

Frågor och svar om trygghetslarm

När inte de vanliga trygghetslarmen fungerar, hur gör brukarna för att larma?

Svar: Brukare ska alltid vid en nödsituation kontakta 112. Vid andra situationer som de behöver kontakt, ringer de till sin hemtjänstgrupp. Länk till kommunens alla hemtjänstgrupper: <https://www.borlange.se/omsorg-och-hjalp/hjalp-i-hemmet/hemtjanstgrupper>

Vem är leverantör av trygghetsystemen?

Svar: Sedan i slutet av mars levererar företaget Camanio Care kommunens trygghetslarm.

Vad beror felet på?

Svar: Camanio Care som levererar kommunens trygghetslarm meddelar att felet beror på en driftstörning i molntjänsten. Vi hänvisar alla frågor som rör det tekniska till dem. Länk till Camanio Care webbplats: <https://www.camanio.com/sv/support/>

Är det samma fel nu som förra gången som det var fel på trygghetslarmen?

Svar: Den 23 mars inträffade ett fel i dåvarande leverantörens system, vilket berodde på en riksomfattande IT-attack. Kommunen har sedan dess bytt leverantör och nuvarande leverantör meddelar att felet består i en driftstörning i molntjänsten.

Vad har ni för rutiner till brukarna när något sådant här händer?

Svar: Våra samlade rutiner vid sådana här händelser är samlade i vår kontinuitetsplanering. Huvudfokus för rutinerna i denna händelse är att:

- Vi kontaktar alla borlängebor med trygghetslarm via telefon eller besök för säkerställa att de mår bra och att inget har hänt dem något.
- Vi kontaktar alla borlängebor med trygghetslarm via telefon eller besök för att informera om hur de ska larma även fast trygghetslarmen inte är igång.
- Vi säkerställer att alla medarbetare till borlängebor med trygghetslarm vet hur de ska hantera situationen. Det gör vi bland annat med mass-utskick i sms, men även i andra kanaler såsom möten, mejl, etc.

**BORLÄNGE****Hur gör ni på natten och på helgen, när de ordinarie trygghetslarmen inte fungerar?**

Svar: Mellan klockan 21.15 och 06:45 kopplas alla hemtjänstgruppers telefoner automatiskt över till nattpatrullen, med nummer 0243-742 45.

Vad kan jag som anhörig göra?

Svar: Kontakta gärna din anhörig en extra gång för att se till att hen mår bra. Tillsammans är vi som starkast! Har du som anhörig frågor, kontakta din anhöriges hemtjänstgrupp. Länk till kommunens alla hemtjänstgrupper: <https://www.borlange.se/omsorg-och-hjalp/hjalp-i-hemmet/hemtjanstgrupper>