

# VAKT SERVICE

Tekst/foto: Vakt Service

Vakt Service er Norges nest største sikkerhetselskap og leverer tjenester til ca 80 000 kunder. Selskapet har 35 avdelinger med mer enn 2500 ansatte og dekker med dette det meste av landet.

Vakt Service har en av Nord Europas mest moderne alarmstasjoner og behandler mer enn 7 000 000 alarm-signaler og rekvirerer mer enn 41 000 utrykninger i løpet av et år.

Selskapet leverer alt innenfor alarm-anlegg og alarmstasjonstjenester, adgangskontroll, stasjonert og mobilt vakthold, TVO – overvåkning, lås & beslag, verditransport, kurs og kompetanse, trygghetsoppdrag med videre.

## Trygghetsalarm

Ergostart besøkte Vakt Service avdeling Bergen for å høre om deres nye produkt som snart skal lanseres. Det er en trygghetsalarm som ved et lett trykk gir signal på alarmstasjonen og umiddelbart tilkaller vektere fra Vakt Service 24 timer i døgnet. Mange eldre og funksjonshemmede har behov for en ekstra trygghet i hverdagen, og både de og deres pårørende har lenge etterlyst et sikkerhetssystem som sikrer dem om de skulle falle, eller om noe annet skjer

som krever øyeblikkelig hjelp. Å ligge hjelpeløs på gulvet etter å ha falt ut av rullestolen eller ned trappen, er en skrekksituasjon for de fleste, og da er det godt å ha trygghetsalarmen på seg og kunne få hjelp. Med trygghetsalarm fra Vakt Service vil det komme hjelp, det kan utgjøre den store forskjellen

## Behovsstyrt trygghetsalarm

Vi møter Salgssjef i Vakt Service Connect, Harald B. Harung. Han er ansvarlig for pilotprosjektet med trygghetsalarmen, som de har utviklet etter å ha sett det store behovet på markedet.

- Vakt Service er Norges nest største sikkerhetskonsern. Vi er et vaktelskap som driver med hele spekteret av sikkerhetstjenester, og da vi opplevde å få utallige forespørsler om enklere hjelpetjenester, kunne vi bruke vår kompetanse sammen med gode tekniske løsninger til å lage en trygghetsalarm som er rimeligere og enklere enn alternativet brukerne har hatt så langt. Det finnes produkter på markedet i dag som ligner på vår trygghetsalarm, der kunden via trygghetsalarmen oppnår en toveis tale med en sykepleier. Dette er kostbare produkter. Vi opplever at det er mange som har lyst på en slik alarm, men den prisen har de ikke råd

til å betale. Vi vil gjerne være innovative, og funderte på hva vi kunne gjøre her som vaktelskap. Og resultatet er at vi kan tilby et rimeligere og enklere alternativ. Trygghetsalarmen er sammen med andre produkter prøvd ut som et pilotprosjekt på markedet av oss, og vi så at behovet for trygghetsalarmen var stort. Mange var svært glade for at det endelig var mulig å få hjelp til en overkommelig pris. Dette ville folk ha.

Først når behovet er der, tenker man på at trygghetsalarm er nødvendig. Det må gjerne skje et uhell før man begynner å tenke på hvordan man kan sikre seg. Vi fikk mange henvendelser fra fortvilte pårørende som gjerne ville ha en trygghetsalarm på dagen til sin syke mor eller far som allerede hadde hatt en fallulykke, og nå skulle være alene hjemme, mens de selv skulle på ferie. Mennesker med ulike funksjonsnedsettelser henvendte seg også til oss og ønsket et hjelpemiddel som fungerer 24 timer i døgnet. Målet for de fleste er å klare seg alene, og da er trygghetsalarmen et utmerket hjelpemiddel hvis noe skulle skje. Ett trykk, og en person fra Vakt Service tilkalles for assistanse.

## Glødende interesse

Det er tydelig at dette temaet er noe Harald Harung brenner for. Han har jobbet innenfor sikkerhetsbransjen siden 1996, og er virkelig engasjert i utvikling av nye produkter og tjenester som kan sikre mennesker i deres bo- og arbeidsmiljø. Responsen fra fornøyde kunder inspirerer til å strekke seg enda lenger og til å gjøre ytterligere forbedringer etter hva markedet ønsker. Mulighetene for nye trygghetstiltak er mange hvis man hører på hva brukerne ønsker, og tilpasser utviklingen av nye produkter etter det.

Harald Harung og en av Vakt Services mange vektere.



## Vekterne

Vakt Service har et meget høyt sikkerhetskrav til sine vektere, deriblant førstehjelp som våre trygghetsalarmkunder nyter godt av. For kunden handler det om å få hjelp med en gang, og når han trykker på trygghetsalarmen, kommer vekter til assistanse. Vekteren kan formidle videre kontakt til lege, sykehus, brannvesen osv. hvis det trengs. Denne løsningen er rimeligere, enklere og hurtigere enn tilbudet som er på markedet i dag.

## Vil ikke være til bry

- Folk lever lenger i dag, og de bor hjemme lenger før de kommer på alders- eller sykehjem. De har ikke lyst til å være til bry for familien. Dem vi har vært i kontakt med, vil være selvhjulpne så lenge som mulig. De ønsker et hjelpemiddel som sikrer dem om noe skulle skje. De pårørende har ofte ikke anledning og tid til å hjelpe og støtte dem slik de egentlig ønsker. Da er det en påkjenning å daglig gå og bekymre seg for dem. Med en trygghetsalarm slipper de det. Så langt har man måttet søke om kommunal trygghetsalarm, og da kan det ta både vinter og vår før man

får den. Vår løsning er rimeligere, enklere og raskere. Henvender man seg til oss for å få trygghetsalarm, har man den levert innen kort tid. Folk er ikke interessert i å vente lenge på et hjelpemiddel, når de kan få det med en gang. Tenk hvis noe skjer mens de venter?

- Vi har kunder i dag som ønsker seg en kombiløsning i forbindelse med boligalarmen som går på innbrudd og brann. De ønsker at det kan kobles en trygghetsalarm på den. Vi leverer også slike tjenester.

## Informasjon til kundene

- Man betaler en egenandel på selve installasjonen, og har da en 24 timers tilkobling til vår alarmstasjon hvor det sitter spesialutdannet personell som kan håndtere signalet som kommer inn. Dersom situasjonen krever så, tilkalles nærmeste vekterpatrulje for assistanse. Vakt Service vekter handler etter instruks; hver kunde får hjelp, slik de ønsker det.

Når det gjelder markedsføring, er Hjelpemiddelmagasinet Ergostart en kanal og en samarbeidspartner som gir oss anledning til å få ut informasjon til folk om at vi faktisk har et hjelpemiddel

Vekterne rykker ut til kunder som har utløst trygghetsalarmen.

som de har behov for og som er etterspurt. Vi ønsker å bruke den tyngden vi har som et sikkerhetselskap til å lansere et seriøst produkt på en ikke-kommersiell måte. Etikken i dette er meget viktig.

- Folk tror gjerne at en slik trygghetsalarm koster veldig mye og at det er lang leveringstid. Vi leverer et rimelig produkt, hurtig. Alle Ergostarts 24.000 medlemmer får et tilbud om en spesialpris på trygghetsalarmen.

- Vi har fått forespørsler fra både private og offentlige institusjoner om vi kan levere trygghetsalarmer til beboerne. Noen ønsker at vi skal ta oss av alle tjenester, alt fra resepsjonstjeneste, sentralbordvakt, tilkallingsvakt ved nød assistanse til alarmtilkobling. Vi utfører tjenester både i det private og offentlige. Vi hadde ikke forventet en så bra respons som vi har fått. Når vi ser hvor glade folk blir for tjenesten vi gjør, inspirerer det oss til å yte ekstra og utvikle oss videre. Vi skal bry oss! avslutter Harald Harung.

