



Dokumentnamn: Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för handläggning av trygghetslarm

Beslutad av:
AC myndighet

Gäller för:
Socialsekreterare i Äldre
samt vård- och
omsorgsförvaltningen

Diarienummer:

**Datum och paragraf för
beslutet:**
25-08-26

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Verksamhetsutvecklare
myndighet

Bilagor:

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för handläggning av trygghetslarm

Syftet med denna rutin

Att socialsekreterare ska ha en gemensam rutin för stöd avseende automatiserad handläggning av trygghetslarm samt inför manuell handläggning av beslut och uppföljning av insatsen. Rutinen är ett komplement till övrig information och dokument om insatsen.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för socialsekreterarna i Äldre- samt vård- och omsorgsförvaltningen.

Bakgrund

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har utvecklat en automatiserad handlägningsprocess för hantering av ansökningar om trygghetslarm. Göteborgs stads robot (Görel) hanterar insatsen från ansökan till att skicka uppdrag i Treserva. Det kan ske antingen genom att den enskilde själv ansöker via den externa e-tjänsten på goteborg.se eller genom att socialsekreterare för in en ansökan som inkommit på annat vis, i den interna e-tjänsten. E-tjänsterna är gemensamma för Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) och Förvaltningen för Funktionsstöd (FFS).

Rutin

Roboten upprättar efter ansökan i e-tjänsten en aktualisering i Treserva med tillhörande underlag från ansökan, fattar beslut om att bevilja trygghetslarm och skickar uppdrag till aktuell utförare. Roboten hanterar även avgiftshandläggningen i de fall som den enskilde godkänner maxtaxa. Beslutet skickas av Roboten till den enskilde via Mina Meddelanden antingen till digital brevlåda eller till folkbokföringsadress.

Automatiserat beslut om trygghetslarm beviljas tills vidare med förbehåll om att beslutet kan komma att ändras vid förändrade förhållanden och/eller behov.

Ansvarsfördelning efter att ansökan om trygghetslarm har beviljats genom automatiserad handläggning

- Om den enskilde inte har pågående ärende inom ÄVO eller FFS fördelar Roboten aktualisering/ärende utifrån en 69-årsgräns. Ärenden där den enskilde är under 69 år fördelas till FFS och över 69 år till ÄVO. Om ärendet efter fördelningen inte bedöms tillhöra den mottagande förvaltningen gäller nuvarande principer för ansvarsfördelning mellan förvaltningarna.
- I de fall som den enskilde har ett pågående ärende både inom FFS och ÄVO fördelas ärendet av Roboten till ansvarig socialsekreterare inom ÄVO.
- Om den enskilde efter beviljat trygghetslarm inte har något pågående ärende i förvaltningen skickar Roboten ett meddelande i Treserva till en sändlista om att beslut upprättats och ärendet läggs på den förvalda enheten.
- Mottagarna i sändlistan går in i e-tjänsten och flyttar ärendet från Roboten till ansvarig socialsekreterare och informerar hen via ett meddelande i Treserva med en länk till ärendet.

Undantag för automatiserad handläggning av trygghetslarm

Vissa ansökningar om trygghetslarm som inkommer via den externa e-tjänsten kommer Roboten inte att handlägga utan dessa behöver utredas manuellt av socialsekreteraren. Det gäller om den enskilde i e-tjänsten svarar att trygghetslarmet ska installeras på annan adress än folkbokföringsadressen samt om den enskilde är beviljad någon av följande insatser:

- Bostad med särskild service
- Personlig assistans/assistansersättning
- Socialt boende med stöd
- Korttidsboende
- Vård- och omsorgsboende
- Trygghetslarm

I de fall det krävs manuell handläggning skapar Roboten en aktualisering i Treserva och fördelar den till den förvalda enheten samt skickar ett meddelande i Treserva till utsedd sändlista.

Om den enskilde inte är folkbokförd inom Göteborgs stad kommer ansökan inte kunna

genomföras i e-tjänsten och den enskilde kommer att hänvisas av Roboten till att ta kontakt med sin hemkommun.

Vid redan installerat trygghetslarm som har tidsbegränsad beslutsperiod utreds fortsatt ansökan manuellt.

Att tänka på i den interna e-tjänsten för automatiserad handläggning av trygghetslarm

- Vid behov av brådskanie installation av trygghetslarm kan handläggningen genomföras i den interna e-tjänsten av socialsekreterare. Socialsekreteraren tar även kontakt med berörda utförare enligt rutin.
- Ansökan om trygghetslarm som inkommer via telefon av sökande som är okänd för socialsekreterare kan hanteras via den interna e-tjänsten. Socialsekreterare behöver däremot säkerställa identitet på den enskilde innan ansökan förs in. Detta kan göras antingen genom att den enskilde digitalt uppvisar giltigt ID eller genom att socialsekreterare vägleder den enskilde till att självständigt genomföra ansökan via den externa e-tjänsten.

Bedömning vid manuell handläggning

Trygghetslarm är en insats som gör det möjligt för den enskilde att komma i kontakt med personal vid oförutsedda situationer och är till för att skapa en ökad känsla av trygghet.

Socialsekreterare ska alltid göra en individuell bedömning om den enskildes behov kan tillgodoses genom den sökta insatsen samt att behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Det ska även göras en bedömning om den enskildes förmåga att använda trygghetslarmet.

Beslut om trygghetslarm ska inte tidsbegränsas om behov av insatsen bedöms som varaktigt. Om beslut om trygghetslarm ska tidsbegränsas behöver skäl framgå i behovsutredningen under ”sammanvägd bedömning”.

Följa upp

- När beslut fattas läggs automatiskt en bevakning på fyra veckor för uppföljning av verkställighet. I samband med uppföljningen stämmer socialsekreterare av med den enskilde att larmet är installerat, att insatsen fungerar samt inhämtar samtycke.
- Uppföljning av beslut kan behöva genomföras under pågående beslutsperiod i det fall stödbehoven skulle förändras, men vid minst ett tillfälle per år. Vid den årliga uppföljningen ställs FREDA-kortfrågor som antecknas i händelser. Uppföljningen dokumenteras i journal och vid betydande förändringar uppdateras uppdragsdokumentet. Socialsekreteraren ska meddela utföraren att förändringen har dokumenterats i uppdraget.

Koppling till styrande dokument

Styrande dokument samt annan information	Koppling till denna rutin
Socialtjänstprocessen	Innehåller information om handlägningsprocessen från ansökan till verkställighet av beslut.
Göteborgs Stads rutin för handläggning, installation och återlämning av trygghetslarm	Rutinens syfte är att tydliggöra ansvarsfördelningen i samband med att trygghetslarm ska installeras och återlämnas, för ett enhetligt arbetssätt i hela staden.

Koppling till stödjande dokument

Stödjande dokument samt annan information	Koppling till denna rutin
Lathund Automatiserat Trygghetslarm	I datorhjälpen finns lathund för automatiserad samt manuell handläggning av trygghetslarm.