

## Kommunförvaltningen

**Ansvarig**

Johan Greco

**Upprättad den**

2012-11-14

**Upprättad av**

Annette Wikerud

**Reviderad den**

130415, 131002,  
141125, 170801, 180619, 20190204,  
20211208, 20231016, 20240909

## Rutiner för trygghetslarm i vård- och omsorgsboende

### Utförarens ansvar

Utföraren ansvarar för att kontinuerligt kontrollera larmlogg under dagen. Detta för att säkerställa att inkomna larm har besvarats och avslutats.

Utföraren ansvarar för att det finns en rutin för när larmen ska provas och även rutiner för olika händelser som kan inträffa hos vårdtagaren eller som påverkar trygghetslarmet. Rutin med information om larm och larmrutiner ska vara tillgängliga och kommuniceras till alla anställda.

Rutiner som ska finnas på plats är följande:

- Rutin för åtgärder vid uteblivet provlarm, ackumulatorfel, batterifel och andra tekniska fel.
- Test av larm hemma hos brukaren ska ske minst två gånger per år. Denna test innebär att alla larm testas fysiskt och resultatet av testet dokumenteras. Listorna sparas i två år.
- Rutin för uppföljning och återkoppling av larm som i stället refererats till 112.
- Information till vårdtagaren om rutin för återlämning av trygghetslarm.
- Varje verksamhet ansvarar för att upprätta och ha en rutin som gäller vid driftsstopp när trygghetslarmen inte fungerar.
- Övriga rutiner som krävs för att entreprenören ska upprätthålla en god kommunikation och informationsöverföring vad gäller trygghetslarmen.

### Vid tekniska problem och akuta ärenden

För att undvika missförstånd när ni ringer supporten, var tydlig med att beskriva att problemen gäller trygghetslarmen och vikten av att dessa fungerar för vårdtagares säkerhet.

- Vid akuta ärenden som rör trygghetslarmen, kontakta supporten på Sensio (fd Viser).  
**Dom kan kontaktas dygnet runt, alla dagar i veckan.**

**Sensio Support:**

**Telefon: 077-44 44 100**

**Mejl: [support@sensiocare.se](mailto:support@sensiocare.se)**

**Sensios ärendportal**

Vid mindre akuta ärenden, kan ni skapa ärenden i Sensios ärendportal.

[Logga in i : \(sensiocare.se\)](https://sensiocare.se)

Där kan ni även lägga kommunens larmansvarig som kopia för att följa ärenden.

Då fel uppstår med själva larmprodukterna eller handenheter (telefoner), lämna dessa till larmansvarig på Vellinge kommun. Om felet inte kan avhjälpas vid en första kontakt med Supporten, lägg ett ärende i Sensios ärendportal (se mer i *Rutin handenheter trygghetslarm* på [vellinge.se](https://vellinge.se)). [Logga in i : \(sensiocare.se\)](https://sensiocare.se)

**Kontakta även Servicedesk om ni har problem med trygghetslarmen.**

Atea arbetar på uppdrag av Vellinge kommun och har hand om kommunens leverans av telefoni och IT-tjänster. **Dom kan kontaktas dygnet runt, alla dagar i veckan.**

**Servicedesk**

**Telefon: 040-42 53 33**

**Mejl: [servicedesk@vellinge.se](mailto:servicedesk@vellinge.se)**

**Beställningar**

Vid alla beställningar, ta kontakt med larmansvarig på Vellinge kommun.

Telefon: 040-42 56 86 Mejl: [helena.lindauhagg@vellinge.se](mailto:helena.lindauhagg@vellinge.se).

**Ej återlämnade larm**

När ett larm är avslutat och inte är återlämnat inom tre veckor eller inom annan överenskommen tid debiteras vårdtagaren för trygghetslarmet. Det är viktigt att informera

vårdtagaren om att denne blir ersättningsskyldig för borttappade/förstörda eller ej återlämnade larm, enligt aktuella avgifter för vård och omsorg.

Om detta inträffar, ta kontakt med larmansvarig på Vellinge kommun.