# I händelse av driftstörningar i trygghetslarmen

Nacka kommun, Policy

Dokumentets syfte

Säkerställa information och trygghet till kunder vars trygghetslarm påverkas av driftstörningar. Det finns stationära respektive mobila trygghetslarm.

Såväl stationära som mobila trygghetslarm kan påverkas av driftstörningar. Under en pågående driftstörning fungerar inte larmen, vilket kunden behöver få information om. Annars är risken att kunden larmar och inte får någon hjälp.

Dokumentet gäller för

Ansvarig chef för Larmpatrullen, tekniker och medarbetare inom Larmpatrullen.

# Utförande

Information om driftstörning eller krismeddelande kommer från leverantörerna (SOS Alarm och Posifon) och skickas till:

1. Välfärd samhällsservice – Larmpatrullen (funktionsmejl och sms), Nattpatrullen (funktionsmejl), biträdande verksamhetschef, verksamhetschef, teknisk förvaltare.
2. Äldreenheten – enhetschef för äldreenheten och funktionsbrevlåda [kos@nacka.se](mailto:kos@nacka.se)

Vid information om driftstörning eller krismeddelande till Larmpatrullen från leverantör ska:

1. Larmpatrullens tekniker (vardagar 07.30-16.00) eller omvårdnadspersonal inom larmpatrullen (utanför teknikers arbetstid) omgående ta kontakt med leverantör för att höra om hur det påverkar våra kunder och hur länge störningen beräknas pågå, om det inte framgår tydligt i meddelandet som skickats.
2. Kontrollera ev. tekniska larm i system för trygghetslarmen (CMP SOS Alarm och Posifon Care) för att få en uppfattning om hur många och vilka kunder som ev. påverkas.
3. Göra en riskbedömning ifall påverkan på våra kunder är hög, d v s att de riskerar att inte få hjälp när de larmar under en tidsperiod som är minst 2 h.  
   Vid hög påverkan kontaktas omgående:
4. (Vardagar, kontorstid) Bitr. verksamhetschef. Bitr. verksamhetschef agerar enligt rutin ”trygghetslarm vid driftstörning” från Äldreenheten.
5. (Utanför kontorstid/kvällar/nätter och helger. Ring arbetstelefon alt. privattelefon och komplettera med sms. Ring i turordning.)   
   1: Verksamhetschef för Natt- och Larmpatrullen/Sofiero  
   2: Bitr. verksamhetschef för Natt- och Larmpatrullen  
   3: Affärsområdeschef för Nacka Seniorcenter
6. Vid riskbedömning låg påverkan, d v s kunder kan larma/larmen når Larmpatrullen informerar tjänstgörande tekniker eller omvårdnadspersonal inom Larmpatrullen:
7. Bitr. verksamhetschef (vardagar under kontorstid).
8. (Utanför kontorstid) Skicka e-post till: enhetschef på äldreenheten [ellinor.egefors@nacka.se](mailto:ellinor.egefors@nacka.se), [kos@nacka.se](mailto:kos@nacka.se), [sonja.dupe@nacka.se](mailto:sonja.dupe@nacka.se) och [sirpa.tampio-wallebom@nacka.se](mailto:sirpa.tampio-wallebom@nacka.se), [fredrik.wickbom@nacka.se](mailto:fredrik.wickbom@nacka.se). Ange rubrik: ”Ang. Driftstörning” och skriv ”*Vi har varit i kontakt med leverantör och bedömningen är att störningen just nu har låg påverkan hos våra kunder. Störningen berör: ANGE FASTA TRYGGHETSLARM och/eller MOBILA LARM. Larmpatrull bevakar störningen och uppdaterar er om det skulle ändras till högre påverkan. Ansvarig chef återkopplar när hen är i tjänst, näst kommande vardag*”.
9. Att fundera kring vid låg påverkan; Behöver vi bemanna upp för att kunna hantera flödet av larm som inkommer från kunderna?

**Att tänka på som ansvarig chef:**

* Larmpatrullen ansvarar för att kontakta alla larmkunder som är påverkade av driftstörningen.
* Tekniker/omvårdnadspersonal inom larmpatrull/samordnare har inlogg till system med kontaktuppgifter till samtliga kunder med fasta trygghetslarm (SOS Alarm) och mobila larm (Posifon care).
* Via systemet för mobila larm går det att ta ut en rapport (excelfil) med samtliga kunder och deras kontaktuppgifter – ifall vi behöver ringa och/eller skicka sms. Kundserviceenheten kan bistå med mass-sms, se rutin ”Trygghetslarm vid driftstörning” från Äldreenheten.
* Myndighet/Gruppchef för biståndshandläggare kan bistå med lista över samtliga kunder som har/ej har hemtjänst.
* Prioriterade kunder vid driftstörning/krisinformation: Larmkunder som **ej har hemtjänst/nattpatrull**. Dessa kunder är de vi prioriterar att få kontakt med ifall kundens larm inte fungerar eller att larmen inte når trygghetscentral/Larmpatrull. Övriga kunder kommer under dygnet få besök av hemtjänst alt. Nattpatrull enligt daglig rutin.
* De som har tillgång till Combine rekommenderas att läsa kundens journalanteckning innan samtal till kund (detta för att undvika onödig oro t.ex. kunder med kognitivsvikt eller i de fall anhörig är lämpligare kontaktperson)
* Vi ringer inte till kunder efter kl: 20:00 i de fall vi behöver försäkra oss om kundens trygghet.
* Vi har inte möjlighet att ringa tillbaka till kunderna för att meddela att trygghetslarmet fungerar igen utan uppmanar kunden att ringa Larmpatrullen vid frågor/behov av hjälp alt. 112 vid akuta olyckor. Vid större driftstörning/krisinformation hänvisa även till nacka.se.
* Rutin finns från myndighet: ”Trygghetslarm vid driftstörning” från Äldreenheten. Där framgår också vilka larmkrisledningsgruppen består av och när dessa ska initieras.

Ansvarig för dokumentet

Verksamhetschef för Natt- och larmpatrullen  
2024-01-22