

Riktlinje för utförandet av insatsen trygghetslarm

För samtliga utförare av omvårdnadstjänster

PROGRAM

Uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten.

POLICY

Uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt och principer för vägledning.

STRATEGI

Konkretiserar ett program eller en policy och utgör en grund för prioritering.

HANDLINGSPLAN

Beskriver konkreta mål och åtgärder.

RIKTLINJER

Säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande.

Styrdokument Handlingstyp: Riktlinje för utförandet av insatsen trygghetslarm

Diarienummer: Sov 655/2021

Beslutas av: Programdirektör Social välfärd

Fastställsedatum: 2021-09-24

Dokumentansvarig: Myndighetsverksamheten Enheten för uppföljning

Revideras: Vid behov

Ersätter tidigare version: Sov 397/2020

Innehåll

Inledning	4
Syfte	4
Avgränsning	4
Ansvar	4
Myndighetsverksamheten	4
Enheten för uppföljning	4
Omsorg och stöd.....	4
Servicecenter	4
Gruppen för välfärdsteknik.....	5
Extern utförare.....	5
Kommunal utförare	5
Kompetens	5
Medicintekniska produkter	5
Lokal rutin för hantering och besvarande av trygghetslarm	6
Uppdrag och installation	6
Nytt beslut om trygghetslarm	6
Omval	6
Larm vid avslut av omvårdnad	7
Nytt beslut på omvårdnad	7
Sammanboende med trygghetslarm	7
Verkställighet och installation.....	7
Digitalt lås och larmnyckel	8
Besvarandet av larm	8
Emottagande av larm.....	8
Kund med skyddad identitet	9
Prioritering av larm	9
Försämrat hälsotillstånd.....	10
Registrering i TES	10
Larmbesvarande vid allmän palliativ vård.....	10
Andra typer av larm kopplat till trygghetslarm	10
Driftstörning.....	10
Samverkan vid frekvent förekommande larm	11
Dokumentation och informationsöverföring	11
Dokumentation av larminsats	11
Informationsöverföring	11
Ersättning	11

Inledning

Örebro kommun har konkurrensutsatt utförandet av omvårdnadstjänster enligt lagen om valfrihetssystem där insatsen trygghetslarm ingår.

Tunstall trygghetscentral är Örebro kommuns leverantör av trygghetslarm. Larm installeras av gruppen för välfärdsteknik och åtgärdas mellan klockan 07.00- 22.00 av extern eller kommunal utförare och nattetid av Örebro kommuns nattorganisation.

Riktlinjen avser hantering av hur extern och kommunal utförare ska hantera och utföra insatsen trygghetslarm.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att:

- Säkra en likvärdig kvalitet i hantering och utförandet av insatsen trygghetslarm.
- Tydliggöra vilka krav som ställs på kompetens, dokumentation och samverkan.
- Beskriva ansvarsfördelningen mellan utförare och välfärdsteknik.

Avgränsning

Denna riktlinje avser inte trygghetslarm för kunder som bor på Vinön. I dessa fall behöver en separat larmplan tas fram av välfärdsteknik där anhöriga eller annan utför larminsatsen.

Ansvar

Myndighetsverksamheten

Enheten för uppföljning

Enheten för uppföljning ansvarar för framtagandet av riktlinjer för utförandet av insatsen trygghetslarm.

Omsorg och stöd

Biståndshandläggare ansvarar för att hantera ansökan, beslut och uppdrag om trygghetslarm. Biståndshandläggarna ansvarar också för att meddela aktuella utförare när ett larmuppdrag omregistreras i samband med beslut om omvårdnadsinsatser.

Servicecenter

Kommunvägledare på servicecenter hanterar alla omval av utförare som görs av medborgarna. Kommunvägledare meddelar berörda utförare om nya, omregistrerade och avslutade av uppdrag.

Gruppen för välfärdsteknik

Gruppen för välfärdsteknik ansvarar för larmutrustning, installation, service, underhåll och uppkoppling till Tunstalls trygghetscentral. Gruppen för välfärdsteknik ansvarar även för uttag av larmloggar samt övrig teknisk utrustning så som digitala lås och uppsättning av klisteretikett för tidsregistrering.

Extern utförare

Extern utförare ansvarar för bevarande av trygghetslarm hos sina kunder med beslut om omvårdnad och trygghetslarm. Utföraren ansvarar för hantering och åtgärder med anledning av larm mellan kl. 07.00-22.00 med en inställetid på 30 minuter.

Kommunal utförare

Kommunal utförare ansvarar för besvarande av trygghetslarm hos sina kunder med beslut om omvårdnad och trygghetslarm. Utföraren ansvarar för hantering och åtgärder med anledning av larm mellan kl. 07.00-22.00 med en inställetid på 30 minuter.

Kommunal utförare ansvarar för besvarandet av trygghetslarm hos alla kunder som inte har beslut om omvårdnad kl. 07.00-22.00.

Örebro kommuns nattorganisation ansvarar för att hantera och besvara alla trygghetslarm mellan kl. 22.00-07.00 med en inställetid på 30 minuter.

Kompetens

Enligt gällande avtal och överenskommelse ska omvårdnadspersonal ha kompetens i form av utbildning, kunskap i svenska språket och dokumentationskunskap. En av de obligatoriska utbildningarna är i SBAR (Situation, Bakgrund, Aktuellt tillstånd och Rekommendationer) som är en modell för hur kommunikation mellan omvårdnadspersonal och legitimerad personal ska ske. Utbildningen tillhandahålls inom ViSam-modellen via Region Örebro län. Utöver de krav på kompetens som redan ställs ska omvårdnadspersonal som ansvarar för att besvara larm ha god kännedom om rutinen *Försämrat hälsotillstånd, vägledning för omvårdnadspersonal* samt ha god kunskap om riktlinjen *Upp från golvet* för att kunna hantera och bedöma fallhändelser.

Medicintekniska produkter

Örebro kommun som huvudman ansvarar för att tillhandahålla och fastställa vilka medicintekniska produkter som ska användas. Utöver de hjälpmedel som är personligt förskrivna hos en kund finns det medicintekniska produkter tillgängliga för all omvårdnadspersonal som svarar på larm, en så kallad grundutrustning.

Med grundutrustning avses sådant som används av flera personer och som behövs för att verksamheten ska kunna bedrivas. Det kan vara upprensningshjälpmedel, portabel lyft, lyftsele och manuella förflyttningshjälpmedel. Dessa medicintekniska produkter finns utplacerade på strategiska platser och kan hämtas av utförare som besvarar larm, mer information finns att läsa i riktlinje *Fallhändelse och hjälpmedel vid oförutsedda händelser*.

Lokal rutin för hantering och besvarande av trygghetslarm

Varje utförare ska ha en lokal rutin för hur hantering och besvarandet av insatsen trygghetslarm ska ske utifrån denna riktlinje.

Rutinen ska innehålla en beskrivning av:

- Tillvägagångssätt och ansvarig för hantering av larmbesvarandet mellan kl. 07.00-22.00. Utföraren ska utse larmanasvariga som har till uppgift att bemanna två larmtelefoner, larmtelefon 1 och larmtelefon 2. Larmanasvarig kan vidarebefordra larmet för åtgärd till annan omvårdnadspersonal inom den egna verksamheten. I rutinen ska det framgå hur vidarebefordring och hantering av larm ska ske.
- Hur samverkan ska ske med nattorganisationen, gruppen för välfärdsteknik och hemsjukvården.
- Hur verksamheten hanterar avbrott i larmkedjan som påverkar flera kunder samtidigt.
- Hur utförare behandlar kunder med skyddad identitet.

Uppdrag och installation

Nytt beslut om trygghetslarm

När kund blivit beviljad insatsen trygghetslarm skickas uppdraget från biståndshandläggare eller Servicecenter till berörd utförare, gruppen för välfärdsteknik samt nattorganisation.

Omval

Om kund med beslut om omvårdnad och trygghetslarm byter utförare hanteras omvalet av Servicecenter. Ansvaret för besvarande av larm tas över av den nya utföraren i samband med att omvårdnad övertas. Ett omval verkställs efter 5 arbetsdagar från det att omvalet administrerats av Servicecenter. Servicecenter omregistrerar trygghetslarmsinsatsen och meddelar gruppen för välfärdsteknik

om bytet av utförare. Gruppen för välfärdsteknik ordnar med larmkodsbyten, larmplaner samt omregistrering hos kund.

Larm vid avslut av omvårdnad

För kund som får sitt beslut om omvårdnad avslutat men som har kvar sitt trygghetslarm är den kommunala utföraren ansvarig för besvarandet av larm. Biståndshandläggare omregistrerar trygghetslarmsinsatsen och meddelar gruppen för välfärdsteknik, omvårdnadsutföraren samt den kommunala utföraren.

Ansvar för besvarande av larm tas över av den kommunala utföraren efter 5 arbetsdagar, omvårdnadsutföraren besvarar larm fram tills byte verkställts.

Nytt beslut på omvårdnad

Om kund som tidigare haft trygghetslarm beviljas omvårdnad och väljer en extern omvårdnadsutförare ska larminsatsen utföras av omvårdnadsutföraren. Biståndshandläggare omregistrerar trygghetslarmsinsatsen och meddelar gruppen för välfärdsteknik, omvårdnadsutföraren samt den kommunala utföraren.

Ansvar för besvarande av larm tas över av omvårdnadsutföraren efter 5 arbetsdagar, den kommunala utföraren besvarar larm fram tills byte verkställts.

Sammanboende med trygghetslarm

I hushåll där sammanboende personer är beviljade trygghetslarm och en av dem blir beviljad omvårdnad ska bådas larminsatser omfördelas till samma omvårdnadsutförare.

Biståndshandläggare omregistrerar trygghetslarmsinsatsen och meddelar gruppen för välfärdsteknik, den kommunala utföraren samt omvårdnadsutföraren.

Bytet verkställs efter 5 arbetsdagar, den kommunala utföraren besvarar larm fram tills byte verkställts.

I hushåll där två sammanboende personer är beviljade omvårdnad och trygghetslarm men har olika omvårdnadsutförare besvarar respektive omvårdnadsutförare kunds larm. Välfärdsteknik installerar då två separata larmmoduler i de sammanboendes bostad eftersom en larmmodul inte kan kopplas till flera olika larmplaner/utförare.

Verkställighet och installation

Biståndshandläggare skickar meddelande om uppdrag via Treserva till gruppen för välfärdsteknik samt aktuell omvårdnadsutförare.

Gruppen för välfärdsteknik ombesörjer att larm installeras hos kund inom 6 arbetsdagar från att biståndshandläggare fattat beslut. Gruppen för välfärdsteknik verkställer larminsatsen ”trygghetslarm natt” i Treserva efter installation samt lägger in uppgifter i trygghetscentralens system. Ansvarig omvårdnadsutförare verkställer larminsatsen ”trygghetslarm dag”.

Biståndshandläggare kan bedöma att det finns ett brådskande behov av trygghetslarm och gruppen för välfärdsteknik hanterar då beställning av installationen som inkommer innan 12.00 samma dag, och innan 15.00 nästkommande dag. Utförare behöver därefter verkställa uppdraget omgående eller senast 24 timmar efter mottagande.

Om kund tappat bort sin larmklocka förmedlas det av ansvarig utförare i Treserva till gruppen för välfärdsteknik som ersätter larmklockan mot en avgift för kunden.

Digitalt lås och larmnyckel

I samband med att trygghetslarm och digitalt lås installeras ska kunden lämna en nyckel till installatören som sedan förvaras i ett nyckelskåp som nattorganisationen och den kommunala utföraren ansvarar för.

Om kunden har en extern omvårdnadsutförare av insatsen behöver kunden även lämna en nyckel till externa utföraren. Larmnycklarna finns som en säkerhet om det digitala låset inte fungerar och ska förvaras på ett säkert och spårbart sätt enligt krav i avtal och överenskommelse. Om kunden inte lämnar nyckel till den externa omvårdnadsutföraren ska kunden informeras om risken att trygghetslarm inte kan besvaras om det digitala låset inte fungerar mellan 07.00-22.00. Den utförare som inte får nyckel ska även dokumentera detta i kundens journal.

Besvarandet av larm

Alla trygghetslarm ska besvaras och åtgärdas. När larm inkommer via SMS från trygghetscentralen ska utföraren och dess larmansvarig bedöma och hantera larmet utifrån nedan prioritetsordning. Larmet ska åtgärdas skyndsamt och utföraren ska vara på plats hos kund inom 30 minuter från det att larmet tagits emot.

Emottagande av larm

Respektive utförare ska ha två larmtelefoner, larmtelefon 1 och larmtelefon 2. När trygghetscentralen Tunstall förmedlar ett larm skickas först ett SMS till larmtelefon 1. Om SMS inte kvitteras inom 5 minuter ringer trygghetscentralen Tunstall först på larmtelefon 1. Vid uteblivet svar ringer de på larmtelefon 2. Detta är en säkerhetsåtgärd för att säkerställa att larmet mottas och hanteras av utföraren.

Tunstall trygghetscentral skickar ett larm-SMS till utförarens larmtelefon. SMS innehåller larmkod samt en länk, via länken får larmansvarig information om namn, adress, larmkod, telefonnummer samt om det finns annan viktig information, om kund säger något, om larmet är oklart eller om

det är ett tyst larm. Larmansvarig kvitterar larmet genom att svara på larm-SMS med att trycka knappval 1 och sedan skicka.

Kund med skyddad identitet

Om kund med skyddad identitet larmar skickar Tunstall trygghetscentral ett SMS utan personuppgifter innehållande larmkod samt om det finns annan viktig information, om kund säger något, om larmet är oklart eller om det är ett tyst larm. Utföraren ansvarar för att övriga uppgifter kring kunden finns på respektive enhet enligt lokal rutin.

Prioritering av larm

När flera larm inkommer samtidigt behöver larmansvarig göra en prioritering av larmhanteringen. Orsaken till att kund larmar avgör prioriteringsordningen, se nedan.

Larmansvarig kan vidarebefordra larmet för åtgärd till annan personal inom den egna verksamheten. Detta ska ske enligt utförarens lokala rutin. Larmansvarig är ytterst ansvarig för att larmet åtgärdas.

Vid prioritet 1 larm ska larmansvarig hantera och åtgärda larmet skyndsamt. Detta innebär att larmansvarig kan behöva avsluta pågående besök hos kund för att hantera och åtgärda det prioriterade larmet.

Prioritet 1 larm:

- andningsbesvär
- bröstsmärtor
- insulinkänning
- fall
- blödning
- passiva larm (rörelselarm/mattlarm)
- tysta larm
- stopp i urinkateter.

Prioritet 2 larm:

- kund vill ha hjälp med toalettbestyr
- hjälp med kateter/stomi
- praktiska saker.

Försämrat hälsotillstånd

Om kunden har ett försämrat hälsotillstånd (rutin *Försämrat hälsotillstånd*) och/eller som ramlat har kommunal hälso- och sjukvård ska tjänstgörande sjuksköterska kontaktas.

Om kunden inte är inskriven i hemsjukvården, ska larmansvarig vid behov ringa sjukvårdsrådgivningen, tel.1177. Tjänstgörande sjuksköterska kan också kontaktas för vägledning. Vid akut behov av hjälp ring ambulans, telefon 112.

Registrering i TES

Vid besök för larmbesvarande ska insatsen ”larminsats” registreras i TES. Vid dubbelbemanning registrerar den andra omvårdnadspersonalen insatsen ”larm dubbelbemanning” i TES. När ett larm ersätter planerat besök som vid önskemål om att tidigarelägga toalettbesök eller sänggående ska insatsen ”omsorgsinsats” väljas i TES och larmbesvarandet dokumenteras i Treserva.

Larmbesvarande vid allmän palliativ vård

När sjuksköterska bedömt att kund är i sen palliativ fas, kan ansvarig sjuksköterska bedöma att larmet ska besvaras-åtgärdas av sjuksköterska. En ny larmplan skickas till Tunstall trygghetscentral enligt rutin *Allmän palliativ vård, sjuksköterskans ansvar – rutin*.

Andra typer av larm kopplat till trygghetslarm

Det finns andra typer av larm, vissa är att betrakta som en skydds- och begränsningsåtgärd och andra som personliga hjälpmedel och förskrivs av arbetsterapeut. Beställning av dessa larm sker av gruppen för välfärdsteknik efter att riskbedömning genomförts.

Ansvarig chef hos omvårdnadsutförare behöver tillsammans med teamet göra en riskbedömning, för att bedöma vilka åtgärder som behöver sättas in, se riktlinje *Skydds- och begränsningsåtgärder i Örebro läns kommuner*.

Driftstörning

Larm avseende tekniska larm, nätspänning, ackumulatorfel som påverkar enskilda kunder tas emot via larmloggar av gruppen för välfärdsteknik. Detta kontrolleras två gånger per dag och åtgärdas vid behov.

Vid störningar som påverkar flera kunder samtidigt får utförare SMS från Tunstall trygghetscentral, utföraren följer då sin lokala rutin för hantering av avbrott i larmkedjan.

Samverkan vid frekvent förekommande larm

Trygghetslarmet ska endast användas av kund vid behov av hjälp i en akut situation. Vid återkommande larm från samma kund kan planerade besök behöva ses över och justeras. Vid förändrat behov av insatser ska utföraren initiera ett förändrat behov till biståndshandläggare.

Dokumentation och informationsöverföring

Dokumentation av larminsats

Den omvårdnadspersonal som har besvarat ett larm, ska alltid efter åtgärdat larm dokumentera händelsen i kundens verkställighetsjournal i Treserva. I dokumentationen ska finnas orsak till larmet samt vidtagna åtgärder. I de fall kontakt tagits med sjuksköterska ska även detta dokumenteras.

När ett larm besvaras i samband med planerat omvårdnadsbesök och ersätter planerat besök ska även larmbesvarandet dokumenteras i Treserva.

Informationsöverföring

Rapportering enligt SBAR/kommunikation

Informationen som förmedlas i en akut situation ska vara tydlig och korrekt för att kunden så snabbt som möjligt få adekvat hjälp. Omvårdnadspersonal ska använda SBAR som stöd vid kontakt med sjuksköterska.

Kommunikation och informationsöverföring mellan omvårdnadsutförare och nattorganisationen ska i första hand ske via Treserva. Detsamma gäller för kontakt med gruppen för välfärdsteknik. Se rutin *Informationsöverföring via Treservabrevlådor*.

Ersättning

Utförare ersätts månadsvis för de kunder som har beslut om trygghetslarm. Ersättning utgår oavsett om kund larmar eller inte. Mer information om ersättning finns i styrdokument *Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad*.