

Installation och utförarbyte av trygghetslarm

Information till utförare av
hemtjänst

Innehåll

| | |
|---|---|
| Installationer | 1 |
| Avslut | 1 |
| Borttappad/trasig larmknapp/larm | 2 |
| Armbandsbyte/Halsbandsbyte | 2 |
| Felanmälan trygghetslarm | 2 |
| Kund som flyttar inom stadsdelen | 2 |
| Kund som flyttar till annan stadsdel | 2 |
| Provlarm | 2 |
| Paraplysystemet..... | 3 |
| Utförarbyte | 3 |
| Uppdatering av kunduppgifter | 3 |
| Åtgärdskedja..... | 3 |
| Tillfälliga akuta ändringar i utförares åtgärdskedja under jourtid | 3 |
| Klagomål/ synpunkter | 3 |
| Kundlistor och larmlistor | 4 |
| Kontaktuppgifter | 4 |

Installationer

Faxa larmblanketten till nummer 08 508 40 606 när nycklarna finns hos utföraren och beställningen kommit från Handläggningsenheten för äldreomsorgen eller biståndshandläggare för funktionshinder. Att nycklarna finns ska tydligt framgå på larmblanketten. Notera om kunden tillhör någon grupp hos utföraren. Kund registreras på kontorstid vardagar, larmblanketter som inkommer efter klockan 14.00 fredag eftermiddag åtgärdas nästkommande vardag. Faxas till nummer 08 508 40 606.

Larmcentralen kontaktar kunden för att boka tid för installation. Utföraren meddelas larmkoden och vilken dag larmet installeras via fax när kund är bokad. Brådskande installation, ring på telefon 08 508 40 613 för att komma överens om tid till exempel om kund kommer från sjukhus alt skicka in larmblanketten senast dagen innan.

Avslut

- Utföraren hämtar larmet hos kunden eller larmet lämnas till utföraren av anhöriga.
- Utföraren meddelar larmcentralen när larmet finns att hämta i deras lokal. Faxas till nummer 08 508 40 606 eller e-post larmcentralen@stockholm.se eller ring på telefon 08 508 40 613.
- Trygghetslarmet innehåller ett simkort och det är viktigt att larmet kommer tillbaka snarast möjligt.
- Personnummer ska alltid framgå vid avslut alt. larmkod.
- Lägg ett meddelande tillsammans med larmet med kundens namn, gärna i en påse med tillhörande larmklocka. Ett larm i varje påse.
- Kunden avslutas på Larmcentralen när trygghetslarmet är återhämtat. Faxe in till nummer 08 508 40 606 eller ring på telefon 08 508 40 613. E-post: larmcentralen@stockholm.se.

Borttappad/trasig larmknapp/larm

Meddela på telefon 08 508 40 613 eller via kundens trygghetslarm. Larmcentralen ser till att kunden får en fungerande utrustning snarast efter överenskommelse med kunden.

Armbandsbyte/Halsbandsbyte

Meddelas på telefon 08 508 40 613 eller via kundens trygghetslarm. Larmcentralen ser till att kunden får ett nytt armband eller halsband.

Felanmälan trygghetslarm

Telefon 08 508 40 613 måndag-söndag dagtid. Det går även bra att lämna meddelande på telefonsvararen.

OBS! Larmcentralen kan inte åtgärda fel på telefoner, modem eller liknande. Kunden måste själv anmäla fel till sin telefonoperatör. Om det är osäkert var felet finns, kan vi göra en bedömning av funktionaliteten - det vill säga vi kontrollerar om det är fel på larmet eller om felet ligger hos telefonoperatören.

E-post: larmcentralen@stockholm.se.

Kund som flyttar inom stadsdelen

Fyll i larmblanketten för att Larmcentralen ska kunna uppdatera adress och komma överens när trygghetslarmet ska flyttas. Kontakta larmcentralen när kunden ska flytta.

Fax: 508 40 606 Telefon: 508 40 613.

Kund som flyttar till annan stadsdel

Utföraren på aktuell stadsdelsförvaltning får ett avslut, larmet ska inte hämtas tillbaka när info om flytt till annan stadsdel finns. Nya stadsdelens utförare får en nybeställning från handläggingsenheten, fyll i larmblanketten för att Larmcentralen ska få rätt uppgifter angående kund. Kontakta teknikenheten när kunden ska flytta. Fax: 508 40 606 Telefon: 508 40 613.

Provlarm

Provlarm från den bärbara larm knappen ska göras en gång per månad. Utföraren ska vara den enskilde behjälplig med att testa trygghetslarmets funktionalitet en gång varje månad om den enskilde inte använt sitt trygghetslarm. Listor finns att hämta i rapportsystemet, varje utförare har fått behörighet och

inloggningsuppgifter. Om detta saknas kontakta larmcentralen på Telefon 08 508 40 613.

Paraplysystemet

Insatsen Trygghetslarm utförrapporteras från den dagen kunden har fått sitt trygghetslarm installerat i bostaden.

Utförrarbyte

Utförrarbyten ska ske kontorstid vardagar och meddelas larmcentralen på larmblanketten. Det ska tydligt framgå från vilket datum ändringen gäller och nycklarna ska vara klara när blanketten faxas. Vi hanterar utförrarbyten kontorstid, meddelande som inkommer efter klockan 14.00 fredag eftermiddag åtgärdas nästkommande vardag. Faxas till nummer 08 508 40 606 eller e-post larmcentralen@stockholm.se

Uppdatering av kunduppgifter

Meddelas via fax nummer 08 508 40 606. E-post: larmcentralen@stockholm.se.

Åtgärdskedja

Utföraren ska alltid lämna en åtgärdskedja till larmcentralen, som gäller dygnet runt för larmutryckning.

Uppdateringar i åtgärdskedjan meddelas skriftligt. Vi hanterar uppdateringar och ändringar kontorstid, meddelande som inkommer efter 14.00 fredag eftermiddag åtgärdas nästkommande vardag. Faxas till nummer 08 508 40 606 eller e-post larmcentralen@stockholm.se.

Tillfälliga akuta ändringar i utförarens åtgärdskedja under jourtid

Telefon: 08 508 40 612.

Klagomål/ synpunkter

Telefon: 08 508 40 610.

Kundlistor och larmlistor

Listor finns att hämta i rapportsystemet, varje utförare har fått behörighet, inloggningsuppgifter. Om detta saknas kontakta larmcentralen. Telefon 08 508 40 613.

Kontaktuppgifter

08 508 40 602.

Marianne Fält
enhetschef för teknikenheten, kontorstid.
E-post: marianne.falt@stockholm.se.

08 508 40 610.

Ann-Carine Alm
Kvalitetssamordnare, kontorstid.
E-post: ann-carine.alm@stockholm.se.

08 508 40 613.

Larmcentralen
Måndag-torsdag 08.00-16.00, fredag 08.00-15.00.
Lördag- söndag 09.00-16.00.
E-post: larmcentralen@stockholm.se.

08 508 40 680.

Ansökan om trygghetslarm
Telefontid vardagar 09.00-12.00 (endast tjänsteärenden).
E-post: trygghetslarm@stockholm.se.

08 508 40 700.

Jourhandläggare på Trygghetsjouren Akuta problem med trygghetslarm under jourtid.