

tellu

Tellu Bemannet Responscenter



Brosjyre for
tjenestemottaker og helsepersonell

Versjon 1.0

Hvordan fungerer tjenesten for deg som tjenestemottaker?



Alarmtjenesten

benyttes for å få hjelp ved situasjoner man trenger rask bistand

Tjenesten er ikke tiltenkt å benyttes for daglige hjelpebehov som ikke er tidskritiske, f.eks. måltider, informasjon eller spørsmål til hjemmesykepleien, eller opplysningstjeneste for å finne telefonnumre.

Du som tjenestemottaker har behov for trygghetsteknologi som kan varsle når en situasjon oppstår. Det kan være at du har falt på gulvet, føler deg dårlig, eller har andre kritiske behov. Når du trykker på alarmen, eller en alarm blir utløst automatisk i en situasjon (eks røyksensor, døralarm, epilepsi), vil det oppnås toveiskommunikasjon til helsepersonell ved Kommunalt responscenter som vil snakke med deg gjennom alarmens høyttaler. Lyden på høyttaler kan justeres av Responscenteret dersom du ikke hører godt.

Operatøren vil avklare om de kan avslutte henvendelsen etter kontakt med deg, eller om de må kontakte en hjelpeinstans som hjemmesykepleien, nødnet (110/112/113) eller pårørende dersom dette er klarert.

Feiltrykk?

Dersom du opplever at alarmen din blir utløst uten at du har trykket på den, og til stadig feilaktig kommet borti den, kan du kontakte kommunen din for å få bistand til å justere på posisjonen på hvordan man bærer alarmknappen eller bytte bæreset. Ofte kan det hjelpe å bare bytte arm man bærer alarmknappen på.



For Helsepersonell/tjenesteytere:

Se våre nettsider / supportportal for mer informasjon om responstjenester og trygghetsalarm. Bytte bæresett på alarmknapp: Dersom det ikke fins armbånd/smykke under lokket på baksiden av trygghetsalarmen, er dette noe kommunen kan bestille fra Tellu.

Back-up

For tjenester der kommunen selv mottar og svarer på alarmer, kan Kommunalt responscenter motta og følge opp alarmer som ikke kommunen selv er i stand til å motta. Dette kan være på grunn av tekniske feil, samtidighetskonflikter i kommunen eller andre uforutsette ting.

Kommunalt responscenter vil da være back up og følge opp et varsel eller en alarm som en vanlig responsentertjeneste.

Info om alarmen:

- Ved dårlig hørsel, sjekk om alarmboksen med høyttaleren bør plasseres nærmere tjenestemottaker, eller lengere bort fra TV.
- Alarmboksen bør stå i strømkontakt, men den har batteri som varer en stund. Hvis støpsel blir dratt ut, kan det være lurt å merke den med en lapp «ikke ta ut kontakten»
- Alarmknappen tåler kontakt med vann og kan være på under dusj.

**Dersom tjenestebehovet øker,
spør om et oppfølgingsmøte hos
Tellu for å høre hvilke tiltak vi
anbefaler og tilbyr!**

Tips til tiltak ved hyppig/feil alarmbruk!

Trengs det tilpasninger av utstyret

- Justere trykk lengde/sensitivitet på knappen
- Merke trygghetsalarm med «Alarm»

Er det behov for andre tiltak

- Øke antall tilsyn (evt. ringe/video)
- Kognitive – eller hørselshjelpemidler
- Gi tjenestemottaker oversikt over hjemmesykepleiers besøkstid
- Revurder teknologi – kan andre sensorer eller tjenester gi færre feilalarmer eller økt trygghet? KOMP?

support@tellu.no / 67211240
www.tellu.no

tellu