



---

**Dokumentnamn:** Anvisning för Inriktnings- och samordningskontakt Trygghetsjouren

---

**Beslutad av:** Avdelningschef Kvalitet och Utveckling  
**Gäller för:** Trygghetsjouren

**Dokumentsort:** Anvisning  
**Giltighetstid:** Tills vidare  
**Senast reviderad:** 2024-05-07  
**Dokumentansvarig:** Avdelningschef Kvalitet och utveckling

---

# Anvisning för Trygghetsjouren - Inriktnings- och samordningskontakt mot äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

## Allmänt om inriktnings- och samordningskontakt

En inriktnings- och samordningskontakt (ISK) är en kontaktpunkt gentemot andra verksamheter. Rollen fyller en viktig funktion för att ta emot och dela information och för att vid behov kunna larma och starta upp krisledningsorganisationen.

Nämnder och bolagsstyrelser ansvarar för att förvaltningen/bolaget har en kontaktpunkt motsvarande en inriktnings- och samordningskontakt som är den primära kontaktvägen vid samhällsstörningar. I äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen ligger detta uppdrag i Trygghetsjouren.

Kontaktpunkten ska:

- ha hög tillgänglighet och kunna nå dygnet runt, året runt
- ta emot larm eller annan information och se till att rätt mottagare nås
- kunna göra en första bedömning av den uppkomna situationen
- kunna vidta åtgärder och koordinera det inledande arbetet
- säkerställa att stadsledningskontorets tjänsteperson i beredskap får information om händelser.

I nämnder och bolagsstyrelser som bedriver samhällsviktig verksamhet bör kontaktpunkten ha förmåga att ta emot och dela information via Rakel. Nämnder och bolagsstyrelser avgör vilka eventuella ytterligare uppgifter och befogenheter som kontaktpunkten ska ha och hur den ska benämnas.

## Särskild anvisning för Trygghetsjouren

De flesta ärenden som inkommer från stadens tjänsteman i beredskap (TIB) utgörs av ärenden som ligger inom Trygghetsjourens ordinarie uppdrag att hantera och informera berörd verksamhet inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen utan att kontakta förvaltningsdirektör, berörd avdelningschef eller att aktivera förvaltningens krisledningsgrupp.

Dessa ärenden handlar om händelser som indirekt kan beröra äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens verksamhet eller medarbetare. Sådan information ska förmedlas direkt till enhetschefer vars verksamheter kan bli påverkade. Vid sådana händelser ska också en rapport om händelsen komma till förvaltningsdirektören via mejl så snart som möjligt.

### Händelser då förvaltningsdirektör ska kontaktas

När förvaltningens medarbetare eller verksamhet blir direkt drabbad av en händelse som rapporteras av tjänsteman i beredskap ska äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens förvaltningsdirektör alltid kontaktas för bedömning av krisledning.

Det finns ärenden som kan vara svårare att avgöra. Här ska den vägledande bedömningen vara om Trygghetsjouren fortsatt kan hantera frågan utan ytterligare stöd. Behövs det ytterligare stöd och beslut så ska förvaltningsdirektör kontaktas eftersom det kan finnas behov av att aktivera krisledning. Till stöd för en händelse som är svårare att bedöma kan enhetschef inom Trygghetsjouren eller avdelningschef Kvalitet och utveckling först kontaktas för bedömning.

| Frågor att ställa till TIB vid kontakt med Trygghetsjouren | Frågor att ställa oss själva på Trygghetsjouren                                   |
|--|---|
| Vad har hänt?  | Kan vi hantera frågan med befintliga resurser?                                    |
| När har det hänt?  | Kan vi hantera frågan med befintliga resurser?                                    |
| Var har det hänt?  | Kan vi hantera frågan med befintliga resurser?                                    |
| Vilka är påverkade?  | Bör vi informera förvaltningsdirektör?  |
| Vilka aktörer är redan involverade?                        | Behöver vi informera förvaltningsdirektör nu eller kan det avvakta till morgonen? |
| Vilken verksamhet är direkt påverkad?                      | Finns det medarbetare som är direkt berörda?                                      |
| Vilka verksamheter kan påverkas?                           | Finns det omsorgstagare som är direkt berörda?                                    |

### Särskilt avsatt telefonnummer och telefon

En särskilt avsatt telefon finns på Trygghetsjouren och är tillgängligt för TIB-samtal dygnet runt. Telefonen ska alltid besvaras och prioriteras före andra samtal. Om telefonen mot förmodan stängs av så kopplas samtalet till en backuptelefon. Telefonerna testas återkommande.