

Trygghetscentralen tar emot samtal från 160 kommuner och totalt 84 000 anslutningar.

dec 12, 2019

Innanför en anonym fasad på Väster i Örebro döljer sig Sveriges största larmcentral. Jo, faktiskt. Varje dygn tar Tunstalls medarbetare på Trygghetscentralen emot 17 500 samtal per dygn. Det är mer än SOS Alarm.

Att trygghetscentralen finns just i Örebro är delvis av historiska skäl, men också för att det är en strategisk placering säger Ulrika Björn, Director of Response Operation.

”Örebro är en växande stad med ett bra rekryteringsunderlag för den kompetens vi söker. Och sen är det dialekten förstås, en mellansvensk dialekt är enkel att förstå för det flesta. Det kanske verkar som en liten sak, men det är viktigt när man pratar med äldre som kanske har problem med hörseln.”

I den primära larmcentralen finns plats för 27 operatörer och bemannas efter behov dygnet runt, årets alla dagar. Dessutom finns ytterligare en anläggning med 16 platser som används för utbildning och som redundans. Här arbetar erfarna, utbildade larmoperatörer med erfarenhet av äldreomsorg, som tar emot samtal från över 160 kommuner med över 84 000 anslutningar.

Den största delen av verksamheten är larmsamtal från personliga larmknappar i form av halsband eller armband, kopplade till en trygghetstelefon. En stor del av dem är vad man kallar sociala larm, säger Ulrika Björn.

”Det kan handla om allt möjligt. Frågor om när hemtjänsten kommer med maten, vilket väder det är ute eller någon som bara vill prata lite. Alltså frågor som inte kräver akut åtgärd, bara empati och omtanke. Är kommunen kopplad till vårt planeringssystem TES kan vi också svara på konkreta frågor, som tidpunkter för hembesök. Om inte ser vi bara till att allt är bra innan vi lägger på.”

Det innebär att i genomsnitt 60% av larmsamtalen kan hanteras direkt av Trygghetscentralen och inte behöver larmas ut till personalen i den anslutna kommunen. Detta leder i sin tur till lägre kostnader och mer tid till larm där åtgärder verkligen behövs. Personlarmen kan också kompletteras med t ex sänglarm och dörlarm, som också är kopplade till Trygghetscentralen.

En annan del av verksamheten är kameratillsyn nattetid. Cirka 250 kameror runtom i landet är anslutna till Trygghetscentralen. Vid bestämda tidpunkter aktiveras kameran hemma hos brukaren och operatören kontrollerar att allt står rätt till. En eller flera gånger per natt, beroende på behov. Det sparar mycket tid för nattpersonalen i hemtjänsten samtidigt som de äldre slipper bli störda i sin nattsömn.

”Att anlita oss är ett sätt för kommunerna att både höja kvaliteten och minska kostnaderna. Utan en egen larmcentral slipper kommunerna lägga pengar på utbildning och rekrytering” avslutar Ulrika Björn.