

UPPRÄTTAD AV Maria Dahlenlund Enhetschef	GODKÄND AV Maria Dahlenlund Enhetschef	DOKUMENTNUMMER (ID) VG-RUT-E-8107-1	SIDA 1 (2)
DOKUMENTNAMN Rutin vid driftstopp av trygghetslarm		UPPRÄTTAD 2024-01-22	REVIDERAD 2024-01-24

## Bakgrund

Rutin för driftstopp av trygghetslarm.

## Denna rutin gäller för

- Denna rutin gäller alla medarbetare inom natt och larm Valfärd Gävle.
- Denna rutin gäller systemförvaltare för trygghetslarm.

## Så ska genomförandet ske

Vid driftstopp av trygghetslarmen kvällar och helger:

- Vid brådskande incidenter eller fel när två eller fler brukare inte kan använda tjänsten ring omedelbart till **08-454 23 32**
  - Numret går till operatörer på larmcentralen och det är därför viktigt att endast ärenden med mycket hög angelägenhetsgrad anmäls denna väg. För ej brådskande felanmälan kontakta kundcenter enligt nedan.
- Kontakta chef i beredskap och informera om pågående driftstörning för ev. åtgärd
- Meddela systemförvaltare via mejl: [it-enheten.valfard@gavle.se](mailto:it-enheten.valfard@gavle.se)
- Vid behov att kontakta larmoperatör i ett pågående ärende ring **010-530 10 17**

Vid driftstopp av trygghetslarmen på vardagar, 08:00-17:00:

- Kontakta kundcenter via mejl: [kundcenter@soslarm.se](mailto:kundcenter@soslarm.se), uppge 'Trygghetslarm Gävle' i ärenderubriken. Om ärendet är brådskande, ring kundcenter: 0771-505 600, uppge att ärendet avser trygghetslarm.
- Meddela enhetschef.
- Meddela systemförvaltare via mejl: [it-enheten.valfard@gavle.se](mailto:it-enheten.valfard@gavle.se), se nödvändig information nedan.
- Vid behov att kontakta larmoperatör i ett pågående ärende ring **010-530 10 17**

DOKUMENTNAMN Rutin vid driftstopp av trygghetslarm	GODKÄND AV Maria Dahlenlund	DOKUMENTNUMMER (ID) VG-RUT-E-8107-1	SIDA 2 (2)
---	--------------------------------	--	---------------

### **Systemförvaltare behöver uppgifter enligt nedan:**

- Vad var det som inte fungerade?
- Datum och klockslag när ni först märkte att trygghetslarmen inte fungerade.
- När skedde kontakt med SOS, ange datum och klockslag samt namn på den som anmält. Får ni ett ärendenummer uppge även detta.
- Ange tid och datum när trygghetslarmen fungerar igen efter driftstörning.

### **Systemförvaltares uppgifter:**

- När systemförvaltare finns på plats kontaktar de larmsamordnare 026-17 29 69 för kompletterande information och samverkan.
- Systemförvaltare sköter dokumentation av incidenten.
- Systemförvaltare tar även kontakt med informationssäkerhets samordnare som skapar en incidentrapport.

## **Uppföljning av rutin**

Upprättaren bevakar och initierar vid behov en revidering. En gång per år kontrolleras innehållet av upprättare och granskare. Revideringsdatum ändras därefter oavsett om förändringar i texten skett.