



Tjänsteskrivelse

2025-11-19

Handläggare:

Helén Polmé
Tfn 026- 17 80 00
helen.polme@gavle.se

Diarienummer: 25ON446

Nämnd:

Omvårdnadsnämnden

Sektor Vårlds svar på frågor från (M) – Statistik trygghetslarm?

Bakgrund

Anders Jansson Gladh (M) har inkommit med frågor till Sektor Vårld angående statistik trygghetslarm.

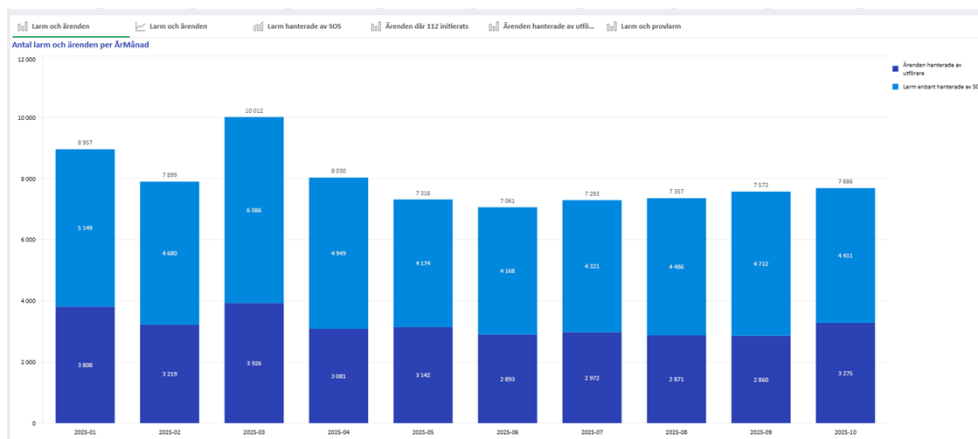
Sektor Vårlds svar på frågorna

Hur många trygghetslarm avges i månaden?

Cirka 7 500 stycken.

Hur många uttryckningar sker i månaden?

Cirka 3 000 stycken.



En genomsnittlig månad tar vår leverantör, SOS Alarm, emot ca 7500 larm från våra kunder med trygghetslarm. Av dem skickas ca 3000 larm ut till larmpersonal som åtgärdas. Åtgärd kan vara telefonkontakt med kund eller besök.

Hur många av uttryckningarna är "falsklarm" i månaden?

Cirka 1 300 stycken.

Av de ca 7 500 larm som inkommer per månad genererar det i ca 5 000 ärenden, vilket innebär att om kunden larmar upprepade gånger inom bestämt tidsintervall uppdateras larmet i befintligt ärende av SOS-alarm och skickas till larmpersonal.

Av de totalt antal ärenden som SOS-alarm indexerat¹ är ca 1 000–1 300 larm bedömda som "misstag" (grön), då larmstatistiken grundar sig på den valda indexeringen från SOS-alarm.

Tex när kund larmar visar indexeringen i statistik "tyst larm" från SOS-alarm vilket innebär att SOS-alarm inte fått talkontakt med kund och skickar ut larmet som akut. När personal kommer ut på detta larm kan det visa sig att kund inte behöver hjälp, kommit åt knappen av misstag eller på grund av kognitiv svikt inte kunnat hantera larmet på ett ändamålsenligt sätt.

Därav kan dold statistik finnas och "misstag" finnas med i flera indexeringar.

Hur många kunder får svaret att invänta ordinarie personal och ingen uttryckning sker?

Vid flera samtidigt inkommande larm från SOS-alarm behöver ibland prioriteringar göras. Varje ärende bedöms individuellt utefter en samlad information om indexeringens prioriteringsordning och övrig information såsom planerade hemtjänstbesök eller om kund inte har andra insatser.

Vi arbetar systematiskt med att använda våra resurser på ett hållbart och effektivt sätt genom att vara tillgängliga för kunder med akuta behov.

Det finns idag inget systemstöd för att sortera fram statistik från vad som framkommer i larmsamtalen.

¹ Begreppet 'indexering' som SOSalarm skickar ut till larmpersonal är den larmorsak som operatören bedömer

Magnus Höjer
Sektorchef
Sektor Vårld