

Rutin: Felanmälan från utförare gällande visuell digital tillsyn med stöd av trygghetskamera.

Fel på kamerautrustning kan exempelvis vara någon del som spruckit, knäckts, sladd/kontakt som skadats.

Upptäcker verksamhet fel/skada på trygghetskamera och/eller tillhörande utrustning är det av största vikt att detta förmedlas skyndsamt enligt nedanstående information. Meddelas ej fel/skada kan detta exempelvis resultera i att trygghetskameran ej fungerar tillfredsställande, så visuell digital tillsyn ej kan genomföras. Är nätkabel till strömförsörjning påverkad, kan detta leda till fysisk skada p.g.a elstöt.

Gäller anmälan avvikande händelse se; *Rutin: Synpunkter, klagomål och avvikande händelse från utförare- visuell digital tillsyn*. Finns på utförarwebben <https://www.linkoping.se/ehalsa>
Se ”puff” *Välfärdstjänster, Ledningssystem och rutiner*

Verksamheten ska utföra följande moment:

- Upptäcker verksamhet fel/skada på trygghetskamera och/eller tillhörande utrustning ska Välfärdsteamet (Larmgruppen) meddelas via *Lindesk* <https://lindesk.linkoping.se/>
 - **Välj:**
 - Vård, Stöd och Omsorg
 - Välfärdsteknik
 - Välj rubrik samt underrubrik

Följande information ska anges:

- Vad för fel som upptäckts.
- Brukarens namn, personnummer, adress och serienummer på kameran som avses.
- Kontaktuppgifter till brukare/närstående och/eller verksamhet som ska kontaktas. Felsökning måste i de flesta fall ske på plats i den enskildes bostad.
- Kan problemet ej åtgärdas samma dag, meddelar Välfärdsteamet detta till aktuell verksamhet. Visuell digital tillsyn måste då ersättas med fysiska tillsyner, tills felet är åtgärdat. Verksamheten ansvarar för att fysiska tillsyner genomförs.
- Verksamhet ansvarar för att dokumentera på brukaren i Treserva.

Välfärdsteamet ansvarar för att:

- Kontakta verksamhet för eventuell ytterligare information.
- Måste felsökning ske i den enskildes bostad, kontaktas brukare/närstående och/eller verksamhet.
- Behöver kamera bytas ut, administreras detta i relevanta IT- stöd.
- Utbyte av kamera sker hemma hos den enskilde och funktionstest genomförs.
- Den nedmonterade trygghetskameran tas med av montör, för att felanmälas och skickas till leverantör.
- Välfärdsteamets interna inventarielista uppdateras ev.
- Återkoppling till verksamhet sker via telefon och inskickat ärende när ärendet är hanterat. I återkopplingen av ärendet bifogas utbyteskamerans serienumret om detta är aktuellt.