

Trygghetslarm i Osby kommun

Bakgrund

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9) ska varje *vårdgivare eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS med stöd av lednings-systemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten* (3 kap 2§).

I kap 4 §2, §3 och §4 ställer Socialstyrelsen tydliga krav på att processer och rutiner inom verksamheterna som bedrivs enligt Socialtjänstlagen (i vidare text Sol) och Lagen om stöd och service (i vidare text LSS) ska finnas och vara kända ute i verksamheterna.

2 § *Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.*

3 § *Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska i varje process enligt 2§*

- 1. identifiera de aktiviteter som ingår, och*
- 2. bestämma aktiviteternas inbördes ordning.*

4 § *För varje aktivitet ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS vidare utarbeta och fastställa de rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.*

Rutinerna ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras, dels ange hur ansvaret för utförandet är fördelat inom verksamheterna.

Som ett led i arbetet med att leva upp till dessa krav har vi arbetat med att definiera processer och rutiner som är knutna till insats Trygghetslarm. Vi har i denna skrift tittat på trygghetslarm som bistånd och insats enligt Sol (från ansökan om trygghetslarm till larmåtgärder i brukarens hem) men även på processer och aktiviteter som är knutna till upphandling, inköp, systemunderhåll etc.

Vår vision i arbete med trygghetslarmhantering

Vi ska äga, hantera och kontrollera hela larmkedjan. Kompetensen ska byggas och bevaras inom vår egen verksamhet allt i syfte att minska beroende av externa aktörer.

Vägen mot visionen

Osby kommun har i sitt långsiktiga arbete med att utveckla tjänsten Trygghetslarm satsat på att trygghetslarmskedjan ska så långt är det möjligt kontrolleras och hanteras av egen personal. Fram till 2005 hade vi två bemannade larmcentraler (en i Osby och en i Lönsboda). Alla larm kom in till dessa två centraler och skickades därefter till hemtjänstgrupperna. Den tekniska utvecklingen öppnade nya möjligheter så 2005 gick man över i Osby till att larmen genom en automatisk larmmottagare skickades direkt till respektive hemtjänstgrupp. I Lönsboda behöll man det gamla arbetssättet ett tag till men under 2006 var alla hemtjänstgrupperna anslutna till denna nya larmhantering.

2005 fick hemtjänsten också ett planeringsverktyg (TES) som var integrerad med larmmottagning. Detta gjorde möjlig för oss att både hantera nya användare men också att följa upp och till en viss del kontrollera trygghetslarmtelefonernas (apparater ute hos vårdtagarna) funktionalitet. Denna möjlighet har förbättrats och utökats under åren som gått. Just nu pågår aktiviteter för att utbyta alla våra analoga trygghetslarmtelefoner mot digitala. Tekniken som vi gick över 2005 lever upp till de kraven som ett tekniskskifte ställer. Upphandlingen av digitala trygghetslarm blev klar i maj 2014 och målet är att ha en heldigitaliserad larmkedja till slutet av 2015.

Vi har valt att dela denna skrift i tre olika områden som vi kallade för vårdtagarnära område (med fokus på vårdtagarna), verksamhetsknutna områden (med fokus på personalens roll i hantering av tekniken) samt teknikområde (med fokus på tekniken och teknikutveckling; där målgruppen är personal från larmgruppen). I vårt vidare arbete med denna fråga ska dessa områden summeras i enkla ”manualer” som ska innehålla det mest grundläggande information som ska riktas till dessa målgrupper.

Del 1 Vårdtagarnära perspektiv

Trygghetslarm som bistånd enligt Sol

Trygghetslarm beviljas enligt 4kap 1§ Socialtjänstlagen. Den enskilde som vill ansöka om bistånd i form av trygghetslarm kan göra det både muntligt eller skriftligt. Beslut om att bevilja bistånd i form av trygghetslarm fattas av biståndshandläggarna. Beslut föregås av en utredning som kan ske på tre sätt:

- genom ett hembesök
- vid en s.k. vårdplanering då den enskilde är befinner sig inom slutenvården och planeras återgå till hemmet
- genom telefonsamtal med biståndshandläggare (oftast när behovet av trygghetslarm har uppstått akut eller i de fallen då den enskilde är sedan tidigare känd inom verksamheterna)

Vid bifall till ansökan ska biståndshandläggare lämna följande skriftliga information till den sökande gällande:

- Avgifter

muntlig information till sökande gällande:

- Nyckelhantering (nyckelgömmor)

Biståndshandläggare dokumenterar ansökan, utredning och beslut och skickar skriftligt beslut till den enskilde. Samtidigt skickas genom kommunens verksamhetssystem ett skriftligt uppdrag till ansvarig enhetschef och hemtjänstgrupp ansvarig för larminstallation. Emottagande av uppdrag kvitteras i verksamhetssystemet av enhetschefen för respektive områden. Uppgiften får delegeras till hemtjänstpersonal som har gått utbildning inom vårt verksamhetssystem (för tillfället är det Treserva).

Installation

Larmen installeras av för detta ändamål utbildad personal. Utbildning tillhandahålls av aktuell leverantör och är ett krav som ställs vid upphandlingar. Vid eventuella frågor har vi möjlighet att kontakta leverantörens support; support och service avtalas alltid i samband med upphandlingen.

Larmet ska installeras senast tre dagar efter att uppdraget skickats till ansvarig hemtjänstgrupp. I akuta situationer ska larmen installeras omgående. Akuta situationer kan anses vara:

- om den enskilde faller i hemmet
- akut försämrat hälsotillstånd
- den anhörige som vårdar den enskilde har lagts in inom slutenvården

Vid installation av larmet lämnar personalen skriftlig information om

- Nyckelhantering (nyckelgömmor)

- Larmpolicy (finns i denna skrift)

Muntlig information om:

- hur larmet fungerar (vad händer när vi trycker på larmknappen)
- i vilka situationer ska larmen användas dvs. vad hemtjänsten kan hjälpa till med. Detta kan vara: ○ efter fall i hemmet ○ hastigt försämrat hälsotillstånd ○ otrygghet, ångest och oro ○ hjälp med toabesök ○ att meddela hemtjänsten om man inte vill ha ett planerat besök (t.ex. anhöriga är hemma eller man själv ska åka iväg)
- i vilka situationer bör larmen inte användas som första val (t.ex. om anhöriga finns hemma och det är uppenbart att den enskilde behöver akut läkarvård; då ska man ringa till 112)
- hur larmfunktionalitet testas och övervakas
- om vikten av att själv testa larmet genom att trycka på larmklockan (t.ex. vid strömavbrott)
- Nyckelhantering (nyckelgömmor)

Vid installation ska larmfunktionalitet testas i syfte att säkerställa att hela larmkedjan fungerar som det ska. Funktioner som testas vid detta tillfälle är:

- larmklocka fungerar
- larmet kommer fram till hemtjänstens mobiltelefoner
- talkommunikation mellan den enskilde och hemtjänstpersonal upprätthålls
- larmet kopplas ned

Vid utsättning av larm ska även en räckvidds kontroll av larmklockan göras.

Genomförandeplan


Direkt efter installationen av larmet ska gruppen ansvarig för larmåtgärder upprätta en genomförandeplan tillsammans med den äldre. I genomförandeplanen ska ansvar för larmåtgärder klargöras. Planen ska uppdateras en gång per år. Upprättat genomförandeplan ska vara tillgänglig på arbetsplatsen och i den enskildes hem.

Larmåtgärder

För att kunna ta emot, besvara och åtgärda larm ska all nyanställd personal genomgå en utbildning innehållande följande moment:

- hur fungerar kommunens larmhantering
- hur tar man emot och besvarar larmet
- verksamhetens larmpolicy

Det är hemtjänstpersonal som tar emot och åtgärdar larmet. Personalen besvarar larmåtgärder enligt verksamhetens larmpolicy.

		Larmpolicy		Utgåva: 1	Reg nr:
				Reviderad:	
Framtagen av: Numanspahic Mensur		Avsnitt: ----- -		Sida: 1	
Godkänd av: Vård och omsorgsnämnden		Ersätter: -----		Giltig från: 2015	
Datum	Genomförd av			Arbetsledarens signatur	

- Vid inkommande larm ska personal som tar emot larmet presentera sig med namn samt grupptillhörighet.
- Om den enskilde inte svarar ska personal som har ansvar för larm vid det tillfället ringa upp den enskilde.
- Vid inget svar ska två av personalen köra ut direkt. Personal som har tagit emot larmet kontaktar någon av sina kollegor som ska utan fördröjning köra till den enskildes adress.
- Om den enskilde svarar i telefon ska den som har tagit emot larmet reda ut vad den enskilde ville ha hjälp med. Utifrån detta görs en avvägning om detta är akut eller om den som har larmat kan vänta till nästa planerade besök.
- Om larmet är akut ska hemtjänstpersonal som har tagit emot larmet senast 20 min efter ankomsten larm vara hemma hos den enskilde.
- Det är hemtjänstpersonalen som alltid ska köra ut till den enskilde även om det finns grund att anta att även ansvarig sjuksköterska skulle involveras. Detta för att kunna lämna mer detaljerad information till sjuksköterskan alt. larma 112. Vill den enskilde inte att hemtjänstpersonal kommer måste det dokumenteras i den enskildes journal.
- Om den enskilde vill ska vi underrätta anhöriga om detta som hänt.
- Larmet ska dokumenteras i den enskildes journal på arbetsplatsen.

Denna policy ska lämnas till dem som är beviljade trygghetslarm.