

Ansvarsfördelning och rutin för trygghetslarm

Gäller fr.o.m. 2016-07-01 - tillsvidare

Innehåll

1 Syfte.....	4
2 Frekvens.....	4
3 Beslut om trygghetslarm	5
3.1 Biståndshandläggare	5
3.1.1 Aktualisering, utredning och beslut	5
3.1.2 Utforma uppdrag.....	5
3.2 Larmadministration	5
3.2.1 Förberedelse.....	5
3.2.2 Installation.....	5
3.2.3 Efterarbete	6
3.3 Utförare	6
4 Genomförande	6
4.1 Sökrutin för åtgärdskedja av larm	6
4.1.1 Larmadministration	6
4.1.2 Utförare	6
4.2 Åtgärdande av trygghetslarm.....	7
4.2.1 Trygghetscentral.....	7
4.2.2 Utförare	7
5 Uppföljning av beslut om trygghetslarm.....	7
5.1 Biståndshandläggare	7
5.2 Larmadministration	7
5.3 Utförare	7
6 Avslut.....	7
6.1 Biståndshandläggare	8
6.2 Larmadministration	8
6.3 Utförare	8
7 Byte av utförare.....	8
7.1 Biståndshandläggare	8
7.2 Larmadministration	8
7.3 Utförare	8
8 Ändringar av uppgifter	9
8.1 Biståndshandläggare	9
8.2 Larmadministration	9
8.3 Utförare	9
9 Tillfälligt uppehåll	9
9.1 Biståndshandläggare	9
9.2 Larmadministration	9
9.3 Utförare	9

10 Teknisk support och övervakning.....	10
10.1 Larmadministration.....	10
10.1.1 Dagtid.....	10
11 Driftstörningar/stopp.....	10
11.1 Larmadministration.....	10
11.2 Utförare.....	10
11.3 Biståndshandläggare.....	10
12 Debitering av förlust eller skada av larmdosa och larmklocka.....	10
12.1 Larmadministration.....	10
13 Statistik.....	10
13.1 Larmadministration.....	10
13.2 Biståndshandläggare.....	10
14 Inställelsetid.....	11
14.1 Larmadministration.....	11
14.2 Utförare.....	11
15 Avvikelse.....	11
16 Uppföljning ansvarsfördelning och rutiner.....	11

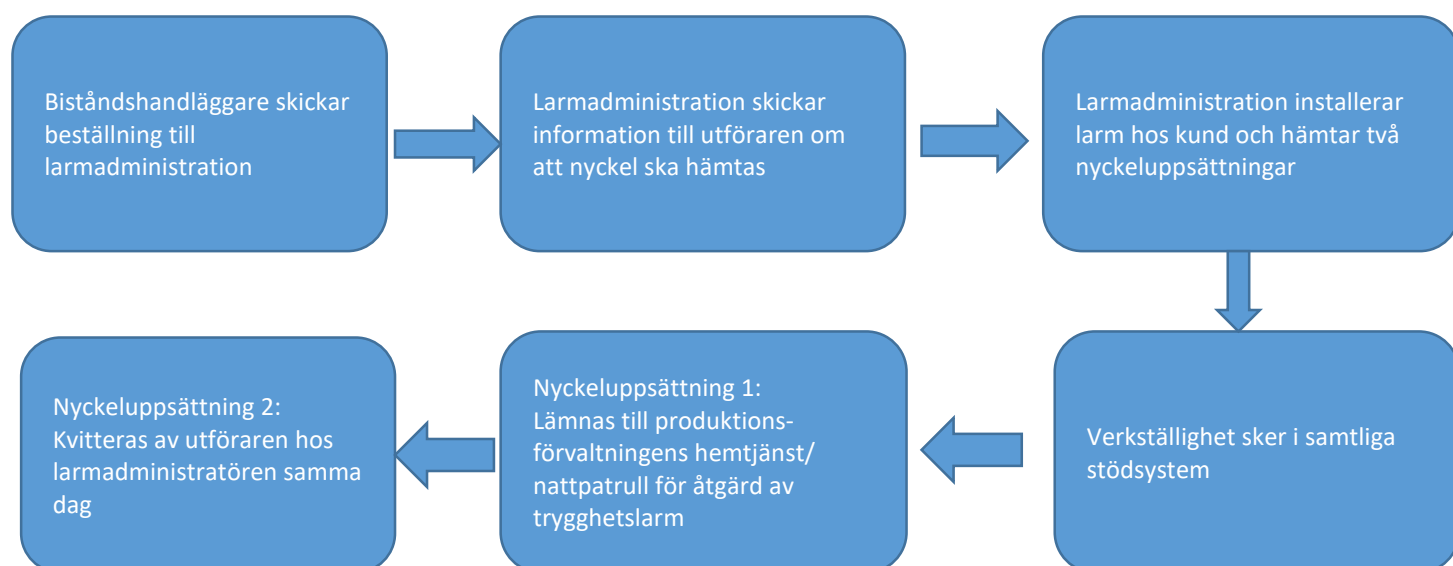
1 Syfte

Syftet med rutinen är att vid åtgärdande av trygghetslarm säkerställa och tydliggöra övergripande ansvarsfördelning, arbetsgång och kommunikationskedja mellan biståndshandläggare, larmadministration, larmcentral, hemtjänstutförare, nattpatrull, kund och närstående/god man.

2 Frekvens

Rutinen ska användas i det dagliga arbetet av biståndshandläggare, larmadministration och hemtjänstutförare inkl. nattpatrull. Rutinen revideras löpande eller minst en gång per år. Samtliga aktörer ska ansvara för att tydliga rutiner finns inom sitt respektive ansvarsområde.

Flöde för beställning och installation av trygghetslarm



3 Beslut om trygghetslarm

3.1 Biståndshandläggare

3.1.1 Aktualisering, utredning och beslut

Biståndshandläggare tar emot ansökan, utreder och fattar beslut samt dokumenterar i Lifecare. När två personer i samma hushåll har beslut om trygghetslarm kan en extra larmklocka till befintlig larmdosa erhållas.

Biståndshandläggaren informerar kunden om:

- gällande beslut och avslut
- vad som gäller vid förlust eller skadad larmdosa/larmklocka
- val av hemtjänstutförare för åtgärdande av trygghetslarm
- vem som kommer på larm vid de olika tidpunkterna(dag/kväll/natt)
- larmcentralens funktion
- att 112 gäller vid akuta situationer
- två uppsättningar nycklar (hemnyckel + ev. portnyckel) ska lämnas vid installation. Nycklarna kvitteras till vald hemtjänstutförare och till larmadministrationen
- trygghetslarmet installeras **inte** om nycklar/taggar **inte** lämnas. Vid byte av lås till kodlås ska 2 dörrtaggar lämnas till larmadministrationen. **Koder till dörrlås tas ej emot av säkerhetsskäl.**
- vid frånvaro och ändring av kontaktuppgifter ska biståndshandläggare och larmadministrationen meddelas

Biståndshandläggaren ansvarar för att följande uppgifter finns med som information till larmadministrationen vid beställning

- kundens namn och personnummer
- adress (bostad och vistelse)
- tele/mobil nummer
- anhörig/närstående
- hälsotillstånd som är av vikt, t ex **smitta**, diabetes, hjärtsvikt, restsymptom efter stroke, blodförtunnande medicin etc.
- husläkare/vårdcentral
- språk om annat än svenska
- husdjur
- vald hemtjänstutförare

3.1.2 Utforma uppdrag

Biståndshandläggaren gör beställning i Lifecare till larmadministrationen. I beställningen dokumenteras vilken hemtjänstutförare kunden valt. Meddelandefunktionen i Lifecare används för information till utförare om ny kund.

3.2 Larmadministration

3.2.1 Förberedelse

Larmadministrationen tar emot uppdraget i Lifecare.

Larmadministrationen registrerar kontaktuppgifter (se enligt ovan 1.1.1) i trygghetscentralens stödsystem. Larmadministrationen kontaktar kund och bestämmer tid för installation och kontrollerar att nycklar eller taggar finns att hämta.

Larmadministrationen meddelar hemtjänstutföraren vilken dag och tid trygghetslarmet ska installeras och kommer överens om en tid för överlämning av nycklar/taggar.

3.2.2 Installation

Trygghetslarmet installeras och aktiveras så snart som möjligt som larmadministrationen fått en korrekt beställning, att kund/anhörig är hemma, att nycklar/taggar finns och att det är tekniskt möjligt. Alternativt efter överenskommelse med kund/närstående.

Detta förutsätter att 2 uppsättningar larmnycklar/taggar finns tillgängliga och att kunden eller dennes företrädare är hemma. Vid problem, t ex nyckelhantering/taggar kontaktas biståndshandläggaren. Larmadministrationen mottar två nyckel/taggupsättningar från kund, en uppsättning till utförare dag/kväll och en uppsättning för åtgärdande av trygghetslarm nattetid. Larmadministrationen provar att nycklarna/taggar fungerar. Vid rätt nycklar/tag skrivs nyckel/tag kvittensen under, ett kvitto lämnas till kund och ett originalkvitto behålls av larmadministrationen. Därefter installeras trygghetslarmet om godkänd signalstyrka finns.

Larmadministrationen överlämnar broschyr samt informerar kunden om följande:

- hur larmet fungerar
- hur man provlarmar
- vikten av att bära larmklockan
- att kunden ska påkalla uppmärksamhet om larmet är ur funktion, t ex står och blinkar eller lyser rött
- vart kunden ska vända sig vid frågor eller problem med trygghetslarmet
- vad som gäller vid skada eller förlust av larmklocka och/eller larmdosa
- Vid frånvaro och ändring av kontaktuppgifter ska kunden meddela biståndshandläggaren då det är denne som ändrar uppgifterna i systemet.
- Sekretessbrytande överenskommelse (samtycke) ska inhämtas från kund för att säkerställa att adekvat information kan föras över mellan kommunens nattpatrull som åtgärdar larmet från kl. 22.30 – 07.00 alla nätter, till aktuell utförare som åtgärdar larmet alla dagar från kl. 07.00 – 22.30. Inhämtande av samtycke ska dokumenteras.

3.2.3 Efterarbete

Larmadministrationen behåller originalet av nyckel/tag kvittensen och ansvarar ytterst för larmnyckeln/tag som används av produktionsförvaltningens nattpatrull, kl 22.30 – 07.00, alla nätter. Nyckel/tag kvittensen arkiveras hos larmadministrationen. Larmuppgifter redigeras i stödsystemet. Larmansvarig dokumenterar i Lifecare och verkställer beslutet.

3.3 Utförare

Efter överenskommelse senast klockan 15.00 samma dag, ska hemtjänstutföraren hämta nycklar/tag hos larmadministrationen och skriva under nyckel/tag kvittensen. I samband med nyckelutlämningen lämnas kopia på utförarens kvittens, larmnyckel/tag nummer och adress till kunden. Nycklarna/tag ska registreras i skåp och förvaras på ett säkert sätt. Hemtjänstutföraren ska förvara kopian av nyckel/tag kvittensen på ett säkert sätt. Förlust av nycklar/tag ska omedelbart åtgärdas. Utföraren är ersättningskyldig vid eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av försumlighet. En genomförandeplan upprättas. Utföraren informerar kunden om vikten av att meddela om förändrade förhållanden till biståndshandläggaren.

4 Genomförande

4.1 Sökrutin för åtgärdskedja av larm

4.1.1 Larmadministration

Larmadministrationen ansvarar för att sökrutiner för åtgärdskedja finns och registreras hos larmcentralen som Österåkers kommun har avtal med.

4.1.2 Utförare

- Hemtjänstutföraren ansvarar för att meddela larmadministrationen hur trygghetslarmet ska åtgärdas. En särskild plan (sökruin) för åtgärdande av trygghetslarm ska upprättas i överenskommelse med brukare och utförare.
- Larmcentralens blankett ”Nyanmälan/Ändring/Avanmälan av Sökrutin” ska användas och lämnas till larmadministrationen.
- Larmadministrationen ska ha fått sökrutinen i god tid, inom 3 dagar, innan uppdraget kan börja gälla.

- Ny utförare av hemtjänst i kommunen. Larmcentralen behöver 3-4 veckor på sig för att registrera in ny utförare.
- Det är viktigt att meddela larmadministrationen när det sker ändringar av hur trygghetslarmet ska åtgärdas.
- Ändring ska göras på larmcentralens blankett ”Nyanmälan/Ändring/Avanmälan av Sökrutin” som ska skickas till larmadministrationen i god tid innan ändring.
- Samtycke ska inhämtas från kund för att säkerställa att adekvat information kan föras över från utföraren som åtgärdar larmet kl 07.00 – 22.30 alla dagar till kommunens nattpatrull som åtgärdar larmet kl 22.30 - 07.00 alla nätter. Inhämtande av samtycke ska dokumenteras.

4.2 Åtgärdande av trygghetslarm

4.2.1 Trygghetscentral

När kunden larmar gör trygghetscentralen en bedömning om larmet skall ringas ut till ansvarig utförare eller om det kan tas om hand av trygghetscentralen. Trygghetscentralen använder aktuell larmplan/sökrutin när de ringer ut larmet till hemtjänstutföraren för åtgärd.

4.2.2 Utförare

- Tar emot samtal från trygghetscentralen. Larmet ska åtgärdas inom 45 minuter.
- Kundens larmnycklar hämtas i nyckelskåpet. Utföraren kontrollerar kundens uppgifter i Lifecare.
- Utföraren åker hem till kunden, konfirmerar/återringer larmet och hjälper kunden med orsaken till larmet.
- Larmet dokumenteras.

Vid larm som gäller hälso- och sjukvårdsinsatser enligt HSL ska avvikelserapportering göras till kundens vårdcentral.

Tydliga rutiner ska finnas för åtgärdande av trygghetslarm.

5 Uppföljning av beslut om trygghetslarm

5.1 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren följer upp kundens beslut. Kundens kontaktuppgifter kontrolleras och ändringar registreras i Lifecare. Eventuella ändringar meddelas larmadministrationen och utförare via meddelandefunktion i Lifecare. Vid nytt beslut dokumenterar biståndshandläggaren i Lifecare och skickar beställning till larmadministrationen.

5.2 Larmadministration

Larmadministrationen rapporterar om avvikande larmbeteende till biståndshandläggare . Omprövning av biståndsbeslut dokumenteras i Lifecare av biståndshandläggare. Vid eventuella ändringar i samband med omprövning uppdateras informationen i stödsystemet för trygghetslarmet.

5.3 Utförare

Hemtjänstutföraren rapporterar om kundens larmbeteende till biståndshandläggare.

6 Avslut

Kunden informeras av både biståndshandläggare och larmadministrationen att larmet ska lämnas tillbaka till larmadministrationen, lokal på Norrgårdsvägen 3.

6.1 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren ska meddela larmadministrationen och hemtjänstutföraren via Lifecare att kunden avslutar trygghetslarmet.

När kunden avlider meddelas larmadministrationen via meddelandefunktionen i Lifecare.

Biståndshandläggaren avslutar ärendet i Lifecare. Finns make/maka är det biståndshandläggaren som beslutar om övertagande av larmet. Ny ansökan behöver inkomma.

6.2 Larmadministration

Larmet ska återlämnas av kund eller närstående/god man till larmadministrationen senast 30 dagar efter avbeställning eller att kund avlidit. Uppdraget god man upphör när kund avlidit. Finns inga anhöriga behöver kontakt tas med Socialförvaltningens dödsboutredare för att få tillbaka larmutrustningen. Larmadministrationen ska rengöra trygghetslarmet och klocka. Larmadministrationen återlämnar samtliga nycklar till kund och ansvarar för att få kundens eller närståendes/god mans underskrift på nyckelkvittensen.

Larmadministrationen avslutar kunden i trygghetslarmets stödsystem när larmet är återlämnat.

Larmadministrationen avslutar larmet i Lifecare. Larmadministrationen meddelar biståndshandläggaren via meddelandefunktionen i Lifecare. Avslutet dokumenteras i Lifecare.

6.3 Utförare

- Hemtjänstutföraren och larmadministrationen ska meddelas via Lifecare av biståndshandläggaren att kunden avslutar trygghetslarmet.
- Hemtjänstutföraren ska kontakta larmadministrationen för återlämning av larmnycklar.
- Hemtjänstutföraren ska skriva på original nyckelkvittensen, att larmnycklar är återlämnade.
- Hemtjänstutföraren ska få en kopia på nyckelkvittensen efter signering.

7 Byte av utförare

7.1 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren informerar nuvarande hemtjänstutförare och tillträdande hemtjänstutförare om att kunden önskar byta hemtjänstutförare. Tidsangivelse för byte ska anges i beställningen, ej fredagar.

Biståndshandläggaren gör en ny beställning i Lifecare till larmansvarig med information om ny utförare.

7.2 Larmadministration

Larmansvarig ändrar uppgifter om hemtjänstutförare till larmcentralen vid den tidpunkt bytet sker. Bytet verkställs i Lifecare. Larmansvarig avslutar verkställigheten på tidigare utförare och verkställer sedan den nya utföraren. Detta sker på överenskommet datum.

7.3 Utförare

Den ursprungliga utföraren utför pågående uppdrag till dess att byte av utförare är genomfört. Tidigare utförare ska informera kund om hur nyckelhanteringen går till i samband med bytet. Tillträdande utförare ska kontakta larmadministrationen för att komma överens om en tid då kvittering av larmnycklar ska ske hos larmadministrationen i lokal på Norrgårdsvägen 3, Solgården. Tidigare utförare ska kvittera tillbaka larmnyckeln till larmansvarig. Tillträdande utförare ska kvittera larmnyckel hos larmansvarig. Nyckelkvitteringarna ska ske vid ett och samma tillfälle, dvs samma dag som tillträdande utförare övertar kund, då uppdraget startar. Antal nycklar vid den gemensamma nyckelkvitteringen ska stämma med det antal nycklar kunden lämnat. Tydliga rutiner ska finnas vid byte av utförare. Larmadministrationen har kvar en nyckeluppsättning och nyckelkvittens så länge kunden har trygghetslarm. Viktigt att nyckeln hämtas enligt överenskommelse. Larmet går över till ny utförare när avlämnande utförare lämnat nyckeln till larmadministrationen. Det är den utförare som har nyckel som svarar på och åtgärdar larm.

8 Ändring av uppgifter

Ändringar av uppgifter kan vara adressändring, ändring av portkod, förändringar i hälsotillstånd ex (ASIH.), sociala förändringar, t ex från gift till änka.

8.1 Biståndshandläggare

När biståndshandläggaren får vetskap om nya eller ändrade uppgifter uppdateras Lifecare. Larmadministrationen meddelas via Lifecare.

8.2 Larmadministration

Larmansvarig registrerar ändring i trygghetslarmens stödsystem och dokumenterar i Lifecare.

8.3 Utförare

När hemtjänstutföraren får vetskap om nya eller ändrade uppgifter ska dessa meddelas **snarast** i Lifecare till biståndshandläggare då det **endast** är biståndshandläggaren som kan ändra uppgifterna.

9 Tillfälligt uppehåll

Till exempel vistelse i annan kommun.

9.1 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren fattar beslut om tillfälliga vistelser i annan kommun. Då skickas **inte** uppdraget till larmadministrationen utan till fiktiv utförare i Lifecare som heter "Ht, annan kommun".

Biståndshandläggaren meddelar biståndshandläggare i annan kommun om uppdraget.

Biståndshandläggaren meddelar larmadministrationen och ordinarie hemtjänstutförare via meddelandefunktionen i Lifecare att kunden är på "Tillfällig vistelse". Kunden behåller trygghetslarmet. Biståndshandläggaren informerar kund om att trygghetslarmet inte ska lämnas tillbaka vid en tillfällig vistelse. Uppgifter mailas i Lifecare till larmadministrationens gruppmail "Larmadministrationen"

Biståndshandläggaren meddelar ordinarie hemtjänstutförare via meddelandefunktionen i Lifecare att kunden är på sjukhus eller på korttidsboende

9.2 Larmadministration

Larmadministrationen har kontroll på apparat och larmknapp och kontaktar kund/anhörig när det inkommit avvikelser från utrustningen.

9.3 Utförare

Hemtjänstutföraren dokumenterar datum vid kännedom om tillfälliga uppehåll, t.ex sjukhusvistelse, längre besök hos barn eller sommarvistelser på annan ort. Meddela även larmadministrationen vid vetskap om längre frånvaro. OBS! Avser kund som har hemtjänstinsatser.

10 Teknisk support och övervakning

10.1 Larmadministration

10.1.1 Dagtid

Vardagar finns larmansvarig i tjänst från 08.00 till 16.30 och kan kontinuerligt kontrollera om det finns felrapporter från larmcentral eller tekniskt stödsystem för trygghetslarmen. Larmadministrationen åtgärdar uppkomna fel vardagar under dagtid, ej röda dagar eller helger.

10.1.2 Kväll, natt och helg

Efter klockan 16.30 vardagar, helger och nätter sker ingen kontroll av felrapporter från larmcentral eller tekniskt stödsystem för trygghetslarmen.

11 Driftstörningar/stopp

11.1 Larmadministration

Alla dagar, kvällar och helger informeras utförarna om aktuell situation med sms som skickas till avsedda larmtelefoner direkt från larmcentralen som Österåkers kommun har avtal med.

11.2 Utförare

Utförarna informeras direkt från larmcentralen, ett sms skickas till avsedda larmtelefoner. Vid uppkommen driftstörning/stopp ska utföraren säkerställa utifrån kundens behov. Utförarna ska samråda med biståndshandläggare vid aktuell uppkommen driftstörning/stopp eller senast vid nästkommande vardag. Larm 50, används för kodning av händelsen.

11.3 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren informeras om driftsstörning/driftstopp av sin enhetschef, som fått informationen av larmadministrationen. Biståndshandläggaren samråder med utföraren och bedömer om insatsen/åtgärden är rimlig utifrån kundens behov.

12 Debitering av förlust eller skada av larmdosa och larmklocka

12.1 Larmadministration

I samband med installation lämnas skriftlig och muntlig information till kunden om vad som gäller vid förlust eller skada av larmklocka och larmdosa. Vid förlust eller skada av larmklocka/larmdosa skickas faktura till kunden eller närstående/god man.

13 Statistik

13.1 Larmadministration

Larmadministrationen kan ta ut larmrapporter från larmcentralen vid behov, eventuella åtgärder meddelas biståndshandläggare.

13.2 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren kan begära larmrapporter från larmadministrationen.

14 Inställelsetid

På fastlandet och på Ljusterö ska inställelsetiden hos kunden vara maximalt 45 min i normala väderförhållanden från att utringning skett av operatör vid larmcentralen till utförarens larmtelefon. På övriga öar inom Österåkers kommun ska åtgärdande av trygghetslarm ske snarast möjligt, dock senast inom 24 timmar.

14.1 Larmadministration

Larmadministrationen tar fram rapporter och fördelar vid behov till biståndshandläggare och utförare.

14.2 Utförare

Avvikelse rapport ska skrivas av hemtjänstutföraren när inställelsetiden hos kund överstiger 45 minuter om inte annat är överenskommet. Avvikelse rapporten ska skickas till utföraren, ansvarig chef, samt till biståndshandläggaren.

15 Avvikelse

Vid brister/avvikelse som uppstår i utförandet av tjänsten i samband med beslut, installation av larm, nyckelhantering, utförarbyte, övertagande av larm eller vid avslut av larm som drabbar kund/andra inblandade parter skall en avvikelse rapport alltid skrivas och lämnas till närmsta chef för åtgärd.

16 Uppföljning ansvarsfördelning och rutiner

Uppföljning av dokumentet *Ansvarsfördelning och rutin för trygghetslarm* ska göras minst en gång per år. Detta görs i samverkan med enheten för stöd och service för äldre och funktionsnedsatta, enheten för larmadministration och utförarna av hemtjänst.

Uppföljningen syftar till att säkerställa att rutinen är aktuell och att utförd tjänst ska hålla utlovad kvalitet.

Uppföljnings- och revisionshistorik

Uppföljningsdatum	Funktion	Namn
2018-01-15 rev 1	Sakkunnig äldre	Kerstin Odenfelt
2020-01-24 rev 2	Sakkunnig äldre	Kerstin Odenfelt