|  |
| --- |
| **Larmutryckning** |

## Syfte

Säkerställa att kunden får den hjälp som kunden har rätt till.

## Ansvar

Samtliga medarbetare som arbetar inom Larmpatrullen som lyder under Socialtjänstlagen (SoL).

## Utförande

Larmpatrullens kunder faller under larmpatrullens ansvar.

Larmutryckning inom 30 minuter.

Tjänstgörande personal i larmpatrullen är skyldig att besöka kund som larmat inom 30 minuter efter att larm inkommit från SOSO-alarm till telefonen ”Larm1” 070-431 65 38.

Om inställelsetiden överstiger 30 minuter ska avvikelse skrivas, se *Riktlinjer för avvikelsehantering*.

**Du ska alltid besöka kund som larmat och säkerställa att kund mår bra.
Du ska alltid vara myndigheter behjälplig (så som SOS-Alarm, Socialjouren, Polisen, Räddningstjänsten)**

Närstående, hemtjänstutförare och övriga medborgare som påtalar om eget behov att komma in hos larmkund hänvisas till Polismyndigheten på telefon 11414. Därefter agera enligt ovan, det vill säga invänta beslut från Polismyndigheten och följ order.

#### Återkoppling till SOS ALARM

1. Larmpatrullen får två sms per kund. Det första där vi bekräftar larmmottagandet genom att svara på sms:et ”nytt larm” med att skriva ”Ok”.
2. I det andra sms:et ”3315” kommer information om kunduppgifter samt nyckelkod.
3. SOS ALARM ringer upp 5 min efter larmutskicket ifall Larmpatrullen inte har svarat.
4. När du åtgärdat och avslutat larmet/besöket hos kund ska du i sms:et ”nytt larm” skriva ”klar”. Efter du skickat ”klar” får du en klarrapport från SOS ALARM.
5. Dokumentera larmtillfälle i kundens sociala journal i Pulsen Combine.

SOS ALARM ringer upp Larmpatrullen ca 60 min efter larmmottagandet i de fallen återkoppling inte har skickats.

#### OBS! Om SOS ALARM kontaktar Larmpatrullen via samtal för att uppmärksamma att larm inte bekräftats med ”ok ”:

Om vi inte mottagit sms-larm påtala detta till SOS ALARM genom att säga ”vi har inte fått larm-sms, skicka det igen, tack.”
Alla larm ska komma via sms från SOS ALARM, vi mottar inga muntliga larm.

#### Prioriteringskedja vid *larmanhopning*

Följande viktning gäller vid prioritering av larmuttryckning då det kommer flera larm samtidigt:

Prioritering mellan trygghetslarm och mobila trygghetslarm;

1. Trygghetslarm
2. Mobila trygghetslarm

Därefter är prioriteringsordningen;

1. Hjärta
2. Tyst larm
3. Fall
4. Toalettbesök
5. Annat

#### När kund larmar från mobila trygghetslarm och är i behov av hjälp utanför bostad

Larm från mobilt/GPS trygghetslarm kommer alltid på telefon ”Larm2”.

Vid uppstart av pass kontrollera att Larmpatrullen är inloggad i appen Skyresponse.

**Inloggningsuppgifter i appen Skyresponse:**

Användarnamn: Nackamottagare

Lösenordet: Nackamottagare123!

**Återkoppling till Mobilt/GPS-larm via appen Skyresponse**

1. Larmpatrullen bekräftar larmmottagandet genom att trycka på ”jag tar detta larm”.
2. Kundinformation syns i appen och om man ringer telefonnumret som startar med +37 ringer man till kundens mobila larm-enhet.
3. Tryck ”visa på karta”, för att lokalisera kundens aktuella position.
4. Vid åtgärdat och avslutat larm tryck på ”avaktivera”.
5. Larm kan också inkomma gällande lågt batterinivå på kundens mobil/GPS-larm. Vid ett sådant larm ska Larmpatrullen ringa kund för att meddela om att hen behöver ladda sitt mobila/gps-larm.