

<b>Dokumentbeteckning</b> Digitalt trygghetslarm		
<b>Ansvarig funktion</b> Objektledare VSOA	<b>Rutinansvarig</b> Välfärdsteknikteamet	<b>Upprättad datum</b> 2022-06-01
<b>Gäller för</b> Utförare hemtjänst	<b>Remiss/samråd</b> Ej aktuellt	<b>Reviderad datum</b> 2025-01-23

## Rutin; Besvara och åtgärdskvittera förmedlade/eskalerade larmanrop, digitalt trygghetslarm

Rutinen avser besvara och åtgärdskvittera larmanrop från digitalt trygghetslarm, som förmedlats/eskalerats till utförare från Careium larmcentral (Linköpings kommuns leverantör av larmmottagning).

Rutinen beskriver ej hur utförare hanterar/ åtgärdar förmedlat/eskalerat larmanrop hemma hos brukare. Hanteras enligt utförares lokala rutiner.

### Motta och besvara larmanrop som förmedlas/eskaleras till utförare från Careium larmcentral.

Varje utförare ska själva välja om man önskar att Careium larmcentralen ska förmedla/eskalera larmanrop via telefonsamtal eller via SMS.

Behöver utförare genomföra någon förändring av eskaleringsväg/ sökväg, se Rutin; *Eskaleringsväg, sökväg för larmanrop till utförare, digitalt trygghetslarm*. Återfinns på utförarwebben, se länk nedan.

### Telefonsamtal

Vid förmedling/eskalering av larmanrop via telefonsamtal ringer larmoperatör från Careium larmcentral till utförares angivna eskaleringsväg/ sökväg och förmedlar larmanropet. Utföraren kvitterar att larmanropet mottagits genom att besvara telefonsamtalet.

## SMS

Har utförare valt att Careium larmcentral ska förmedla/eskalera larmanrop via SMS skickar Careium larmcentral ett SMS till angiven eskaleringsväg/ sökvägar.

SMS:et ska innehålla följande information;

- Digitala trygghetslarmets serienummer
- Tidpunkt när larmanropet inkom till Careium larmcentral
- Brukares för- och efternamn
- Brukares adress
- Brukares telefonnummer
- Nyckelnummer (i de fall detta är registrerat hos Careium larmcentral)
- Orsak till larmanropet (i de fall Careium larmcentral har vetskap om orsak)

SMS från Careium larmcentral innehåller även information om att SMS:et ska besvaras med *Ja1* eller *Nej1* (*Nej1* används endast vid akuta situationer då omvårdnadspersonal ej kan ta emot/hantera eskalerat larmanrop).

För att bekräfta att förmedlat/eskalerat larmanrop mottagits av personal besvaras SMS:et genom att skriva *Ja1*.

Om SMS inte besvarats inom fem (5) minuter ringer Careium larmcentral ut förmedlat/eskalerat larmanrop till utförare via förmedlad eskaleringsväg/ sökväg.

Besvaras SMS med *Nej1*, skickar Careium larmcentral nytt SMS till förmedlad andrahandskontakt i eskaleringsväg/ sökväg. SMS:et besvaras med *Ja2* eller *Nej2*. Om SMS inte besvarats inom fem (5) minuter ringer Careium larmcentral ut förmedlat/eskalerat larmanrop till utförare via förmedlad eskaleringsväg/ sökväg.

Alla förmedlade/eskalerade larmanrop ska åtgärdas, hemma hos brukare oavsett larmorsak, inom 20 minuter i tätort och inom 40 minuter i glesbygd.

Mottaget sms gällande förmedlade/eskalerade larmanrop från Careium larmcentral till utförare ska snarast raderas av hemtjänstutförare, då verksamhet bedömer att mottaget sms ej längre är nödvändiga för att fullfölja insatsåtgärd.

Vid frågor om förmedlat/eskalerat larmanrop, kan personal kontakta Careium larmcentral. Telefonnummer till Careium larmcentral, se nedan. **Observera att detta gäller i de fall kompletterande information om larmanropet krävs.**

## **Åtgärdskvittering av hanterade larmanrop som förmedlats/eskalerats till utförare från Careium larmcentral.**

***Åtgärdskvittering behöver ej utföras gällande larmanrop som förmedlas/eskaleras från mobilt trygghetslarm- GPS.***

### **Via brukares digitala trygghetslarm**

Förmedlat/eskalerat larmanrop ska alltid åtgärdas hemma hos brukare, och åtgärdskvittering ska utföras inom 20 minuter i tätort, och inom 40 minuter i glesbygd. Åtgärdskvittering utförs genom att personal trycker på brukarens digitala trygghetslarm, antingen på brukares larmknapp eller stora röda knappen uppe på basenheten. När Careium larmcentral kopplar upp och besvarar larmet, måste omvårdnadspersonalen säga "*personal på plats*" och åtgärdskvitterar förmedlat/eskalerat larmanrop.

### **Via telefonsamtal (undantagsfall)**

I undantagsfall får åtgärdskvittering ske via telefonsamtal till Careium larmcentral vid åtgärd av förmedlat/eskalerat larmanrop, i de fall utförare bedömer att det är direkt olämpligt att åtgärdskvittering sker via brukares trygghetslarm. Undantagsfall kan exempelvis vara p.g.a psykisk ohälsa eller extrem ljudkänslighet. Telefonnummer till Careium larmcentral, se nedan.

#### Careium behöver följande information:

- Vilken hemtjänstverksamhet i Linköpings kommun.
- Namnet på brukaren vars larmanrop är aktuellt för åtgärdskvittering.

### **Påminnelse om åtgärdskvittering saknas**

Har ingen åtgärdskvittering inkommit till Careium larmcentral inom 45 minuter, kommer Careium larmcentral att ringa till utförares förmedlade eskaleringsväg/sökväg, för påminnelse om att åtgärdskvittering saknas. Utförare ansvarar för att säkerställa att förmedlat/eskalerat larmanrop har åtgärdats hemma hos brukare innan åtgärdskvittering kan utföras via utringd påminnelse från Careium larmcentral att åtgärdskvittering saknas.

## Länkar

**Rutin; Eskaleringsväg, sökväg för larmanrop till utförare, digitalt trygghetslarm:** [www.linkoping.se/ehalsa](http://www.linkoping.se/ehalsa), "puff" Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet- rutiner, manualer, blanketter. Under rubrik: *Digitalt trygghetslarm*.

**Telefonnummer Careium larmcentral:** 010-482 90 00

## Ändringslogg

2024-04-01: Reviderad ansvarsrubrik utifrån ny förvaltningsorganisation.

2024-04-01: Ändrad utifrån ny rutinmall

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderat namn på länkpuff

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderad rubriksättning

2025-01-23: Reviderad information