

Handläggare
Kommunstyrelseförvaltningen
Pia Hasselrot
Utredare
08-578 281 47
pia.hasselrot@tyreso.se

Handlingstyp
Tjänsteskrivelse
Datum
2022-10-10

Sida
1 (4)
Diarienummer
2022/ÄON 0106

Mottagare
Äldre- och omsorgsnämnden

Larmhantering i egen regi

Äldre- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut till äldre- och omsorgsnämnden

1. Ansvar för all larmhantering dagtid inom hemtjänsten förs över till kommunal regi
2. Beslutet gäller från 1 mars 2023
3. Beslutet finansieras genom anslag från Myndighet SoL

Äldre- och omsorgsförvaltningen

John Henriksson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Äldre- och omsorgsförvaltningen ser att dagens larmhantering kan effektiviseras och har tagit fram ett förslag på larmhantering dagtid i egen regi. Tyresö kommun inför en kommunal larmpatrull med två till tre medarbetare som ansvarar för larm dagtid, liknande nattpatrullen. LOV-avtalet för hemtjänst ändras så att uttryckning och åtgärder med anledning av larm inte ingår i uppdraget.

Utredningen visar att larmhantering i egen regi har möjlighet att ge bättre service till kommunens larmkunder samt till hemtjänstens kunder, bättre arbetsmiljö för hemtjänstens medarbetare, ökad kompetens kring larm och larmhantering samt en effektivare larmprocess. De tillfrågade inom privata hemtjänstutförare, kommunal hemtjänstutförare samt inom myndigheten är positiva till förslaget.

Att starta upp en larmpatrull i kommunal regi skulle innebära en merkostnad på ca 1-2 mkr. Genom förbättrade rutiner, minskat svinn av larmenheter som inte längre används samt minskat antal ”sociala” larm förväntas kostnaden för insatsen minska och på sikt troligen återgå till nuvarande nivåer.

Beskrivning av ärendet

Förvaltningen ser att dagens larmhantering kan effektiviseras och har tagit fram ett förslag på larmhantering dagtid i egen regi. Förslaget är en del i kommunens arbete med att erbjuda medarbetare heltidstjänster, även kallad heltidsresan. Förslaget har utretts av utredare inom enheten juridik och utredning. Kommunala pensionärsrådet och Kommunala funktionshindersrådet har getts möjlighet att lämna synpunkter på utredningen.

Tyresö kommun har upphandlat hemtjänst, som inkluderar larmhantering dagtid, i enlighet med LOV (lag 2008:962 om valfrihetssystem). Hemtjänst nattetid, larmmottagning, larminstallation och larmadministration ingår inte i uppdraget. Sex privata hemtjänstutförare samt kommunal hemtjänst är utförare av hemtjänst, inklusive larmhantering.

Syftet med trygghetslarm är att ge äldre och personer med funktionsnedsättning hjälp i akuta situationer. Trygghetslarm är en avgiftsfri biståndsinsats som äldre och personer med funktionsnedsättning kan söka. Cirka 1 000 personer har insatsen beviljad. Under 2021 utförde hemtjänsten totalt 7 651 larm till en kostnad på 2,1 mkr.

Förslag larmhantering dagtid i egen regi

Larmhantering i egen regi innebär att Tyresö kommun inför en kommunal larmpatrull som ansvarar för larm dagtid, liknande nattpatrullen. LOV-avtalet för hemtjänst ändras så att utryckning och åtgärder med anledning av larm inte ingår i uppdraget. Jurist inom juridik och utredning bedömer att man kan göra tillägg och ändringar i avtalet under förutsättning att parterna är överens om detta. Om parterna inte är överens kan nämnden fatta beslut om ändringen. Om parterna inte går med på de beslutade förändringarna sägs avtalen upp.

Enligt förslaget ska larmpatrullen bestå av två till tre medarbetare med specialistkompetens. De ska ha tillgång till bil, hjälpmedel samt telefoner för att snabbt och effektivt kunna svara på larm. Organisatorisk är larmpatrullen tänkt att tillhöra samma enhet som nattpatrullen.

Att starta upp en larmpatrull i kommunal regi skulle innebära en merkostnad på ca 1-2 mkr. beroende på bemanning. Genom förbättrade rutiner, minskat svinn av larmenheter som inte längre används samt minskat antal larm-

uttryckningar förväntas kostnaden för insatsen minska och på sikt troligen bli lägre än nuvarande nivåer.

Andra kommuner

Haninge, Huddinge och Täby kommuner har larm egen regi dagtid som i huvudsak liknar det upplägg som Tyresö kommun utreder. Kommunerna är nöjda med upplägget och tycker att det ger en bra larmservice. Kunder får snabb och kompetent hjälp vid larm och hemtjänstens medarbetare får en bra arbetsmiljö med mindre stress och bättre ergonomi. Larmpatrullens medarbetare bygger upp kommunens kompetens kring larm och larmhantering. Andra fördelar som lyfts fram är att kommunen får god kontroll över hur hemtjänsten utförs samt insyn i kundernas behov.

Synpunkter på förslaget

Inom utredningen har medarbetare inom myndighet, kommunal hemtjänst samt privata hemtjänstutförare intervjuats och de har fått lämna synpunkter på förslaget att införa larmhantering egen regi, det vill säga en kommunal larmpatrull. De tillfrågade, inklusive de privata hemtjänstutförarna, är positiva till förslaget. De privata utförare som har kunder i kommuner med larmpatrull har positiva erfarenheter av upplägget.

Förväntade effekter av förslaget

Larmkunder förväntas få bättre service genom att kund som larmar får bättre och snabbare hjälp i och med att välutbildad personal finns på plats inom kommunen, redo att rycka ut på larm. **Hemtjänstens kunder** slipper uppleva att hemtjänstens personal avbryter ordinarie hemtjänstbesök på grund av larm.

Hemtjänstens **medarbetare** får bättre arbetsmiljö i och med att de slipper de tunga lyft som larm kan innebära och som de inte alltid har rätt utrustning för. De slipper även avbryta besök hos kund för att rycka ut på larm samt det administrativa arbetet med att justera schemat efter larmutryckning.

Medarbetare inom en framtida larmpatrull kommer att ha tillgång till bilar med specialiserad utrustning för att underlätta vid exempelvis lyft, något som möjliggör en ergonomiskt korrekt arbetsmiljö. Medarbetarna kommer även att bygga upp en specialistkompetens kring larm och larmhantering.

Minskat antal larmutryckningar i och med att larmpatrullen ska fokusera på akuta larm snarare än larm som grundar sig i behov hos larmkunden som ska lösas inom ordinarie hemtjänstinsatser. Bedömningen är att idag är ett stort antal larm inte av akut karaktär.

Processen kring larmhantering blir säkrare och effektivare i och med att handläggare inom myndigheten får en aktör att kontakta vid larmärenden

istället för dagens sju utförare. Myndigheten får även bättre överblick över larm och larmhantering.

De risker som förts fram, som att larmkunder önskar besök av ordinarie hemtjänstpersonal samt dubbelarbete vid larm som ansluter till ordinarie besök av hemtjänstens medarbetare går att möta genom information, samarbete samt tydliga regler och rutiner kring arbetsfördelning och ansvar. De kommuner som har infört larmhantering i egen regi betonar vikten av att lägga tid och resurser inför införandet.

Sammanfattningsvis kan utredningen konstatera att larmhantering i egen regi har möjlighet att ge bättre service till både larmkunder och hemtjänstens kunder, bättre arbetsmiljö för hemtjänstens medarbetare, ökad kompetens kring larm och larmhantering samt en effektivare larmprocess. Alla tillfrågade inom privata hemtjänstutförare, kommunal hemtjänstutförare samt inom myndigheten är positiva till förslaget.

Förslaget till beslut föreslås finansieras genom anslag från Myndighet SoL.

Ärendet bedöms inte beröra barn varför någon prövning av barnets bästa inte har genomförts.