



Göteborgs
Stad

Göteborgs Stads rutin för handläggning, installation och återlämning av trygghetslarm

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen
Förvaltningen för funktionsstöd

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Göteborgs Stads rutin för handläggning, installation och återlämning av trygghetslarm

Beslutad av:
Förvaltningsdirektör ÄVO

Gäller för:
ÄVO och FFS

Diarienummer:
[Nummer]

**Datum och paragraf för
beslutet:**
[Text]

Dokumentsort:
[Dokumentsort]

Giltighetstid:
2022-04-20 tills vidare

Senast reviderad:
2024-09-20

Dokumentansvarig:
Verksamhetschef natt/larm
Verksamhetsutvecklare
myndighet ÄVO

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	4
Rutin	5
Dokumentation	5
Planerad installation av trygghetslarm	6
Socialsekreterare	6
Larmenheten	6
Administratör hemtjänst	7
Installationer som brådskar	8
Återlämnande av larm och avslut av beslut	9
Larmenheten	9
Administratör Hemtjänst	9
Enhetschef Hemtjänst natt och larm	9
Socialsekreterare	9
Flytt inom Göteborgs stad	10

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att tydliggöra ansvarsfördelningen i samband med att trygghetslarm ska installeras och återlämnas, för ett enhetligt arbetssätt i hela staden.

Målet är alltid att den enskilde ska få sitt trygghetslarm installerat så snart som möjligt för att vid behov kunna kalla på hjälp.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för medarbetare inom verksamheterna myndighet ÄVO samt FFS, hemtjänst och Trygghetsjour.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Göteborgs Stads rutin för nyckelhantering inom hemtjänstene	I den rutinen framgår hur hemtjänstens nyckelhantering ska gå till. Där finns också blankett för nyckelkvittens.

Stödjande dokument

1. Handlingsplan vid installation av larm när nycklar saknas
2. Blankett för återlämning av larmdosa och larmtillbehör mellan Larmenhet och Trygghetsjour

Rutin

Här kan du läsa om vem som ansvarar för vad när trygghetslarm ska installeras eller återlämnas. I Göteborgs Stad är det välfärdstekniker från Trygghetsjouren som installerar alla trygghetslarm.

En förutsättning för att ett trygghetslarm ska kunna installeras och larmuppdraget utföras är att den enskilde har lämnat en komplett uppsättning nycklar¹ till sin bostad. Det för att kunna säkerställa att larmenhetens personal kan ta sig in i omsorgstagarens bostad och hjälpa hen utan att behöva begära låsöppning, vilket är en fördröjande och dyr åtgärd för omsorgstagaren.

Dokumentation

Det är viktigt att fortlöpande dokumentera händelser av vikt i ärendet. Dokumentationen görs i journalen i Treserva. Myndighet och utförare har var sin journal. Trygghetsjouren dokumenterar i myndighets journal. Dokumentationen syftar till att ett ärende ska gå att följa för den enskilde om hen begär ut handlingarna och för att dina kollegor ska veta vad som hänt om de tar över efter dig.

Alla händelser rörande ett uppdrag så som skickat och mottaget uppdrag eller uppstart och avslut av uppdrag samt kontakter du har i samband med det ska du dokumentera i journalen i Treserva. Du ska alltid dokumentera om det tillkommit omständigheter eller inträffat händelser som gör att insatsen helt eller delvis inte kunnat utföras. Du ska dokumentera informationen i ärendet så snart du kan efter att du fått den till dig. 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.](#)

¹ Med en komplett uppsättning menas att nycklar ska lämnas till både över och underlås om omsorgstagaren har båda låsen och att bricka/tagg ska lämnas om det finns.

Planerad installation av trygghetslarm

Socialekreterare

- Ansökan om trygghetslarm inkommer. I samband med ansökan informeras den enskilde om att hen ska lämna komplett uppsättning nycklar för att insatsen ska kunna verkställas. Behöver den enskilde stöd för att larminstallationen ska kunna verkställas? Informera även om att hemförsäkring eventuellt behöver kompletteras i samband med utlämning av nycklar. Socialekreterare fattar beslut om trygghetslarm.
- Socialekreteraren skickar uppdrag till fördelning. Uppdrag skickas till Trygghetsjour samt utförargrupp i Treserva. Lägg en bevakning på två veckor i Treserva.
- Socialekreteraren ska meddelas att trygghetslarmet är installerat och insatsen påbörjad.
- Om ej besked lämnats till socialekreteraren om att insatsen är påbörjad inom två veckor, kontakta larmenheten för information i ärendet. Ny bevakning läggs på fyra veckor.
- Om insatsen inte har kunnat verkställas, kontakta den enskilde för att få information kring omständigheterna. Behöver den enskilde ytterligare stöd för att larminstallationen ska kunna verkställas? Är trygghetslarmet fortfarande aktuellt eller vill den enskilde återta ansökan? Om insatsen är fortsatt aktuell informeras den enskilde om att nyckel ska överlämnas till larmenheten omgående.
- Socialekreteraren återkopplar till larmenhet med aktuell information kring behov av insats.

Socialekreteraren har därefter en skyldighet att följa upp beslutet löpande fram till att insatsen är verkställd.

Larmenheten

- När ett larmuppdrag kommer skriver administratör med inriktning planering (fortsättningsvis planerare) ut uppdraget och upprättar en genomförandejournal för att kunna dokumentera i ärendet.
- Planeraren tar så snart som möjligt kontakt med den enskilde för att se om hen har nycklarna klara.
- Planeraren förbereder två nyckelkvittenser som förvaras i pärm "Inväntar nycklar". Ärendena i pärmen "Inväntar nycklar" ska planeraren gå igenom varje vecka för att inte några uppdrag ska missas.
- Om nycklar inte är klara när planeraren kontaktar den enskilde tar planeraren på enheten på nytt kontakt inom två veckor. Om nyckeln inte heller då är klar så kontaktar planeraren därefter den enskilde en gång i veckan för att försöka avtala en ny tid. Informera den enskilde om möjligheten att ansöka om stöd hos socialekreterare för att kunna kopiera nycklar. Om den enskilde efter fem veckor från det att uppdraget mottogs inte har nycklarna klara ska planeraren via meddelandefunktionen i Treserva meddela socialekreteraren att uppdraget inte

kan verkställas. Tänk på att alla kontakter, eller försök till kontakt, ska dokumenteras löpande i genomförandejournalen.

- Om nycklarna är klara bokar planeraren tid för nyckelhämtning, uppdraget och kvittenser lämnas till larmenheten. Om Larmenheten inte hinner hämta nycklar på utsatt tid, bokar de själva in ny tid.
- När larmpersonalen hämtar nycklarna hos den enskilde ska de samtidigt kontrollera att de fungerar genom att pröva dem i låset. Personalen har med kvittenserna som de och omsorgstagaren skriver under. De behåller var sitt exemplar.
- Planeraren får information om nyckelhämtningen av larmpersonalen och dokumenterar att nycklarna hämtats i Treserva.
- Larmpersonalen skriver en larmplan som registreras i Treserva.
- Larmpersonal lämnar en uppsättning nycklar till planerare för den hemtjänstenhet som omsorgstagaren tillhör. Det gäller på de enheter där den överenskommelsen finns.
- Planeraren registrerar larmenheten nyckeluppsättningen i nyckelskåpet.
- Planeraren sätter den signerade kvittensen i pärmen med ”Nyckelkvittenser”.
- Planeraren meddelar Trygghetsjouren via gemensam sändlista i Treserva att det är klart för installation. Meddelandet ska innehålla följande uppgifter: omsorgstagarens namn, personnummer, adress samt om det är något speciellt att tänka på vid installation.
- När planeraren får information från Trygghetsjouren att trygghetslarmet är installerat via sändlista i Treserva fördelar hen ärendet.
- Planeraren informerar hemtjänstenheten som den enskilde tillhör, ansvarig socialsekreterare samt avgiftshandläggare att trygghetslarmet är installerat.

Administratör hemtjänst

- Du tar emot nycklar från larmenheten eller kommer överens med den enskilde att hämta nycklarna hos hen.
- Du registrerar nycklarna i nyckelskåpet.
- Du informerar medarbetarna om att omsorgstagaren har fått sitt trygghetslarm installerat och att insatsen är påbörjad.

Installationer som brådskar

Trygghetsjouren installerar vanligen trygghetslarm inom sju dagar. Socialsekreteraren bedömer om det finns behov av snabbare installation, det vill säga när det behöver ske samma eller nästkommande dag. Socialsekreteraren döper uppdraget till 'Brådskande' och skickar det i Treserva till

Trygghetsjour och aktuell larmenhet enligt gällande rutin men ska även ringa larmenhetens planerare för att säkerställa att uppdraget hanteras skyndsamt.

Planeraren/larmpersonalen ringer den enskilde eller närstående och kollar att det finns nycklar. De kontaktar därefter välfärdstekniker på Trygghetsjouren och stämmer av med varandra när hämtning av nycklar och installation kan ske.

Vid brådskade installation och nycklar inte kan överlämnas

Installation av trygghetslarm där nycklar inte kan överlämnas ska endast ske i undantagsfall och tidsbegränsat. Om det görs ska en skriftlig överenskommelse upprättas mellan hemtjänst och den enskilde. Överenskommelsen ska innehålla en handlingsplan för hur hemtjänsten ska agera vid ett larm när nycklar saknas; till exempel vad det gäller låsöppning och kostnader för det. Mall för handlingsplan finns.

Återlämnande av larm och avslut av beslut

Larmenheten

- Administratör med inriktning planering (fortsättningsvis planerare) tar emot information om att trygghetslarmet ska avslutas från socialsekreteraren. Om informationen/begäran kommer från någon annan ska planeraren meddela socialsekreteraren att omsorgstagaren vill återlämna sitt trygghetslarm.
- Larmpersonalen hämtar den enskildes nycklar hos den hemtjänstenhet som hen tillhör. Det gäller på de enheter där den överenskommelsen finns.
- Planeraren avtalar tid med den enskilde eller anhörig (partner eller barn) om återlämning av nycklar och larmdosa. Planeraren eller larmpersonal tar med nyckelkvittensen till mötet/bostaden. Lämnar tillbaka nycklarna, tar emot larmdosan och skriver under att återlämning skett samt gör en ID-kontroll.
- Driftstoppspärmarna rensas av den som tagit emot återlämnade nycklar.
- Planeraren dokumenterar i Treserva Journal att nycklar återlämnats och att trygghetslarmet har hämtats.
- Planeraren sparar kvittensen i mappen för återlämnade trygghetslarm.
- Planeraren meddelar Trygghetsjouren, avgiftshandläggare, hemtjänst och socialsekreteraren att trygghetslarmet har återlämnats.
- Planeraren fyller i omsorgstagarens namn och personnummer på Trygghetsjourens blankett för återlämnande av trygghetslarm (blankett finns i styrande dokument) och lägger den tillsammans med trygghetslarmet i Trygghetsjourens låda i lokalen.
- Planeraren avregistrerar nycklarna i samtliga verksamhetssystem och i nyckelskåpet.

Administratör Hemtjänst

- Du kontaktar den enskilde för att lämna tillbaka nycklarna. Det gäller på de enheter där inte larmenheten lämnar tillbaka samtliga nycklar. Du tar med nyckelkvittensen till det tillfället där den som tar emot nycklarna och du skriver under att återlämning skett.
- Du avregistrerar nycklarna i samtliga verksamhetssystem och i nyckelskåpet.

Enhetschef Hemtjänst natt och larm

- Planeraren avslutar uppdraget i Treserva på delegation av enhetschef.

Socialsekreterare

- Socialsekreteraren kontaktar den enskilde och/eller anhöriga när larminsatsen ska avslutas för information kring hur trygghetslarmet ska återlämnas.
- Larmenheten informeras om att larminsatsen ska avslutas. Socialsekreteraren meddelas då trygghetslarmet är återlämnat.
- Socialsekreteraren avslutar larmbeslutet i Treserva.

Flytt inom Göteborgs stad

Den enskilde ska vända sig till socialsekreteraren i det stadsområde där hen bor och informera om flytten. Socialsekreteraren reviderar och omfördelar uppdraget vid behov. Tjänsteförvaltningen Integrerad Digitalisering (TID) kan omfördela ärendet till handläggare på den nya enheten om det behövs.

Socialsekreterare informerar Trygghetsjouren och Larmenheten om ny adress via Treserva.

Trygghetsjouren bokar tid för installation av trygghetslarm när ett nytt uppdrag/information om ny adress kommit i Treserva och Larmenheten meddelat att de har hämtat nycklar enligt gällande rutin.

Socialsekreterare informerar om att trygghetslarmet skall återlämnas i det område från vilken den enskilde flyttar. Återlämning sker enligt rutin för respektive område.