



Dokumentnamn: Metodstöd trygghetslarm och trygghetskamera

Beslutad av:Verksamhetsledningsgrupp
(verksamhetschefer med
enhetschefer myndighet)**Gäller för:**Socialsekreterare vid
Förvaltningen för
funktionsstöd**Dokumentsort:**

Metodstöd

Giltighetstid:Från och med 2025-05-28
och tills vidare. Att
revideras årligen.**Senast reviderad:**

2025-05-28

Datum för beslutet:2025-05-28

Syftet med detta metodstöd

Att socialsekreterare har ett stadengemensamt metodstöd avseende automatiserad handläggning av trygghetslarm samt inför manuell handläggning av beslut och uppföljning om trygghetslarm/trygghetskamera. Metodstödet är ett komplement till övrig information och dokument om insatsen.

Koppling till styrande dokument och andra processer

Styrande eller stödjande dokument samt annan information	Koppling till detta metodstöd
Socialtjänstprocessen På Digitala navet under förvaltningens processer finns socialtjänstprocessen.	Innehåller information om handläggningsprocessen från ansökan till verkställighet av beslut.
Göteborgs stads handbok för handläggning enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning Handboken finns på styrande dokument	I handboken finns information om insatsen och på vilka sätt insatsen kan verkställas.
Lathund Trygghetskamera På datorhjälpen finns lathund för trygghetskamera.	I lathunden finns information om beslut, insats och verkställighet om hur trygghetskamera ska läggas in i Treserva.
Lathund Automatiserat Trygghetslarm På datorhjälpen finns lathund för automatiserad handläggning av trygghetslarm.	I lathunden finns information om e-tjänsten och hur den används.

Metodstöd automatiserad handläggning av trygghetslarm

Handläggningsprocessen

Trygghetslarm kan hanteras genom automatiserad handläggning, det vill säga att Göteborgs stads robot (Görel) hanterar insatsen från ansökan till att skicka uppdrag i Treserva. Det kan ske antingen genom att den enskilde själv ansöker med Bank-ID via den externa e-tjänsten eller genom att socialsekreterare för in en ansökan som inkommit på annat vis, i den interna e-tjänsten. E-tjänsterna är gemensamma för Förvaltningen för Funktionsstöd (FFS) och Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO).

Görel upprättar aktualisering i Treserva utifrån uppgifterna i e-ansökan, färdigställer utredning, fattar beslut om att bevilja trygghetslarm och skickar uppdrag till aktuell utförare. Görel hanterar även avgiftshandläggningen i de fall som den enskilde godkänner maxtaxa. Beslutet skickas av Görel till den enskilde antingen till den digitala brevlådan eller till folkbokföringsadressen via Mina meddelanden.

Automatiserat beslut om trygghetslarm beviljas tills vidare med återkallelseförbehåll om att beslutet kan komma att ändras vid förändrade förhållanden och/eller behov, om den enskilde lämnat oriktiga uppgifter eller om det inte går att få kontakt med enskilde för att installera larmet, trots flera kontaktförsök.

Efter att ansökan om trygghetslarm beviljats genom automatiserad handläggning

- Nya ärenden som beviljas trygghetslarm genom automatiserad handläggning, det vill säga, om den enskilde saknar pågående ärende inom FFS eller ÄVO, fördelas av Görel utifrån en 69-årsgräns. Det innebär att ärenden där den enskilde är under 69 år fördelas aktualiseringen till mottaget inom FFS och över 69 år till ÄVO. Om ärendet efter fördelningen inte bedöms tillhöra den mottagande förvaltningen gäller nuvarande principer för ansvarsfördelning mellan förvaltningarna (se Göteborgs Stads anvisning för ansvarsfördelning av ärenden mellan de fyra SF, FFS och ÄVO).
- I de fall som den enskilde har ett pågående ärende både inom FFS och ÄVO fördelas aktualiseringen av Görel till ÄVO.
- Om den enskilde efter beviljat trygghetslarm inte har något pågående ärende i förvaltningen skickar Görel ett länkat meddelande i Treserva till ansvarigt mottags sändlista om att beslut upprättats för vidare fördelning till socialsekreterare.
- Om den enskilde efter beviljat trygghetslarm har ett pågående ärende i förvaltningen, skickar Görel ett länkat meddelande i Treserva till ansvarigt mottags sändlista om att beslut upprättats för vidare fördelning till ansvarig socialsekreterare.
- 1:e socialsekreterare inom respektive mottag ansvarar för att bevaka och uppdatera sändlistan i Treserva.

Undantag för automatiserad handläggning av trygghetslarm

- Vissa ansökningar som inkommer via den externa e-tjänsten kommer Görel inte att bevilja trygghetslarm för via automatiserad handläggning, utan i stället hänvisa till socialsekreterare så att dessa utreds manuellt på sedvanligt sätt. Det gäller om den enskilde i e-tjänsten svarar att trygghetslarmet ska installeras på en annan adress än folkbokföringsadressen samt om den enskilde har följande insatser:
 - Bistånd i form av boende från socialtjänsten, exempelvis bostad med särskild service, socialt boende med stöd, korttidsboende, vård och omsorgsboende eller äldreboende.
 - Personlig assistans/assistansersättning
 - Trygghetslarm.
- Ansökningar som inte hanteras genom automatiserad handläggning, upprättar Görel aktualiseringen för och skickar ett länkat meddelande i Treserva till ansvarigt mottags sändlista om att ansökan behöver utredas manuellt på sedvanligt sätt av socialsekreterare (se nedan Metodstöd trygghetslarm och trygghetskamera).
- Om den enskilde inte är folkbokförd inom Göteborgs stad kommer ansökan inte kunna genomföras i e-tjänsten och den enskilde kommer att hänvisas av Görel till att ta kontakt med sin hemkommun.

Hantering av pågående tidsbegränsade beslut om trygghetslarm

- Om en person redan har ett tidsbegränsat beslut om trygghetslarm och vill ansöka om fortsatt trygghetslarm ska utredningen göras manuellt i IBIC-modulen. Detta beror på att Görel inte kan göra en utredningsprocess så länge det finns ett pågående beslut.

Att tänka på:

- Beslut om trygghetslarm ska läggas tills vidare vid manuell handläggning. Detta för att det ska bli lika hantering oavsett om det är automatisk eller manuell handläggning.

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

- Akut behov av trygghetslarm kan föras in i den interna e-tjänsten för socialsekreterare, men kontakt behöver tas med trygghetsjour per telefon efter att ansökan om trygghetslarm förts in i e-tjänsten.
- 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 och

informera den enskilde om att ansökan hanteras genom automatiserad handläggning. Detta kan ske genom personlig kännedom eller identitetshandling. Socialsekreterare kan även hänvisa den enskilde till att ansöka via den externa e-tjänsten där det krävs Bank-ID.

- Om den enskilde är beviljad någon av ovan insatser som är undantag för automatiserad handläggning av trygghetslarm ska socialsekreterare inte använda den interna e-tjänsten utan behöver utreda ansökan om trygghetslarm manuellt, eftersom det då krävs en individuell bedömning av rätten till insats.

Följa upp

- En första uppföljning av automatiserat beslut om trygghetslarm behöver göras inom en månad efter att larmet installerats och verkställt. Det automatiserade beslutet har bevakningsdatum en månad efter att beslutet fattats. I samband med uppföljningen stämmer socialsekreterare av med den enskilde att larmet är installerat och att insatsen fungerar bra. Uppföljningen kan till exempel göras via telefon. I samband med uppföljningen inhämtas eventuella samtycken.
- 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 FOV-frågor om våld och vid behov görs en barnkonsekvensanalys som antecknas i journalen. Uppföljningen görs genom att uppdatera uppdragsdokument. Vid uppföljning behöver handläggare säkerställa att information i befintligt uppdrag är aktuell. Kompletteringar i uppdraget kan behöva göras vid förändrade förhållanden och hälsotillstånd.

Metodstöd trygghetslarm och trygghetskamera

Inhämta uppgifter

Att tänka på under utredningen

- Information lämnas till den enskilde att vid larm och kamera ska information lämnas till den enskilde att vid larm och kamera ska ett set nycklar lämnas till de parter som ska hantera larm under dygnet.
- Informera om att insatsen trygghetslarm/trygghetskamera är avgiftsbelagd. Insattiden inräknas vid eventuell uttryckning hos enskild i debiteringen oavsett på vilket sätt tillsynen sker.
- Informera om att trygghetslarmet inte fungerar utanför den enskildes bostad, utan kan endast användas inomhus.

- Inhämta uppgifter till anhörig/närstående om möjligt i det fall den enskilde behöver stöd med till exempel återlämning eller installation av larmet eller kameran.
- Inhämta information om när den enskilde önskar tillsyn via trygghetskamera och informera om att kameran är i gång endast vid överenskommen tid.

Bedöma och besluta

- Trygghetslarm beviljas till personer som kan behöva akuta stödinsatser av praktisk karaktär vid exempelvis nedsatt hälsa eller vid känsla av otrygghet.
- Trygghetskamera beviljas till personer som har behov av tillsyn dag- eller nattetid men inte har behov av fysiska besök.
- Trygghetskamera kan passa personer med minnesproblematik, som har svårt att känna igen ansikten eller blir nervösa och oroliga av främmande människor i hemmet.
- Tid för insatsen trygghetskamera baseras på varje tillsyn som beviljas per dygn där varje tillsyn omfattar 5 minuter per tillfälle. Insatstiden blir då summan av antalet tillsyn x 5 min per tillfälle x antalet dagar per vecka.
- Tänk på att om personen är beviljad personlig assistans så kan behovet eventuellt vara tillgodosett. Viktigt att trygghetslarmet inte är till för assistenter eller anhöriga att nyttja vid exempelvis fall.

Att tänka på inför att fatta beslut om trygghetslarm/trygghetskamera

- Vid beslut om trygghetslarm ska insatsen FH Trygghetslarm SoL väljas i modulen, sedan läggs insatsen larminstallation in utanför modulen.
- Vid beslut om trygghetskamera ska insatsen FH Trygghetskamera SoL väljas i modulen. Räkna ut och lägg in tiden i insatsbild.
- Registrera på samma sätt som vid trygghetslarm en insats om installation av trygghetskamera.
- **Glöm ej** att avmarkera båda insatserna i Treservas uppdragsfönster innan de skickas till fördelning.
- Uppdrag gällande installation av trygghetslarm skickas till trygghetsjouren och uppdrag om insats skickas till respektive utförarenhet.
- Uppdrag gällande installation av trygghetskamera skickas till trygghetsjouren och uppdrag om insats skickas till berörd larmenhet.
- Säkerställ som handläggare att larmet blivit fördelat och installerat hos enskild.
- Vid akuta installationer av larm som behöver ske så snart som möjligt behöver kontakt tas med trygghetsjour per telefon efter skickat uppdrag.
- Trygghetslarm och trygghetskamera är avgiftsbelagd. Avgiftshandläggare meddelas via meddelande i Treserva vid nytt och/eller förändrat beslut.

Genomföra

Att tänka på vid verkställighet av trygghetslarm/ trygghetskamera

Uppdrag om trygghetskamera ska innehålla en handlingsplan som skrivs under övrig information.

- I uppdragsdokumentet väljer man att lägga till fras som finns under övrig information.
- Därefter väljs ÄO och FH Tillsyn Kamera Handlingsplan.

Nedanstående frågor dyker då upp som ska besvaras:

- Tid och klockslag för tillsyn.
- Om den enskilde inte är synlig eller på något sätt ser ut att behöva hjälp ska Trygghetsjouren ringa först eller åka dit direkt?
- Vid besök ska den enskilde väckas eller inte?
- Vid besök om den enskilde inte är hemma ska anhörig kontaktas?
- Vid tekniska problem ska trygghetsjouren åtgärda och säkerställa att den enskilde är okej

Följa upp

Uppföljning av beslut kan behöva genomföras under pågående beslutsperiod i de fall stödbehoven skulle förändras. Information om förändrade stödbehov kan exempelvis inkomma från utförare eller den enskilde själv. I de fall det föreligger förändrade stödbehov ska en ny utredningsprocess inledas.

Om en person har trygghetskamera och bara vill **byta klockslag** för tillsyn så räcker det att vi skriver meddelande i Treserva till trygghetsjouren och informerar om den nya tiden för titt. Trygghetsjouren meddelar i sin tur trygghetsjouren nattpersonal och teknikerna. Handläggare i ärendet dokumenterar ändringen i journalanteckningarna.