|  |
| --- |
| **Bilaga 1 Avslut av trygghetslarm** |

**Syfte**

Säkerställa ansvarsområde mellan VSS Larmpatrull och äldreenheten i Nacka kommun så att rätt kund debiteras rätt avgift.

**Ansvar**

Samtliga medarbetare som arbetar inom VSS Larmpatrull samt biståndshandläggare och avgiftshandläggare på äldreenheten.

**Utförande**

När kunden tar kontakt med larmpatrullen och vill avsluta sitt larm

Larmpatrullen hänvisar till och meddelar biståndshandläggaren.

Biståndshandläggaren avslutar beslutet och gör avbeställning i Combine.

Larmpatrullen bekräftar mottagande av avbeställningen i Combine.

Larmpatrullen kontaktar och påminner under två månader kund/anhörig om att återlämna larmapparaten. Påminn kund/anhöriga om att avgiften debiteras så länge larmet inte är tillbaka.

Avgiftshandläggaren håller ärendet öppet, så att avgift kan tas ut fram tills att larmapparaten återlämnats.

Larmpatrullen meddelar avgiftshandläggaren i Combine när larmapparaten är återlämnad, samt makulerar kunden i Webaccess & I-Care online.

Om apparaten inte återlämnats inom två månader efter första kontakten med kund/anhöriga, meddelar larmpatrullen avgiftshandläggaren detta i Combine och ersättning för larmapparaten faktureras kund.

Larmpatrullen makulerar kunden i Webaccess / I-Care online och dokumenterar i Pulsen Combine.

När kunden flyttar till särskilt boende
Avgiftshandläggaren meddelar Larmpatrullen när en larmkund har flyttat till särskilt boende.

Avgiftshandläggaren håller ärendet öppet, så att avgift kan tas ut fram tills att larmapparaten återlämnats.

När kund avlidit

Avgiftshandläggaren meddelar Larmpatrullen när en larmkund har avlidit.

Biståndshandläggaren avslutar beslutet och gör avbeställning i Combine.

Larmpatrullen bekräftar mottagande av avbeställningen i Combine.

Larmpatrullen påminner närstående en gång om att larmapparaturen ska återlämnas och meddelar detta till avgiftshandläggaren.

Avgiftshandläggaren debiterar inte avgift eller kostnader efter bortgång även om larmapparaten inte återlämnas.

Larmpatrullen makulerar kunden i Webaccess & I-Care online oavsett om larmapparaten är återlämnad eller inte. Dokumentera i Combine: avreg, larm åter/ej åter, nyckeln kvitterades / kasserades.

Övertagande av befintligt **fast** larm
Biståndshandläggaren skriver nytt beslut om trygghetslarm för den som ska ta över larmet och skickar ny beställning till Larmpatrullen via Combine. I beställning ska det framgå att det finns ett larm som ska tas över.

Biståndshandläggaren fattar ett avslutsbeslut och gör avbeställning för personen som inte längre ska ha larm.

Larmpatrullen gör en ändring med personuppgifter för den kund som övertar det redan befintliga larmet i Webaccess & I-Care online.

Om make/maka/partner/sambo tar över larmet verkställer larmpatrullen beslutet på den personen som tar över larmet. Samt meddelar, via Pulsen Combine, informationen till avgiftshandläggaren. Se rutin för *Avregistrering av trygghetslarm*.