

TITTEL: Håndtering av henvendelser og alarmer fra velferdsteknologi

DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
10.04.2019	29.12.2021 19.01.2024	Frode Sandemo, System og integrasjonskonsulent	Daglig leder Hege Merethe Hagen 22.01.24

Responsssenteret – Håndtering av henvendelser og alarmer fra velferdsteknologi.

Endring fra forrige revisjon:

Navngitt hvem som har utarbeidet prosedyre og hvem prosedyren er godkjent av. Rettet faglig til helsefaglig vurdering, samt aktuell etat til aktuell nødetat.

Formål:

Sikre at henvendelser fra brukere blir håndtert riktig og at nødvendig helsehjelp iverksettes.

Bruksområde:

Operatører i Responsssenteret

Ansvar:

Daglig leder i Responsssenteret har ansvaret for at prosedyren er korrekt og at den blir gjort kjent for alle medarbeidere i Responsssenteret. Alle medarbeidere gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

Handling:

1. Operatører skal alltid være tilgjengelig i umiddelbar nærhet til sentralen for å besvare alle henvendelser etter minimal ventetid. Alle problemstillinger skal vurderes helsefaglig ut fra den informasjonen som fremkommer.
2. Alle vurderinger skal ta utgangspunkt i informasjon NNOR og det som oppgis i samtale. Riktig tiltak skal iverksettes ut fra dette og dokumenteres i NNOR.
3. Alle henvendelser skal avklares med tanke på den faktiske situasjonen. Ved manglende informasjon skal dette straks forsøkes skaffes. Dersom dette ikke er mulig, kontaktes lokal tjenesteutøver for avklaring.
4. Dersom situasjonen tilsier alvorlig skade eller sykdom, skal aktuell nødetat varsles selvstendig av operatør uten forsinkelse. All relevant informasjon som er fremskaffet skal fremlegges, og om ønskelig skal bruker settes i direkte kontakt med nødetat som konferanse. Akutt syke eller skadde skal ikke viderekobles uten at operatør forvisser seg om at ny fagperson har svart.

5. Varsling av tjenesteutøver skal skje primært med utallarming i NN-Omsorg. Dersom alarmen ikke blir håndtert, skal operatør kontakte vakttelefon i aktuell sone etter info i gjeldende prosedyre.