

# Alene på arbejde

Gode råd om sikkerhed

**Tunstall**

# INDHOLD

<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
<b>Arbejde alene</b> .....	<b>4</b>
Sikker på arbejde .....	5
<b>Konflikthåndtering</b> .....	<b>6</b>
FØR – træning i at trykke på alarmknappen .....	7
Efter alarmtryk – pas på dig selv indtil hjælpen er fremme .....	8
<b>Sikkerhed på plejecentret</b> .....	<b>9</b>
Alarmsendere, DECT-telefoner og smartphones .....	10
Omgivelseskontrol .....	11
Alarmhåndtering i ydertimerne .....	12
Døgnbemandet vagtcentral .....	13
<b>Sikkerhed med GPS</b> .....	<b>15</b>
GPS-alarmer i Vejen Kommune .....	16
Lokaliseringssystem fra Safecall .....	17
<b>Risikostyring i kommunen</b> .....	<b>19</b>
Sikker og stabil drift .....	20
<b>Vigtige prioriteringer</b> .....	<b>21</b>
<b>Kort om Tunstall</b> .....	<b>22</b>

# Indledning

Der findes i dag mange faggrupper, som arbejder alene og er glade for det. Men alenearbejde kan være en risikofaktor i det psykiske arbejdsmiljø. Det gør sig særligt gældende, når alenearbejde foregår i kombination med andre risikofaktorer, som fx:

- risiko for vold.
- høje krav i arbejdet.
- manglende støtte, anerkendelse og feedback.
- skiftende arbejdstider og nattevagter.

I slutningen af 2014 gennemførte fagforeningen FOA en undersøgelse blandt sine medlemmer. Her viste det sig bl.a., at 14% af de ansatte i Social- og Sundhedssektoren har været udsat for vold og trusler, mens 3 ud af 10 har været i konfliktfyldte situationer.

Der kan også være fysiske udfordringer i forbindelse med fx tunge løft, hvis en plejer er alene på et plejecenter om natten. I denne e-bog kigger vi dog primært nærmere på de ansattes sikkerhed inden for ældreområdet og psykiatrien, hvor medarbejdere kan føle sig udsatte. Vi ser nærmere på, hvad der bliver gjort for de ansattes tryghed og sikkerhed, samt hvilke hjælpemidler, der kan hjælpe med at skabe et mere sikkert arbejdsmiljø.





# Arbejde alene

Når medarbejdere arbejder alene, kan de være særligt sårbare. Det gælder fx, når en medarbejder er alene med en borger, og hvor der ikke er umiddelbar mulighed for at få hjælp fra en kollega. Hvis alenearbejdet kan medføre en fare eller risiko, bør arbejdet planlægges, så faren kan imødegås.

Et væsentligt element i medarbejdernes sikkerhed er at lave systematiske vurderinger af, hvornår der er risici til stede i arbejdet. Men på trods af risikovurderinger kan nogle arbejdsgrupper opleve konfliktfyldte situationer. Fx har hele 25% af FOAs medlemmer oplevet konfliktfyldte situationer, mens de har arbejdet alene. Blandt medlemmer indenfor specialområdet, i behandlingspsykiatrien eller socialpsykiatrien gælder dette for næsten halvdelen af medlemmerne. Det viser tal fra en større undersøgelse, der blev gennemført i slutningen af 2014.

## Sikker på arbejde

Der er flere forklaringer på, hvorfor vold og trusler mod ansatte er blevet mere udbredt i plejesektoren. En af årsagerne er, at flere og flere arbejder alene – især i nattetimerne. En anden vigtige årsag er, at stigningen i borgere med demenssygdomme også ses i beboersammensætningen på plejecentrene. Det betyder, at medarbejderne i dag møder langt flere demente beboere, end de gjorde tidligere.

Mennesker med demens agerer og reagerer på en helt anden måde end andre beboere. De forstår ikke altid, hvad der sker omkring dem. Så når der fx kommer en medarbejder, der vil have dem i bad eller give dem medicin, kan de demente blive angste. Det kan de blive, fordi de opfatter medarbejderen som en fremmed. I nogle tilfælde bliver en sådan situation farlig, hvis beboerens utryghed skaber en udadreagerende adfærd.

Hvis medarbejdere bliver udsat for trusler eller decideret vold, er det nogle fysisk og psykisk hårde betingelser, som de arbejder under. Ledelsen skal derfor tage sikkerheden alvorligt, så medarbejdernes tryghed øges og ubehaget mindskes. Hvis det ikke kan undgås, at nogle medarbejdere er alene på fx en nattevagt, så kan der udarbejdes nogle retningslinjer. Disse retningslinjer vil naturligvis variere fra sted til sted, men kan bl.a. indeholde følgende:

### **En telefonliste med kontaktnumre**

Det sikrer, at medarbejderen altid kan få kontakt med ledelse, sikkerhedsrepræsentant eller anden nøgleperson ved ulykker eller kritiske situationer.

### **Nem adgang til telefon**

Det kan være en DECT-telefon eller smartphone, som medarbejderen bærer på sig. Så kan der hurtig tilkaldes hjælp, hvis der opstår behov for det.

### **Alarmudstyr**

Medarbejdere kan med fordel udstyres med en bærbar alarmknap til at foretage et nødopkald til en vagtcentral eller en kollega i nærområdet. Bemærk, at der også findes telefoner med alarmknap og mulighed for lokalisering (se mere fra side 9).



S · Y · O · P

SIKKERHED · TRYGHED · OMSORG · PÆDAGOGIK

*Michael Neigaard, direktør for S.T.O.P. Aps.*

# Konflikthåndtering

Michael Neigaard, direktør for S.T.O.P. Aps, er specialist i pædagogisk sikkerhed og i at afkode og tolke adfærd hos udfordrede borgere med udadreagerende adfærd. I 2010 etablerede han virksomheden S.T.O.P. ApS med formålet at skabe tryghed for personale på social- og sundhedsområdet. Det sker under konceptet Pædagogisk Sikkerhed®, som omhandler undervisning og træning, samt levering af S.T.O.P. medarbejdere til at skabe sikkerhed/tryghed her og nu, såfremt en borgers adfærd har gjort personalet utrygge eller bange for at møde på arbejde. ”Vi opfordrer ofte kunden til at supplere vores indsats med et alarmkald. Et alarmkald er vigtig for at skabe sikkerhed og tryghed for medarbejderne”, siger Michael Neigaard.

Det er nemt at tilkalde hjælp, når man arbejder tæt sammen med en kollega. Den ene håndterer situationen, mens kollegaen tilkalder hjælp, for derefter at bistå med at håndtere situationen.



” Alle har ret til  
en tryk hverdag ”

Når man arbejder alene, bliver det rigtig svært, da man står alene med alle opgaver i situationen. Michael Neigaard uddyber: ”Man skal være grundig trænet i at trykke på alarmen, inden det er for sent. Man skal faktisk trykke lang tid FØR, det bliver farligt. Og så skal man kunne passe på sig selv i den tid, der går fra, at man har trykket på alarmen, til hjælpen når frem.”

## Før – træning i at trykke på alarmknappen

Hvorfor skal man træne at trykke på en knap, det er da let som ingenting?! Ja – det er let som ingenting, når vi står i trygge rammer og har overskud til at tænke rationelt. Men, der sker bare noget i vores hjerne, som vi ikke kan kontrollere, hvis hjernen melder pludselig fare.

En af hjernens primære opgaver er, at holde os i live, hvorfor vores beskyttelsessystem forbigår alle rationelle tanker og iværksætter en kamp- eller flugtreaktion, for at sikre overlevelse. Denne kamp-/flugtreaktion sker helt automatisk.

Hvis man IKKE har trænet brugen af et alarmtryk INTENSIVT, så vil man ikke få trykket på alarmknappen, fordi hjernen ikke kan tænke den tanke før overfaldet er slut. Alarmtrykket skal trænes så meget, at det bliver helt automatisk at gøre. Hjernen skal forbinde alarmtrykket som en del af den mekanisme, der sikrer overlevelse.

## Efter alarmtryk – pas på dig selv indtil hjælpen er fremme

10 sekunder er lang tid, hvis man bliver overfaldet. På 10 sekunder kan der falde mellem 20-50 slag. Er der en kniv eller slagvåben indblandet, så tager det 1 sekund at tilføje en livstruende kvæstelse. Tid og personlige evner er afgørende for udfaldet af et overfald – eller et forsøg på overfald.

Alle, der arbejder alene, bør modtage træning i konflikthåndtering. Her skal vi ikke ind og tale om konflikttrappen og ej heller fodres med "Hvad er en konflikt", da det er forebyggende indsatser. Når vi står og måske skal trykke på et alarmkald lige om lidt, så er man langt forbi den forebyggende indsats.

I konflikthåndtering for personale, der arbejder alene, skal der være fokus på fysiske teknikker og strategier, der "køber" sekunder i situationen, så hjælpen kan nå frem, inden der sker personskaade.

Kamp-/flugtreaktionen er igen i spil, og derfor er udgangspunktet nødt til at starte med personlig læring om, hvad denne reaktion gør ved "mig" og hvad skal jeg gøre for at mønstre min "indre livvagt".

Når denne viden er forankret, skal de fysiske teknikker trænes. De skal sikre mulighed for, at man kan trække sig efter evt. nødværge og derefter trykke på alarmkaldet.

Sidst skal der udtænkes konkrete strategier til alle mulige scenarier, der kan opstå i arbejdsopgaverne, så man køber de dyrebare sekunder indtil hjælpen er fremme.

Mere info om voldsforebyggelse med Pædagogisk Sikkerhed® fås via: [www.s-t-o-p.nu](http://www.s-t-o-p.nu)



Pædagogisk Sikkerhed





# Sikkerhed på plejecentret

Medarbejdere, med direkte kontakt til andre mennesker, kan på en række arbejdspladser få brug for hurtig assistance i kritiske situationer. Det kan fx være plejecentre, hvor en harmløs situation pludselig kan eskalere og bringe den ansatte i fare. I en sådan situation er det vigtigt, at medarbejderen hurtigt kan tilkalde hjælp.

En sikker og velfungerende overfaldsalarm giver tryghed på jobbet. Det betyder mindre stress, færre sygedage og større trivsel. Et velfungerende alarmsystem vil derfor på alle måder være en rigtig god investering. En høj sikkerhed kan også betyde, at personalet bliver længere på arbejdspladsen. Og det giver naturligt nok en større arbejdsglæde, ligesom det vil mindske udgifter til rekruttering og oplæring af nye medarbejdere.

Kigger vi på de tekniske løsninger, indenfor personalesikkerhed, er der flere muligheder. Det kan fx være alarm via en DECT-telefon, smartphone eller en lille alarmsender, som personalet bærer på sig.



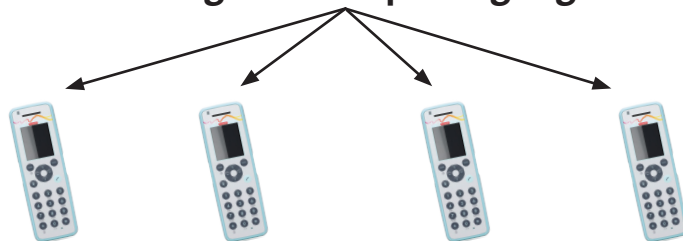
## Alarmsendere, DECT-telefoner og smartphones

Personalet på plejecentre har altid en telefon på sig. Det kan være en smartphone eller en telefon, der fungerer på plejecentrets DECT-system. Derudover kan personalet bære en lille alarmsender på sig. Både alarmsender og telefon kan være med positionering, så det øvrige personale ved, HVOR alarmer kommer fra.

Når en medarbejder afgiver en alarm, kan den sendes forskellige steder hen og modtages på forskellig vis. Det kan være, at alarmer skal sendes til alle kolleger på plejecentret, til specifikke personer eller en bemandet vagtcentral.

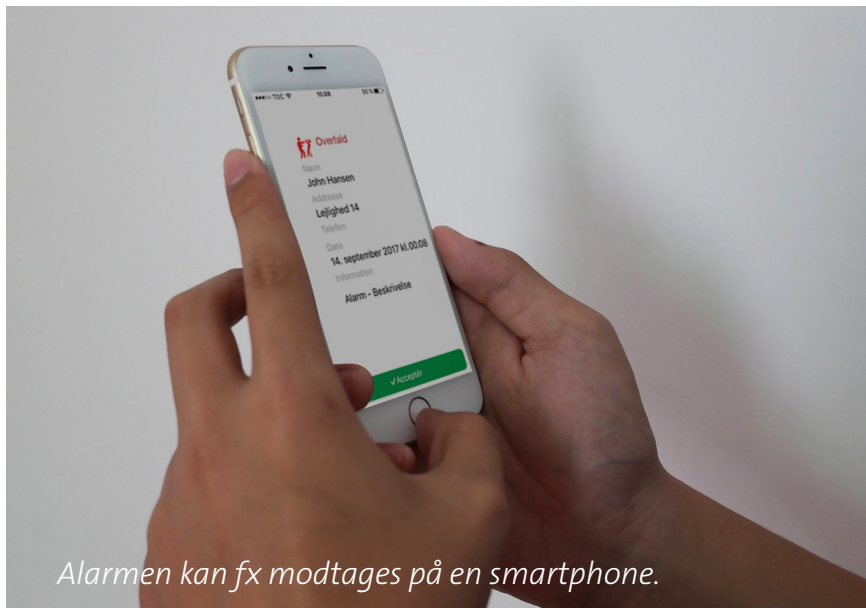
Alarmer kan fx sendes som "gruppekald". Dette kan ske på forskellig vis. Men når der er tale om overfald, anvendes der altid "kald til alle", da hjælpen skal komme hurtigt frem.

### Kald går til alle på én gang





*Alarm kan bl.a. sendes fra en alarmsender.*



*Alarmen kan fx modtages på en smartphone.*

Hvis vi kigger på det psykiatriske område, så sendes alarmer typisk til en foruddefineret gruppe på én gang. Det kan fx være alt personale på en hel afdeling og nogle udvalgte medarbejdere fra andre afdelinger. Alarmhåndteringen sker på denne måde, fordi der altid skal være personale i alle afdelinger indenfor psykiatrien.

## Omgivelseskontrol

Når der benyttes et alarmsystem fra Tunstall, kan en alarm også bevirke, at lyset tændes i det område, man befinder sig i. Det kan gøre en situation mindre farlig, da der sker en menneskelig reaktion, når der pludselig tændes mere lys. Samtidig vil lyset hjælpe kollegerne med at orientere sig, så de hurtigt kan nå frem og hjælpe.

Åbning af døre er også en mulighed. Det vil dog særligt være brugbar indenfor det psykiatriske område. Her kan bestemte døre låses op, når en alarm sendes til personalet. Det kan minimere personalets responstid, så de hurtigt kan komme deres kolleger til undsætning.

De ovennævnte muligheder for kald er meget brugbare i perioder, hvor der er flere personer på arbejde samtidig. For personale, der arbejder alene, ser situationen dog en del anderledes ud. Muligheden med lys, der tændes i området, kan have en indvirkning på situationen. Lyset kan "købe" vigtige sekunder, så man kan slippe væk. Men der er ingen kollega længere nede af gangen eller i boligen ved siden af.



## Alarmhåndtering i ydertimerne

Når medarbejdere arbejder alene, er der ikke umiddelbar mulighed for at få hjælp fra en kollega. Hvis en medarbejder sender en alarm fra plejecentret, kan den derfor gå til en kollega, der bor i nærområdet, til medarbejdere i hjemmeplejen eller via en døgnbemandet vagtcentral.

På Klejtrup Fripleshjem fortæller forstander Birgith Sæderup, at alarmer fra nattevagten sendes til Tunstalls Tryghedscentral. Herfra stilles alarmerne videre i henhold til en forholdsordre, som er aftalt med plejehjemmet.

Nattevagten bærer en lille alarmsender, der kan benyttes, hvis der opstår behov for hjælp. Klejtrup Fripleshjem har valgt en alarmsender til nattevagten, så der kan skaffes hjælp via et enkelt tryk. Før denne løsning blev etableret, havde nattevagten en telefonliste med kontaktpersoner, som der kunne ringes til. ”Men i pressede situationer er det ikke hensigtsmæssigt at finde sin telefon frem og ringe efter hjælp”, siger Birgith Sæderup.

Klejtrup Fripleshjem består af to enheder: Kløverbakken og Blåbærhaven. Kløverbakken er for ældre borgere med plejebenhov, mens målgruppen på Blåbærhaven er ældre med demenssygdomme eller andre særlige plejebenhov. Sikringen af nattevagterne er derfor etableret på Blåbærhaven, hvor der kan opstå faretruende situationer, hvis en beboer bliver udadreagerende.



*Tunstalls Tryghedscentral  
modtager alarmkald fra hele landet.*

## Døgnbemandet vagtcentral

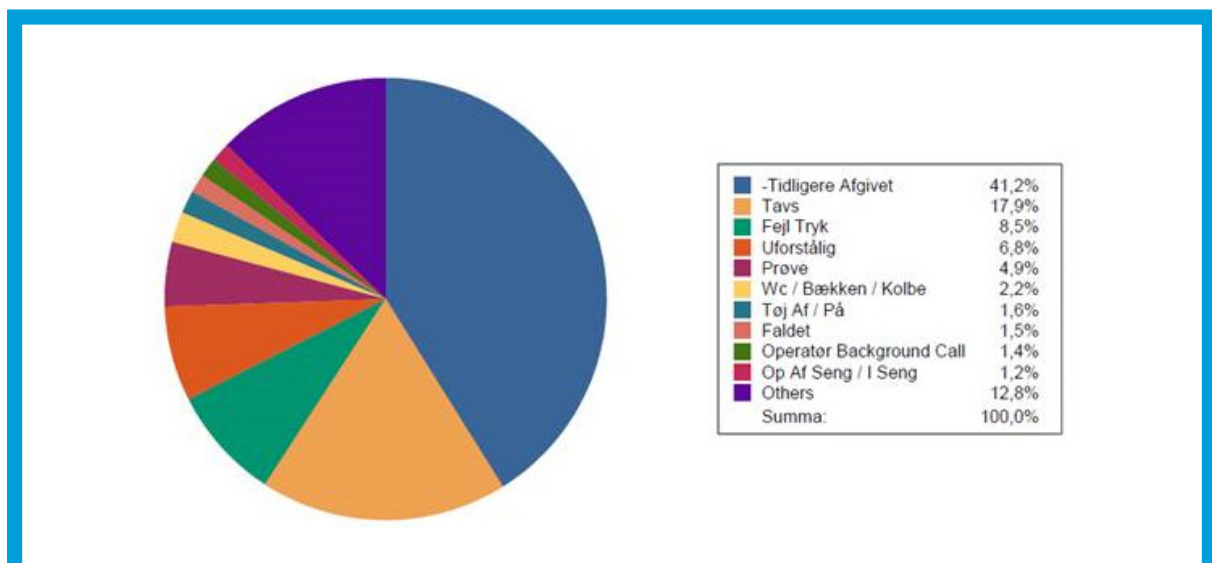
Alarmer skal fungere gnidningsfrit og pålideligt, så personalet opnår en høj sikkerhed. Fra Birgith Sæderup, hos Klejtrup Friplejehjem, lyder det, at: "Personalet skal vide, at vi prioriterer deres sikkerhed meget højt. De skal opleve et trygt arbejdsmiljø, selvom de arbejder alene på en nattevagt. Skulle en truende situation opstå, så har vi en klar plan om, at de sender en alarm og sørger for at beskytte sig indtil hjælpen når frem."

På Tunstalls vagtcentral, *Tryghedscentralen*, sidder et team af dygtige medarbejdere klar til at modtage alarmopkald fra hele Danmark – på alle tidspunkter af døgnet. Når et alarmkald kommer ind i Tryghedscentralen, slipper alarmoperatøren alt andet. Uanset, hvad der er af andre opgaver. Alarmkaldet popper op på en pc-skærm, så alle oplysninger om navn og adresse vises – og, at der er tale om et højt prioriteret alarmkald. Alarmoperatøren vil nu videregive alarmer i forhold til den aftale, der er indgået med plejecentret. Det kan være, at alarmoperatøren fx skal have fat i lederen af plejecentret eller medarbejdere i hjemmeplejen, som hurtigt skal køre til plejecentret og hjælpe.

Tryghedscentralens alarmoperatører er godt uddannede og besidder en stor specialkompetence – og flere af medarbejderne har mange års erfaring. Når de modtager et alarmopkald, vil de viderestille det til personalet, der skal reagere på alarmer. Tryghedscentralens medarbejdere slipper ikke opkaldet, før de er sikre på, at alarmopkaldet er modtaget af det rette personale. Det giver sikkerhed for, at et alarmopkald altid bliver besvaret.

For plejecentre, der ønsker alarmer sendt via Tryghedscentralen, betyder det, at en nattevagt ikke skal finde en telefonliste frem og ringe efter hjælp. Nattevagten trykker blot på sin alarmsender, hvorefter Tryghedscentralen rekvirerer hjælp ifølge den forholdsordre, som plejecentret har indgivet.

Når alarmer sendes via Tryghedscentralen, logges samtlige data, så sikkerheden løbende kan evalueres. Og så kan der fx trækkes rapporter, hvis der skulle opstå tvivl omkring et hændelsesforløb i forhold til at rekvirere den rette hjælp i tide.



Tryghedscentralen tilbyder bl.a. sine kunder en online adgang (TC-Web), der giver mulighed for et hav af statistikværktøjer og dataudtræk. Dermed kan ledelsen for et plejecenter fx selv tjekke op på alarmhistorik og danne sig et overblik over det udstyr, der er til rådighed. Ovennævnte eksempel viser en række hændelser, som vedrører nødkald hos borgere, der får hjælp af hjemmeplejen. Et område, som Tryghedscentralen har beskæftiget sig med igennem mange år.

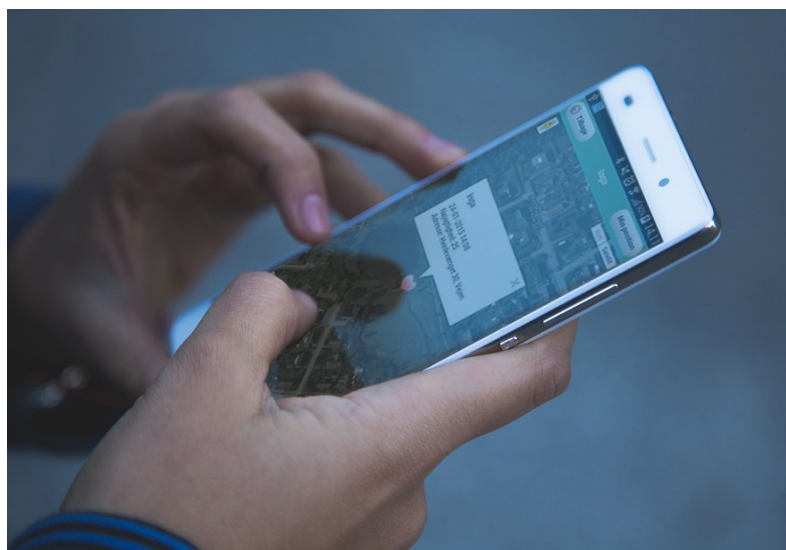


# Sikkerhed med GPS

For personale, der ikke udfører deres arbejde fra en bestemt lokation, kan en GPS give større sikkerhed på jobbet. I dag kan en GPS være både lille og let, så den er nem at have med i lommen. Og så kan den skabe tryghed for det udekørende personale.

Hvis det udekørende personale kommer i vanskeligheder eller bliver truet af en borger, kan de rekvirere hjælp med et tryk på GPS'ens alarmknap. Når alarmer sendes, vil den præcise lokation også fremgå.

Alarmmodtagere er bestemt på forhånd. Det kan fx være til en vagtcentral eller direkte til politiet – alt efter hvilken aftale, der er indgået. Alarmer kan også sendes til andet personale, som modtager alarmer på deres smartphone – via en app.



## GPS-alarmer i Vejen Kommune

En af de kommuner, der benytter alarmer med GPS til personalet, er Vejen Kommune. Her blev GPS-alarmerne i sin tid indført, da nogle af medarbejderne oplevede en utryghed, når de kørte alene rundt i aften- og nattetimerne.

Vejen Kommunes velfærdsteknologiske koordinator, Bjarne Krab Mortensen, fortæller, at alarmerne har givet personalet en større tryghed. Personalet er dog fuldt ud klar over, at det ikke er en løsning, der betyder hjælp fra politi indenfor få minutter. Dertil er afstanden til politiet for stor i de områder, hvor hjemmeplejen færdes.

Alarmerne går til en vagtcentral, der håndterer alarmerne efter de forholdsordrer, som kommunen har givet. Hvis en medarbejder sender en alarm, vil vagtcentralen ikke besvare kaldet og begynde at tale. ”En samtale med vagtcentralen vil nemlig kunne eskalere en konflikt”, siger Bjarne Krab Mortensen. Vejen Kommune har derfor aftalt, at vagtcentralen udelukkende lytter med, så de kan følge situationen og tilkalde den rette hjælp.

Vejen Kommune har haft GPS-alarmer til personalet i et par år. Efter kommunes indkøb, af alarmer med GPS, har personalet givet udtryk for en større tryghed på de vagter, hvor de færdes alene.

*Nogle virksomheder tilbyder, at lokationen for en GPS kan vises på en tablet.*







*Tommy Rasmussen, direktør for Safecall.*

## Lokaliseringssystem fra Safecall

Virksomheden Safecall har leveret GPS-systemer til mennesker med orienteringsbesvær i 13 år. Det vil hovedsageligt sige til mennesker med demenssygdomme. Virksomheden har derudover sit eget springssystem, som kan anvendes på alle platforme.

Ikke udelukkende borgere med demenssygdomme kan have glæde af virksomhedens løsninger. Det gælder også personale, der kan have behov for alarmer med mulighed for lokalisering af deres position.

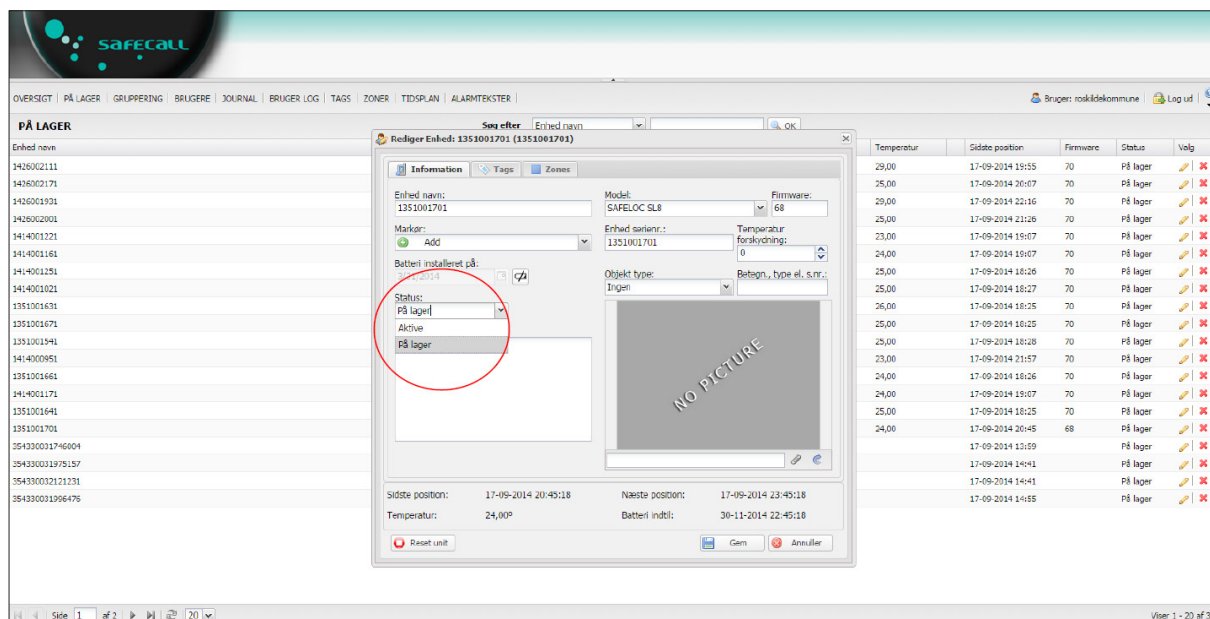
”Vores produkter er tilpasset således, at de kan betjenes uden forkundskaber og på en enkel og effektiv måde”, siger direktør for Safecall, Tommy Rasmussen. Og han tilføjer: ”Vores systemer er IKKE beregnet som overvågningssystemer og ikke egnet til kontinuerlig overvågning. Derfor kan de trygt anvendes i institutioner og plejecentre uden lovgivningsmæssige problemer.”

”Vores GPS-udstyr kan være med eller uden en alarmknap. Når der er tale om sikkerhed for personalet, vil der ofte være tale om en GPS med alarmknap,” siger Tommy Rasmussen.

Safecalls lokaliseringssystem er opbygget, så der kan opnås tilgang til lokalisering af en bestemt GPS-enhed på en enkel og overskuelig måde – uanset om man sidder foran sin PC eller er på farten. En af de store fordele ved lokaliseringsplatformen er, at det ikke spiller nogen rolle hvilken GPS-type, der skal lokaliseres. Det foregår på samme måde for alle typer. ”Platformen er et uundværligt værktøj i mange kommuner, da man ikke skal bruge tid på at finde rundt på flere forskellige lokaliseringssystemer, når man står i en akut situation,” slutter Tommy Rasmussen.

Når en kommune vælger en GPS, kan den både benyttes af en borger med demens eller af en medarbejder, som arbejder alene. Teknologien er den samme. Men når GPS'en skal benyttes til personalesikkerhed vil der typisk være tale om en GPS med alarmknap. Borgere med demenssygdomme, kan derimod have et aftalt område, som de bevæger sig rundt i. Såfremt området forlades, kan personalet modtage en alarm.

Via Safecalls lokaliseringsplatform kan de tilknyttede GPS'er findes frem på skærmen. Og det gælder uanset om det er en GPS til personalesikkerhed eller til en borger med en demenssygdom.



Når en kommune har flere GPS'er på lager, vælges den GPS, der skal benyttes. Som det fremgår af billedet herover, sættes status blot til at være "aktiv". GPS'en gives et sigende navn, og via få og enkle trin bliver den oprettet med de funktioner, som ønskes (hvem alarmeren skal gå til, om den skal indgå i en gruppe mv.).

Der findes GPS'er, som er ganske små og lette at have med på farten. GPS'en på billedet har, på trods af sin beskedne størrelse, to-vejs talefunktion i en god kvalitet. Og med et fuldt opladet batteri, fungerer den i ca. 2-5 dage afhængig af anvendelsen.

Med en vægt på blot 19g, ænses personalet knapt nok, at de har den lille GPS med sig. Men opstår der behov for hjælp, så trykker de blot på alarmknappen. Alarmeren sendes nu i forhold til de oplysninger, der er angivet i programmet – fx til kolleger eller Tunstalls Tryghedscentral.

Mere info om Safecall findes på: [www.safecall.dk](http://www.safecall.dk)





# Risikostyring i kommunen

I de senere år er der kommet større fokus på kommunernes risikostyring. Det vil sige, at kommunen skaber sig et overblik over faktorer, som vil kunne være en økonomisk belastning for kommunen. Det kan både være interne og eksterne faktorer, som brand, indbrud, trusler mv. Til at skabe overblikket, har kommunerne ansat personale, som skal identificere mulige risici. Dette personale kaldes oftest for risikokoordinatorer eller riskomanagere.

God risikostyring kan give større sikkerhed for borgere og ansatte i kommunen. Fx kan det betyde færre personskader og sygedage blandt de ansatte. Men også økonomisk kan der være gevinst i en reduktion i omkostninger til bygnings- og tingsskader. Endelig er der også en økonomisk gevinst i form af væsentlige besparelser på forsikringspræmier.

Kommunens politik, planer og tiltag indenfor risikostyring skal basere sig på både etik og økonomi. Hvilke risici vil kommunen udsætte sine medarbejdere og borgere for? Og hvor meget skal der investeres i forebyggelse?

## Sikker og stabil drift

I bund og grund handler det om, at kommunen har en sikker og stabil drift. Det er en hård prioritering i forhold til, hvad der kan "ligge driften ned". Indenfor ældreområdet kan det fx være nedbrud på et plejecenters kaldeanlæg, skadede køretøjer i hjemmeplejen eller en medarbejder, som bliver truet eller overfaldet.

I forhold til ansatte, der arbejder alene, kigger risikokoordinatoren/risikomanageren på, hvordan det kan fungere sikkert og stabilt. Samtidig kigges der på, hvad der skal gøres, hvis uheldet er ude – og hvordan skaderne kan begrænses.

Når vi kigger på personalets sikkerhed, findes der en række produkter, som kan være en stor hjælp i hverdagen. Men vi må ikke glemme, at der i nogle tilfælde kan være helt andre aspekter, der gør sig gældende for en tryk og sikker hverdag. Indenfor udsatte grupper arbejdes der bl.a. på at bevæge sig væk fra fokus på behandling af sygdom og lidelser – hen imod at øge borgerens trivsel. Det betyder, at borgerne kan definere egne behov i forhold til "at komme sig" og have det godt – hvad der virker, og hvordan den enkelte borger gerne vil have det. Det betyder, at risikokoordinatoren/risikomanageren fx kan kigge på, om bemandingen passer til borgeren. Hvis kemien ikke passer, mellem en udsat borger og personalet, kan der nemmere opstå utrygge situationer, end hvis kemien passer.

Risikostyring er et stort område, der skal få kommunen til at fungere gnidningsfrit i hverdagen, minimere risici og have en optimal beredskabsplan, som kan tages i brug, når der er "driftsstop" inden for nogle af kommunens ansvarsområder.

# Vigtige prioriteringer

På ældreområdet er der igennem en årrække skabt store forandringer. Gruppen af ældre er voksende, og nye velfærdsteknologiske løsninger skal gøre de ældre mere selvhjulpne. Det giver kommunerne en udfordring mht. at levere flere og flere velfærdsydelser på den ene side, og at modstå spontane udfordringer, som fx skybrud og oversvømmelser, på den anden side.

Når en kommunal opgave forandres, er det nødvendigt for den enkelte kommune at tilpasse sin indsats og tænke i nye løsninger. En kommunal risikokoordinator kan fx hjælpe med at afdække mulige risici, der kan påføre kommunen store omkostninger. Det kan bl.a. være bygningsskade på grund af oversvømmelser, brand eller tyveri. Men det kan også være driftsstop, hvis et plejecenters alarmsystem går ned efter et lynnedslag eller andet.

Indenfor pleje- og ældreområdet skal der både tænkes over sikkerheden for borgere med et plejebæhov og for personalet. For kommunen vil det ofte være mest fordelagtigt at vælge en leverandør, som tilbyder løsninger til både borgere og personale. Det kan give en bedre udnyttelse af produkterne, når de kan bruges i forskellige sammenhænge. Men det kan også give leverandøren et større indblik i kommunens forhold, så der kan føres en kontinuerlig dialog med udgangspunkt i kommunens behov. Og dermed gøre det muligt for en leverandør at rådgive bedst muligt.

Hos mange kommuner rykker flere og flere opgaver, omkring velfærdsteknologi, ind i IT-afdelingerne. De overtager dermed opgaver med udstyr, der vedrører borgere og personale i plejecentre og hjemmepleje. Her er det vigtigt, at vælge en leverandør med et indgående kendskab til personalets daglige udfordringer og, hvordan de teknologiske løsninger bliver en naturlig del af IT-afdelingen.

Hvilke løsninger, der passer til den enkelte kommune, det enkelte plejecenter eller den enkelte institutions behov, kan variere. Men fælles alle steder er personalets sikkerhed. Og her indgår konflikthåndtering, som er ekstra vigtigt for personale, der arbejder alene. De skal kunne "købe" sig til ekstra sekunder i situationen, så hjælpen kan nå frem, inden der sker personskade.

# Kort om Tunstall

Tunstall udvikler og leverer løsninger til sikring og kommunikation indenfor sundheds- og omsorgsområdet. Det er os, som leverer en stor del af de teknologiske hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger, der er på plejecentre, sociale bosteder, i hjemmeplejen, psykiatriske hospitaler og jobcentre mv.

Vores løsninger omfatter bl.a. personalesikring, demenssikring, elektroniske dørlåse, kaldeanlæg til plejecentre og nødkald (bemandet og ubemandet vagtcentral) til private og til hjemmeplejen.

Med et indgående kendskab til de teknologiske hjælpemidler på markedet ved vi, hvad der skal til for, at plejecentre og specialinstitutioner overholder den gældende lovgivning og EU-standarder.

Vi ved, hvordan netværk, kaldeanlæg m.v. bliver en naturlig del af en IT-afdeling. Tunstall er dermed din ideelle partner på området og kan rådgive dig bedre end nogen andre.



## To typer vagtcentraler

### TeleVagt/Composio – ubemandet vagtcentral

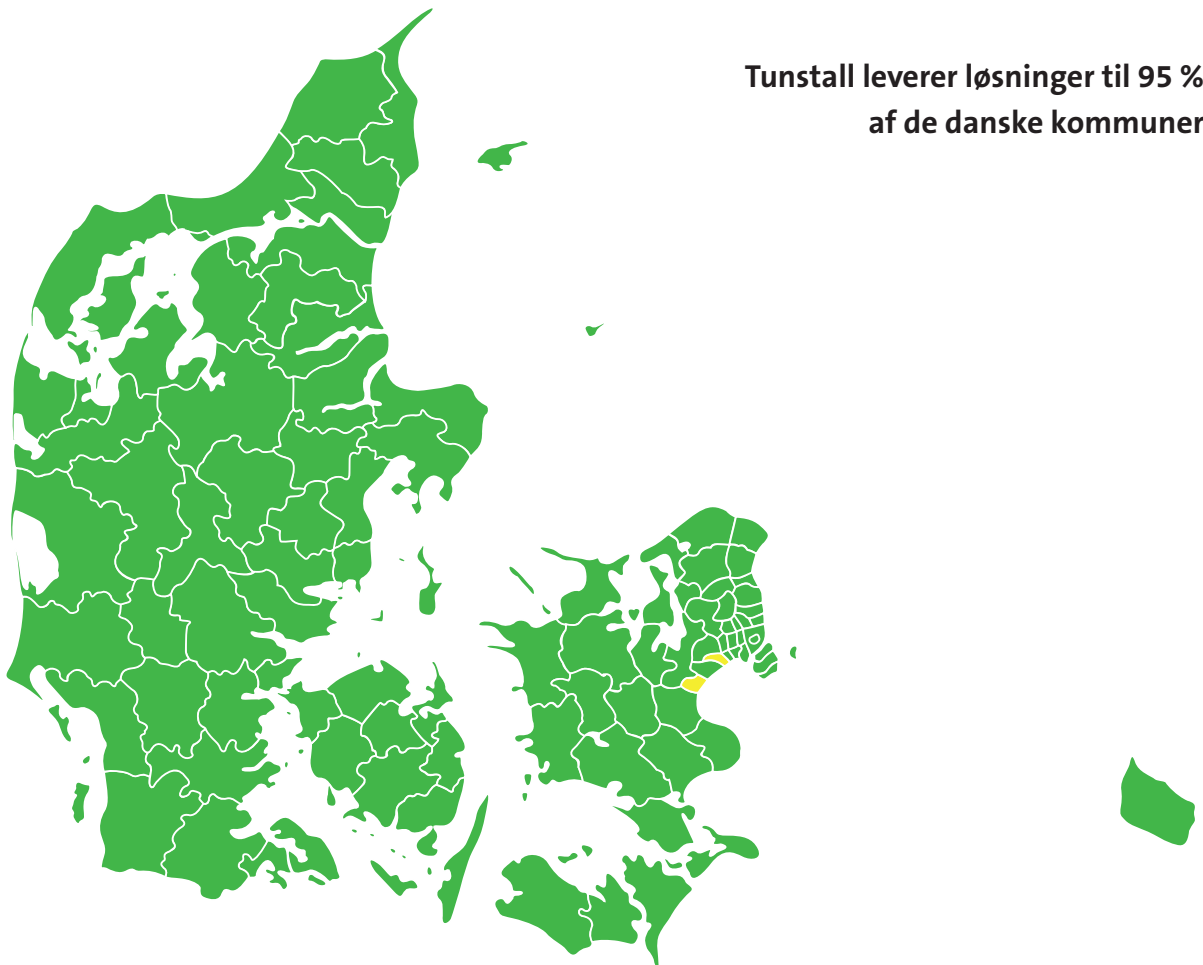
Over 1.000 institutioner har i dag Tunstalls TeleVagt-system, der håndterer mange former for kald og alarmer. I de senere år har vi udviklet en helt ny TeleVagt generation, som er døbt Composio. Det er et moderne kommunikationssystem, der betjenes via en web-baseret brugergrænseflade, så der kan arbejdes med flere plejecentre og flere brugere samtidig.

Composio er udviklet i Danmark og er skabt på grundlag af erfaringer fra plejepersonale i hele Norden.

### Tryghedscentralen – bemanded vagtcentral

Vores bemandede vagtcentral (se omtale side 13-14) har over 30 års erfaring i Danmark. Her har vi opbygget en stor erfaring omkring modtagelse og behandling af alarmopkald.

Tryghedscentralen er i mange år anvendt i store dele af Europa – bl.a. Norge, Finland, Sverige og England. Alarmoperatører sidder klar døgnet rundt til at betjene alarmopkald via et top professionelt computersystem. Det opdateres og videreudvikles løbende af Tunstall i England.



**Tunstall**

© 2017 Tunstall A/S  
Niels Bohrs Vej 42, Stilling  
8660 Skanderborg  
Tlf. 87 93 50 00  
[www.tunstall.dk](http://www.tunstall.dk)  
[info@tunstallnordic.com](mailto:info@tunstallnordic.com)