



Dokumentnamn: Kommunens ansvar vid brådskande larmuppdrag på jourtid

Beslutad av:
Förvaltningsdirektör

Gäller för:
Medarbetare i Göteborgs
stad som arbetar inom
Hemtjänst natt och larm
och på Trygghetsjouren.

Diarienummer:
Ej aktuellt

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2024-06-17

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
2024-06-17 och tills vidare. Ej aktuellt

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Marie Skoglund,
verksamhetschef,
Hemtjänst natt och larm

Kommunens ansvar vid brådskande larmuppdrag på jourtid

Kommunen har ett ansvar att enskilda personer, kommuninvånare men ibland också besökare i kommunen, får den hjälp de har behov av. Skyldigheten innefattar att utreda, fatta beslut om bistånd och verkställa uppdrag så att den enskildes behov tillgodoses.

Den person som har behov av stöd och hjälp vänder sig till kommunen och gör en ansökan om bistånd för att behovet ska tillgodoses. Ansökan kan vara skriftlig eller muntlig och behöver inte vara specificerad. Ansökan ska handläggas skyndsamt. Det betyder att ansökningar ibland behöver utredas och beslut fattas i samma stund som ansökan kommer in för att den enskilde ska få det stöd den behöver.

Kommunen kan inte neka och hänvisa till andra aktörer innan det står klart att det hör till en annan huvudman/verksamhet och har överlämnats dit.

Brådskande bistånd på Jourtid

Under jourtid hanterar Trygghetsjouren de ansökningar som inte kan vänta till nästkommande vardag.

Jourtid är vardagar från kl. 16.30 till kl. 07.00 och från fredag kl. 16.30 till måndag kl. 07.00 (gäller även andra helgdagar).

Trygghetsjouren tar emot ansökan och utreder. Det vill säga de tar reda på och samlar in information om vilket hjälpbehov som finns. Utifrån det fattar de beslut om vilken insats som ska tillgodose behovet och uppdrag/information skickas. Innan det skickas säkerställs att åtgärden kan utföras, exempelvis att det går att komma in i bostaden.

Vid nya brådskande larmuppdrag på jourtid ska Trygghetsjouren skicka ett meddelande via LarmAppen till berörd natt- och larmenhet. Av informationen ska framgå namn, adress, personnummer och telefonnummer, vad som hänt och vad åtgärden är.

Trygghetsjouren ska även ringa berörd natt- och larmenhet i samband med att meddelandet skickas.

Den natt- och larmenhet som tar emot meddelandet i LarmAppen ska skyndsamt utföra/åtgärda insatsen.

Trygghetsjouren informerar socialsekreterare via meddelandefunktionen i Treserva för fortsatt handläggning av ärendet.

Exempel på situationer och vem som åtgärdar när behovet inte har kunnat tillgodoses på annat sätt genom exempelvis anhöriga eller vänner och det inte finns behov av ambulans eller polis.

Innan uppdrag skickas säkerställer Trygghetsjouren att uppdraget kan utföras, exempelvis att det går att komma in i bostaden.

- Trygghetsjouren får ett telefonsamtal om att en person har ramlat och behöver hjälp att komma upp. Hen har inga pågående insatser.
Vem åtgärdar? Larmenheten
- Trygghetsjouren får ett inkommande larm om att en person som är på besök har ramlat och behöver hjälp att komma upp.
Vem åtgärdar? Larmenheten.
- Trygghetsjouren får ett telefonsamtal om att en person har ramlat och behöver hjälp att komma upp. Har dagliga hemtjänstinsatser men inget larm.
Vem åtgärdar? Larmenheten, eventuellt i samarbete med hemtjänsten i de fall de har nyckel.
- Trygghetsjouren får ett telefonsamtal om att en person har ramlat och behöver hjälp att komma upp. Har endast serviceinsatser men inget larm.
Vem åtgärdar? Larmenheten, eventuellt i samarbete med hemtjänsten i de fall de har nyckel.

Tänk på

Uppdrag som skickas från Trygghetsjouren till larmenheterna under jourtid är utredda och beslutade och ska verkställas skyndsamt på samma sätt som andra uppdrag. Vid frågor gällande uppdraget kan medarbetare ta kontakt med Trygghetsjouren för vägledning och förtydligande, exempelvis om det föreligger särskilda omständigheter i ärendet eller om de behöver hjälp med att prioritera.

Har du efter utfört uppdrag frågor lyfter du det till din chef när hen är på plats igen. Gör det gärna så snart som möjligt. När du gör det ska du uppge vilken omsorgstagare det gäller, datum och händelseförlopp så att situationen kan följas upp.

Enhetschefen kan sedan kontakta Trygghetsjourens enhetschef.

Dokumentation

I nya ärenden som kommer på jourtid finns ingen möjlighet att dokumentera i Treserva då ärenden läggs in där av handläggaren efteråt.

Medarbetare inom Hemtjänst natt och larm ska i de ärendena använda dokumentationsblankett ”Daganteckning”. Den fylls i och lämnas till planeraren. Daganteckningen ska förvaras i ett låst dokumentationsskåp. När ärendet blir aktuellt ska anteckningen skrivas in i genomförandejournalen och sedan kastas. I de fall ärendet inte blir aktuella inom tre månader kastas daganteckningen. Daganteckningarna ska därför gås igenom och rensas en gång per kvartal. Pärmen ska hanteras som övrigt sekretessmaterial och hållas inlåst och otillgängligt för andra.

Syftet med denna rutin

Syftet är att skapa ett gemensamt förhållningssätt och en samsyn mellan Trygghetsjouren och samtliga natt- och larmenheter i Göteborg gällande kommunens ansvar och hantering i nya och/eller okända ärenden.

Målet är att kommuninvånarna ska få sina behov tillgodosedda, bemötas lika och kunna känna trygghet samtidigt som medarbetare ska ha en bra arbetsmiljö.

Vem omfattas av rutin

Medarbetare på hemtjänstens natt- och larmenheterna och Trygghetsjouren.

Koppling till andra styrande dokument

- Rutin mot hot och våld inom Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.
- Arbetsledning på jourtid av Trygghetsjouren.
- Göteborgs Stads rutin för kontakt med Trygghetsjouren gällande handläggning under jourtid

Rutinerna hittar du på [styrande dokument](#) på Digitala navet.