

|                                                     |                                              |                                      |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Dokumentbeteckning</b><br>Digitalt trygghetslarm |                                              |                                      |
| <b>Ansvarig funktion</b><br>Objektledare VSOA       | <b>Rutinansvarig</b><br>Välfärdsteknikteamet | <b>Upprättad datum</b><br>2022-06-01 |
| <b>Gäller för</b><br>Utförare hemtjänst             | <b>Remiss/samråd</b><br>Ej aktuellt          | <b>Reviderad datum</b><br>2025-11-06 |

## Rutin: Besvara och åtgärdskvittera eskalerade larmanrop, digitalt trygghetslarm

Rutinen avser besvara och åtgärdskvittera larmanrop från digitalt trygghetslarm, som eskalerats till utförare från Careium larmcentral (Linköpings kommuns leverantör av larmmottagning).

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

Behöver utförare genomföra någon förändring av eskaleringsväg/ sökväg, se Rutin; Eskaleringsväg, sökväg för larmanrop till utförare, digitalt trygghetslarm. Återfinns på utförarwebben, se länk nedan.

#### Telefonsamtal

Vid eskalering av larmanrop via telefonsamtal ringer larmoperatör från Careium larmcentral till verksamhetens angivna eskaleringsväg/ sökväg och förmedlar larmanropet.

Verksamheten kvitterar att larmanropet mottagits genom att besvara telefonsamtalet.

Utgående samtal från Careium Larmcentral: 0103322500 (+46103322500)

När larmoperatör ringer från larmsystemet, så kommer ovan nummer att visas i verksamhetens telefon (vid eskalering av larmanrop).

## SMS

Har verksamheten valt att Careium larmcentral ska eskalera larmanrop via SMS skickar Careium larmcentral ett SMS till angiven eskaleringsväg/ sökvägar.

SMS:et ska innehålla följande information;

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

SMS skickas från avsändare "Careium" innehållande en länk som man måste klicka på för att se informationen om larmanropet.

När man klickar på länken får man en vy för att **acceptera** eller **neka** larmet.

För att bekräfta att eskalerat larmanrop mottagits av personal klickar man på **ACCEPTERA**. Neka används endast vid akuta situationer då omvårdnadspersonal ej kan ta emot/hantera eskalerat larmanrop. Careium larmcentral eskalerar då larmanropet vidare till andrahandskontakten i angiven eskaleringsväg/ sökväg.

Om SMS inte accepterats/nekats inom fem (5) minuter ringer Careium larmcentral ut eskalerat larmanrop till verksamheten via förmedlad eskaleringsväg/ sökväg.

När man accepterat och tagit emot eskalerat larmanrop kommer en ny vy upp, med knappen **AVSLUTAT**. *Ingen åtgärd ska utföras i denna vy.* Åtgärdskvittering ska ej ske via sms. För åtgärdskvittering, se nedan.

Mottaget sms gällande förmedlade/eskalerade larmanrop, från Careium larmcentral till verksamhet, raderas per automatik 60 minuter efter larmcentral registrerat att åtgärdskvittering är mottagen och genomförd.

Eskalerat larmanrop ska åtgärdas inom 20 minuter i tätort, och inom 40 minuter i 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 räknat utifrån tidpunkten verksamhet mottagit ett eskalerat larmanrop från Careium larmcentral.

Åtgärdskvittering ska utföras genom ett av följande alternativ:

### Via brukares digitala trygghetslarm (rekommenderas)

Åtgärdas eskalerat larmanrop hemma hos kund, ska åtgärdskvittering ske genom att personalen trycker på brukarens digitala trygghetslarm, antingen på brukares larmknapp eller röda knappen på basenheten. När Careium larmcentral kopplar upp och besvarar larmet, meddelar omvårdnadspersonalen att de är på plats hemma hos brukare och åtgärdskvitterar eskalerat larmanrop.

### Via telefonsamtal

Bedömer verksamheten att eskalerat larmanrop ej behöver åtgärdas hemma hos brukare, kan åtgärdskvittering ske genom att ringa till Careium larmcentral och förmedla att eskalerat larmanrop är åtgärdat. Telefonnummer till Careium larmcentral, se nedan.

Careium behöver följande information:

- Vilken hemtjänstverksamhet i Linköpings kommun.
- Namnet på brukaren vars larmanrop är aktuellt för åtgärdskvittering.

**Sker ingen åtgärdskvittering inom 45 minuter, kommer Careium larmcentral att ringa till verksamhetens förmedlade eskaleringsväg/sökväg, för påminnelse om att åtgärdskvittering saknas, från telefonnummer: 0103322500 (+46103322500).**

### Länkar

**Rutin; Eskaleringsväg, sökväg för larmanrop till utförare, digitalt trygghetslarm:**

[www.linkoping.se/ehalsa](http://www.linkoping.se/ehalsa) , "puff" Trygghetsskapande teknik via välfärdsteknikteamet- rutiner, manualer, blanketter. Under rubrik: Digitalt trygghetslarm.

**Telefonnummer till Careium larmcentral: 010-482 90 00**

### Ändringslogg

2024-04-01: Reviderad ansvarsrubrik utifrån ny förvaltningsorganisation.

2024-04-01: Ändrad utifrån ny rutinmall

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderat namn på länkpuff

2024-04-01: Uppdaterad utifrån reviderad rubriksättning

2025-10-20: Reviderad utifrån nytt arbetssätt gällande larmbesvarning via sms.

2025-11-06: Uppdaterad information gällande nytt arbetssätt i larmbesvarning via sms.