



**Vård- och omsorgsförvaltningen**  
Avdelning Äldreomsorg

## **Handbok för trygghetslarm i ordinärt boende**

## Innehåll

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INLEDNING .....</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>OM TRYGGHETSLARM .....</b>                             | <b>6</b>  |
| KONTAKTBARHET .....                                       | 6         |
| INSATSER I HEMMET .....                                   | 6         |
| TYPISKA LARMSITUATIONER .....                             | 4         |
| <b>ÖVERGRIPANDE BESKRIVNING TRYGGHETSLARM .....</b>       | <b>5</b>  |
| ANSÖKAN, BESLUT OCH VERKSTÄLLIGHET .....                  | 5         |
| UTRUSTNING OCH FUNKTION I KUNDENS BOSTAD .....            | 5         |
| TILLBEHÖR .....                                           | 6         |
| NYCKLAR TILL KUNDENS BOSTAD .....                         | 6         |
| AUTOMATISKA TESTLARM OCH PROVLARM .....                   | 6         |
| LARMCENTRALEN OCH LARMOPERATÖRER .....                    | 7         |
| OMVÅRDNADSPERSONAL OCH LARMTELEFONER .....                | 7         |
| UTLARMNING OCH HEMBESÖK .....                             | 7         |
| <b>AVGIFTER FÖR TRYGGHETSLARM .....</b>                   | <b>7</b>  |
| MÅNADSAVGIFT .....                                        | 7         |
| VAD INGÅR? .....                                          | 7         |
| SKADAD ELLER FÖRLORAD UTRUSTNING .....                    | 7         |
| NEDSÄTTNING AV AVGIFT .....                               | 7         |
| <b>VERKSTÄLLIGHET AV BESLUT TRYGGHETSLARM .....</b>       | <b>8</b>  |
| INITIERING .....                                          | 8         |
| BESTÄLLNING AV TRYGGHETSLARM OCH TILLBEHÖR .....          | 8         |
| ÅTGÄRDER HOS VALD UTFÖRARE .....                          | 8         |
| ÅTGÄRDER HOS AVGIFTSKANSLIET .....                        | 8         |
| ÅTGÄRDER HOS CAREIUM .....                                | 8         |
| KONTAKTUPPGIFTER TILL KUND .....                          | 8         |
| <b>INSTALLATION .....</b>                                 | <b>9</b>  |
| "NORMAL" INSTALLATION .....                               | 9         |
| OMEDELBAR ("AKUT") INSTALLATION .....                     | 9         |
| HANTERING AV NYCKLAR .....                                | 9         |
| <b>UTLARMNING .....</b>                                   | <b>10</b> |
| AVISERING AV LARM .....                                   | 10        |
| INSTÄLLESETID .....                                       | 10        |
| LARM UTAN TALKONTAKT .....                                | 11        |
| TILLTRÄDE TILL BOSTADEN VID UTLARMNING .....              | 11        |
| KVITTENS UTFÖRT LARMUPPDRAK .....                         | 11        |
| <b>TELEFONLISTOR OCH KONTAKTUPPGIFTER .....</b>           | <b>12</b> |
| <b>KONTINUITETSPLAN OCH MÖJLIGA FELINDIKATIONER .....</b> | <b>12</b> |
| KOMMUNIKATIONSFEL – MISSADE "HEARTBEATS" .....            | 12        |
| PROVLARM .....                                            | 12        |
| FELANMÄLAN .....                                          | 13        |
| FELHANTERING OCH FELAVHJÄLPNING .....                     | 13        |
| UTRUSTNING OCH UTBYTE AV UTRUSTNING .....                 | 13        |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>AVSLUT AV TRYGGHETSLARM .....</b>                     | <b>14</b> |
| <b>KLAGOMÅL RÖRANDE TJÄNST OCH FUNKTION .....</b>        | <b>14</b> |
| KLAGOMÅL SOM INKOMMER DIREKT TILL CAREIUM .....          | 14        |
| KLAGOMÅL SOM INKOMMER TILL VERKSAMHETEN.....             | 14        |
| <b>AVVIKELSER FRÅN GÄLLANDE RUTINER OCH REGLER .....</b> | <b>15</b> |
| <b>DRIFTSTÖRNINGAR OCH KRIS .....</b>                    | <b>15</b> |
| <b>STATISTIK OCH RAPPORTER .....</b>                     | <b>16</b> |
| <b>LOGGAR .....</b>                                      | <b>16</b> |
| <b>EKONOMI.....</b>                                      | <b>16</b> |
| DEBITERING OCH FAKTURA.....                              | 16        |
| <b>FÖRVALTNING OCH UPPFÖLJNING .....</b>                 | <b>17</b> |
| CAREIUM OCH VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN .....               | 17        |

## Inledning

Denna handbok är skapad för att ge läsaren en övergripande och samlad vägledning när det kommer till trygghetslarm i ordinärt boende. Rutiner och processer för trygghetslarm är samlade i förvaltningens [ledningssystem](#). Manualer och guider för utförare finns att hitta på förvaltningens intranät och [System- och produktsupport](#). På denna sida hittar man även kontinuitetsplanen driftstörningar och avbrott.

## Om trygghetslarm

Trygghetslarm är en tjänst inom stadens äldreomsorg vars syfte är att bidra till kundens faktiska och upplevda trygghet.

Genom tjänsten åtar sig den kommunala hemvården och utförare via LOV att:

- att dygnet runt och på ett för kunden enkelt sätt, vara omedelbart kontaktbar och
- att inom en fastställd tidsram bistå med nödvändiga insatser i hemmet som hemvården och kunden inte har kunnat planera i förväg

Kunden betalar en månatlig avgift för att ha tillgång till tjänsten (se nedan avsnitt "Avgifter för trygghetslarm").

Tjänsten utgör ett samspel mellan tekniska, personella och administrativa resurser som tillsammans skapar värde för kunden. Den omfattar även en rad funktionskontroller och reservrutiner som vid eventuella tekniska störningar säkerställer att utförare fortsatt kan upprätthålla kontaktbarhet och insatser i hemmet.

## Kontaktbarhet

Inom ramen för tjänsten trygghetslarm uppnår hemvården i Helsingborg sitt åtagande om kontaktbarhet genom att via upphandlad leverantör, tillhandahålla larmutrustning i kundens bostad. Kunden larmar genom att trycka på en larmknapp som kan bäras antingen som ett halsband eller som en klocka runt handleden. Larmknappen skickar en signal till larmmottagaren i bostaden som i sin tur skickar det vidare till en dygnet runt bemannad larmcentral. Kommunikationen mellan de olika enheterna sker via mobilnätet.

Larmcentralen besvarar larmet och om larmoperatören inte får kontakt med kunden sker en utlarmning till hemvårdspersonalen.

För närvarande (*Avtal signerat mars 2025*) är det Careium AB som enligt avtal är helhetsleverantör av trygghetslarmet i ordinärt boende.

## Insatser i hemmet

Akuta insatser innebär att Careiums larmoperatör vid larm tillsammans med kunden bedömer behovet av insats. Finns behovet aviserar larmoperatören hemvärnspersonalen som snarast möjligt besöker kunden i hans bostad.

En "utlarmning" innebär att hemvårdspersonalen prioriterar den begärda insatsen och utför ett hembesök. Larmoperatören följer upp besöket genom att invänta kvittens från hemvårdspersonalen och vidtar åtgärder om kvittensen uteblir.

## Typiska larmsituationer

När det gäller situationer då kund använder sitt trygghetslarm så finns det två ganska typiska situationer:

### Förutsägbara men inte tidsbestämda vård- och omsorgsinsatser

De här insatserna är sådana som personalen vet kommer behöva utföras men inte exakt när. Till exempel assistans för toalettbesök.

### Akut hjälp vid oväntade och/eller oönskade händelser

Många kunder har trygghetslarm för att öka sin känsla av trygghet för att fortsätta kunna leva självständigt och vill kunna nå hemvårdspersonalen om något akut inträffar, som till exempel ett fall.

## Övergripande beskrivning Trygghetslarm

### Ansökan, beslut och verkställighet

Ansökan om trygghetslarm sker genom stadens Kontaktcenter som på uppdrag och enligt delegation handlägger ansökningen. Ansökan om trygghetslarm bifalles alltid per automatik. Ärende om trygghetslarm kan under vissa omständigheter handläggas av biståndshandläggare.

Ansökan, beslut och verkställighet dokumenteras i förvaltningens verksamhetssystem. Kontaktcenter lägger beställningen i leverantörens webbaserade lösning för administrering och registrering av förvaltningens kunder. I systemet kan Kontaktcenter följa beställningen och se när larmet installerats eller vid avbeställning återtagits.

### Utrustning och funktion i kundens bostad

Efter beställning av trygghetslarm installerar Careium trygghetslarmet i kundens bostad.

Trygghetslarmet är ett digitalt trygghetslarm och en välfärdshub. Till denna kan flera tillbehör så som till exempel dörlarm kopplas, vilket ger en individuellt anpassad larmlösning. Trygghetslarmet har en inbyggd modul för 2G-, 3G- och 4G-mobilnät. Kunden kan använda tvåvägskommunikation med högtalarfunktion även om hen befinner sig långt från larmdosan i och med befintlig standard för VoIP-samtal (Voice over Internet Protocol). Larmknappen är anpassad för användning till enheten.

Välfärdshubben ansluts till det vanliga elnätet (230V) men har batteribackup och förmåga att klara ett strömavbrott på maximalt 72 timmar.

Kommunikation mellan Careiums larmcentral och välfärdshubben sker via mobilnätet och går att fjärrprogrammera om det behöver göras individuella och personliga inställningar. För att säkerställa att hubben fungerar som den ska så skickar den frekvent signaler, så kallade "heartbeats", varannan minut till larmcentralen. Vidare skickar välfärdshubben ut:

- automatiska testlarm,
- signal om funktionsstörningar
- signal om underhållsbehov (till exempel låg batterinivå)

Detta gör att larmoperatören snabbt upptäcker om det uppstått funktionsfel i något av de tillbehör som kunden har hemma.

Som standard får kunden också en tryckknapp som kan bäras på handleden eller i ett band runt halsen. Tryckknappen ansluter trådlöst till trygghetslarmet och ger möjlighet att aktivera det utan kontakt med själva enheten.

## Tillbehör

Enligt avtal ska larmleverantören tillhandahålla följande tillbehör:

- Sänglarm
- Rökdetektor
- Rörelselarm
- Fall-larm
- Lätttryckslarm
- GPS-larm
- Extra larmknapp
- Elastiskt armband till larmknappen
- Röstlarm
- Dörrlarm
- Tillsynskamera
- Sensor för anonymiserad tillsyn
- Mattlarm
- EP-larm

## Nycklar till kundens bostad

För att kunden ska kunna få bifall för trygghetslarm så måste kunden tillhandahålla nycklar till bostaden. Vård- och omsorgsförvaltningen använder idag digitala lås i stort sett överallt men trots detta måste det finnas en nyckel till kunden i hemvårdens nyckelskåp. Detta för att om systemet för digitala lås har en driftstörning så kan omvårdnadspersonalen fortfarande komma in hos kunden vid larm. Alla nycklar är taggade och det finns därför en stor spårbarhet i vem som och när en nyckel tas ut ur det elektroniska nyckelskåpet.

## Automatiska testlarm och provlarm

**Automatiska testlarm:** Var 23:e timme skickar välfrdshubben automatiskt ett "testlarm". Testlarmet motsvarar en manuell aktivering av trygghetslarmet men resulterar inte i uppkoppling av ett röstsamtal. Kunden märker inte att testet sker. Det automatiska testlarmet utgör ytterligare ett test på trygghetslarmets funktion och kommunikationsförmåga.

**Provlarm:** detta utgör ingen separat komponent eller händelse i systemet för trygghetslarmet utan är egentligen en vanlig larmhändelse med alla dess funktioner men med den skillnaden att kunden använder tjänsten för att testa larmets funktion, inte för att påkalla omsorg eller service. Möjligheten till provlarm utgör främst en trygghet för kunden som genom provlarmet har en möjlighet dels att förvissa sig om att larmet verkligen fungerar, dels att vänja sig vid larmfunktionerna innan de verkligen behövs. Provlarm fungerar också som en metod för felsökning hos Careium. Provlarmning kan alltså ske på såväl kundens som larmleverantörens initiativ.

## Larmcentralen och larmoperatörer

Larmcentralen på Careium består av ett tekniskt avancerat system av servertjänster med förmåga att hantera användar- och installationsregister i kombination med data om händelser som till exempel olika larm, upprättade röstsamtal samt dokumentation i samband med de här olika händelserna.

Om larmcentralen på något sätt skulle bli angripen till exempel av en cyberattack kan en reservcentral med kort varsel ta över driften och med full kapacitet hantera trygghetslarmen.

Alla åtgärder i larmcentralen sparas i en utförlig logg med bland annat detaljerade tidsstämplar och larmorsaker. De larmoperatörer som arbetar på larmcentralen har relevant utbildning för att garantera en korrekt bedömning och kan tala och förstå svenska obehindrat.

## Omvårdnadspersonal och larmtelefoner

I ordinärt boende finns omvårdnadspersonal som jobbar dygnet runt. Dessa är tillgängliga på mobila larmtelefoner.

## Utlarmning och hembesök

När kunden trycker på sitt larm så resulterar det i ett röstsamtal mellan denne och larmoperatören på larmcentralen. Om larmoperatören bedömer det nödvändigt sker en utlarmning till omvårdnadspersonal. (Om kunden eller någon annan i bostaden begär det bistår larmcentralen med att ringa samtal till 112) Denna utlarmning sker primärt via SMS som innehåller de uppgifter personalen behöver för att kunna utföra ett hembesök hos kunden. I de fall larmcentralen inte får bekräftelse på att personalen tagit emot SMS:et börjar larmoperatören söka personalen via telefon.

När personalen bekräftat att dom tar larmet beger sig denne till kundens bostad och genomför kundbesök. I de fall en kund inte har digitalt lås behöver personalen hämta en fysisk nyckel enligt rutinen för nyckelhantering. När personalen är på plats checka denna in på kundens larmhub och när allt är klart, checkar hen ut på larmhubben innan denne går. På så sätt säkerställs att personal faktiskt varit på plats i samband med ett larm har larmats ut.

## Avgifter för trygghetslarm

### Månadsavgift

Den som beviljas ett Trygghetslarm i bostaden betalar en avgift för tjänsten. Vård- och omsorgsnämnden bestämmer avgiftens storlek.

### Vad ingår?

I kundens avgift ingår alla komponenter i tjänsten Trygghetslarm i bostaden. Inga avgifter tillkommer utöver kostnadsansvar för skadad eller förlorad utrustning (se nedan).

### Skadad eller förlorad utrustning

Careium debiterar staden för skadad eller förlorad utrustning. Staden har i sin tur rätt att vidaredebitera kostnaden till kund.

### Nedsättning av avgift

Eventuella krav på nedsättning av avgift, befrielse från kostnadsansvar eller krav vid utebliven betalning hanteras i enlighet med stadens normala rutiner.

Tjänsten Trygghetslarm i bostaden är levererad om staden har uppfyllt sitt åtagande om kontaktbarhet och insatser i hemmet. Så länge staden fullgör sitt åtagande, finns det ingen generell rätt till befrielse från eller nedsättning av avgift även om tjänsten har drabbats av tekniska problem i någon av systemets komponenter

## Verkställighet av beslut Trygghetslarm

### Initiering

Verkställighet av beslut om tjänsten Trygghetslarm i bostaden initieras i de allra flesta fall genom att Kontaktcenter som beslutande instans

- delger den sökande det fattade beslutet
- begär in kundens val av utförare
- aviserar beslutet till vald utförare (bevakning i verksamhetssystem)
- aviserar beslutet till avgiftskansliet (bevakning i verksamhetssystem)
- beställer installation och anslutning av trygghetslarm hos Careium via webbtjänsten

### Beställning av trygghetslarm och tillbehör

Beställningen utgör ett uppdrag till Careium att installera ett trygghetslarm i kundens bostad, koppla upp det mot larmmottagningen, övervaka det, avhjälpa eventuella fel och ta emot inkommande larm.

Kontaktcenter gör vanligen beställningen och använder sig då av Careiums webbportal. I akuta fall kan beställning ske direkt hos Careiums produktionsledare genom kontakt via företagets växel.

I Careiums webbportal kan kontaktcenter registrera kunden, göra beställningar och se information om brukarna och deras trygghetslarm. Det är även kommunvägledarna som när dom får information av kunderna själva, hemvården eller biståndshandläggare, ändrar och arkiverar uppgifter om kunderna.

### Åtgärder hos vald utförare

Efter det att vald utförare fått avisering om att en kund beviljats trygghetslarm, kontaktar utföraren kunden. Tillsammans med kunden kommer hemvården överens om vad som ska ske i händelse av larm och hur det ska ske. Man måste även hantera frågor gällande till exempel inbrottslarm i dennes bostad och anmälan av frånvaro med mera.

### Åtgärder hos avgiftskansliet

Efter det att avgiftskansliet fått information om att en kund beviljats trygghetslarm i bostaden, lägger avgiftshandläggare upp ett avgiftsärende enligt deras rutiner.

### Åtgärder hos Careium

Se rubrik "installation".

### Kontaktuppgifter till kund

Förmågan att fullfölja uppdraget gentemot kunden är beroende av att alla inblandade parter har rätt kontaktuppgifter till kunden. Det är där viktigt att kunden anmäler förändringar i kontaktuppgifterna. Även hemvården och myndighet måste förmedla förändringar om dessa får kännedom om det. Förändringar kan anmälas direkt till Kontaktcenter till exempel via bevakning i förvaltningens verksamhetssystem. Kontaktcenter ändrar i sin tur kontaktuppgifterna i webbportalen. På så sätt är de ändrade uppgifterna direkt tillgängliga för larmoperatörerna.

## Installation

### "Normal" installation

Huvudregeln är att installation ska ske omgående och senast första hela vardagen efter det att beställningen registrerats i webbportalen.

### Omedelbar ("akut") installation

Biståndshandläggare och enhetschefer inom hemvården kan besluta om att en installation ska ske "akut".

Careium ska enligt avtal ha förmåga att genomföra installation årets alla dagar. En akut installation ska ske omgående och senast första hela dagen efter det att beställningen är mottagen. Beställningen räknas som mottagen när den bekräftats av produktionsledare hos Careium.

Akuta installationer som har gjorts med hög prioritet har en annan prissättning jämfört med normala.

### Hantering av nycklar

Vid installationen av trygghetslarm tar Careiums tekniker emot och kvitterar en larmnyckel till kundens bostad. Därefter besöker teknikern den aktuella hemvårdsgruppen och överlämnar nyckeln för säker förvaring i gruppens nyckelskåp.

Det är viktigt att hemvårdspersonalen tar emot nyckeln, kvitterar den och hänger in den i nyckelskåpet. På så sätt blir larmnyckeln tillgänglig för omvårdnadspersonalen om det digitala låset skulle sluta fungera och kunden larmar.

#### **Observera:**

Careium ansvarar för nyckeln från det att den tas emot i kundens hem tills den är överlämnad till hemvården. När överlämningen är genomförd upphör Careiums ansvar, och företaget har inte längre tillgång till bostaden om inte kunden själv medverkar.

Så länge kunden har trygghetslarm är det hemvården som ansvarar för larmnyckeln. Det innebär också att hemvården hanterar eventuella åtgärder och kostnader vid förlust av nyckeln.

## Utlarmning

När larmoperatören hos Careium bedömer att ett larm kräver insatser på plats hos en kund, ska detta larmas ut till personal på den hemvårdsgrupp som kunden tillhör. Det här förutsätter att hemvårdsgruppen angett ett larmnummer dit avisering av utlarmning kan ske.

### Avisering av larm

Larmoperatören aviserar hemvården genom att skicka ett sms till larmtelefonen för berörd grupp. Meddelandet innehåller uppgift om

- kundens för- och efternamn
- kundens adress, ort och telefonnummer
- larmorsak
- svarsalternativ för bekräftelse att personalen mottagit larmet.

Omvårdnadspersonalen bekräftar att dom mottagit eller nekat, larmet genom att trycka på alternativen i sms:et. Om ingen personal bekräftar sms:et inom fem minuter kommer larmoperatören istället att ringa till larmtelefonen för berörd hemvårdsgrupp.

Sms-bekräftelsen att omvårdnadspersonalen åtar sig larmuppdraget är inte detsamma som en kvittering av larmet.

Några fördelar med sms-aviseringar:

- Omvårdnadspersonalen måste inte flytta sig till en "sekretesskyddad" miljö för att ta emot meddelandet
- Personalen behöver inte leta upp papper och penna för att anteckna uppgifterna larmoperatören anger
- Risker för feltolkning minskar
- Det skriftliga meddelandet finns tillgängligt i 60 minuter efter det att personalen bekräftat att dom tar larmet.
- Personalen kan ta emot sms:et trots denna är upptagen i ett samtal. Larmoperatören får därmed inte en upptaget-ton pcj behöver vänta utan kan hantera nästa larm.

### Inställelsetid

Utförarna har i avtal åtagit sig att hemvårdens personal ska finnas på plats i kundens bostad senast 30 minuter efter utlarmning. Tiden räknas från den tidpunkt då personalen bekräftar antingen via sms eller muntligt att dom hanterar larmet till dess dom checkar in på larmenheten hemma hos kunden.

Det här innebär att den tid som förflyter mellan då kunden trycker på sitt trygghetslarm tills då omvårdnadspersonalen checkar in på kundens larmenhet, kan överstiga 30 minuter. Till den totala utlarmningstiden räknas uppkoppling av röstsamtal, genomförande av röstsamtal, larmoperatörens beslut om utlarmning samt den tid det tar för larmoperatören att få till stånd en bekräftelse på utlarmningen.

## Larm utan talkontakt

Av olika skäl kan det inträffa att larmcentralen inte kan etablera talkontakt med kunden när denna larmar. Exempel på skäl är:

- Tekniskt fel eller felaktig användning av trygghetslarmet
- Kunden svarar inte larmoperatören

Oavsett skäl sker det vid larm utan talkontakt alltid en utlarmning av personal och kravet på inställelsetid är 30 minuter.

## Tillträde till bostaden vid utlarmning

Vid utlarmning har omvårdnadspersonalen tillträde till kundens bostad genom de digitala låsen. Behörigheter för personal i systemet för de digitala låsen administreras och hanteras av separata rutiner för just detta.

I de få fall en kund inte kan ha digitalt lås behöver personalen först hämta nyckel i nyckelskåpet innan dom sen transporterar sig hem till kunden.

## Kvittens utfört larmuppdrag

När omvårdnadspersonalen genom för ett besök efter utlarmning ska de kvittera att dom är fysiskt på plats. Denna kvittering ska ske snarast efter ankomsten och sker genom att personalen checkar in på kundens larmenhet. När uppdraget är slutfört checkar kunden ut. Alla händelser registreras med tidsstämplar i Careiums system.

### **Observera:**

Kvittering i form av check in/check ut funktionen, är en bekräftelse på att personal verkligen har varit på plats hos kunden och därför ett bevis i de fall det skulle uppstå oenighet i om personalen alls varit hos kunden när denna larmat.

Det kan finnas tillfällen då personalen begär att larmoperatören kvitterar larmet centralt direkt i systemet men detta ska bara användas i undantagsfall. Hur kvitteringen än sker så loggas det i Careiums system för spårbarhet.

## Telefonlistor och kontaktuppgifter

För att avisering av trygghetslarm ska kunna ske korrekt behöver Careium förfoga över aktuella och alternativa kontaktuppgifter till de olika hemvårdsgrupperna.

När en hemvårdsgrupp ändrar kontaktuppgifter som har betydelse för avisering vid utlarmning ska berörd enhetschef omedelbart och gärna i förval skicka ett mejl om detta till Careiums support. I mejlet ska det framgå:

- Vilken hemvårdsgrupp det gäller
- Det gamla telefonnumret
- Det nya telefonnumret
- Datum och tid då ändringen börjar gälla

## Kontinuitetsplan och möjliga felindikationer

Ingen teknik fungerar felfritt dygnet runt årets alla dagar. I de fall trygghetslarmet drabbas av ett driftstopp aktiveras kontinuitetsplanen för detta. Kontinuitetsplanen ligger tillgänglig på förvaltningens intranät. Där finns även en process för hur hemvården ska arbeta under ett driftstopp.

### Kommunikationsfel – missade "heartbeats"

Det sker en kontinuerlig kontroll av kommunikationen mellan trygghetslarmet och larmmottagningen genom så kallade "heartbeats". Dessa heartbeat skickas varannan minut från trygghetslarmet till larmmottagningens kontrollsystem.

Om heartbeat uteblir för ett visst trygghetslarm får larmcentralen in ett felmeddelande. Uteblivet heartbeat kan betyda att trygghetslarmet har funktionsproblem vilket i sin tur kan innebära att larmsignalen inte går fram när kunden trycker på larmknappen eller att det blir fördröjt.

### Provlarm

Om det saknas uppenbara skäl till att trygghetslarmet verkar saknar kontakt med larmmottagningen så försöker larmoperatören i första hand kontakta kunden för att få denna att genomföra ett provlarm. Om Careium inte kan etablera kontakt med kunden kan det bli aktuellt att Careium vänder sig till hemvården för assistans av provlarm genom att dessa gör ett hembesök hos kunden.

Provlarm kan också användas av Careium för att säkerställa funktionen efter att det till exempel bytts ut, reparerats eller återställts på annat sätt. Även här kan det vara aktuellt att aktivera kunden eller i de fall Careium inte får tag i kunden, larma ut till hemvården för hjälp att säkerställa funktionen på trygghetslarmet.

Detta innebär inte att hemvården ska göra ett provlarm i de fall en kund inte larmat under en längre period. Provlarm görs enbart i de fall som nämnts ovan. Vill man däremot trygga kunden i hanteringen och funktionen av trygghetslarmet kan man uppmuntra kunden att provlarma med jämna mellanrum.

## Felanmälan

Careium har med sin automatiska övervakning god möjlighet att upptäcka, identifiera och avhjälpa fel på ett trygghetslarm utan att det sker en felanmälan men tar även mot externa felanmälningar från både kunder och personal via sin växel som är bemannad dygnet runt.

En extern felanmälan kan vara aktuell om kunden inte får kontakt med larmcentralen, hörbarheten är dålig i larmhubben, larmhubben är felplacerad eller om någon del av utrustningen har gått sönder utan att de påverkar larmets funktion så som till exempel ett armband eller halsband är trasigt.

## Felhantering och felavhjälpning

Avtalet med Careium innebär att Careium har åtagit sig felsökning och felavhjälpning oavsett om det sker via den frekventa funktionsövervakningen och provlarm eller felanmälan. Generellt ska ett fel avara avhjälpt senast första hela vardagen efter upptäckt/anmälan.

Om verksamheten beslutar att felsökning och felavhjälpning är "akut" så ska Careium ha förmåga att åtgärda dygnet runt, årets alla dagar. Beställning av akut felavhjälpning sker enligt samma principer som akut installation av trygghetslarm.

## Utrustning och utbyte av utrustning

Inom ramen för priset för trygghetslarmet och alla tillbehör, tillhandahåller Careium all utrustning för att tjänsten ska fungera.

Detta innebär även att Careium också byter all utrustning som visar sig vara trasig eller inte kan avhjälpas med reparation. Om en larmhubb eller larmknapp har gått sönder och/eller slarvats bort på ett sätt som faller under den enskilde kundens ansvar, har Careium rätt att debitera staden för detta.

## Avslut av trygghetslarm

Avslut av trygghetslarm initieras vanligen genom att kunden eller en anhörig kontaktar Kontaktcenter och meddelar att tjänsten ska avslutas. I vissa fall får Kontaktcenter informationen via en bevakning i verksamhetssystemet, exempelvis om kunden eller en anhörig har vänt sig direkt till en biståndshandläggare. När begäran om avslut inkommer säkerställer Kontaktcenter att det finns aktuella kontaktuppgifter till en person som Careium kan nå för att hämta larmutrustningen och återlämna nycklar. Därefter aviserar Kontaktcenter avslutet till Careium via företagets webbportal. Aviseringen ska innehålla kontaktuppgifter till den person som Careium kan vända sig till för att återta larmet och återlämna nycklar.

Kontaktcenter registrerar samtidigt avslutet i verksamhetssystemet och lägger en bevakning till både hemvårdsgruppen och avgiftskansliet, så att de kan påbörja sina respektive avslutsrutiner. Careium påbörjar sin avslutsprocess inom tre arbetsdagar genom att kontakta den angivna personen och boka en tid för upphämtning. Vid mötet monterar Careiums tekniker ner utrustningen, tar den med sig och hämtar även ut larmnyckeln från hemvårdens förvaring, vilken sedan återlämnas mot kvittens. Om någon utrustning saknas meddelar Careium detta till vård- och omsorgsförvaltningen i sitt debiteringsunderlag och fakturerar kostnaden. Careium avslutar trygghetslarmet i sitt system och förvarar den dokumentation som upprättats inom företaget tills vidare.

## Klagomål rörande tjänst och funktion

### Klagomål som inkommer direkt till Careium

Ett klagomål som rör Careiums medarbetare eller prestationer som inkommer till företaget, behandlas enligt Careiums rutiner för detta. Statistik för klagomål ska på begäran av förvaltningen kunna redogöras.

### Klagomål som inkommer till verksamheten

Ett klagomål som rör Careiums tjänster och/eller medarbete och som inkommer till utförare antingen hos vård- och omsorgsförvaltningen eller extern utförare, ska hanteras enligt förvaltningens klagomålsrutin.

Det innebär att klagomålet ska skickas till förvaltningens registrator för diarieföring och fördelning. Är det uppenbart att klagomålet rör Careiums tjänster och/eller medarbetare ska ärendet överlämnas direkt till Careium för utredning och eventuella åtgärder. När utredning och åtgärder är behandlat ska Careium återrapporera detta till registratorn för diarieföring.

## Avvikelser från gällande rutiner och regler

Hemvårdens ledning och medarbetare ansvarar för att bedöma om en händelse i verksamheten utgör en avvikelse från gällande regler, rutiner eller standarder. Sådana händelser kan behöva följas upp inom ramen för kvalitetsledningssystemet, särskilt om de tyder på allvarliga missförhållanden eller risker som kräver omedelbara åtgärder – eventuellt även en Lex Sarah-anmälan.

Varje utförare ansvarar för att utreda händelser där trygghetslarm har använts och där misstanke om avvikelse uppkommit, exempelvis vid upprepade överskridanden av rimlig väntetid. Detta gäller även om problemet verkar bero på tekniska brister i larmet eller brister i larmcentralens agerande, eftersom det är utföraren som ansvarar för omsorgsinsatserna.

Om enhetschef inleder en sådan utredning, där larmteknik eller larmcentralen kan vara en del av avvikelsen, ska Careium informeras. Careium har då möjlighet att öppna ett eget avvikelseärende. Enhetschef har rätt att begära loggar och ljudfiler kopplade till larmet men kan även ta fram det genom att själva logga in i Careiums webbportal.

Om utredningen visar att avvikelsen beror på trygghetslarmet eller larmcentralens tjänster, ska den på förvaltningen utsedda samverkans ansvariga informeras. Denna person ansvarar för fortsatt dialog med Careium, oavsett om det gäller enskilda fall eller generella brister.

## Driftstörningar och kris

Trygghetslarmet ett omfattande system av teknik och rutiner som är en viktig del av många kunders vardag. I de fall en större driftstörning eller avbrott inträffar ska förvaltningens framtagna kontinuitetsplan aktiveras.

Careium är enligt avtal skyldig att arbeta med förvaltningen vid driftstörning/avbrott. Information om och när detta sker skickas ut till i förhand förmedlade mailadresser som agerar på information. Det går även ut sms direkt till personalens larmtelefoner. Processen vid driftstopp tillsammans med kontinuitetsplanen är publicerade på förvaltningens intranät och ska även vara utskrivna och finnas tillgänglig för personalen på varje hemvårdskontor.

Listan med mejladresser för krisinformation ses över och hålls uppdaterad av förvaltningens samverkansansvarig.

## Statistik och rapporter

I det nya avtalet (2025) med Careium ställs krav på möjlighet för enhetschefer och annan personal som på delegation fått uppdraget att på ett enkelt sätt ta fram statistik och rapporter för bland annat:

- Antal nya och avslutade trygghetslarm
- Antal larmhändelser per månad
- Genomsnittliga svarstider
- Antal felindikationer
- Antal larmhändelser som lett till utlarmning av omvårdnadspersonal.

Informationen går att få både övergripande och ner på enhetsnivå. Det finns även möjlighet att göra fördjupade analyser i samband med utredning och uppföljning.

## Loggar

Enhetschef- och verksamhetschef, tillsammans med utredare, kan begära utdrag ur loggar och ljudfiler som Careium registrerat i samband med larmhändelser i samband med utredningar för olika avvikelser.

## Ekonomi

### Debitering och faktura

Careium fakturerar vård- och omsorgsförvaltningen en gång per månad. Debitering sker månadsvis och i efterskott. I debiteringen ingår larm, tillbehör, akuta insatser samt borttappade och skadade komponenter. Larm och tillbehör som installeras eller avslutas under debiteringsmånaden debiteras till fullt pris.

## Förvaltning och uppföljning

### Careium och vård- och omsorgsnämnden

Careium har ett helhetsuppdrag rörande trygghetslarm. Avtalet omfattar leverans och installation av trygghetslarm, övervakning av larm, överföring av larm och larmmottagning, vidarebefordran av larmanrop till utförare, samt dokumentation och statistik rörande installationer och larmhändelser. Avtalet reglerar även tekniska krav på trygghetslarmen och alla tillbehör samt en rad andra åtagande från leverantören så som leveranstider, svarstider och kompetens. Verksamheten kan från avtalet även avropa andra tjänster så som mobila trygghetslarm och tillsyn via kamera eller sensor.

Avdelningschefen för äldreomsorg har ansvaret för uppföljning av avtalet med Careium. Ansvaret innefattar

- Löpande eller periodisk kontroll av Careiums leveranser och företlets sätt att fullgöra sina åtagande.
- Företräda vård- och omsorgsförvaltningen i eventuella tvister om avtalets tolkning eller förhandlingar om tillägg/ändring i avtalet
- Bevakning av uppsägningstider i avtalet, utredning av frågor som rör förlängning och initiera ny upphandling i god tid innan löpande avtal går ut.
- Kontinuerligt tillhandahålla underlag för omsorgsdirektörens rapporter till vård- och omsorgsnämnden angående tjänstens läge och utveckling

Inom avdelningen för äldreomsorg utses en samverkansansvarig som har i uppdrag att, för avdelningschefens räkning:

- Följa utvecklingen av efterfrågan av Trygghetslarm
- Omvärldsbevaka hur kommuner runt om i Sverige organiserar sig gällande trygghetslarm och tillhörande tjänster
- Följa och säkerställa att enhetschefer har insyn i avvikelshanteringen för trygghetslarm.
- Följa utvecklingen och produktutbudet på marknaden för trygghetslarm
- Se till att alla berörda parter kontinuerligt har tillgång till aktuell information om trygghetslarmet, dess tillbehör och tjänsten som helhet.
- Revidera denna handbok