

Rutin: Felanmälan från utförare gällande digital tillsyn med stöd av trygghetskamera under Corona-pandemin, ordinärt boende

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 p.g.a elstöt.

Gäller anmälan avvikande händelse se; *Rutin: Synpunkter, klagomål och avvikande händelse från utförare- digital tillsyn under Corona-pandemi*. 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.
- 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.

Verksamhetsområde:
Digital tillsyn under
Coronapandemin

Upprättad av:
Valfärdsteamet

Datum:
2021-04-01

Version:
2021:1

Reviderad av:

Reviderad datum:

- Kan problemet ej åtgärdas samma dag, meddelar Valfärdsteamet detta till aktuell verksamhet. Digital tillsyn måste då ersättas då med fysiska tillsyner, tills felet är åtgärdat. Verksamheten ansvar för att fysiska tillsyner genomförs.
- Verksamhet ansvarar för att dokumentera på brukaren i Treserva.

Valfärdsteamet 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 Doro.
- Valfärdsteamets interna inventarielista uppdateras med utbyteskamerans serienummer.
- Återkoppling till verksamhet sker via telefon och inskickat supportformulär när ärendet är hanterat. I supportformuläret bifogas utbyteskamerans serienumret om detta är aktuellt.