

Dokumentbeteckning Visuell digital tillsyn- Trygghetskamera		
Ansvarig funktion Objektledare VSOA	Rutinansvarig Välfärdsteknikteamet	Upprättad datum 2021-10-07
Gäller för Utförare hemtjänst	Remiss/samråd Ej aktuellt	Reviderad datum 2024-04-01

Rutin; Synpunkter, klagomål och avvikelser, visuell digital tillsyn- Trygghetskamera

Observera att denna rutin inte ersätter rutiner för att registrera synpunkter, klagomål och avvikelser i verksamhetssystemet Treserva.

Synpunkter och klagomål

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter och klagomål, invändningar samt förslag till förändringar och förbättringar som framförs av exempelvis brukare, närstående och medarbetare. En synpunkt eller klagomål kan exempelvis beröra bemötande från larmoperatör eller hantering av trygghetskamera.

Om synpunkten, klagomålet rör Careium larmcentral, beskriv problemet skriftligt och maila till Careium, se länk nedan.

Informera även Välfärdsteknikteamet på vård- och omsorgsförvaltningen, via Lindesk. Se länk nedan.

Välj:

- Vård, Stöd och Omsorg
- Välfärdsteknik
- Välj rubrik samt underrubrik

Avvikande händelse

En avvikelse är en händelse som innebär avsteg från verksamhetens kvalitet. En avvikelse kan exempelvis vara bristande följsamhet av rutiner eller andra överenskommelser eller situationer som har medfört, eller hade kunnat medföra att brukare skadas fysiskt eller psykiskt.

Gäller händelsen en felanmälan på trygghetskamera och/ eller tillhörande utrustning se *Rutin; Felanmälan av trygghetskamera, visuell digital tillsyn*, återfinns på utförarwebben, se länk nedan.

Exempel på avvikande händelse:

- Trygghetskamera har ej blivit installerad som avtalat.
- Fallolycka. Oro för att den enskilde har legat på golvet under den beställda tillsynstiden som Careium skall utföra den visuella digitala tillsynen, Careium har ej ringt verksamhet och meddelat att brukaren ej ligger i sängen

Verksamhet ansvarar för:

Upptäcker verksamhet en avvikande händelse gällande visuell digital tillsyn skickas ärende till välfärdsteknikteamet på vård- och omsorgs förvaltningen, via Lindesk. Se länk nedan.

Välj:

- Vård, Stöd och Omsorg
- Välfärdsteknik
- Välj rubrik samt underrubrik

Följande information ska anges:

- Brukarens namn och personnummer.
- Serienummer på aktuell tillsynskamera
- Datum och tid för händelsen.
- Beskriv händelsen.

Verksamheten ansvarar för att dokumentera i brukares journal i Treserva.

Välfärdsteknikteamet ansvarar för:

- Avvikande händelse granskas för bedömning om vidare åtgärd behöver vidtas.
- Bedöms att vidare åtgärd krävs, ansvarar välfärdsteknikteamet för vidarebefordran för vidare hantering. Skulle inkommen händelsen kunna resultera i en Lex Sarah anmälan, kontaktas utvecklingsledare ÄO samt eventuellt Objektledare VSOA för vidare hantering av ärendet.
- Återkoppling sker till verksamhet via inkommet ärende i Lindesk, med löpande uppdateringar om eventuella åtgärder, samt när ärendet är hanterat och slutfört.

Länkar

Careium: avvikelser@careium.com

Lindesk: <https://lindesk.linkoping.se/>

Rutin; Felanmälan av trygghetskamera, visuell digital tillsyn:

www.linkoping.se/ehalsa, "puff" Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet-rutiner, manualer, blanketter. Under rubrik: *Visuell digital tillsyn- Trygghetskamera*

Ändringslogg

2024-04-01: Reviderad ansvarsrubrik utifrån ny förvaltningsorganisation.

2024-04-01: Ändrad utifrån ny rutinmall

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderat namn på länkpuff

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderad rubriksättning