

Vård- och omsorgsförvaltningen  
**Normerande styrdokument**

Datum:  
2024-03-11

Beslutsfattare:  
Maria Jennische, verksamhetschef förebyggande och jour

Version/Dokumentidentitet:  
VOF-RU-620-03

Dokumentansvarig:  
André Johansson, larmsamordnare trygghetsjouren

# Trygghetslarm i ordinärt boende

## Innehåll

1	Syfte .....	2
2	Omfattning .....	2
3	Ansvar .....	2
4	Genomförande.....	2
4.1	Beställning av Trygghetslarm.....	2
4.2	Verkställande av Trygghetslarm .....	3
4.3	Installation av trygghetslarm .....	3
4.4	Beställning av Tillfälligt trygghetslarm – Ny larmbrukare .....	4
4.4.1	Myndighetens beslut om Tillfälligt trygghetslarm.....	4
4.4.2	Vårdgivarens beslut om Tillfälligt trygghetslarm .....	4
4.5	Installation av Tillfälligt trygghetslarm .....	4
4.6	Beställning/Installation av Tillfälligt trygghetslarm – för befintlig brukare som redan har larm.....	5
4.7	Återlämnande av trygghetslarm .....	5
4.8	Övertagande av trygghetslarm .....	5
4.9	Byte av vårdgivare .....	6
4.9.1	När extern utförare tar över larmbrukare från annan extern utförare .....	6
4.9.2	När extern utförare tar över larmbrukare från kommunal utförare.....	6
4.9.3	När kommunal utförare tar över larmbrukare från extern utförare.....	6
4.10	När larmbrukare flyttar men har kvar samma vårdgivare .....	7
4.11	När sammanboende önskar varsin klocka till trygghetslarm .....	7
4.12	Ändrade brukaruppgifter .....	7
4.13	Vid låsbyte .....	7
5	Relaterade dokument.....	8
6	Information om rutinen .....	8

Policy

Riktlinje

**Rutin**

Vägledning

## 1 Syfte

Att tydliggöra roller och ansvar mellan hemvårdsutförare och Trygghetsjouren, Uppsala kommun, vård- och omsorgsförvaltningen.

Att säkerställa att utförare av hemvård i larmsituation får korrekt information om brukare med trygghetslarm.

## 2 Omfattning

Samtliga vårdgivare som tecknat avtal med äldrenämnden och omsorgsnämnden, och har larmbrukare/ vårdtagare registrerade hos trygghetsjouren.

## 3 Ansvar

**Chef** inom Trygghetsjouren ansvarar rutinen är aktuell och känd inom sin verksamhet samt säkerställer att rutinen finns tillgänglig för externa dagutförare via utförarsidan.

## 4 Genomförande

Ansökan om trygghetslarm görs via [seniorguide@ uppsala.se](mailto:seniorguide@ uppsala.se). Biståndshandläggare tar beslut om trygghetslarm och skickar beställning till berörd utförare.

### 4.1 Beställning av Trygghetslarm

- Beställning inkommer från biståndshandläggare till ansvarig utförare för larmområdet eller redan vald utförare i aktuellt verksamhetssystem.
- Utförare kontaktar den blivande larmbrukaren för att komma överens om ett första besök. Detta besök ska ske inom **tre** (3) arbetsdagar (måndag – fredag) från inkommen beställning om ingen annan överenskommelse slutits med den som beställer trygghetslarm.
- Trygghetsjourens teknikgrupp installerar trygghetslarm hos den enskilde inom **två** (2) vardagar efter att komplett beställning inkommit från utförare via ifyllbart PDF-formulär **BL829 Nybeställning av trygghetslarm**.
- Utförare verkställer beslut i aktuellt verksamhetssystem, när trygghetslarm är installerat efter att meddelande från teknikgruppen inkommit att installationen är klar.

## 4.2 Verkställande av Trygghetslarm

- Utförare överlämnar vid första besöket hos larmbrukaren
  - skriftlig information om den enhet som ansvarar för att personal kommer när brukare med trygghetslarm ”trycker på knappen” samt hur detta går till.
  - skriftlig information om Trygghetsjouren. *Den skriftliga informationen tillhandahålls av Trygghetsjouren.*
- Utförare dokumenterar den information som utföraren anser sig behöva för att kunna leverera sin tjänst samt
  - tar emot nyckel av brukaren och dokumenterar på **BL758** Nyckelkvittens
  - kontrollera vid hembesöket att rätt nyckel/nycklar/tag lämnats av brukaren.
  - överlämnar fullständig beställning via ifyllbart PDF-formulär **BL829 Nybeställning av trygghetslarm.**  
Om det är flera personer boende i samma hushåll som ska nyttja trygghetslarm hämtas nyckel/nycklar in, men separata beställningar via ifyllbart PDF-formulär (BL829) skrivs för varje person. Se mer punkt 4.11
  - Utföraren beställer uppmontering av Phonirolås via phoniro webborder
- Trygghetsjouren lägger in uppgifterna från PDF-formuläret i sitt IT-system.

## 4.3 Installation av trygghetslarm

- Teknikgruppen kontaktar brukaren för att komma överens om installationsbesök. Detta besök skall ske inom **två** (2) arbetsdagar mån – fre om ej annat överenskommit med brukaren samt
  - installerar trygghetslarmet, phonirolås och utför funktionskontroll samt dokumenterar i IT-systemen.
  - överlämnar skriftlig information om trygghetslarmet samt handhavande till brukaren.
  - bekräftar installationen i aktuellt verksamhetssystem.
  - meddelar hemvårdsutförare att trygghetslarmet är installerat i aktuellt verksamhetssystem.
  - Utförare verkställer beslut i aktuellt verksamhetssystem, när trygghetslarm är installerat efter att meddelande från teknikgruppen inkommit att installationen är klar.

## 4.4 Beställning av Tillfälligt trygghetslarm – Ny larmbrukare

Tillfälligt trygghetslarm används i särskilda fall där behov av trygghetslarm snabbt behöver tillgodoses och inte kan vänta på ordinarie installation av teknikgruppen.

Varje utförare av hemvård ska ha tillgång till Tillfälligt trygghetslarm i verksamheten.

Tillfälligt trygghetslarm finns även i begränsat antal för hämtning hos Trygghetsjouren.

**OBS!** Tillfälligt trygghetslarm ska **endast** användas i undantagsfall som en temporär lösning innan ett stationärt trygghetslarm är installerat.

*Viktigt att hemvården kontaktar Trygghetsjouren i god tid innan installationen så att uppgifter kan läggas in i Trygghetsjourens larmsystem annars kommer inte larmet att fungera.*

### 4.4.1 Myndighetens beslut om Tillfälligt trygghetslarm

Myndigheten ansvarar för att, vid behov, göra muntlig beställning av Tillfälligt trygghetslarm direkt till utförare utan föregående biståndsbeslut.

Den muntliga beställningen inkommer från biståndshandläggare, Mottagningsteamet eller Seniorguide.

### 4.4.2 Vårdgivarens beslut om Tillfälligt trygghetslarm

Vårdgivarens chef eller ansvarig sjuksköterska ansvarar för att ta beslut om installation av Tillfälligt trygghetslarm med eller utan föregående dialog med biståndshandläggare/trygghetsjour.

## 4.5 Installation av Tillfälligt trygghetslarm

- Utföraren ansvarar för att installera Tillfälligt trygghetslarm hos den enskilde inom 24 timmar om/när behov uppstår samt
  - nyckel ska inhämtas från brukaren.
  - meddelar Trygghetsjouren i god tid innan installationen sker så att uppgifter läggs in i systemet.
  - meddelar biståndshandläggare/Seniorguiden att ett tillfälligt trygghetslarm installerats om biståndsbeslut inte finns.
  - skickar beställning via ifyllbart PDF-formulär **BL829 Nybeställning av trygghetslarm** till Trygghetsjouren. Om problem uppstår att man inte kan skicka beställning via mail kan vårdgivare ringa in till trygghetsjouren och lämna uppgifter innan installation av tillfälligt trygghetslarm. För att nästkommande vardag inkomma med skriftlig beställning.

#### 4.6 Beställning/Installation av Tillfälligt trygghetslarm – för befintlig brukare som redan har larm

- om det ordinarie trygghetslarmet slutar att fungera kan hemvården byta ut det ordinarie trygghetslarmet och installera ett tillfälligt trygghetslarm
- meddelar Trygghetsjouren i god tid innan installationen sker så att uppgifter läggs in i systemet.
- det ordinarie trygghetslarmet ska inte avslutas av hemvården

#### 4.7 Återlämnande av trygghetslarm

Teknikgruppen tillhandahåller förpackning för återlämning till utförare.

- Utförare lägger trygghetslarm, sändare och eventuella tillbehör i förpackningen för återlämning och märker upp förpackningen med larmbrukarens identitet samt
  - förvarar förpackningen på utförarens hemvårdslokal för avhämtning.
  - Avslutar verkställighet i aktuellt verksamhetssystem - en notering går till omsorgsdebiteringen.
  - meddelar biståndshandläggare om avslut.
  - beställer nedmontering av Phonirolås.
- Teknikgruppen hämtar förpackningen för återlämning
- Utförare meddelar **efter** inhämtat trygghetslarm Trygghetsjouren om avslut, via ifyllbart PDF-formulär **BL830 Avbeställning av trygghetslarm**.
- Trygghetsjouren dokumenterar uppsägning efter avregistrering i sitt IT-system.
- Teknikgruppen avslutar verkställighet i aktuellt verksamhetssystem och hämtar larmutrustning hos hemvårdsutförare.

#### 4.8 Övertagande av trygghetslarm

Övertagande av trygghetslarm kan endast ske mellan personer inom samma hushåll. Det måste finnas ett biståndsbeslut på trygghetslarm för den som tar över larmet.

- Utförare/larmbrukare meddelar Seniorguide/biståndshandläggare önskemål om övertagande.
- Utförare meddelar Trygghetsjouren via ifyllbart PDF-formulär **BL831 Övertagande av trygghetslarm** om avregistrering av nuvarande brukare samt att övertagande önskas.
- Trygghetsjouren ändrar uppgifter i sitt IT-system enligt ifylld beställning via PDF-formulär.

## 4.9 Byte av vårdgivare

När larmbrukare med hemvård byter vårdgivare eller när larmbrukare utan tidigare hemvård får ny vårdgivare.

**Övertagande utförare** är alltid skyldig att informera sig om den nya brukaren har trygghetslarm kopplat till trygghetsjouren. Övertagande utförare är alltid ansvarig att skicka en beställning via ifyllbart PDF-formulär **BL832 Vårdgivarbyte trygghetslarm** om vårdgivarbytet till Trygghetsjouren.

**Överlämnande utförare** ansvar för larmbrukare tills bytet av utförare är registrerat och kvitterat av Trygghetsjouren.

Byte av vårdgivare får endast ske under vardagar. Trygghetsjouren ska meddelas **tre** (3) vardagar innan bytet sker med datum och tid.

Övertagande av **extern utföraren** eller mellan **externa utförare** kan endast ske när larmbrukare har lämnat korrekt antal nycklar på beställningen via ifyllbart PDF-formulär.

### 4.9.1 När extern utförare tar över larmbrukare från annan extern utförare

- Extern utförare kommer överens med överlämnande extern utförare om datum och klockslag för bytet samt;
- fyller i beställning via ifyllbart PDF-formulär **BL832 Vårdgivarbyte trygghetslarm** till Trygghetsjouren.
- Trygghetsjouren ändrar uppgifter i sitt IT-system om att larmkund bytt till ny vårdgivare.

### 4.9.2 När extern utförare tar över larmbrukare från kommunal utförare

- Övertagande extern utförare kommer överens med överlämnande kommunal utförare om datum och klockslag för bytet samt;
- fyller i beställning via ifyllbart PDF-formulär **BL832 Vårdgivarbyte trygghetslarm** till Trygghetsjouren.
- inhämtar nyckel/nycklar hos brukaren mot kvittens.
- Trygghetsjouren ändrar uppgifter i sitt IT-system om att larmkund bytt till ny vårdgivare.

### 4.9.3 När kommunal utförare tar över larmbrukare från extern utförare

- Övertagande kommunal utförare kommer överens med överlämnande extern utförare om datum och klockslag för bytet samt
  - hämtar nyckel hos brukaren och dokumenterar på **BL758 Nyckelkvittens**.
  - fyller i beställning via ifyllbart PDF-formulär **BL832 Vårdgivarbyte trygghetslarm** och skickar till Trygghetsjouren
- Trygghetsjouren uppgifter i sitt IT-system om att larmkund bytt till ny vårdgivare.

#### 4.10 När larmbrukare flyttar men har kvar samma vårdgivare

När larmbrukare byter adress skall trygghetslarm inhämtas och avregistreras, enligt punkt 4.7.

- Om brukaren önskar trygghetslarm även på den nya adressen ska ny beställning på **BL829 Nybeställning trygghetslarm** med erforderliga och uppdaterade uppgifter lämnas till Trygghetsjouren minst **två** (2) dygn före planerad flytt.
- Teknikgruppen ansvarar för installation och funktionskontroll av det nya trygghetslarmet i den nya bostaden.

#### 4.11 När sammanboende önskar varsin klocka till trygghetslarm

Detta avser både nybeställning av trygghetslarm till sammanboende där båda personerna önskar egen larmklocka, och i de fall ett befintligt trygghetslarm sedan tidigare finns registrerat på den ena personen i hushållet.

- En beställning per larmbrukare skickas via ifyllbart PDF-formulär **BL829 Nybeställning trygghetslarm** till Trygghetsjouren.
- I de fall ett trygghetslarm redan finns ska en **ny ansökan** göras om trygghetslarm för den andra personen till Seniorguide/biståndshandläggare. "extra klocka" anges under punkten "övrigt" på larmunderlaget.
- Trygghetsjouren justerar erforderliga uppgifter i sitt IT-system.
- Teknikgruppen byter ut/installerar samt gör en funktionskontroll av larmutrustning som är programmerad för att hantera två identiteter.

#### 4.12 Ändrade brukaruppgifter

Vid ändring av brukares uppgifter, exempelvis byte av portkod eller byte av telefonnummer, ska **BL833** Ändring av uppgifter för trygghetslarm fyllas i och mejlas till trygghetsjouren.

#### 4.13 Vid låsbyte

När larmbrukare byter lås och nycklar i sin bostad är det viktigt att hemvården får in ny/nya nyckel/nycklar till bostaden, enligt punkt 4.2.

## 5 Relaterade dokument

RU621	Drift av trygghetslarm
BL758	Nyckelkvittens
BL829	Nybeställning av trygghetslarm
BL830	Avbeställning av trygghetslarm
BL831	Övertagande av trygghetslarm
BL832	Vårdgivarbyte trygghetslarm
BL833	Ändring av uppgifter för trygghetslarm

Lathund - Flöde Lifecare Trygghetsjouren och Hemvård

## 6 Information om rutinen

Förtydligat: p 4.3, 4.4, 4.5, 4.7

Ny punkt: 4.6

Lagt till ref: Lathund - Flöde Lifecare Trygghetsjouren och Hemvård