

Göteborgs Stads rutin för installation och återlämning av trygghetslarm

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen
Förvaltningen för funktionsstöd

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Förvaltningsdirektör ÄVO

Gäller för:
ÄVO och FFS

Diarienummer:
[Nummer]

Beslutad:
2022-04-20

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
2022-04-20 tills vidare

Senast reviderad:
2026-06-05

Dokumentansvarig:
Verksamhetschef natt/larm
Verksamhetsutvecklare
myndighet ÄVO

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	4
Rutin	5
Dokumentation	5
Planerad installation av trygghetslarm	6
Socialsekreterare	6
Larmenheten	6
Larminstallationer som brådskar	8
För installation nästkommande vardag	8
För installation samma dag eller när nästkommande dag är en helgdag	8
Återlämnande av larm och avslut av beslut	10
Larmenheten	10
Socialsekreterare	10
Trygghetsjouren	10
Flytt inom Göteborgs stad	11

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att tydliggöra ansvarsfördelningen i samband med att trygghetslarm ska installeras och återlämnas, för ett enhetligt arbetssätt i hela staden.

Målet är alltid att den enskilde ska få sitt trygghetslarm installerat så snart som möjligt för att vid behov kunna kalla på hjälp.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för medarbetare inom verksamheterna myndighet ÄVO samt FFS, hemtjänst och Trygghetsjour.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Göteborgs Stads rutin för nyckelhantering inom hemtjänsten	I den rutinen framgår hur hemtjänstens nyckelhantering ska gå till. Där finns också blankett för nyckelkvittens och broschyr.
Rutin ÄVO handläggning	
Metodstöd FFS	
Rensning och genomgång av personakter inför arkivering - för handläggare och utförare	Information om rensning och akter vid avslut av ärende.

Stödande dokument

1. Handlingsplan vid installation av larm när nycklar saknas
2. Blankett för återlämning av larmdosa och larmtillbehör mellan Larmenhet och Trygghetsjour

[Länk till stödande dokument](#)

Rutin

Här kan du läsa om vem som ansvarar för vad när trygghetslarm ska installeras eller återlämnas. I Göteborgs Stad är det välfärdstekniker från Trygghetsjouren som installerar alla trygghetslarm.

En förutsättning för att ett trygghetslarm ska kunna installeras och larmuppdraget utföras är att den enskilde har lämnat en komplett uppsättning nycklar till sin bostad. En komplett uppsättning nycklar innebär nyckel eller tagg till dörren, tillhållarlås/extralås, port och grind. Nycklarna behövs för att personal oavsett tid på dygnet ska kunna ta sig in i omsorgstagarens bostad och hjälpa hen utan att behöva begära låsöppning. Låsöppning är en fördröjande och dyr åtgärd för omsorgstagaren.

Dokumentation

Det är viktigt att fortlöpande dokumentera händelser av vikt i ärendet. Dokumentationen görs i journalen i Treserva. Myndighet och utförare har var sin journal. Trygghetsjouren dokumenterar i myndighets journal. Dokumentationen syftar till att ett ärende ska gå att följa för den enskilde om hen begär ut handlingarna och för att dina kollegor ska veta vad som hänt om de tar över efter dig.

Alla händelser rörande ett uppdrag så som skickat och mottaget uppdrag eller uppstart och avslut av uppdrag samt kontakter du har i samband med det ska du dokumentera i journalen i Treserva. Du ska alltid dokumentera om det tillkommit omständigheter eller inträffat händelser som gör att insatsen helt eller delvis inte kunnat utföras. Du ska dokumentera informationen i ärendet så snart du kan efter att du fått den till dig. Mer om dokumentationsskyldighet finns att läsa i [Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.](#)

Planerad installation av trygghetslarm

Socialekreterare

- Ansökan om trygghetslarm inkommer. Den som söker via e-tjänsten får information via goteborg.se.
- Den som ansöker genom socialekreterare och den interna e-tjänsten ska informeras om att hen ska lämna komplett uppsättning nycklar för att insatsen ska kunna verkställas. Informera även om att hemförsäkring eventuellt behöver kompletteras i samband med utlämning av nycklar.
- Uppdrag skickas till Trygghetsjour samt utförargrupp i Treserva utifrån rutiner på myndighet. En bevakning läggs automatisk på fyra veckor för uppföljning av verkställighet.
- Socialekreteraren ska få information från larmenheten att trygghetslarmet är installerat och insatsen påbörjad.
- Om inte besked lämnats till socialekreteraren om att insatsen är påbörjad inom fyra veckor, kontakta larmenheten för information i ärendet. Ny bevakning läggs på två veckor eller enligt överenskommelse med den enskilde.
- Om insatsen inte har kunnat verkställas, ska socialekreteraren kontakta den enskilde för att få information kring omständigheterna. Behöver den enskilde ytterligare stöd för att larminstallation ska kunna verkställas? Är trygghetslarmet fortfarande aktuellt eller vill den enskilde återta ansökan? Om insatsen är fortsatt aktuell informeras den enskilde om att nyckel ska överlämnas till larmenheten omgående.
- Socialekreteraren återkopplar till larmenhet med aktuell information kring behov av insats.
- Socialekreteraren har därefter en skyldighet att följa upp beslutet löpande fram till att insatsen är verkställd. Därefter ska en årlig bevakning läggas manuellt.

Larmenheten

- När ett larmuppdrag kommer skriver planeraren (administratör med inriktning planering) ut uppdraget och upprättar en genomförandejournal för att kunna dokumentera i ärendet.
- Planeraren tar så snart som möjligt kontakt med den enskilde för att se om nycklarna är klara.
- Planeraren förbereder två nyckelkvittenser som förvaras i pärm "Inväntar nycklar". Ärendena i pärmen "Inväntar nycklar" ska planeraren gå igenom varje vecka för att inte några uppdrag ska missas.
- Om nycklar inte är klara när planeraren kontaktar den enskilde tar planeraren på enheten på nytt kontakt inom två veckor. Om nyckeln fortfarande inte är klar så kontaktar planeraren därefter den enskilde en gång i veckan för att försöka avtala en ny tid. Informera den enskilde om möjligheten att ansöka om stöd hos socialekreterare för att kunna kopiera nycklar. Om den enskilde efter fem veckor från det att uppdraget mottogs inte har nycklarna klara ska planeraren via meddelandefunktionen i Treserva meddela socialekreteraren att uppdraget inte

kan verkställas. Alla kontakter, eller försök till kontakt, ska dokumenteras löpande i genomförandejournalen.

- Om nycklarna är klara bokar planeraren eller larmenheten tid för nyckelhämtning. Uppdraget och kvittenser lämnas till larmenheten. Om Larmenheten inte hinner hämta nycklar på utsatt tid, bokar de själva in ny tid.
- När larmpersonalen hämtar nycklarna hos den enskilde ska de samtidigt kontrollera att de fungerar genom att pröva dem i låset eller att koden fungerar om det är ett digitalt lås. Personalen har med kvittenserna som de och omsorgstagaren skriver under. De behåller var sitt exemplar.
- Planeraren får information om nyckelhämtningen av larmpersonalen och dokumenterar att nycklarna hämtats i Treserva.
- Larmpersonalen skriver en larmplan som registreras i Treserva.
- Planeraren registrerar larmenheten nyckeluppsättningen i nyckelskåpet.
- Planeraren sätter den signerade kvittensen i pärmen med ”Nyckelkvittenser”.
- Planeraren meddelar Trygghetsjouren via gemensam sändlista i Treserva att det är klart för installation. Meddelandet ska innehålla följande uppgifter: omsorgstagarens namn, personnummer, adress samt om det är något speciellt att tänka på vid installation.
- När planeraren får information från Trygghetsjouren att trygghetslarmet är installerat via sändlista i Treserva fördelar hen ärendet.
- Planeraren informerar ansvarig socialsekreterare samt avgiftshandläggare att trygghetslarmet är installerat.

Larminstallationer som brådskar

Larminstallation kan endast genomföras om den enskilde har nycklar till sin bostad färdiga att lämna vid nyckelhämtning. Den enskilde måste även kunna ta emot den välfärdstekniker som ska installera larmet.

Om du som socialsekreterare bedömer att behovet av larm är så brådskande att det måste installeras senast nästkommande vardag ska du följa rutinen nedan.

För installation nästkommande vardag

När du som socialsekreteraren bedömer att trygghetslarmet behöver installeras senast nästkommande vardag ska du:

- Kontrollera att nycklar finns klara att lämna och att den enskilde kan ta emot välfärdstekniker för installationen (annars kan inte larmet installeras).
- Registrera ansökan i den interna e-tjänsten för trygghetslarm (GÖREL).
- Ringa planeraren (administratör med inriktning planering) på natt- och larmenheten och meddela att du skickat ett brådskande uppdrag och vem det gäller. Tala om att uppdraget har skickats i e-tjänsten GÖREL.

När planeraren på natt- och larmenheten fått uppdraget i Treserva tar de kontakt med den enskilde och bokar tid för nyckelhämtning. De kontaktar därefter välfärdstekniker på Trygghetsjouren och de stämmer av med varandra när hämtning av nycklar och installation kan ske.

Om uppdraget inte kommit i Treserva inom 24h ska planeraren på natt- och larmenheten ta kontakt med myndighet.

För installation samma dag eller när nästkommande dag är en helgdag

När du som socialsekreteraren bedömer att trygghetslarmet behöver installeras samma dag eller på kommande dag som är en helgdag ska du:

- Kontrollera att nycklar finns klara att lämna och att den enskilde kan ta emot välfärdstekniker för installationen (annars kan larmet inte installeras).
- Skicka uppdrag genom manuell handläggning i Treserva.
- Ringa planeraren (administratör med inriktning planering) på natt- och larmenheten och meddela att du skickar ett brådskande uppdrag och vem det gäller.

När planeraren på natt- och larmenheten fått uppdraget i Treserva tar de kontakt med den enskilde och bokar tid för nyckelhämtning. De kontaktar därefter välfärdstekniker på Trygghetsjouren och de stämmer av med varandra när hämtning av nycklar och installation kan ske.

Om uppdraget inte kommit i Treserva inom 24h ska planeraren på natt- och larmenheten ta kontakt med myndighet.

Vid brådskade installation och nycklar inte kan överlämnas

Installation av trygghetslarm där nycklar inte kan överlämnas ska endast ske i undantagsfall och tidsbegränsat. Om det görs ska en skriftlig överenskommelse upprättas mellan larmenheten och den enskilde. Överenskommelsen ska innehålla en handlingsplan för hur larmenheten ska agera vid ett larm när nycklar saknas; till exempel vad det gäller låsöppning och kostnader för det. [Länk till mall för handlingsplan.](#)

Återlämnande av larm och avslut av beslut

Larmenheten

- Planeraren (Administratör med inriktning planering) tar emot information om att trygghetslarmet ska avslutas från socialsekreteraren. Om informationen/begäran kommer från någon annan ska planeraren meddela socialsekreteraren att omsorgstagaren vill återlämna sitt trygghetslarm.
- Planeraren avtalar tid med den enskilde eller anhörig om återlämning av nycklar, larmdosa och larmtillbehör. Planeraren eller larmpersonal tar med nyckelkvittensen till mötet/bostaden. Lämnar tillbaka nycklarna, tar emot larmdosan och skriver under att återlämning skett samt gör en ID-kontroll.
- Planeraren dokumenterar i Treserva genomförandejournal att nycklar återlämnats och att trygghetslarmet har hämtats.
- Planeraren sparar kvittensen i mappen för återlämnade trygghetslarm.
- Planeraren meddelar via Treserva Trygghetsjouren, avgiftshandläggare, hemtjänst och socialsekreteraren vilket datum trygghetslarmet har återlämnats eller avslutats.
- Planeraren fyller i omsorgstagarens namn och personnummer på Trygghetsjourens blankett för återlämnande av trygghetslarm (blankett finns i styrande dokument) och lägger den tillsammans med trygghetslarmet i Trygghetsjourens låda i lokalen.
- Planeraren avregistrerar nycklarna i samtliga verksamhetssystem och i nyckelskåpet.
- Planeraren avslutar uppdraget i Treserva på delegation av enhetschef.
- Planeraren gallrar akt och dokument enligt stadens rutin.

Socialsekreterare

- Socialsekreteraren kontaktar den enskilde och/eller anhöriga när larminsatsen ska avslutas för att lämna information om hur trygghetslarmet ska återlämnas.
- Socialsekreteraren lägger en bevakning på tre månader.
- Larmenheten informeras om att larminsatsen ska avslutas. De meddelar sedan socialsekreteraren meddelas vilket datum trygghetslarmet är återlämnat.
- Socialsekreteraren avslutar larmbeslutet i Treserva när trygghetslarmet är återlämnat.
- I de fall trygghetslarmet inte är återlämnat efter tre månader avslutas beslutet. Socialsekreteraren meddelar larmenheten och Trygghetsjouren om avslut. Beslut som upphör att gälla under tremånadersperioden förlängs inte. Avslutsdatum blir i de fallen det datum som beslutet upphör att gälla.

Trygghetsjouren

Om den enskilde kontaktar Trygghetsjouren om att hen vill återlämna trygghetslarmet ber Trygghetsjouren den enskilde ringa larmenhetens planerare.

Flytt inom Göteborgs stad

Den enskilde ska vända sig till socialsekreteraren i det stadsområde där hen bor och informera om flytten. Socialsekreteraren reviderar och omfördelar uppdraget vid behov. Tjänsteförvaltningen Integrerad Digitalisering (TID) kan omfördela ärendet till handläggare på den nya enheten om det behövs.

Socialsekreterare informerar Trygghetsjouren och Larmenheten om ny adress via Treserva.

Trygghetsjouren bokar tid för installation av trygghetslarm när ett nytt uppdrag/information om ny adress kommit i Treserva och Larmenheten meddelat att de har hämtat nycklar enligt gällande rutin.

Socialsekreterare informerar om att trygghetslarmet ska återlämnas i det område från vilken den enskilde flyttar. Återlämning sker enligt rutin för respektive område.