

ANMÄLAN – Iex Sarah

enligt 14 kap. 7 § SoL eller 24 f § LSS

- ett allvarligt missförhållande
 en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande

Avsändarens diarienummer

Dnr 2014/SN0197-009

Inspektionen för vård och omsorg

Återställ formulär

Skriv ut formulär

Anmälan görs av

- Nämnd Socialnämnden i Tyresö kommun kommun/landsting
 Enskild verksamhet _____ (namnet på t.ex. bolaget, stiftelsen)
 Statens institutionsstyrelse

Kontaktperson Ann-Kristin Olovsdotter	Titel/funktion Avdelningschef	
Arbetsplats Tyresö kommun	Utdelningsadress	
Postnr 135 81	Postort TYRESÖ	
Telefon (inkl. riktnr) 08-5782 96 26	E-postadress ann-kristin.olvosdotter@tyreso.se	

Var och när har det allvarliga missförhållandet inträffat eller risken för ett allvarligt missförhållande förelegat

Enhet/avdelning Hemtjänst	Typ av verksamhet Hemtjänst - Trygghetslarm	
Gatuadress	Postnr 135 81	Postort TYRESÖ
Telefon (inkl. riktnr) 08-5782 96 26	Datum, veckodag samt klockslag för det inträffade Se beskrivning nedan.	

Kortfattad beskrivning av det allvarliga missförhållandet eller risken för ett allvarligt missförhållande och konsekvenserna för den enskilde

Tyresö kommun har upphandlat trygghetslarm från företaget Tunstall. Avtalet gäller ett så kallat helhetsåtagande, vilket innebär att Tunstall hanterar hela kedjan; larmmottagning, trygghets telefoni, abonnemang, frekvent övervakning, service och support. Det har varit mycket problem med mottagning och kommunikation med trygghetslarmen efter övergången från analoga till digitala trygghetslarm.

Under maj-juli 2014 har hemtjänsten upptäckt och informerat Tunstall om ett 40-tal trygghetslarm som inte fungerat. Ex på problem som uppkommit i samband med införandet av de nya digitala trygghetslarmen: Problem med installation av nya larm och registrering av nya ärenden i larmmottagningen, fel på handterminaler, svårigheter att upprätta talkommunikation mellan larmkund och larmmottagning, ex vid testlarm hörs att larmet går fram, men ingen talkommunikation kan uppnås, installerade larm som helt plötsligt slutar fungera, "nätbortfall" som innebär att larmens pålitlighet minskar.

- Berörda enskilda har underrättats om anmälan om det allvarliga missförhållandet eller risken för ett allvarligt missförhållande

Bifogade handlingar

- Slutförd utredning enligt 14 kap. 6 § SoL
- Slutförd utredning enligt 24 e § LSS
- Gällande rutiner i verksamheten som är av betydelse för det aktuella missförhållandet
- Övrigt _____

Beskrivning av verksamhetens organisation och bemanning

Tyresö kommun har infört kundval, LOV, när det gäller hemtjänst, ledsagning och avlösning SoL och LSS (april 2014). I uppdraget för utförarna ingår att svara på trygghetslarm under dag och kvällstid, kl 07.00-22.00.

Mellan kl 22.00-07.00 har den kommunala hemtjänsten ansvar för att svara på alla brukares larm.

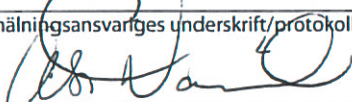
I den kommunala hemtjänsten ingår även hantera larminstallation, larmadministration för alla brukares trygghetslarm. Vidare ingår även att ansvara för trygghetslarm för personer över 67 år .

Uppgifter om personalens utbildning, tjänstgöringstid och anställningsform (på den berörda enheten)

Åtgärder som har vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att liknande missförhållanden inträffar igen

I dagsläget ger trygghetslarmen brukarna en "falsk trygghet". Avdelningschefen för biståndsavdelningen och avdelningschefen för kommunal hemtjänst har sammanställt en lista över de problem som varit och är med trygghetslarmen. Sammanställningen har skickats till Tunstall tillsammans med en begäran om en åtgärdsplan för att komma till rätta med problemen. Ett möte med Tunstall är planerat att ske senast i oktober.

Tekniken är för närvarande inte säker och bedöms som en allvarlig risk för fortsatta missförhållanden varför anmälan till IVO görs.

Datum	Den anmälningsansvariges underskrift/protokollsutdrag	Namnförtydligande
140922		ASA DANIELSEN