



Dokumentnamn: Avdelning hemtjänsts rutin för när den enskilde larmar

Beslutad av:
Avdelningschef

Gäller för:
Avdelning hemtjänst

Beslutad:
2022-03-22

Diarienummer:
Ej aktuellt

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
2022-03-22 och tillsvidare

Senast reviderad:
2023-04-11

Dokumentansvarig:
Verksamhetschef Natt/larm

Avdelning hemtjänsts rutin för när den enskilde larmar

Bakgrund

Trygghetsjouren svarar på larmet från den enskilde och skickar ut informationen till aktuell larmenhet. Trygghetsjouren informerar om vem som larmat genom att lämna uppgifter om förnamn, efternamn och fullständig adress (gata och gatunummer) med tillgänglig information om vad som hänt. Det görs via ett SMS i en särskild app i larmtelefonen.

Uppdraget innebär att du hjälper den enskilde vid akuta händelser. Hos den enskilde checkar du både ut och in med hjälp av QR-koden.

Rutin

När du på larmenheten tar emot ett larm

Du som tar emot larm har ett ansvar att skyndsamt åtgärda inkomna larm utifrån följande prioriteringsordning:

- Larm där den enskilde inte svarar eller där det är oklart varför den enskilde har larmat (så kallade "tysta larm" eller oklara larm) ska *alltid prioriteras omgående*.
- Den enskilde som behöver hjälp efter att ha ramlat.
- Den enskilde med sjukdomstillstånd.
- Den enskilde som behöver hjälp utanför besök från ordinarie hemtjänst och som inte har ett planerat besök inom de kommande 60 minuterna.

När flera larm kommer samtidigt

Om flera larm inkommer samtidigt eller om larmet har arbetsplatsträff (APT) kan det bli aktuellt för dig på larmenheten att lämna över larm till ordinarie kommunal hemtjänst.

Larm som du ska lämna över prioriteras enligt följande ordning:

- Den enskilde som har larm och kommunal hemtjänst.
- Den enskilde som har enbart larm. I de fall den kommunala hemtjänsten har nyckel.
- Den enskilde som har enbart larm och den kommunala hemtjänsten saknar nyckel överlämnas *endast i undantagsfall* och då till den kommunala hemtjänsten som utför besöket tillsammans med larmenheten (en personal från varje enhet går tillsammans).
- Den enskilde som har larm och privat utförare av hemtjänst överlämnas *endast i undantagsfall* och då till den kommunala hemtjänsten som utför besöket tillsammans med larmenheten (en personal från varje enhet går tillsammans).

Privata utförare har inte uppdraget att besvara larm varför överlämning inte kan göras till deras personal.

Larm från den enskilde som har kommunal hemtjänst och där det gäller medicinering och den enskilde har läkemedelsövertag lämnar du alltid över till den kommunala hemtjänsten. Larmenheten har inte nycklar till medicinskåp och inte heller delegering.

För dig som ska lämna över ett larm till den kommunala hemtjänsten dag eller kväll när flera larm kommer samtidigt

- Du ringer hemtjänstenhetens larmtelefon och lämnar muntlig information om:
 - Vem det gäller; den enskildes förnamn, efternamn och fullständig adress (gata och gatunummer).
 - Vad som hänt.
- Du säkerställer att din kollega uppfattat att ansvaret för larmet överlämnats till hen.
- Du dokumenterar vem och vilken enhet du har lämnat över larmet till och när.

För dig som ska ta emot ett larm från larmenhet när flera larm kommer samtidigt

När du svarar i din hemtjänstenhets larmtelefon ska du:

- Ta emot information om vem det gäller; den enskildes förnamn, efternamn och fullständig adress (gata och gatunummer).
- Ta reda på vad som hänt.
- Åtgärda larmet.

När du ska lämna över eller ta emot larm som inte brådskar

Du som tar emot larm på larmenheten och bedömer att larmet kan åtgärdas vid ett ordinarie besök kan lämna över larmet till en kollega på den kommunala hemtjänsten. I de ärendena har ni ett gemensamt ansvar att komma överens om och ha en samsyn i vad som ska göras, vem som ska göra det och när. Det för att inte larmåtgärder ska utebli och riskera den enskildes hälsa.

Du på larmenheten som tar emot larm från Trygghetsjouren som inte bedöms brådskande

- Ring hemtjänstens larmtelefon i det aktuella området och informera:
 - Vem det gäller; den enskildes förnamn, efternamn och fullständig adress (gata och gatunummer).
 - Vad som hänt.

Du på hemtjänsten dag/kväll som tar emot samtalet från larmenheten

- Titta på översikten vem som ska göra det kommande planerade besöket och ring den kollegan.
- Prata med din kollega och berätta att den enskilde larmat, vad som hänt, och fråga när din kollega ska dit nästa gång.
- Säkerställ med din kollega att hen åtgärdar larmet på det kommande besöket i de fall det finns ett planerat besök inom en timme.
- Ring tillbaka till larmenheten och tala om när/om din kollega kommer att besöka den enskilde.

Du på larmenheten som tar emot samtalet från den kommunala hemtjänsten

- Ring den enskilde och berättar om det är du som kommer eller om hemtjänsten åtgärdar larmet i samband med sitt planerade besök. Berätta ungefärlig tid som du eller din kollega från hemtjänsten kommer.

Tänk på!

En den enskilde ska inte lämnas ensam i en utsatt eller otrygg situation, exempelvis i väntan på ambulans eller förstärkning av personal. Om du är tveksam hur du ska göra kontakta chef eller planerare för att få stöd. På jourtid ringer du Trygghetsjouren.

Dokumentation

Det är viktigt att du dokumenterar det som är av betydelse för genomförandet av insatsen. Syftet är att ett ärende ska gå att följa för den enskilde om hen begär ut handlingarna men också att du och dina kollegor ska kunna se vad som hänt och när. Dokumentationen ska vara tydlig och kortfattad.

Du som åtgärdar ett larm gör en daganteckning på larmgrenen; vad som hänt och hur det åtgärdats. Dokumentationen bör du göra så snart du kan efter att händelsen inträffat. I de fall det är aktuellt görs en avvikelse.

I de fall larm överlämnas från larmenhet till hemtjänst ansvarar båda enheterna för att dokumentera att larmet överlämnats eller tagits emot.

Mer om dokumentationsskyldighet finns att läsa i [Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS](#).

Syftet med denna rutin

Att vi ska hantera brukarnas larm på samma sätt oavsett var i staden den enskilde bor.
Att säkerställa att larmhanteringen sker på ett tryggt och effektivt sätt.

Vem omfattas av rutin

Denna rutin gäller tillsvidare för dig som medarbetare inom hemtjänsten i Göteborgs stad.

Har du frågor?

Kontakta din chef.