg, Solstad, Tislegård, and Psykisk helse og rus. A dialog box is overlaid on the screen with a red header and the text: 'OBS! Tjenestemottaker tilhører ikke valgt sone' and 'Ønsker du å fortsette?'. There are two buttons in the dialog: 'AVBRYT' and 'TILDEL'. A blue callout box points to the 'TILDEL' button with the text: 'Bekreft ved å trykke «TILDEL».'.

3.1.8 Under behandling

Alarmen legger seg nå i «under behandling» bildet. Der vil den ligge helt til noen har akseptert og ferdigbehandlet oppdraget.

Om ingen aksepterer alarmen vil den, etter 6 minutter, komme tilbake til RS. Det må da tas en vurdering på om man sender alarmen ut på nytt, eller om man bør ringe HT ORG. Her må man vurdere hastegrad og hva slags bistand TM har behov for. Er det slik at operatør vurderer det til at alarmen ikke har høy hastegrad, kan man vurdere å sende ut alarmen på nytt. I tilfeller der operatør har opplysninger som tilsier raskere respons, bør operatør ringe tjenestetelefonen for å unngå ytterligere tidstap (ved akutte tidskritiske hendelser, varsler man selvfølgelig nødetaer før man varsler HT ORG.)

Kommer alarmen tilbake til Responssenteret, og legger den seg tilbake i alarmkø, med lydvarsel og rød uthevet tekst. Ønskes det å sende alarmen på nytt, følger man samme prosedyre som ved første alarm.



The screenshot shows a web interface for alarm management. At the top, there is a navigation bar with options like 'Administrasjon', 'Responscenter', 'Kart', 'Lydopptak', 'Rapporter', 'Utstys Portaler', and 'Logg ut'. Below this, there is a section titled 'ALARMKØ' (Alarm Queue) with a table of pending alarms. The table has columns for 'Prioritet', 'Alarm utløst', 'Melding', 'Navn', and 'Org./Sone'. Below the 'ALARMKØ' section is another section titled 'UNDER BEHANDLING' (Under Processing) with a table of active alarms. This table has columns for 'Prioritet', 'Alarm utløst', 'Melding', 'Navn', 'Org./Sone', 'Status', 'Tildelt', and 'Tildelt tidspunkt'. A callout box points to an alarm in the 'UNDER BEHANDLING' section with the text: 'Alarmen vil aldri bli borte, uten at noen aksepterer/behandler og kvitterer den ut som utført.'

Om HT ORG. ikke kvitterer alarmene «under behandling» på gjeldende vakt, skal operatørene i Responssenteret ikke kvittere ut disse. Det oppfordres heller til å forsøke kontakt med gjeldende tjenesteutøver eller tjenestested for å få kvittert alarmen ut på riktig måte.

3.1.8.1 Utsendte alarmer som ikke blir "akseptert" av HT ORG.

Det kan være flere årsaker til at utsendte alarmer ikke blir tatt hånd om av HT ORG.

HT ORG. skal i utgangspunktet raskt motta og "akseptere" sine alarmer. Noen ganger blir dette gjort forsinket, eller de blir ikke "akseptert" i det hele tatt. Årsakene til dette kan være mange.

De vanligste årsakene nevnes her:

- HT ORG. har glemt å logge seg på NNO-app i vaktskifte.
- Teknisk svikt lokalt på telefonen.
- Teknisk svikt hos leverandørens servere (NetNordic)
- Redusert mobildekning
Noen geografiske områder i våre distrikter har dessverre redusert mobildekning. HT ORG. vil da kunne oppleve at NNO-app ikke mottar tildelt oppdrag. HT ORG. vil da ikke oppdage nye alarmer som er tildelt fra RS, og disse vil selvfølgelig ikke bli "akseptert" eller "kvittert". Dette er noe operatørene må være observante på, og ta en sjekk på hvor i geografien HT ORG. befinner seg. Når mobilen kommer innenfor dekningsområde igjen, vil NNO-app gjenoppta forbindelse. Alarmer som fortsatt ligger "Under behandling" kan nå "Aksepteres" av HT ORG.

3.2 Alarmbehandling - brannalarmer

3.2.1 Mottatt alarm/varsel

Ved varsling Brannalarm fra utstyr hos bruker skal brannvesenet umiddelbart kontaktes på telefon 110. Det skal ikke forsøkes å opprette kontakt med alarmeren før varsling av 110. Dersom ønske fra 110 start konferansesamtale med trygghetsalarm under varsling.

Ved varsel på trygghetsalarm der du får informasjon om at det er brann, eller du hører det du oppfatter som en brannalarm på adressen skal 110 varsles umiddelbart dersom bruker ikke er hørbar på stedet.

3.2.2 Ring 110

Du presenterer deg med ditt navn og at du ringer fra Responssenteret og hva du varsler om.

- Ha klar brukerens adresse der alarmeren er mottatt. Kommune, Gatenavn + nummer og etasje eller leilighetsnummer.
- Informer 110 om brukerens situasjon og det denne operatøren ønsker å vite som er relevant.

3.2.3 Varsle HT ORG

Om hendelsen slik at disse kan starte nødvendige tiltak for å bistå på adresse, og eventuelt forberede videre omsorg, varsles HT ORG.

Andre nødetater varsles av 110, også legevakt og ambulanse. Du kan bli satt i konferanse med 112 og 113 under varsling.

3.3 Alarmbehandling - kollegavarsling

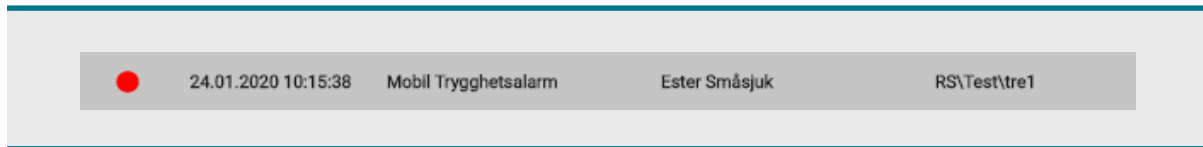
KOLLEGAVARSLING er at ansatte har på seg "alarmsmykke" som er tilknyttet en vanlig TA. Dette er på institusjoner der det f.eks. er fare for utagering. De trykker ved behov for bistand av kollega, og TA er da satt opp til å ringe/varsle kollega direkte på vaktmobilen. Kollega slår så inn en kode på mobilen for å desarmere alarmer. Gjør de ikke det eskaleres den til RS, og operatør må da ringe opp vaktmobil umiddelbart for å varsle/undersøke om alarmer. (Står forklart i bemerkninger varslingsnummer)

- Om dette skjer, skal alarmer IKKE svares på vanlig måte, men det skal følges instruks i «Bemerkninger». Der skal det stå hvilket telefonnummer RS skal ringe.
- Hvis disse alarmene kommer til RS er det viktig at det reageres raskt. Dette kan bety at personalet er i fare, og det har allerede gått 6 minutter innen alarmer kommer inn til Responssenteret.

3.4 Alarmbehandling - mobile trygghetsalarmer med posisjonering


3.4.1 Mottatt alarm

Ved varsling med mobile alarmer vil dette vises i RS som en «Mobil Trygghetsalarm», eller med teksten «Utenfor geofence-område».



Disse kommer ikke nødvendigvis kun på hjemadresse og det må her undersøkes følgende:

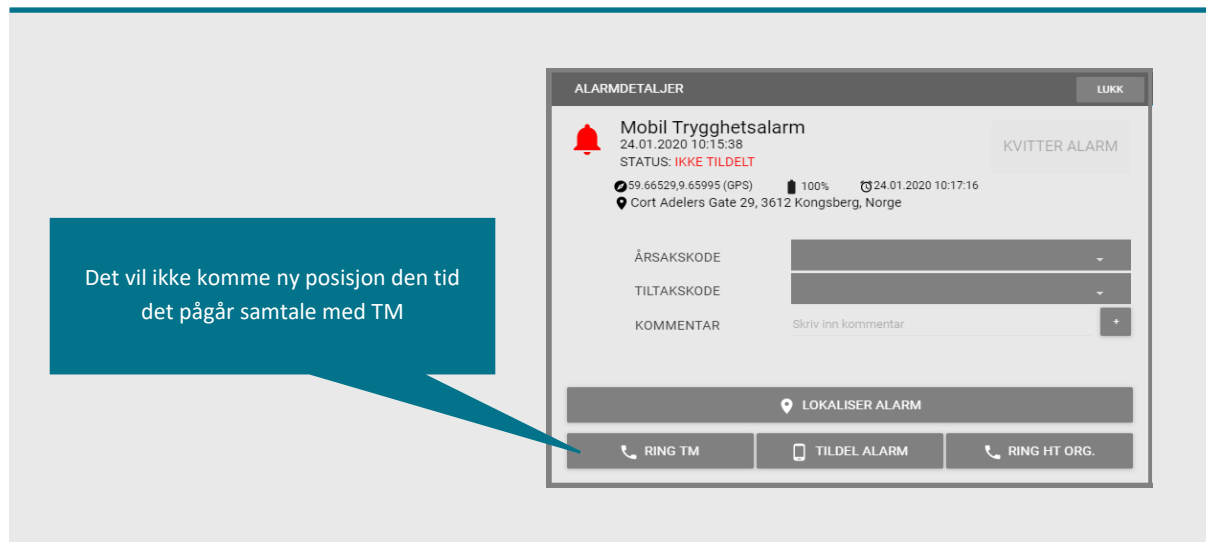
Hvor er brukeren?
Dette ses som en posisjon i kart, som nærmeste kjente adresse (Alarm adresse) eller som en GPS-posisjon med tall. (Alarm lokasjon) (LAT-LONG). Sjekk datostempel på posisjonen som er sendt om denne er helt nylig.



A screenshot of a mobile security alarm details window overlaid on a satellite map. The window has a white background and a red border. The title is "Mobil Trygghetsalarm". The details listed are: "Navn: Ester Småsjuk", "Hjemmeadresse: Numedalsvegen 4940, 3626 ROLLAG", "Organisasjon: RS\Test\tre1", "Utløst alarm: 24.01.2020 10:15:38", "Status: ikke tildelt (ubehandlet)", "Årsak:", "Tiltak:", "Kommentar:", "Alarm lokasjon: 59.66529,9.65995 Tid: 24.01.2020 10:19:16 Kilde: GPS", "Avstand fra hjemmeadresse: 43.04km", and "Alarm adresse: Cort Adelers Gate 29, 3612 Kongsberg, Norge". The map background shows a residential area with streets like "Cort Adelers Gate" and "Glitre bofelleskap".

3.4.2 Ringe tjenestemottaker

Opprett samtale med bruker for å avklare hva som har skjedd og eventuelt bekrefte hvor bruker er. Dersom situasjonen ikke kan løses over telefon 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.



The screenshot shows a mobile application interface for handling an alarm. The title is "ALARMDETALJER" with a "LUKK" button in the top right. The main content area displays:

- Mobil Trygghetsalarm** (with a red bell icon)
- 24.01.2020 10:15:38
- STATUS: IKKE TILDELT
- 59.66529,9.65995 (GPS)
- 100% battery icon
- 24.01.2020 10:17:16
- Cort Adellers Gate 29, 3612 Kongsberg, Norge

Below this information are three dropdown menus for "ÅRSAKSKODE", "TILTAKS KODE", and "KOMMENTAR" (with a "Skriv inn kommentar" placeholder and a plus icon). At the bottom, there is a "LOKALISER ALARM" button with a location pin icon, and three action buttons: "RING TM" (with a phone icon), "TILDEL ALARM" (with a mobile phone icon), and "RING HT ORG." (with a phone icon).

A blue callout box on the left contains the text: "Det vil ikke komme ny posisjon den tid det pågår samtale med TM". A blue arrow points from this box to the "RING TM" button.

3.4.3 Varsling og ansvarsområder

Innenfor egen kommune er det egen hjemmetjenestesone som skal varsles. Lokal hjemmetjeneste kan benytte mobil-app for selv å følge bruker i kart. Søk og redning er politiets oppgave, sykdom og skadde er helsevesenets. Andre etater kan benytte LAT-LONG for å se korrekt adresse dersom gateadresse ikke er hensiktsmessig.
(RS sin tallserie kalles desimalgrader)

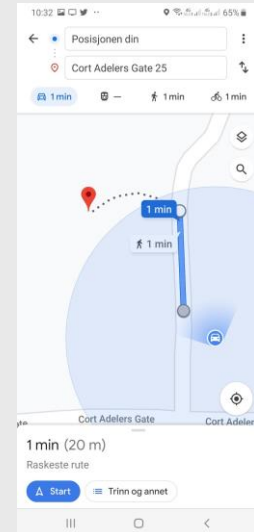
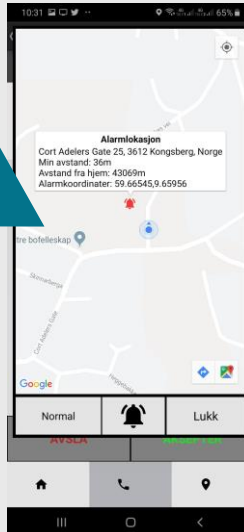
3.4.4 Sporing uten aktiv alarm eller brudd på geofence

RS vil pr nå ikke kunne sette opp en sporing uten aktiv alarm eller brudd på geofence. Bortsett fra typen «Safemate Trigger three», der man kan generere en operatørrettet alarm, og spore posisjon.

Bruk av NNO-app for lokalisering

Lokasjonen i mobil-app vil vise reell posisjon med ca. 2 minutter intervall. 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.



3.5 Tekniske varsler

Alle trygghetsalarmer opererer med såkalte «heartbeats». Dette vil si at TA i tidsintervaller tester seg selv for feil. Disse feilene vil i Responssenteret komme inn som en teknisk alarm, med en fargekode (som regel blå) og tekst som indikerer hva som er feil. Operatør må da undersøke og håndtere alarmen. Nedenfor beskrives de forskjellige tekniske varslene.

3.5.1 Ikke kontakt med trygghetsalarm



Denne tekniske meldingen indikerer at TA ved forrige selvtest ikke hadde kontakt med RS, og TM vil potensielt ikke kunne trigge alarmer til RS. Dette kan være en alvorlig alarm.

Årsaker kan være: Dårlig mobildekning. Alarmen er avslått. Alarmen er defekt. Bruker har avsluttet tjenesten. Stikkontakt dratt ut og nøddriftsbatteriet i TA er tomt (med flere).

Undersøk: I mange tilfeller oppnår disse kontakt igjen etter ny selvtest, og får «grønn» status.



Hvis alarmen ikke har gjenoppnådd kontakt (blitt grønn) innen 2 timer, må operatør lete etter mulige årsaker. Åpne alarmen fra alarmkø og gå inn på [hendelseslogg/tidligere alarmer](#) for å spore om det er en skarp alarm, eller en trygghetsalarm som ikke er satt ut hos bruker. I testperioder er ofte alarmene testet på «kontor» hos tekniker, for deretter å bli testet på nytt «ute hos bruker». Alle operatører skal være kjent med at vi skriver i kommentarfeltet ved testing for å ha en internkontroll.

Tiltak (innen 2 timer):

1. Man kan først forsøke å ringe TM på en av telefonnumrene som er oppført. (Gå gjerne først inn på «Ekstra-info» og «Bemerkninger» for å få nyttig info om alder, besøk fra HT ORG. osv. Finner man opplysninger som tilsier at denne TM trolig ikke kan bistå med feilsøk, kan man vurdere å ringe HT ORG. for info isteden.) Oppnår man kontakt er det fint om TM kan utføre en enkel undersøkelse av trygghetsalarmen. Se etter at kontakten er i, at man ser lys på toppen av boksen, og ev. utføre en test mot RS. Hva TM kan utføre av testing osv. vil variere.
2. Føler man at TM ikke er i stand til å utføre dette, er neste steg kontakt med HT OTG. tilhørende TM sone. Spørre om de har mulighet til å undersøke TA ved neste besøk f.eks.
3. Om ingen av ovenstående tiltak retter feilen, er det tekniker for TM sone som varsles. Dette kan gjøres ved å sende oppdraget direkte til tekniker på mobil-app, eller kontakt pr. telefon. Kveld/natt, helger og helligdager, er det variert tilgjengelighet blant teknikerne. De fleste er ikke tilgjengelig etter kontortid. HT Org. som kjenner tjenestemottaker, må ta en avgjørelse på hvor tidskrittisk det er for TM å være uten alarm til for eksempel påfølgende dag. HT Org. har primæransvaret for å sikre at TM blir riktig ivaretatt.
4. Dokumenter tiltak godt i kommentarfeltet.

3.5.2 Lavt batterinivå

Denne meldingen indikerer redusert batterinivå på HUB. Alarmboksen er i stand til å gå noen timer på batteridrift men tiltak må vurderes. Så lenge man ikke i tillegg har fått melding om «ikke kontakt med trygghetsalarm» er ikke dette en kritisk feil. Operatør må vurdere feilsøking ved å ringe TM eller HT ORG. Dersom det kommer flere like feil fra samme geografiske område kan det tenkes det er strømbrudd i området. Dokumenter i notater.

3.5.3 Strømforsyningsfeil/Feil på strømtilkobling

Denne meldingen indikerer at det mangler tilgang på strøm til HUB. Eksempel støpsel trukket ut av stikkontakt. Denne alarmen er satt til å varsle 5 timer etter mistet strømtilgang. HUB er i stand til å gå noe tid på batteridrift men tiltak må vurderes. Så lenge man ikke i tillegg har fått melding om «ikke kontakt med trygghetsalarm» er ikke dette en kritisk feil. Operatør må vurdere feilsøking ved å ringe TM eller HT ORG. Dersom det kommer flere like feil fra samme geografiske område kan det tenkes det er strømbrudd i området. Dokumenter i notater.

3.5.4 Link test feil/Varsling fra sensorer påkoblet HUB

Denne feilen indikerer at sensoren (eks. smykket som ofte sier «Link test feil pos 1») er utenfor dekning til trygghetsalarm. Varselet vil komme 78 timer etter mistet kontakt med HUB. Årsak kan for eksempel være at bruker har tatt med seg smykket på sykehus, sykehjem eller annen reise. Undersøk med tilhørende HT ORG. Dokumenter i notater.

«Link test feil» skifter til grønn status ved gjenopprettet kontakt med HUB, etter testalarm fra TM (gjelder IPACS). Alarmteksten «Radio_Test_Transmission_Reestablished..» betyr at smykket/sensoren har gjenopprettet kontakt med HUB (gjelder SCAIP)

3.5.5 Autobatterifeil/Batterifeil sensor (eks. Smykkesender)

Meldingen indikerer redusert batterinivå på sensor. Sensor vil fungere noen dager etter feilmelding. Feil sendes etter avtale til tekniker i gjeldende kommune, som bytter batteri i sensoren. Dette gjøres i kontortiden til tekniker. Ofte er det smykke-sensoren dette gjelder, men kan være eks. dørsensor som må ha nytt batteri.

3.5.6 Batterifeil/Accumulatorfeil

Denne tekniske meldingen indikerer feil med nøddriftsbatteriet til trygghetsalarmen. Dersom det ikke er annen varsel fra TA er dette ikke en kritisk feil. TA vil fungere så lenge den er tilkoblet strøm. Den vil sannsynligvis ikke fungere ved et strømbrudd eller om den frakobles stikkontakt. Teknisk personale i gjeldende kommune må varsles for å feilsøke/repasere TA.

3.5.7 Tekniske varsler mobile trygghetsalarmer

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 HT ORG. varsles for å påse at denne settes i tilhørende batterilader.

3.5.8 Vedvarende varsler i alarmkø

Noen tekniske alarmer blir liggende over flere dager i alarmkø. Dette kan være nye trygghetsalarmer teknikerne har knyttet til RS som ikke er satt i drift hos bruker. Dette gjelder også når TM har avsluttet tjenesten med trygghetsalarmer (av forskjellige årsaker) og ikke blitt fjernet fra RS. Tilknytningen til RS kan ikke fjernes ([se punkt 8.4.1](#)) av operatører før det kommer beskjed om dette med årsak og løpenummer på drift@responscenter.no. Man kan notere i kommentarfeltet om årsaken til at de fortsatt ligger i alarmkø, slik at neste operatør enkelt får en oversikt over hvorfor alarmen ligger der. Ved alle vaktbytter bør listen leses gjennom for å kvalitetssikre riktig tiltak.

3.5.9 Utsending av tekniske varsler/alarmer

En teknisk alarm behandles på samme måte som andre alarmer.

The screenshot displays a mobile application interface for managing alarms. The top section is titled 'ALARMDETALJER' and contains the following information:

- Alarm type: Ikke kontakt med Trygghetsalarm
- Timestamp: 04.02.2019 10:01:30
- Status: IKKE TILDELT
- Contact info: 69 66270,9 63783 (hjemmeadresse), Håvet 7, 3616 KONGSBERG
- Buttons: KVITTER, ALARM, LOKALISER ALARM, RING TM, TILDEL ALARM, RING HT ORG.
- Fields: ARSAKSKODE (FEIL PÅ ALARMUTSTYR), TILTAKSKODE (VARSLER TEKNIKER), KOMMENTAR (Skriv inn kommentar)

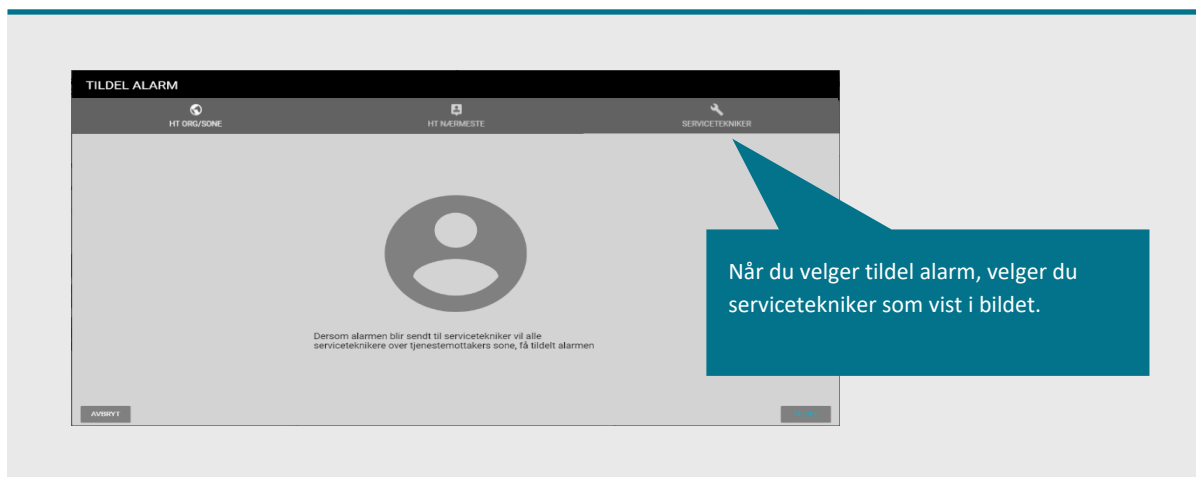
The right side of the interface shows 'TJENESTEMOTTAKER' details:

- Fødselsnummer: 2626
- Navn: Kåre Krank
- Org. / Sone: RS/Kongsberg/Sentrum + Natt/Håvet
- Adresse: Håvet 7, 3616 KONGSBERG
- Other fields: Hjemmetelefon, Mobiltelefon, Pårørende, Telefon pårørende, Siviltatus, Husstand, Språk,ønn, Lønn, La...
- Buttons: AKTIVER, VIS, RING, UTSTYRSLISTE

Below the details are two tables:

HENDELSESLOGG		TIDLIGERE ALARMER	
Tidspunkt	Hendelse	Alarm utløst	Hendelse
04.02.2019...	Tiltak endret til 'Varslet tekniker' av Eivin...	04.02.2019 10:01...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm
04.02.2019...	Årsak endret til 'Feil på alarmutstyr' av Ei...	04.02.2019 00:04...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm
04.02.2019...	Ny: Ikke kontakt med Trygghetsalarm	30.01.2019 15:17...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm
		30.01.2019 11:47...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm
		30.01.2019 09:17...	Ikke kontakt med Trygghetsalarm
		24.01.2019 20:31...	Operatøropprettet alarm

A blue callout box points to the dropdown menus for 'ARSAKSKODE' and 'TILTAKSKODE' with the text: 'Velg relevant årsakskode og tiltakskode fra nedtrekkmenyen.'



Du vil i tillegg få opp et varselbilde hvor du skal bekrefte at du er sikker på at denne skal til tekniker. De mottar varsel på samme måte som annen tjeneste, og du kan «følge» alarmen på samme måte i responsentertløsningen.



4 Administrasjon

Valget «Administrasjon» er den første funksjonen som ligger tilgjengelig i den øvre menyen. Dette er også den funksjonen som automatisk er valgt da du logger deg inn.

Under menyfunksjonen «Administrasjon» finner du en undermeny, med følgende valg:

Administrasjon Responssenter Kart Lydopptak Rapporter Utstys Portaler Logg ut

Min side (startsidene)
Her finner du en oversikt over de opplysningene som er knyttet opp mot din personlige profil (pkt. 8.1).

Alarmruting, Tjenestemottakere Utstysliste og Ansatte
Disse funksjonene er «aktive» funksjoner som kan styres av deg som Operatør (pkt. 8.2, 8.3 og 8.4).

Org. struktur, Telefonliste og Preferanser (Ikke tilgjengelig for operatører)
Disse tre nederste valgene er funksjons-, og informasjonssystemer som enten styres av systemadministratorene, eller av eksterne systemer. Disse er ikke omtalt i denne brukerveiledningen.

4.1 Min side

Den første siden som møter deg, etter at du har logget inn, er «Min side»:

MIN SIDE

NYTT PASSORD

Adresse

Epostadresse
eivind.andreassen@kongsberg.kom

Type telefon
Mobiltelefon

Mobiltelefon: +4748166639

Fasttelefon: +4748166639

LAGRE

Fødselsnummer
eivind.andreassen

Fornavn
Eivind

Etternavn
Andreassen

Bulleternavn
eivind2703

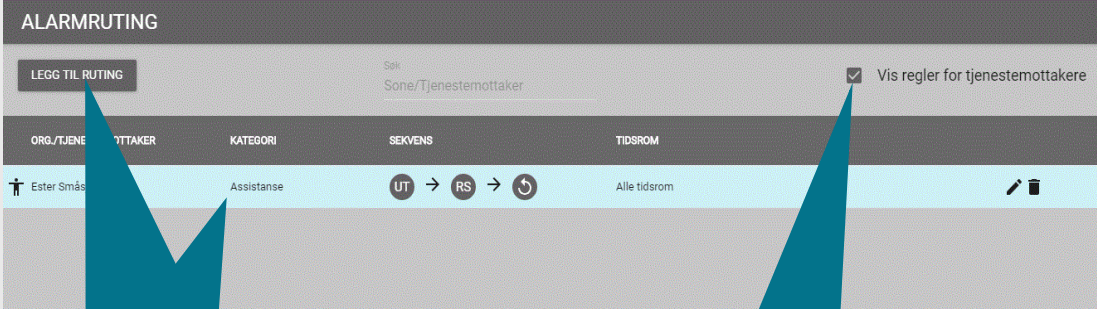
Rolle
Systemadministrator RS
Responssenter RS
Hjemmetjeneste RS

Organisasjon

Min side
Her finner du en oversikt over opplysningene som er knyttet opp mot din personlige profil.
Det er ingen redigeringsmuligheter under «min side», kun informasjon. All informasjon styres fra ansattsystemet til kommunen.

4.2 Alarmruting

I «Alarmruting» lages regler for automatisk ruting av alarmer igjennom NOR.



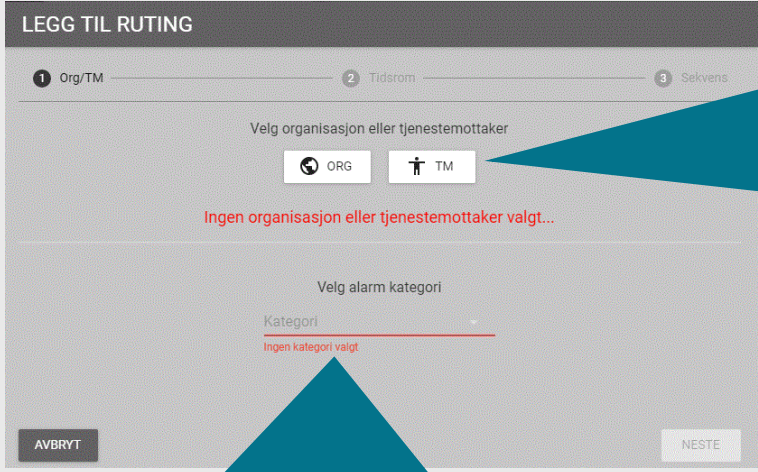
The screenshot shows the 'ALARMRUTING' interface. At the top, there is a search bar for 'Søk Sone/Tjenestemottaker' and a checkbox labeled 'Vis regler for tjenestemottakere' which is checked. Below this is a table with columns: 'ORG./TJENESTEMOTTAKER', 'KATEGORI', 'SEKVENSS', and 'TIDSRUM'. A row is visible with 'Ester Smås' in the first column, 'Assistanse' in the second, and 'Alle tidsrom' in the fourth. A 'LEGG TIL RUTING' button is located at the top left. Two callout boxes are present: one pointing to the 'LEGG TIL RUTING' button and another pointing to the 'Vis regler for tjenestemottakere' checkbox.

Ny ruting
«Dobbelklikk» på aktuell ruting som skal redigeres (blått felt) eller trykk «LEGG TIL RUTING» for å skape en ny.

Legg merke til hake som må merkes for at TM-regler skal synes.

Det er to typer ruting: Organisasjon og Tjenestemottaker.

Disse kan også deles videre opp i underkategorier (Assistanse, Teknisk, e.l.).



The screenshot shows the 'LEGG TIL RUTING' form. It has three steps: 1. 'Org/TM', 2. 'Tidsrom', and 3. 'Sekvens'. Under step 1, there are two buttons: 'ORG' and 'TM'. Below these buttons, it says 'Ingen organisasjon eller tjenestemottaker valgt...'. Under step 2, there is a dropdown menu for 'Velg alarm kategori' with 'Kategori' selected and 'Ingen kategori valgt' below it. At the bottom, there are 'AVBRYT' and 'NESTE' buttons. Two callout boxes are present: one pointing to the 'ORG' and 'TM' buttons, and another pointing to the 'Velg alarm kategori' dropdown.

Velg «ORG» eller «TM».

I TM kan du velge hvilken bruker som det skal lages regel for.

I ORG er det kommune/soner det lages regel for. Et eget vindu for valg for kommune/soner dukker da opp.

I alarmkategori velges den type det varsles for. «Assistanse» for personlige alarmer/ varsler som må til helsepersonell med app, «Teknisk» for hendelser som må rett til kommunale teknikere med app.

Alle varsler har som standard at de går til RS. Alt annet må rutes manuelt.

LEGG TIL RUTING

✓ Org/TM 2 Tidsrom 3 Sekvens

Regel skal gjelde for alle tidsrom

Spesifiser dato for rutning

Start dato

Slutt dato

FRA KL	TIL KL	DAGER	
15:30	23:59	Fredag	+
00:00	23:59	Lørdag, Søndag	
00:00	07:30	Mandag	

AVBRYT TILBAKE NESTE

For å lage en ny regel legger man til en ny linje ved å trykke på dette symbolet.

Dersom det skal lages regel for alle tidsrom, bruk bryter øverst.

Her er en ny rutning laget for Sone 1, Notodden. På fredag fra kl 15:30 til mandag kl 0800 er det satt opp rutning til denne sonen. Alle alarmer går da direkte til HT ORG.

Neste steg er hvilke mottakere. Her blir det satt opp til de to nærmeste i lokal hjemmetjeneste i aktuell sone til RS. Det kan legges inn flere mottakere i serien. Alternativt sendes til alle i hele sonen.

LEGG TIL RUTING

✓ Org/TM ✓ Tidsrom 3 Sekvens

Repetere

ID	MOTTAKER	TIDSGRENSE	FLÅTESTYRING
0	UT Utgående tjeneste	5	2 nærmeste
1	RS Responder	10	N/A

AVBRYT TILBAKE LAGRE

Blå «slide» gjør at alarmen går i rotasjon dersom ingen tar alarmen.

Legg merke til at det er tidsgrense som sørger for at alarmen føres videre dersom ingen aksepterer alarmen.

LEGG TIL RUTING

Org/TM Tidsp

Repetere

ID	MOTTAKER	TIDSGR	FLÅTESTYRING/ORG.
0	<ul style="list-style-type: none">UT Utøvende tjeneste (alarm org.)UT# Utøvende tjeneste (flåtestyring)UT# Utøvende tjeneste (valgt org.)RS ResponssenterS ServiceteknikerX Autokvittér	tid i minutter	N/A

AVBRYT

UT!: Her er det mulighet for flåtestyrt autoruting til nærmeste HT Org. basert på GPS-posisjon.

UT#: Man har også mulighet til å rute alarmen til en HT Org. sone som TM ikke tilhører.

REDIGER RUTING

Org/TM Tidstrom Selvens

Repetere

ID	MOTTAKER	TIDSGR	FLÅTESTYRING/ORG.
0	UT# Utøvende tjeneste (valgt org.)	3	RS\KONGSBERG\Institusjonstjenester\Skavanger\Avd. 1 (1.1 og 1.3)
1	UT# Utøvende tjeneste (valgt org.)	3	RS\KONGSBERG\Institusjonstjenester\Skavanger\Avd. 1 (1.1 og 1.3)
2	RS Responssenter	1440	N/A

AVBRYT

TILBAKE

LAGRE

4.3 Tjenestemottakere

Under «Tjenestemottakere» finner man informasjon hentet fra EPJ. Informasjonen er i liten grad mulig å redigere i responscenterløsningen:

REDIGER TJENESTEMOTTAKER

Dra og slipp bilde eller trykk her

Velg organisasjon: RSVNOTODDEN\SONE 2

Språk: _____

Fødselsnummer: 1234

Epost: _____

Låssystem: _____

Fornavn: Helle

Type telefon: Mobiltele... +

Velg sivilstatus: Gift

Etternavn: Heldig

ingen telefoner er lagt til ...

Velg bosituasjon: bor ikke alene

Legg til bemerkninger: +

Alzheimers

Legg til tjenester: Trygghetsalarm, Sengesensor, Dørsensor, Lokalisering

FINN ADRESSE

Adresse: Breisetvegen 165, 3683 NOTODDEN

Adresse tilleggsinformasjon: _____

AVBRYT LAGRE

Bemerkninger brukes for å gi informasjon om ulike situasjoner hos/med bruker og kan legges inn av Responssenteret. Alle bemerkninger må sendes skriftlig til Responssenteret pr. e-post til drift@responscenteret.no. Dette for dokumentasjon.

ALARMDETALJER LUKK

Operatøropprettet alarm KVITTER

21.02.2019 21:02:22

STATUS: IKKE TILDELT

59.5154.9.3379 (hjemmeadresse)

Breisetvegen 165, 3683 NOTODDEN

ÅRSÅKSKODE: _____

TILTAKSKODE: _____

KOMMENTAR: Skriv inn kommentar +

LOKALISER ALARM

RING TM TILDEL ALARM RING HT ORG.

TJENESTEMOTTAKER EKSTRA-INFO

Fødselsnummer: 1234

Navn: Helle Heldig

Org. / Sone: RS\Notodden\Sone 2

Adresse: Breisetvegen 165, 3683 NOTODDEN

Hjemmetelefon: _____

Mobiltelefon: _____

Pårørende: Helle Uheldig

Telefon pårørende: 48166639

Sivilstatus: Gift

Husstand: _____

Språk: _____

Kjønn: _____

Alder: _____

Låssystem: _____

Mangler bilde

AKTIVER

Bemerkninger som er lagt inn for en tjenestemottaker vises også under «Bemerkninger» i vinduet for alarmbehandling. Viktig: Ved alle alarmer – se alltid etter om det er bemerkninger!

HENDELSESLØG		TIDLIGERE ALARMER		BEMERKNINGER
Tidspunkt	Hendelse	Alarm utløst	Hendelse	
21.02.2...	Ny: Operatøropprettet alarm	21.02.2019 2...	Operatøropprettet alarm	ALZHEIMERS
		20.02.2019 1...	Mobil Trygghetsalarm	
		20.02.2019 1...	Ikke kontakt med Tryggh...	
		20.02.2019 0...	Manuell trygghetsalarm ...	
		20.02.2019 0...	Manuell trygghetsalarm ...	
		20.02.2019 0...	Mobil Trygghetsalarm	

4.4 Utstysrliste

«Utstysrliste» er listen over alt tilgjengelig utstyr som er registrert i RS-plattformen. Det er her Man kobler utstyr mot tjenestemottaker, og denne koblingen må være utført for at alarmer skal komme inn til RS. Utstyr registreres med en «Alarm-ID» og eventuelt serienummer. Utstysrlisten er også tilgjengelig for kommunene, som ser alle ubenyttede alarmer + kommunens egne brukere.

UTSTYSRLISTE: Dobbelklikk på en linje for å redigere, eller trykk «LEGG TIL UTSTYR» (øverst til venstre) for å legge til utstyr/enhet. Nye funksjoner her: «Vis bare inaktivt utstyr» og «EIER»

TELEFONNUMMER	BRUKER	EIER	LAGER
004758001100396		RS	
90539019		RS	Test-enhet Netnordic
		RS	Netnordic test-enhet
98000023860		RS	Responscenteret Test

MODELL: Type utstyr / teknologi som benyttes. Her er det viktig at rett løsning legges inn. Produktnavnet utløser en koding i RS som gjør at TA kan kommunisere med RS (SCAIP, SCAIP m SBC, IPACS osv.)

Alarm ID: Koden som identifiserer alarmenheten. Dette er et alias og må være unikt. Serienummer: Internt serienummer eks. Safemate

TELEFONNUMMER: Må legges inn for å kunne ringe opp igjen brukeren ved utløst alarm.

TELEFONFUNKSJON: I Responscenteret bruker vi primært «Auto-svar i 60 min» Dette gjør det mulig å ringe opp TA inntil en time etter utløst alarm. Det kan også velges kortere tid ved f.eks. institusjoner.

Aktiv må være på for å trigge varsler til RS

Eier av utstyr i tilhørende organisasjonssone

«ANSATT» (foreløpig kun til spesialbruk)
«ORG» (foreløpig kun til spesialbruk)
«INGEN» brukes når TM avslutter tjeneste

Trykk «TM» (tjenestemottaker) og velg ønsket bruker eller tast inn FØDSELSNUMMER (11 siffer): Identifiserer bruker mot TA.

LAGER: Registreres her i fritekst.

4.4.1 Avslutte tjenester – Kobling mot alarmutstyr i NNOR

Når trygghetsalarmutstyr skal kobles fra brukere, så skal dette primært utføres av kommunen selv med tilgang til teknisk personale. Dersom denne operasjonen utføres av kommunen, behøver ikke responscenterets operatører å involveres.

Dersom RS operatører skal utføre denne oppgaven som en service, skal dette kun gjøres etter skriftlig henvendelse til RS på e-post der kun Visma Løpnummer identifiserer bruker. Søk på løpnummer/epj. gjøres i «Opprett alarm» der det kan søkes på løpnummer og finne rett navn i rett kommune.

OBS: Samme løpnummer/epj-ID kan benyttes i flere kommuner.

Operatør benytter «Utstyrliste» for å fjerne denne koblingen

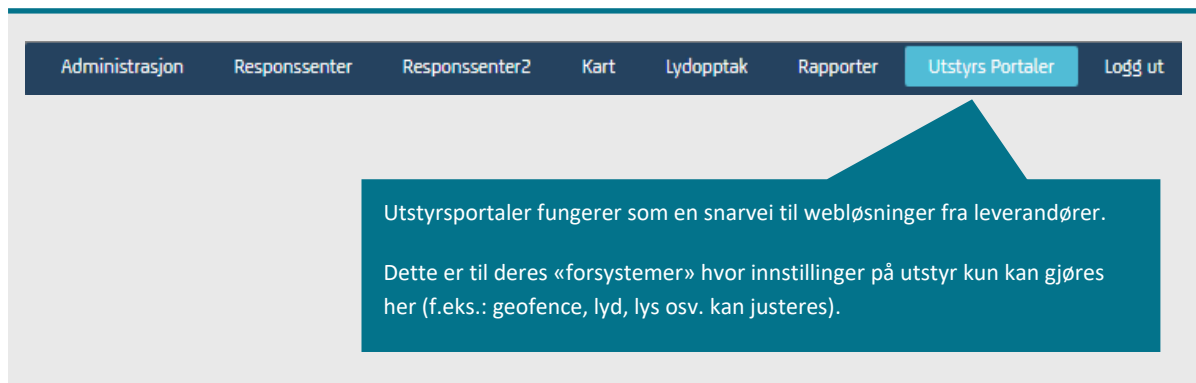
- 1 Åpne gjeldende TM. Slett pasientens personnummer (trykk knappen «ingen») og sett status til «inaktiv» i utstyrliste. Da kobles bruker fra, men utstyret er synlig i kommunen. Husk å lagre.
- 2 Ved å trykke på Sjøppelspannet for å slette hele innstillingen på utstyrer. Da forsvinner all oversikt over utstyret som er koblet opp.

Primært benyttes metoden #1 av RS operatører da metode #2 kan rote til kommunens oversikt over eget utstyr.

(Merk: Det skal ikke slettes brukere i «Tjenestemottakere»)

5 Utstyrsportaler

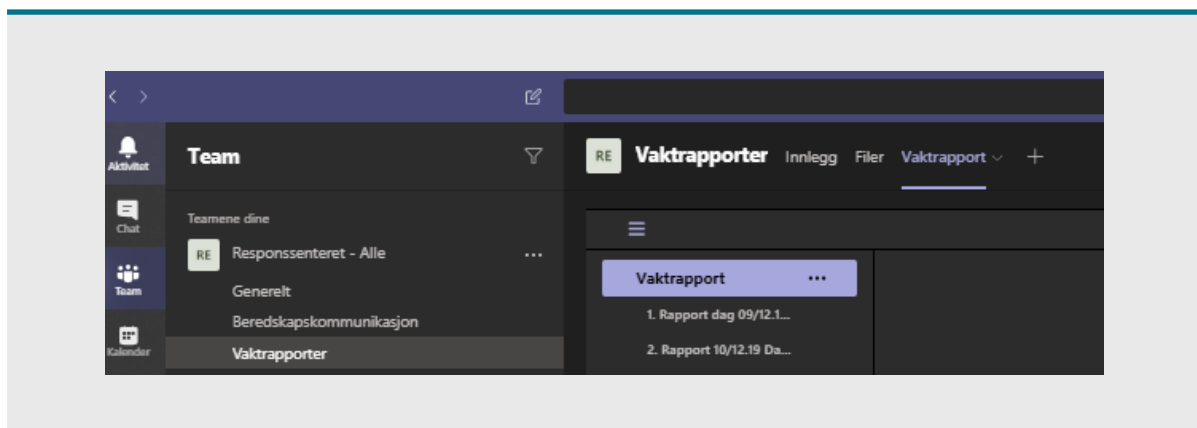
Funksjonen «Utstyrsportaler» er tilgjengelig i den øvre menyen/menylinjen:



6 Andre forhold og prosedyrer

6.1 Vaktrapper og intern kommunikasjon

Alle ansatte i Responssenteret får tilgang til programmet «Teams». Dette skal brukes til å skrive vaktrapper, chatte med andre ansatte, dele og arbeide i filer og som en informasjonskanal du kan ha med deg over alt. Man kan selvfølgelig også kommunisere med vanlig e-post, men vi har tro på at Teams overtar mer av e-postens funksjoner inn i fremtiden. Derfor vil vi allerede nå benytte den som foretrukket kommunikasjonsvei.



For å lære mer om Teams, ta en titt på denne nettsiden/videoen: <https://teams.microsoft.com/start>

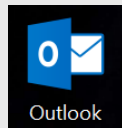
Med Microsoft Teams kan du blant annet:

- Chatte eller Skype, og dele filer, programmer eller skrivebordet i nettmøter
- Holde alle grupped medlemmene oppdatert på en rask og enkel måte
- Få tilgang til felles innhold i Word, Excel, PowerPoint, SharePoint, OneNote, Dokumenter kan opprettes og redigeres direkte i Teams
- Skreddersy alt teamet ditt trenger i hverdagen. Du kan for eksempel feste ofte brukte filer og områder, slik at gruppen alltid har disse lett tilgjengelig
- Skrive vaktrapper.

6.2 Motta og behandle @drift e-poster

Operatører skal til enhver tid være logget på sin e-post og drift@responscenteret.no i arbeidstiden.

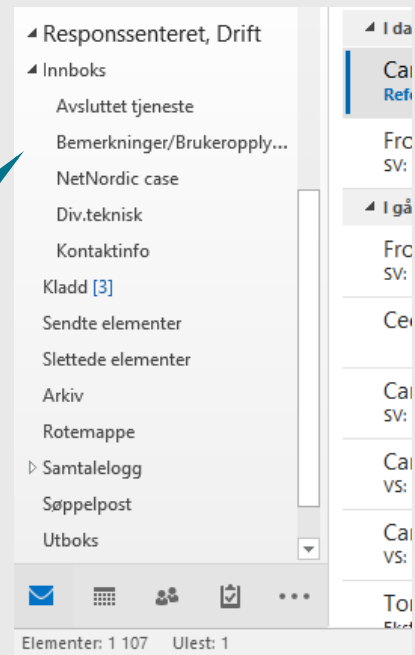
Åpne Outlook (skrivebordsversjonen):



Driftsmeldinger fra HT ORG, kommunenes tildelingskontorer og teknikere vil daglig komme inn på drift@responscenteret.no og må følges opp med tilbakemelding om utførte/ikke utførte oppgaver.


Når man sender en e-post fra @drift skal operatør alltid sette drift@responscenteret.no som kopi, slik at dokumentasjon på sendt e-post legger seg i @drift mappa.

Driftsmeldinger som er over 3 dager gamle, sorterer man i riktig forhåndslagrede mapper. Ikke legg noe i arkiv eller søppelmappe. Husk at e-poster er en del av vår dokumentasjon på utført arbeid, og skal ikke slettes.




6.3 Telefoni

6.3.1 Overføre samtale fra en operatør til en annen

1. Under samtale, trykk **NY SAMTALE** på bordapparat.
2. Trykk  (skjermknapp) på bordtelefon for å komme til startsidene.
3. Trykk hurtigtast for operatørplass du ønsker. (Kongsberg OP 1/ Kongsberg OP 2)
4. Trykk **OVERFØR** på bordapparatet.

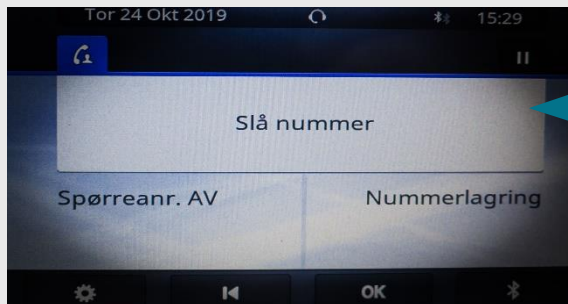
6.3.2 Konferanse-koble nummer fra hurtigtast – bordapparat

1. Under samtale, trykk **PÅ VENT** på skjerm.
2. Trykk  (skjermknapp) på bordtelefon for å komme til startsidene.
3. Let opp hurtigtast og trykk denne.
4. Når det svarer, kan du samtale med en av partene hver seg ved å benytte **HENT**. Trykk på **SLÅ SAMMEN** på skjermen og det er konferansesamtale.

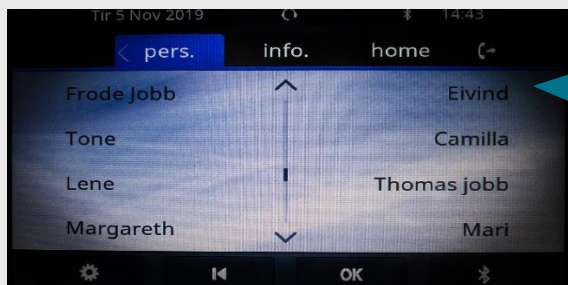
6.3.3 Overføring av pågående samtale til annen telefon/bordapparat



Operatør er i en pågående samtale
Trykk «Ny samtale» på bordtelefonen.



Du kan da velge å slå telefonnummer
manuelt, eller velge «Nummerlagring» for
å komme til forhåndslagrede
telefonnummer.



Forhåndslagrede telefonnummer vises.

Trykk pil-opp eller pil-ned for å velge riktig
navn/forhåndslegging.

Velg så ønsket navn/forhåndslegging du vil
overføre samtalen til.



Skjermen viser telefonnummeret
samtalen er overført til, samt «varslet»
under dette igjen.



Man kan også bruke samme veiledning for
å sette over til Operatørplass (OP 1 og OP
2) og velger da forhåndsleggingen til
operatørplassen man vil overføre
samtalen til.

6.4 Evakuering

- Ved behov for evakuering grunnet brann, trusler, gass e.l. må operatørene på vakt vurdere behov for å evakuere sentralen for egen sikkerhet. Operatørene må sette seg inn i hendelse og vurdere egensikkerhet opp mot behov for drift.
- Dersom evakuering av beboere på Cort Adlers gate 25 eller 29 er nødvendig må dette sees opp mot behovet for at trygghetsalarmer blir håndtert fortløpende.
- Dersom Innsatsleder Brann eller Politiet beordrer evakuering av operasjonsentral på tross av informasjon om drift så skal dette etterkommes
- Når evakuering skjer skal prosedyre **Responscenter – Nøddrift** etableres.

6.5 Nøddrift

6.5.1 Beredskaps-PC

Dersom det ikke er driftstrøm eller lokalene må evakueres.

- Ta i bruk beredskapsbag med beredskap-PC og 2 stk. mobiler.
- Planlegg etablering av RS-sentral på nytt dedikert sted. Eks. Skinnarberga, legevakt, rådhus eller andre.
- Meld fra til nytt sted at dere er på vei.
- Meld fra til vakthavende leder om hva som har skjedd.
- Slå på beredskaps-pc om den ikke allerede er påslått.
- Logg deg inn med egen bruker.
- Slå så på iPhone. Kode «0000» (fire nuller i tallformat).
- På iPhone gå til innstillinger > Mobilnett > Delt Internett og sett bryter til «PÅ»
- Deretter bekrefter du Wi-Fi-passordet og navnet på telefonen.
- Bli på denne skjermen til du har koblet beredskaps-PC til Wi-Fi-nettverket.
- Trykk så på *nettverksikonet* nederst i høyre hjørne på beredskaps-PC.
- En liste over tilgjengelige nettverk kommer opp.
- Velg på den listen «iPhone Responssenteret» fra nettverkslisten på beredskaps-PC.
- Du skal nå være tilkoblet Wi-Fi gjennom iPhone 4G-nett.
- Logg deg inn på «VMware Horizon Client» (fra skrivebord beredskaps-PC)
- PASSCODE sendes din personlige mobiltelefon (når man er på eksternt nett/mobilnett)
- Når du er logget inn på VMware-skrivebordet, velg Responssenter programmet (NNOR), logg inn med din bruker som normalt.
- Inne i NNOR, velg «Responssenter2» som er laget for mindre skjermer. Juster utseende etter behov. (Man kan justere side-zoom til mindre enn 100% for å se mer av NNOR)
- Test lyd ved høyttaler-ikon nedre høyre hjørne.
- Påse at «status system» i RS er grønt og tilkoblet.
- Mobiltelefonene brukes som hovedtelefoner inn og ut. De opprettholder telefonnummer 32286000 og skal fungere tilsvarende bordtelefonene.
(Obs: Trygghetsalarmer må ringes manuelt med mobiltelefonene)

6.5.2 Reserveløsning for telefoni

Ved behov for å endre til reserveløsning for telefoni så gjøres følgende:

- Ring fra hvilken som helst telefon til: 91501012
- Man får beskjed om å taste hovednummer (32286000) + #
- Man får beskjed om å taste PIN-kode (6000) + #
- Man får beskjed om å taste nytt konverteringsnr. Tast inn 90851072 og # som er KØ-nummeret for Responssenteret med de 2 telefonnumrene.

For å teste at overføring har vært vellykket, ring hovednummer 32286000. Er det riktig skal begge mobiler ringe. Man kan også gå inn på appen «Mobil Bedriftsnett» for å sjekke status.

Når man skal tilbake til normal tilstand så gjøres samme prosedyre, men velger avslutt viderekobling isteden.

6.6 Taushetsplikt

Ansatte skal forholde seg til regler for taushetserklæring for helsepersonell i Kongsberg Kommune. Dette medfører at alle må ha en god forståelse for grensegang og sikring av hvor informasjon havner. Helsepersonell har også opplysningsplikt til enkelte i gitte situasjoner. Vedlagt dokumenter fra Helsedirektoratet angående temaet.

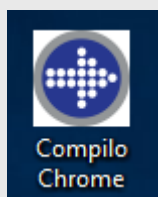
[Taushetsplakaten](#) Enklere rolleforståelse og situasjonsbeskrivelse.

[Taushetsplikt i helse- og omsorgstjenesten](#) Beskrivelse med linker i Helsedirektoratet og lovtekster.

6.7 Uønskede hendelser

6.7.1 Interne avvik

Arbeidstaker i Responssenteret skal melde fra om uønskede hendelser. Alle medarbeidere skal gjøre seg kjent med [prosedyren](#) og skal følge den i sitt arbeid. Ved alle uønskede hendelser i Responssenteret skal det sendes avvik i Compilo (link fra skrivebord på PC)

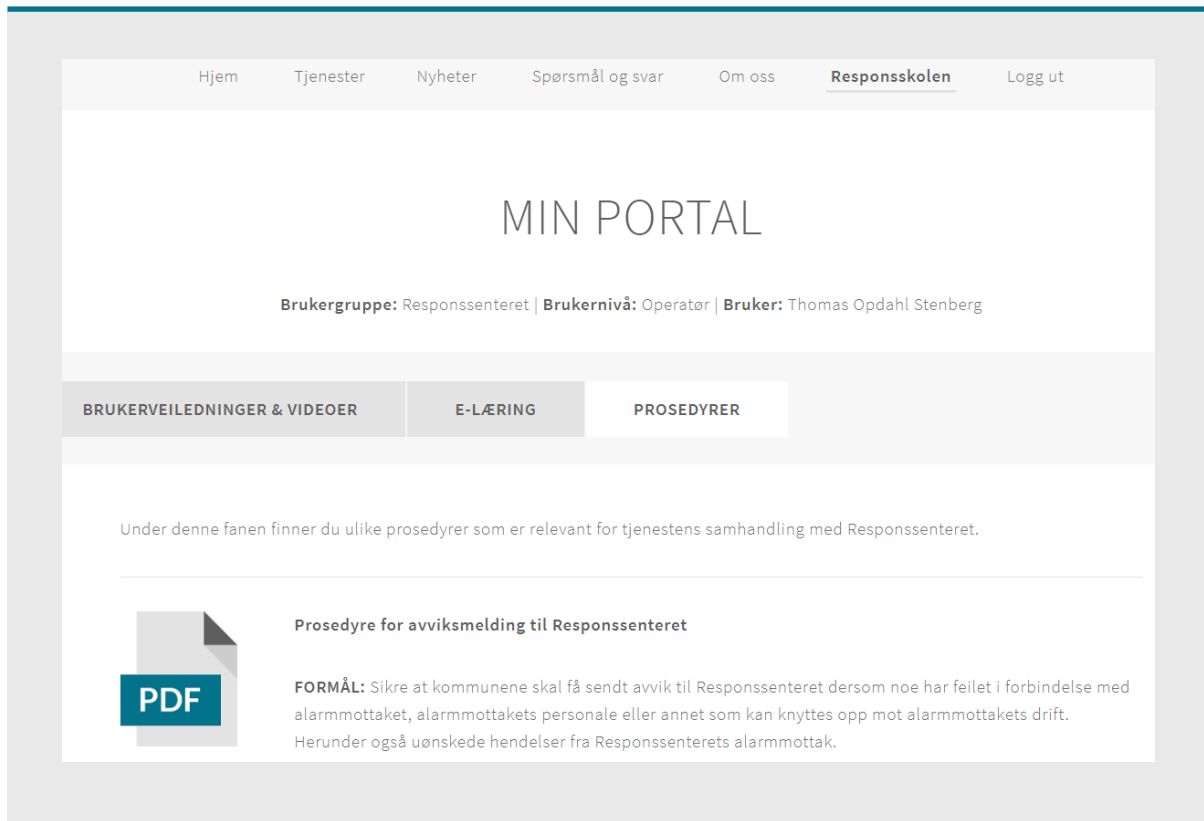


Du har også mulighet til å logge inn på Compilo hjemmefra. Gå inn på [kongsberg.kommune.no](https://www.kongsberg.kommune.no) og klikk deg inn som ansatt. Her har du også tilgang til e-post og andre verktøy som kan være nyttig:

<https://www.kongsberg.kommune.no/innhold/diverse-sider/for-ansatte/>

6.7.2 Eksterne avvik

Alle kommuner tilknyttet Responssenterets tjenester, kan gå til: reponscenteret.no -> Responsskolen -> Prosedyrer -> «Prosedyre for avviksmelding» og fylle ut skjema ved eventuelle avvik.




Hjem Tjenester Nyheter Spørsmål og svar Om oss **Responsskolen** Logg ut

MIN PORTAL

Brukergruppe: Responssenteret | **Brukernivå:** Operatør | **Bruker:** Thomas Opdahl Stenberg

BRUKERVEILEDNINGER & VIDEOER E-LÆRING **PROSEDYRER**

Under denne fanen finner du ulike prosedyrer som er relevant for tjenestens samhandling med Responssenteret.

 **Prosedyre for avviksmelding til Responssenteret**

FORMÅL: Sikre at kommunene skal få sendt avvik til Responssenteret dersom noe har feilet i forbindelse med alarmmottaket, alarmmottakets personale eller annet som kan knyttes opp mot alarmmottakets drift. Herunder også uønskede hendelser fra Responssenterets alarmmottak.

7 Forkortelser og ordforklaringer

NetNordic = Utvikler og leverandør av systemet

NNOR = NetNordic Omsorg Responscenter (web-applikasjonen operatøren arbeider i)

NNO-app = NetNordic Omsorg mobilapplikasjon

Compilo = Kongsberg kommunes avvikssystem

VMware Horizon Client = Virtuelt eksternt skrivebord (kreves ved RS-drift på eksterne nett)

RS = Responscenteret

HT Org. = Hjemmetjenesten i kommunene

TM = Tjenestemottaker/Bruker

TA = Trygghetsalarm

EPJ = Elektronisk Pasientjournal (Ekstra-info)

EPJ-nr = Tjenestemottakers løpenummer (uidentifiserbar intern pasient-ID)

SCAIP = Intern kommunikasjonsprotokoll i trygghetsalarmer (anbefalt av Helsedirektoratet)

IPACS = Intern kommunikasjonsprotokoll i trygghetsalarmer

HUB = Trygghetsalarm baseenhet