

Rutin: Besvara och åtgärdskvittera larmanrop som eskalerats från larmcentral- digitalt trygghetslarm

Rutinen avser besvara och åtgärdskvittera larmanrop från trygghetslarm, som eskalerats till utförare från Careium larmcentral.

Rutinen hanterar ej utförares hantering/ åtgärd av eskalerat larmanrop från Careium larmcentral. Hanteras enligt utförares lokala rutiner.

Motta och besvara larmanrop som eskaleras till utförare från Careium larmcentral.

Varje verksamhet kan själva välja om man önskar att Careium larmcentralen ska eskalera larmanrop via telefonsamtal eller via SMS.

Förändringar av eskaleringsväg/ sökväg se rutin; *Eskaleringsväg/sökväg till utförare- digitalt trygghetslarm*. Återfinns på www.linkoping.se/ehalsa under "puff" Valfärdstjänster, Ledningssystem och rutiner.

Telefonsamtal

Vid eskalering av larmanrop via telefonsamtal ringer en larmoperatör från Careium larmcentral till verksamhetens angivna sökvägar/telefonnummer och förmedlar larmanropet. Verksamheten kvitterar att larmanropet mottagits genom att besvara telefonsamtalet.

SMS

Då verksamheten har valt att Careium larmcentral ska eskalera larmanrop via SMS skickar Careium larmcentral ett SMS till angivna sökvägar/ telefonnummer. SMS:et innehåller följande information;

- Larmets serienummer
- Tidpunkt för när larmanropet inkom till Careium larmcentral
- Brukarens för- och efternamn
- Brukarens adress
- Brukarens telefonnummer
- Nyckelnummer (i de fall detta är registrerat hos Careium larmcentral)
- Orsak till larmanropet (i de fall Careium larmcentral har vetskap om orsak)

SMS:et från Careium larmcentral innehåller också information om att SMS:et ska besvaras med *Ja1* eller *Nej1* (sökväg 1).

För att bekräfta att SMS:et/larmanropet mottagits av personal svarar personal på SMS:et och skriver *Ja1*. Om SMS:et inte besvarats inom fem (5) minuter kommer Careium larmcentral att ringa ut larmanropet till verksamhetens förmedlade telefonnummer/ sökväg.



Besvaras SMS:et med *Nej1*, skickar Careium larmcentral nytt SMS till förmedlat telefonnummer/ sökväg två. Det SMS:et besvaras då med *Ja2* eller *Nej2*. Om SMS:et inte besvarats inom fem (5) minuter kommer Careium larmcentral att ringa ut larmanropet till verksamhetens förmedlade telefonnummer/ sökväg.

Akuta larmanrop ska åtgärdas inom 20 minuter- tätort, och inom 40 minuter- glesbygd.

Vid frågor om mottaget larmanrop, kan personal kontakta Careium larmcentral på nummer : 010 – 482 90 00. **Observera att detta gäller i de fall kompletterande information om larmanropet krävs.**

Åtgärdskvittering av hanterade larmanrop som eskalerats till utförare från Careium larmcentral.

Åtgärdskvittering behöver ej utföras gällande larmanrop som eskaleras från mobilt trygghetslarm, GPS.

Efter att verksamheten hanterat/åtgärdat eskalerat larmanrop från Careium larmcentral, ska en så kallad *åtgärdskvittering* av larmanropet utföras.

Åtgärdskvittering skall ske inom 45 minuter efter att verksamheten mottagit ett eskalerat larmanrop från Careium larmcentral.

Åtgärdskvittering ska utföras genom ett av följande alternativ:

1. Via brukarens trygghetslarm (rekommenderas)

Åtgärdas eskalerat larmanrop hemma hos kund, ska åtgärdskvittering ske genom att personalen trycker på brukarens trygghetslarm (antingen på brukarens larmklocka eller röda knappen på basenheten). När larmcentralen kopplar upp och besvarar larmet meddelar verksamhetens personal att de är på plats hos brukaren och åtgärdar/kvitterar det eskalerade larmanropet.

2. Via telefonsamtal

Bedömer verksamheten att eskalerat larmanrop ej behöver åtgärdas hemma hos brukaren, kan åtgärdskvittering ske genom att ringa till Careium larmcentral : 010-482 90 00 och säga att personal åtgärdat larmanropet.

Careium behöver följande information:

- Vilken hemtjänstverksamhet i Linköping
- Namnet på larmkunden vars larm ska åtgärdskvitteras

Sker ingen åtgärdskvittering inom 45 minuter, kommer Careium larmcentral att ringa till verksamhetens förmedlade telefonnummer/sökväg, för påminnelse om att åtgärdskvittering saknas.



**Linköpings
kommun**

Social och Omsorgsförvaltningen

Dnr: ÄN 2021-723

Verksamhetsområde:
Digital välfärdsteknik

Version:
2022:2

Upprättad av:
Välfärdsteamet

Reviderad av:
Välfärdsteamet

Datum:
2022-06-01

Datum:
2022-12-15