|  |  |
| --- | --- |
| **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.noTlf: 38 14 44 601. 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 44 601. Kveld, natt og helg kontaktes Elcom-sør

Vakttelefon: 415 47 1591. Etter ordre fra kommunens beredskapsledelse skal sonens beredskapsplan iverksettes.

Sonene må gjøre prioriteringer som sikrer at de mest pleietrengende får nødvendig helsehjelp. |