

Vård och omsorg

Ansvarig

Johan Greco

Upprättad den

2022-01-04

Upprättad av

Helena Lindau Hägg

Reviderad den

Ange datum.

Rutin för hänvisning då telefoner är på lagning

Larmtelefoner vård- och omsorgsboende

Under 2021 bytte Vellinge kommun växel till Telenor One X. Det innebär att ni inte längre ska kontakta Vellinge Direkt för hjälp med hänvisning av era telefoner.

Samtliga larmtelefoner på vård-och omsorgsboende är inlagda som så kallade Gruppnummer hos Telenor. Det innebär att dom ligger i en slinga, så att samtal kommer fram även om en av telefonerna är upptagen eller avstängd. Behöver ni hjälp med ändringar av gruppnummer, såsom vem som är inlagd i slingan, kontakta Helena Lindau Hägg helena.hagg@vellinge.se.

Larmtelefoner hemtjänsten/ Telefoner Hemsjukvården

Larmtelefonerna är inte kopplade som gruppnummer/ ringslinga inom hemtjänsten/ hemsjukvården.

Om en telefon är sönder eller på lagning ska denna vidarekoppla till ett annat nummer eller ha ett inspelat röstmeddelande.

Det gäller även för tex. sjuksköterskor inom hemsjukvården som behöver vidarekoppla samtal från sitt nummer till en annan sjuksköterska.

Det är enklast att använda genvägen med prefix, se nedan.

För att vidarekoppla samtal från sitt nummer till någon annan, ”Medflyttning”:

Medflyttning (vidarekopplas direkt)

Aktivering: *121*<nummer>Grön lur

Avaktivering: #121 Grön lur

Vidarekoppling vid upptaget

Aktivering: *167*<nummer>Grön lur

Avaktivering: #167 Grön lur

Vidarekoppling vid ej nåbar

Aktivering: *161*<nummer>Grön lur
Avaktivering: #161 Grön lur

Spela in röstmeddelande

Till er som ska läsa in eget röstmeddelande, följ nedan instruktioner från Telenor. Tala in en ny hälsningsfras i din röstbrevlåda genom att ringa 888 och följ instruktionerna.

Man spelar först in sitt namn och lägger på enligt instruktion och sedan ringer man igen för att spela in hälsningsfrasen.

Om du befinner dig i utlandet är numret +46733222888.

Du ska tala in samma meddelande på knappval 2 samt 3.

Läs in något av alternativen nedan:

Till er med nummer till specifik person där inringare kan lämna meddelande:

Hej! Du har kommit till NN, profession, placering. (Ex. Anna Andersson, gruppleddare i Almgårdens hemtjänst). Jag har tyvärr inte möjlighet att ta ditt samtal, men berätta gärna vad ditt ärende gäller så ringer jag upp så snart som möjligt.

Till Avdelningar på vård-och omsorgsboende (där inringare ej kan lämna meddelande)

Hej! Du har kommit till avdelning XXX på XXX. (ex. Sommarängen på Månstorps Ängar). Vi har tyvärr inte möjlighet att ta ditt samtal just nu, men försök gärna att ringa oss igen om en stund.

Telefontider

Där det finns behov, såsom vedertagna telefontider hos sjuksköterskor, kan antingen ett röstmeddelande läsas in och så kallad schemalagd vidarekoppling göras.

Detta kräver att man loggar in med ett telenor-id på telenor.se [Mitt Telenor - Logga in på dina sidor | Telenor](#). Se manual ”schemalagd vidarekoppling” på Vellinge.se.

Glöm inte att läsa in era telefontider som röstmeddelande, så att mottagaren vet när ni är anträffbara.