

Rutin: Felanmälan från utförare gällande digital tillsyn via trygghetskamera under Corona-pandemin, Säbo VB

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 digital tillsyn ej kan genomföras. Är nätkabel till strömförsörjning påverkad, kan detta leda till fysisk skada på grund av elstöt.

Digital tillsyn som ej går att genomföra på grund av andra faktorer än de som beskrivs ovan se; *Manual: Felsökning digital tillsynskamera under Corona-pandemin, Säbo VB*. Manualen finns på utförarwebben <https://www.linkoping.se/ehalsa> Se ”puff” *Digital tillsyn under Corona-pandemin*.

Verksamheten ska utföra följande moment:

- Upptäcker verksamhet fel/skada på trygghetskamera och/eller tillhörande utrustning ska Valfärdsteamet (Larmgruppen) meddelas via supportformulär www.linkoping.se/anvandarstod *Rubrik: Felanmälan trygghetskamera*

Följande information ska bifogas i supportformuläret:

- Aktuell verksamhet och utförare.
- Namn, mailadress och telefonnummer till personen som skickar supportformuläret.
- Vad för fel som upptäckts.
- Boendes namn, personnummer, adress och serienummer på kameran som avses.
- Kontaktuppgifter till boende/närstående och/eller verksamhet som ska kontaktas. Felsökning måste i de flesta fall ske på plats i den enskildes bostad.

Verksamhetsområde: Digital tillsyn under Coronapandemin
Upprättad av: Valfärdsteamet
Datum: 2021-03-22

Version: 2021:1
Reviderad av:
Reviderad datum:

- Kan problemet ej åtgärdas samma dag, meddelar Valfärdsteamet detta till aktuell verksamhet. Digital tillsyn måste då ersättas med fysiska tillsyner, tills felet är åtgärdat. Verksamheten ansvarar för att fysiska tillsyner genomförs. Hanteras enligt verksamhetens lokala rutiner.

Valfärdsteamet ansvarar för att:

- Kontakta verksamhet för eventuellt ytterligare information.
- Måste felsökning ske i den enskildes bostad, kontaktas boende/närstående och/eller verksamhet, enligt de kontaktuppgifter verksamhet meddelat i inskickat supportformulär.
- 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 Doro.
- Återkoppling till verksamhet sker via telefon och inskickat supportformulär när ärendet är hanterat.