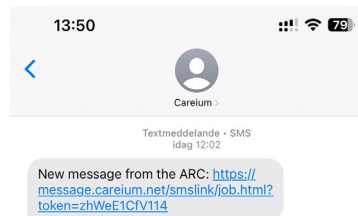
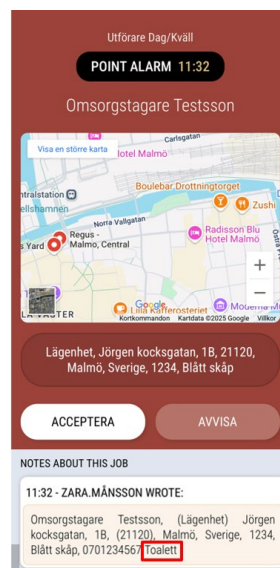


Manual för hantering av larm via SMS



När en kund larmar så skickar Careiums larmcentral först ut trygghetslarmet via SMS till larmtelefonerna. För att besvara larmet klickar man på länken i meddelandet och man omdirigeras då till en webbläsare för att kunna se detaljer om larmet.



I den här vyn får man upp alternativen **"Acceptera"** och **"Avvisa"**.

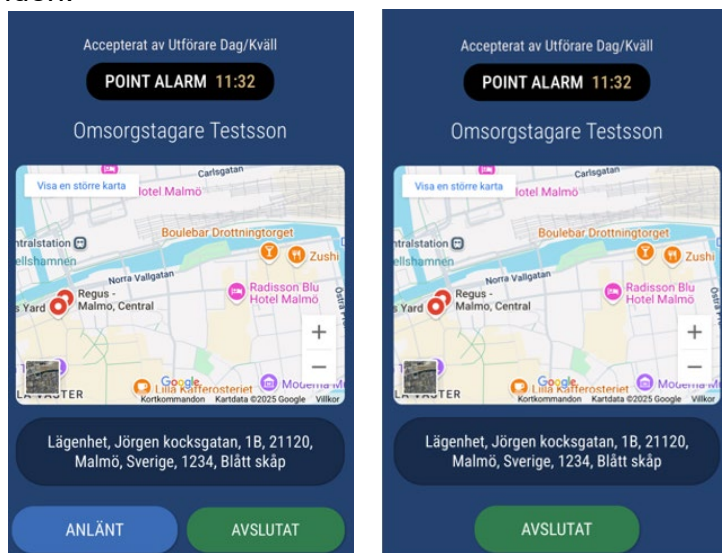
* För att bekräfta larmet trycker man på **"Acceptera"**. Då får larmcentralen en bekräftelse på att man tagit emot larmet. Om man inte gör detta inom fem minuter kommer larmcentralen istället ringa ut larmet till larmtelefonen.

* Om man väljer att trycka på **"Avvisa"** kommer larmcentralen se att man avvisar larmet och ringa nästa larmtelefon.

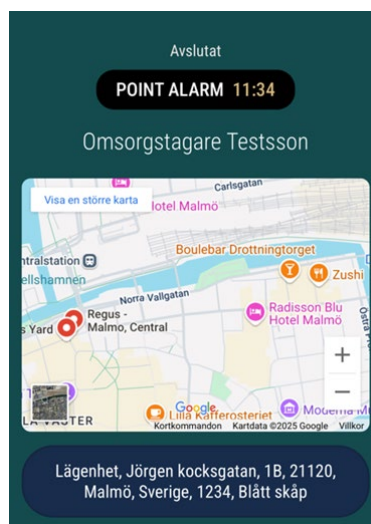
Under *"notes about this job"* finns information om kunden och larmorsak.

När man accepterat larmet kommer ytterligare en vy där man kan, när man är på plats hos kunden klicka i "Anlänt" och när man är klar och lämnar kunden, sen klicka "Avslutat"

OBS. Att acceptera att man tar larmet eller klicka i "anlänt" är inte detsamma som kvittering av larmet. Man ska som omvårdnadspersonal fortfarande trots nedan visade vyer kvittera larmet genom att "checka in" och sen "checka ut" på larmhubben hemma hos kunden.



Länken i sms:et med information om larmet är aktivt i 60 minuter.



Efter dessa 60 minuter försvinner informationen och följande information syns då:



Precis som tidigare kommer Careium att följa sms-flödet, det vill säga att rutinen för att besvara sms:et kommer att vara samma som tidigare; trycker inte omvårdnadspersonalen på "Acceptera" inom fem minuter kommer Careium att istället ringa ut larmet till larmtelefonen.

Checka in och **Checka ut** på välfärdshubben hemma hos kunden, är ett sätt att säkerställa att omvårdnadspersonalen verkligen har varit på plats och kan vara ett bevis om det uppstår oenighet runt ett larm från en kund. Allt loggas och kan vid utredningar för till exempel Lex Sara tas fram. De kan finnas tillfällen då larmoperatören på personalens begäran verkställer en kvittering av larm genom systemet men detta ska enbart föras i undantagsfall. Även detta syns i loggarna för trygghetslarmet.

När väl larmet är accepterat har personalen 30 minuters inställelsetid för att kvittera/checka in hemma hos kunden.

Mer information om rutiner för trygghetslarm hittar man i förvaltningens ledningssystem Canea