

Vård- och omsorgsförvaltningen  
**Normerande styrdokument**

Datum:  
2023-03-01

Beslutsfattare:  
Irene Sundman, verksamhetschef förebyggande och jour

Version/Dokumentidentitet:  
VOF-RU-621-01

Dokumentansvarig:  
André Johansson, larmsamordnare trygghetsjouren

# Drift och underhåll av trygghetslarm

## 1 Syfte

Att tydliggöra ansvarsfördelning mellan vårdgivarens hemvårdsenheter och Trygghetsjouren (TJ) gällande drift och underhåll av installerade trygghetslarm.

## 2 Omfattning

Samtliga vårdgivare som tecknat avtal med Äldrenämnden och Omsorgsnämnden och har larmbrukare/ vårdtagare registrerade hos trygghetsjouren.

## 3 Ansvar

Chef vid trygghetsjouren, vårdgivarens chefer och larmombud (aktuellt register finns hos trygghetsjouren) ansvarar för att beskrivet delmoment genomförs.

## 4 Genomförande

### 4.1 Trygghetsjourens ansvar gällande drift och utbildning

Trygghetsjouren tillhandahåller samt ansvarar för uppdatering av instruktioner rörande hantering av larm/tillbehör via kvalitetsledningssystemet/utförarwebben.

Trygghetsjouren ansvarar även för att fylla på de ”blå lådorna” med larmtillbehör vid behov.

Policy

Riktlinje

**Rutin**

Vägledning

Två gånger per år anordnar Trygghetsjouren träffar för information/utbildning till av vårdgivaren utsedd personal, vanligen samordnare/planerare avseende:

- Hemvårdsutförarens roll och ansvar
- Trygghetsjourens roll och ansvar
- Rutiner/instruktioner
- Praktiska saker gällande det ”blå systemet”
- Trygghetslarm, nyheter/handhavande

## 4.2 Enhetens Larmombud Samordnare/Planerare

Varje enhet utser minst två larmombud (vanligtvis administrativ personal, samordnare/planerare) och anmäler dessa till TJ.

Larmombuden ska vara nåbara via E-post.

Att vara larmombud innebär att:

- vara enhetens primärkontakt med TJ i frågor gällande trygghetslarm (trygghetslarm samt tillbehör)
- ha ett samordnade ansvar för enhetens tekniska ansvar för trygghetslarm, vilket innefattar:
  - deltagande i utbildning som anordnas av TJ
  - ansvar för enhetens uppdatering av aktuella instruktioner rörande trygghetslarm
  - ansvar för enhetens innehåll i den blå lådan

## 4.3 Driftstörningar

Trygghetsjouren får via tekniska larm meddelande om följande typer av driftstörningar:

- Uteblivet testlarm
- Nätbortfall
- Testlarm knapp saknas
- Batterifel

Trygghetsjouren tar emot felanmälningar från kunder/närstående och personal som rör synbara skador på någon del av larmutrustningen via telefon.

## 4.4 Roller och ansvar vid driftstörningar/underhåll

### 4.4.1 Utebliven kontakt med Trygghetslarmet

Trygghetslarmet skickar signaler flera gånger om dygnet till trygghetsjouren. Om signalen ej kommer fram noteras detta av trygghetsjouren som ansvarar för att förmedla detta till berörd vårdgivares hemvårdsenhet genom att ringa ut till personal samt genom mail via Lifecare. Viktigt för hemvårdsenhet att följa upp dessa.

Vårdgivaren ansvarar för att se till att trygghetslarmet fungerar. I fall där felet inte kan avhjälpas ska trygghetsjouren underrättas via felanmälan.

#### **4.4.2 Nätbortfall**

Trygghetslarmet skickar ett automatiskt larm till trygghetsjouren om strömmen till trygghetslarmet bryts.

Trygghetsjouren ansvarar att förmedla detta till berörd vårdgivare genom mail via Lifecare.

Vårdgivaren ansvarar för att förvissa sig om att strömtillförseln är säkrad genom ett hembesök samt att meddela trygghetsjouren när åtgärden är utförd genom att provlarma hos larmkund.

#### **4.4.3 Larmknapp saknas**

Trygghetslarmet (basenheten) kontrollerar att den har kontakt med larmklockan. Om denna kontakt är bruten i tre dygn skickas ett tekniskt larm "Larmknapp saknas" till trygghetsjouren.

Trygghetsjouren ansvarar att förmedla detta till berörd vårdgivare genom mail via Lifecare.

Vårdgivaren ansvarar för att kontrollera att trygghetslarmet fungerar via provlarmning från larmklockan. I fall där felet inte kan avhjälpas ska TJ underrättas via felanmälan.

#### **4.4.4 Batterifel**

##### *4.4.4.1 Vård batterifel*

- indikerar att batteriet i larmklockan håller på att ta slut.

TJ ansvarar för att vidareförmedla detta till teknikgruppen som ansvarar för att problemet åtgärdas. (måndag-fredag)

##### *4.4.4.2 Ackumulatorfel*

- indikerar att backup-batteriet i basenheten håller på att ta slut.

Trygghetsjouren ansvarar för att vidareförmedla detta till teknikgruppen som ansvarar för att problemet åtgärdas (måndag-fredag)

#### **4.4.5 Felanmälningar**

Personal som upptäcker eller uppmärksammas på skada på trygghetslarmet eller dess tillbehör vilket innebär försämrad funktion eller risk för försämrad funktion av larmet skall omgående meddela detta till larmombudet.

Larmombudet ansvarar då för att ta ställning till om felet går att åtgärda via exempelvis klockbyte. I fall där osäkerhet uppstår finns trygghetsjourens teknikgrupp att nå för konsultation. (måndag-fredag)

Vid allvarigare fel på larmutrustningen som ej kan åtgärdas med material som finns tillgängligt hos vårdgivaren ska trygghetsjouren underrättas via en felanmälan.

#### 4.4.6 Trygghetslarmet för tillfällig installation

Vid uppkommen skada på befintligt trygghetslarm eller vid akut behov av trygghetslarmet har hemvårdsenheterna möjlighet att själva utföra en tillfällig installation.

– Även kallade ”**Tillfälligt trygghetslarm**”.

Detta sker endast vid ett akut behov och då trygghetsjourens teknikgrupp inte är i tjänst.

Hemvården ansvarar för installation och nyckelkvittens samt att personuppgifter om larmkunden omgående kommer till trygghetsjourens kännedom innan installationen. Se mer information i **RU620** Trygghetslarm i ordinärt boende.

Hemvården ansvarar för att informera brukaren att teknikgruppen inom kort kommer att göra ett hembesök för att byta ut det tillfälliga trygghetslarmet mot ett ordinarie larm.

Teknikgruppen ansvarar för att snarast (måndag-fredag) besöka larmbrukaren för att installera ordinarie trygghetslarmet till larmbrukaren samt att lämna det tillfälliga trygghetslarmet till aktuell hemvårdslokal.

Tillfälliga trygghetslarm finns utplacerade på hemvårdsenheterna men finns även för avhämtning hos trygghetsjouren.

## 5 Relaterade dokument

RU620      Trygghetslarm i ordinärt boende

## 6 Information om rutinen

Denna version ersätter RU275 (ÄLN). Sedan föregående version har relaterat dokument BL336 Tekniskt larm, utgått.