

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Monika André
Utredare

Tjänsteutlåtande

2014-09-19

1 (2)

Dnr 2014/SN0197-009

Socialnämnden

Rapport lex Sarah

Tyresö kommun har upphandlat trygghetslarm från företaget Tunstall. Enligt avtalet ska Tunstall testa larmen varje dag och informera hemtjänsten, via fax, om det är larm som inte fungerar och behöver åtgärdas eller bytas ut.

Det har varit och är mycket problem med mottagning och kommunikation med larmcentralen efter övergången från analoga till digitala trygghetslarm. Under perioden maj-juli har hemtjänsten upptäckt och informerat Tunstall om ett 40-tal trygghetslarm som inte fungerat. Hemtjänstens personal är noga med att dokumentera alla avvikelser och informera Tunstall om dessa för felsökning. Exempel på problem som uppkommit i samband med införandet av de nya digitala trygghetslarmen:

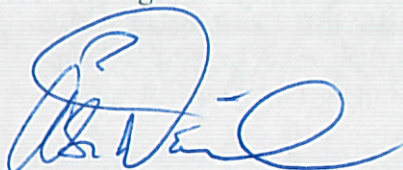
- Svårigheter att upprätta talkommunikation mellan larmkund och larmmottagning, ex vid testlarm hörs att larmet går fram, men ingen talkommunikation kan uppnås.
- Problem med installation av nya larm och registrering av nya ärenden i larmmottagningen.
- Fel på handterminaler
- Installerade larm som helt plötsligt slutar fungera. Vid kontakt med supporten uppger det att det handlar om "fabrikationsfel". Det finns nu 22 larm "ur funktion" samt 20 larm som saknar PIN-kod och därför inte går att installera.
- Vid två tillfällen har Trygghetscentralen, TC, lämnat ut fel larmkod (dubbla larmkoder vid ett tillfälle) till personalen vilket inneburit att personalen gått till fel adress för åtgärd av larm.



- "Nätbortfall" som innebär att larmens pålitlighet minskar. Den 11 april inträffade ett omfattande "nätbortfall" mellan kl. 24.00–11.00. Oklart hur många kunder som var drabbade av detta.
- Under en helg började plötsligt larm meddelas ut som SMS. Personalen hade inte fått någon information om detta, men lyckades ändå förstå att det handlade om ett inkommet larm och åtgärdade detta.
- Uppdatering av web-sidan <https://portalrc.tunstall.se> utan att någon information om detta går ut till användarna.

I dagsläget ger trygghetslarmen brukarna en "falsk trygghet". Avdelningschefen för biståndsavdelningen och avdelningschefen för den kommunala hemtjänsten 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 missförhållanden. Anmälan till IVO, Inspektionen för vård och omsorg kommer att göras.



Åsa Danielsson
Förvaltningschef