

ID nr 261**9 juni 2014**

Hejsan!

Min mamma (M.G) har beställt larm från Hemtjänsten. När personalen från hemtjänsten centrala skulle koppla in larmet sa de att hon måste ha IP telefoni. Jag fixar IP telefoni, personalen kommer igen och kopplar in larmet som funkar men mammas vanliga telefon funkar inte. Personalen säger att det kan ta ett par dagar innan den funkar igen... Det går 3 veckor och tfn funkar ff inte, tutar bara upptaget när man ringer dit. Mamma ringer OKTV och 2 tekniker kommer och tittar på larm/tfn. De säger att hon INTE behöver IP telefoni och att mammas vanliga tfn inte ens var rätt kopplad, de frågar flera ggr vem som gjort detta???

Mamma förklarar att det varit olika personal varje gång. Tekniker och mamma testar larmet och det fungerar, även tfn fungerar nu. Detta är inte alls ok! Att personalen inte kan med det tekniska. Att man blir utan tfn i veckor för att de inte kan koppla rätt och att man ska beställa IP telefoni utan att ens behöva det. Det behövs en grupp/team som jobbar bara med detta och som kan det tekniska. Det handlar om gamla människors säkerhet. Med vänlig hälsning
Cecilia

Handläggare

Hej!

Jag har tagit del av synpunkterna/klagomålet på hantering av installation av trygghetslarm i ordinärt boende.

Jag beklagar det inträffade och ska se över våra rutiner och vårt arbete kring trygghetslarm.

I vår verksamhet har vi den senaste tiden sett att IT system utvecklas och förändras hela tiden.

Det finns många olika telefonoperatörer, samt olika telefonlösningar(t.ex. fasttelefoni, mobiltelefoner, IP-telefon, modem, router m.m.) till som försvårar installation av trygghetslarm.

Vissa gör det t.o.m. omöjligt att kombinera.

Vi upplever svårigheter med att installera trygghetslarm till olika telefonlösningar och tar oftast hjälp av Trygghetslarms supporten, samt OFM's kraftbolag.

Detta är även lyft högre upp i organisationen och håller på att ses över.

Med vänlig hälsning

Mervi Johansson

Enhetschef hemtjänst centrala