|  |  |
| --- | --- |
| **Rutine:**  **oppfølging av varsler og feilmeldinger**  **- Digitale trygghetsalarmer** |  |
| 1. **Hverdager mellom 08:00 og 10:00, skal listen med eventuelle varsler og feilmeldinger gjennomgås av teknikere.** 2. **Hvis det oppdages feil som ikke kan løses lokalt, blir hjemmetjenesten varslet.** 3. **I første omgang er det hjemmetjenesten som blir sendt ut for å utbedre feil hos bruker. Det skal da foreligge en klar bestilling fra tekniker om hva som skal sjekkes ut.** 4. **Dersom hjemmetjenesten ikke klarer å utbedre feilen, må hjemmetjenesten iverksette tiltak etter beredskapsplan. Tekniker blir rekvirert til å undersøke feil.** 5. **Responstid på tekniker vil normalt være i løpet av 12 timer, og skal ikke overskride 24 timer.** 6. **Dersom feilen skyldes defekt alarm/alarmsender, byttes dette ut i nytt.** 7. **Ved feil med GSM-dekning, som ikke kan løses lokalt, må Telenor kontaktes.**   **Feil som oppdages ute i tjenesten, varsles i henhold til vedlagte tiltakskort:** | | |

**Tiltakskort for digitale trygghetsalarmer:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Farge: | Beskrivelse: | Tiltak: |
| Grønn | Trygghetsalarmen fungerer slik den skal | Responssenter sender melding til vakttelefon med:   * Brukernavn * Adresse * Telefonnummer * Nøkkelnummer |
| Gul | Feil ved en av trygghetsalarmene | 1. Kløvertun Rehabiliteringsmottak har rutine på å gjennomgå alarmlogger daglig, på hverdager mellom kl. 08.00 – 10.00. Når det avdekkes feil, vil hjemmetjenesten kontaktes på telefon eller mail, med bestilling på hva som må sjekkes. 2. Ved fortsatt feil skal rehabiliteringsmottaket på Kløvertun kontaktes:   Mail; [post.trygghetsalarm@kristiansand.kommune.no](mailto:post.trygghetsalarm@kristiansand.kommune.no)  Tlf: 38 14 44 60   1. I nødstilfeller på kveld, natt og i helger kontaktes   Elcom-sør direkte på:  Vakttelefon: 415 47 159 |
| Rød | Ved systemfeil som innebærer utfall av flere trygghetsalarmer | 1. På dagtid kontaktes rehabiliteringsmottaket på Kløvertun   Tlf: 38 14 44 60   1. Kveld, natt og helg kontaktes Elcom-sør   Vakttelefon: 415 47 159   1. Etter ordre fra kommunens beredskapsledelse skal sonens beredskapsplan iverksettes.   Sonene må gjøre prioriteringer som sikrer at de mest pleietrengende får nødvendig helsehjelp. |