



SÖDERKÖPING.SE

Dokumentansvarig; Systemförvaltare Careium, Enhetschef hemtjänsten	Dok.nr./ Förvalt. xx-x / SOC	Dokumentnamn; Rutin för trygghetslarm inom hemtjänsten	
Upprättad/reviderad av; Marita Aronsson, verksamhetsutvecklare		Upprättad/reviderad dat; 2025-01-08, 2025-03- 18	Revideras; Sida; 1 av 4

Rutin för trygghetslarm inom hemtjänsten

Syfte

Syftet med denna rutin är att stötta verksamheterna i sin arbetsprocess med trygghetslarm inom hemtjänsten

Ansvarig i verksamheten

Ansvarig enhetschefen har ansvar att processen/rutinen följs i verksamheterna.

Stöddokument

Bilaga 1_ Processer för Trygghetslarm hemtjänsten
Rutiner och informationsblad finns upplagda på Utförarwebben under fliken System och välfärdstekniker, alternativt hos systemförvaltaren.

Processen

Installera ett trygghetslarm

- Beslut om trygghetslarm kommer som en ny beställning i Lifecare. Administratör bevakar kontinuerligt i Lifecare och verkställer uppdraget.
- Meddelande från handläggaren kommer endast om det är något särskilt eller akut.
- Kontakt tas med kund av administratör eller planerare. Samtidigt informeras om att installation av digitalt lås och utlämnande av nyckel är obligatoriskt vid trygghetslarm.
- Installation av lås beställes
- Larm konfigureras i Careonline och kopplas ihop med kund i Webbaccess.
- Personal installerar larm hos kund, samt gör en provlarmning.
- Kvittens för nyckel samt Informationsblad Trygghetslarm Eliza och digitalt lås skickas med personal eller vaktmästare.
- Nyckel och underskriven kvittens hämtas in av personal eller vaktmästare och lämnas till administratör.

Avinstallera trygghetslarm

- Kund eller anhörig säger upp trygghetslarmet. Detta ska ske till handläggaren.
- Handläggare avslutar beslutet, och skickar ett meddelande att insatsen är avslutad.
- Administratör avslutar insatsen trygghetslarm och eventuellt hela verkställigheten.
- Kund eller anhörig återlämnar trygghetslarmet samt nyckel och kvittens.
- Eventuell beställning sker till vaktmästare för avinstallering av digitalt lås.
- Meddelande kommer via Easit när lås är nermonterat av vaktmästaren. Då avinstalleras lås i Phoniro administrationsverktyg.
- Administratör avslutar trygghetslarmet i iCareonline och webbaccess.



OBS Man får inte avsluta verkställigheten i Lifecare innan Phoniro låset är bortkopplat från kund i Phoniro administrationsverktyg.

Ta emot larm

- Kund larmar.
- Larmcentral tar emot och ringer ut larmet.
- Dagtid tar planerarna emot larmet och ringer ut personal.
- Kvällar och helger tar personal med larmtelefon 1 eller 2 emot larmet, tar larmet själv eller ringer ut en kollega.
- Natttid tar personal på inre, yttre eller Blå porten emot larmet, tar emot larmet själv eller ringer ut en kollega.
- Personal checkar in larm via knapp på Eliza hubben.
- Personal checkar ut larm via knapp på Eliza hubben.

Ansvar och roller

Enhetschefens ansvar:

- Att processer och denna rutin efterlevs.
- Att back up rutiner och kontinuitetsplaner finns för kortare/längre avbrott.
- Att incidentrapportering sker vid avvikande händelser.

Administratörens ansvar

- Lägga in/ta bort kunder i webbportal.
- Konfigurera och aktivera larm.
- Ta emot och avregistrera larm.
- Tillsammans med Careium sätta upp/revidera sökfunktioner/larmkedjor.
- Löpande kontroll av driftstörningar och status på inkopplade larm.
- Ta fram statistik och underlag på begäran av ansvarig chef.
- Ta fram loggar på begäran av ansvarig chef.
- Utbildning och information till personal rörande trygghetslarmen.
- Beställa nya larm/tillbehör vid behov.
- Felanmäla larm m.m. till Careium.
- Lägga upp behörigheter för systemadministratörer med stöd av Careium.

Systemförvaltarens ansvar

Systemförvaltaren har ett övergripande ansvar och kunskap kring tekniken för Careium trygghetslarm.

- Tillsammans med systemadministratör se till att det finns aktuella lathundar och rutiner.
- Kontaktperson mot Careium och kommunens IT avdelning.



- Kontaktperson mot systemadministratörer och verksamheten.
- Ta fram förvaltningsplaner och årshjul.
- Årlig uppföljning av processer och systemet utifrån framtagna checklista/årshjul.

Notiser, loggar, statistik

Notiser över driftstörningar

Notiser kommer löpande från Careium rörande driftstörningar, planerade uppdateringar m.m.

- Notiser kommer till funktionsbrevlåda [hemtjänst@soderkoping.se](mailto:hemtjanst@soderkoping.se)
- Administratör och samordnare på hemtjänsten, systemförvaltare, enhetschefer på hemtjänsten samt verksamhetschefer har tillgång till funktionsbrevlådan
- Administratör kontrollerar funktionsbrevlådan vardagar 7-16. På helgen har en samordnare ansvar mellan 7-16.
- Kvällar och nätter finns det ingen som kontrollerar, men Careium har kontakt med nattpersonal om det är något större som inträffar.

Ansvaret för åtgärder vid driftstörningar och avbrott finns hos verksamheten och rutiner för detta ska finnas i hemtjänstens backup planer/krisplaner/kontinuitetsplaner

Notiser/logg över status på larm och klockor

- Notiser kommer till funktionsbrevlåda [hemtjänst@soderkoping.se](mailto:hemtjanst@soderkoping.se) när det av någon anledning är ett problem med ett inkopplat larm eller larmklocka
- Eventuella problem går att se i loggar i iCareonline för trygghetslarmen samt i webbaccess för larmklockorna. Orsak kan vara:
 - att larmet inte får någon strömförsörjning.
 - att batteristatus är låg
 - en dålig/svag signalstyrka mot 4G nätet
- Vardagar 7-16 och helger 7-16 bevakas detta av administratör eller samordnare
 - Administratör har iCareonline öppen under hela dagen för löpande kontroll av larmen
 - Ett automatiskt test genomförs varje dygn på larmklockorna. Varje morgon kontrolleras status på larmklockorna i Webbaccess av administratör eller samordnare
- Kvällar/nätter ingen som kontrollerar

Administratören ansvarar för att byta ut/åtgärda fel på larm och larmklockor med stöd från support på Careium.



Uttag av statistik

I systemet finns möjlighet att ta ut återkommande statistik för exempelvis:

- Vilka som larmar, hur ofta och på vilka tider som personen larmar
- Det går att få diagram över larmens fördelning över dygnet.

Detta kan användas som underlag för att se över tider, insatser, åtgärder hos kund för att öka välmåendet och tryggheten.

Administratör och enhetschefen ansvarar för eventuella uttag av statistik.

Statistik och loggar kan även tas ut på begäran, exempelvis vid en avvikelser eller en incident

Uppföljning

Uppföljning av processer och rutiner för trygghetslarm ske årligen av verksamhetsutvecklare/objektsförvaltare tillsammans med enhetschef och administratör enligt framtagna checklistor.

Reservrutiner och kontinuitetsplaner

Reservrutiner för verksamheten vid störningar/avbrott hos Careium, hos teleoperatör m.m. samt kontinuitetsplaner vid längre avbrott ska finnas och vara kända av berörda funktioner.

Ansvar för detta har enhetscheferna på hemtjänsten

Support och stöd

Support och felanmälan helgfria vardagar 07.30 – 17.00

Telefon 010-482 90 00

E-post: support.care@careium.se

Lathundar och instruktioner

Aktuella lathundar och utbildningsmaterial från Careium finns nerladdade hos systemförvaltningen och administratör på hemtjänsten.

Lathundar och instruktioner finns även online hos Careium (kräver att du skapar ett inlogg) på följande adress <https://www.icareonline.com/>.

Order/Beställning: <https://www.careium.com/sv-se/order/>