|  |
| --- |
| **Larmutryckning, mobila trygghetslarm** |

## Syfte

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

## Ansvar

Samtliga medarbetare som arbetar inom Natt- och Larmpatrull 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 i appen SkyResponse eller på

Larm1 070-431 65 38.

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

**Vid larm ska Du ska alltid 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.

## Typer av larm

301 - Larmknapp nedtryckt förmedlas via Posifons larmcentral

304 - Fall larm (person har larmat) förmedlas via Posifons larmcentral

959 - Lågt batteri i larmenheten förs direkt till appen, ej via larmcentral   
954 - Enhet har stängts av förs direkt till appen, ej via larmcentral

954 - Inaktivitetslarm förs direkt till appen, ej via larmcentral

(Inaktivitet = larmenhet har inte kontakt med IT-systemen. Kan vara problem med telenäten, larmenheten eller att person befinner sig där det inte finns täckning)

## Rutin för larmmottagning och larmutryckning

#### Larmmottagning från mobila trygghetslarm

#### Larmmottagning görs i appen Skyresponse. Säkerställ att du alltid är inloggad i appen under den tid du är ansvarig larmmottagare.

1. **När larm kommit ska Du acceptera det i appen.**   
   Klicka på larmet i appen och acceptera. Utvärdera sedan:
   1. Vilken typ av larm handlar det om?
   2. Var är personen? Hur hjälper vi hen bäst där?
   3. Har larmcentralen skickat med ytterligare information att ta hänsyn till,   
      exempelvis om SOS Alarm har kontaktats (står högst upp i larmloggen).
   4. Ska kunden kontaktas per telefon eller ska vi åka ut till kunden?
2. **Registrera den åtgärd Du beslutar ska ske**. Skriv fritext om du vill delge

information som sparas till larmärendet, så att andra involverade kan se den.

1. **Avaktivera alltid larmen i appen** när Du haft kontakt/besökt kunden och

situationen är hanterad. Ett larm anses åtgärdat först när det är avaktiverat.

1. Dokumentera larmtillfälle i social journal i Pulsen Combine.

Det är ditt ansvar att avsluta alla larm.

Larmcentralen följer inte upp larm som Larmpatrullen tagit ansvar för genom att ha gått in i det i appen, men inte avaktiverat.

#### OBS! Om larmcentralen kontaktar larmpatrullen via samtal för att uppmärksamma att larm inte har hanterats.

Om vi inte mottagit ett larm så påtala detta till Posifon ”vi har inte fått något larm i appen, skicka det igen, tack.”   
Alla larm ska komma in i Skyresponse app, 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