

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Marie Björkman

Socialnämnden 2014-12-17

## Val av driftformer för larmmottagning, larmpatrull och nattpatrull

Tjänsten trygghetslarm erbjuder en grundnivå av trygghet som möjliggör ett kvarboende i hemmet. Trygghetslarmen har hittills förmedlats via det analoga nätet. Inom ett par år kommer en övergång att ske till digital teknik. Kommunen behöver därför anpassa såväl organisation som kompetens till det förestående tekniskiftet.

Larmcentral och larmmottagning samt drift av larmpatrull och nattpatrull utförs för närvarande som entreprenader. Avtalen löper ut den 31 oktober 2015, någon förlängning är inte möjlig. Beslut måste därför fattas om verksamheterna ska återgå i kommunal regi eller om nya upphandlingar ska göras.

I bifogad PM daterad den 1 december 2014 presenterar social omsorg ett förslag på hur en trygg och säker larmkedja samt utförande av nattpatrull kan organiseras. Förslaget innebär att larmcentral och larmmottagning upphandlas som en driftentreprenad samt att socialchefen får i uppdrag att återkomma med ett förslag om hur kommunens övergripande ansvar ska organiseras vid en övergång till digital teknik. I förslaget ska ingå val av driftform för larmpatrull och nattpatrull.

### Förslag till beslut

1. Socialnämnden beslutar att drift av larmmottagning samt installation, service och återtagande av trygghetslarm upphandlas enligt lag om offentlig upphandling, LOU, med preliminär avtalsstart den 1 november 2015.
2. Socialnämnden uppdrar till socialchefen att utreda hur kommunens samlade ansvar för larmkedjan inklusive drift av larmpatrull och nattpatrull ska organiseras från och med den 1 november 2015.



Claes Lagergren  
Socialchef

Marie Weckström  
Avdelningschef

### Bilaga

PM 2014-12-01: Inför övergång till digitala trygghetslarm samt utförande av larmmottagning, larmpatrull och nattpatrull

SOCIAL OMSORG  
Marie Björkman

## **Inför övergång till digitala trygghetslarm samt utförande av larmmottagning, larmpatrull och nattpatrull**

### **Inledning**

Kommunen ska erbjuda ett tryggt och säkert boende för äldre och andra som behöver det. Genom tjänsten trygghetslarm erbjuds en grundnivå av trygghet som möjliggör kvarboende i hemmet. Trygghetslarm ges som en biståndsbedömd insats enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL.

Idag använder de flesta kommuner, även Täby, analoga trygghetslarm. Denna modell har inneburit vissa fördelar, bland annat har lösningarna varit vedertagna, haft lågt pris och byggt på en mogen och utprovad teknik.<sup>1</sup> Utvecklingen går dock mot ett allt mer digitaliserat samhälle, där nya användningsområden för informationsteknik ständigt utvecklas. Denna utveckling påverkar även trygghetslarmen.

Den digitala utvecklingen ställer kommunen inför stora utmaningar men innebär också möjligheter att med den nya teknikens hjälp anpassa och utveckla hemtjänsten. Inför ett teknikskifte måste kommunen se över organisation, bemanning och kompetens i såväl beställar- som utförarled.

Telia Sonera har aviserat att det analoga nätet kommer att stängas ner senast 2017, vilket medför ett nödvändigt teknikskifte från analoga till digitala trygghetslarm. Inför detta avancerade teknikbyte står Täby kommun, liksom majoriteten av Sveriges övriga kommuner, inför ett val gällande vilken teknik som ska tillämpas och hur och av vem tjänsterna ska utföras.

Socialnämnden måste därför ta ställning till hur framtida organisering av larmkedjan (se nedan) ska utformas samt vem som ska utföra de olika delarna i kedjan.

---

<sup>1</sup> Rapport ”Effektiva trygghetslarm”. Swedish institute of computer science (SICS).

### **Om larmkedjan**

Tjänsten trygghetslarm kan beskrivas som en kedja av aktiviteter. När en brukare fått ett beslut om trygghetslarm, görs en beställning om installation av larm i den enskildes bostad. När utrustningen är installerad och brukaren sedan larmar, sker följande:

1. Larminnehavaren trycker på larmknappen
2. En signal skickas från trygghetstelefonen/basenheten till larmcentralen  
Larmoperatör tar emot larmet, identifierar vem som har larmat och kopplar upp sig mot larminnehavarens basenhet Larmoperatören pratar med larminnehavaren, tar reda på vad som har hänt och vilken hjälp som önskas
3. Larmoperatören gör en bedömning av om larmet behöver åtgärdas
4. Om larmet föranleder åtgärd, ringer larmoperatören upp larmpatrullen eller den person som finns på kontaktlistan
5. Larmpatrullen tar över och åker till larminnehavaren. Larmpatrullen närvaromarkerar genom att trycka på en knapp på basenheten. Om markering inte har skett inom en viss tid ringer larmcentralen upp för att kontrollera att larmpersonal är på plats

### **Akörer i larmkedjan**

Bilden nedan illustrerar de aktörer som ingår en fungerande larmkedja. Kommunen har ett övergripande ansvar för att hela kedjan fungerar och ytterst att brukaren kan känna sig trygg med insatsen trygghetslarm.

Kommunen kan välja att utföra samtliga delar i kedjan i egen regi, att upphandla någon del eller hela kedjan. I Täby kommun är larmcentralen (med larmoperatörer) samt larmpatrull upphandlade som två separata uppdrag enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. I uppdraget om larmpatrull ingår även nattpatrull samt installation, service och återtagande av larm.

Kommunens roll som beställare genomsyrar hela larmkedjan, vilket följande bild är ett försök att illustrera:

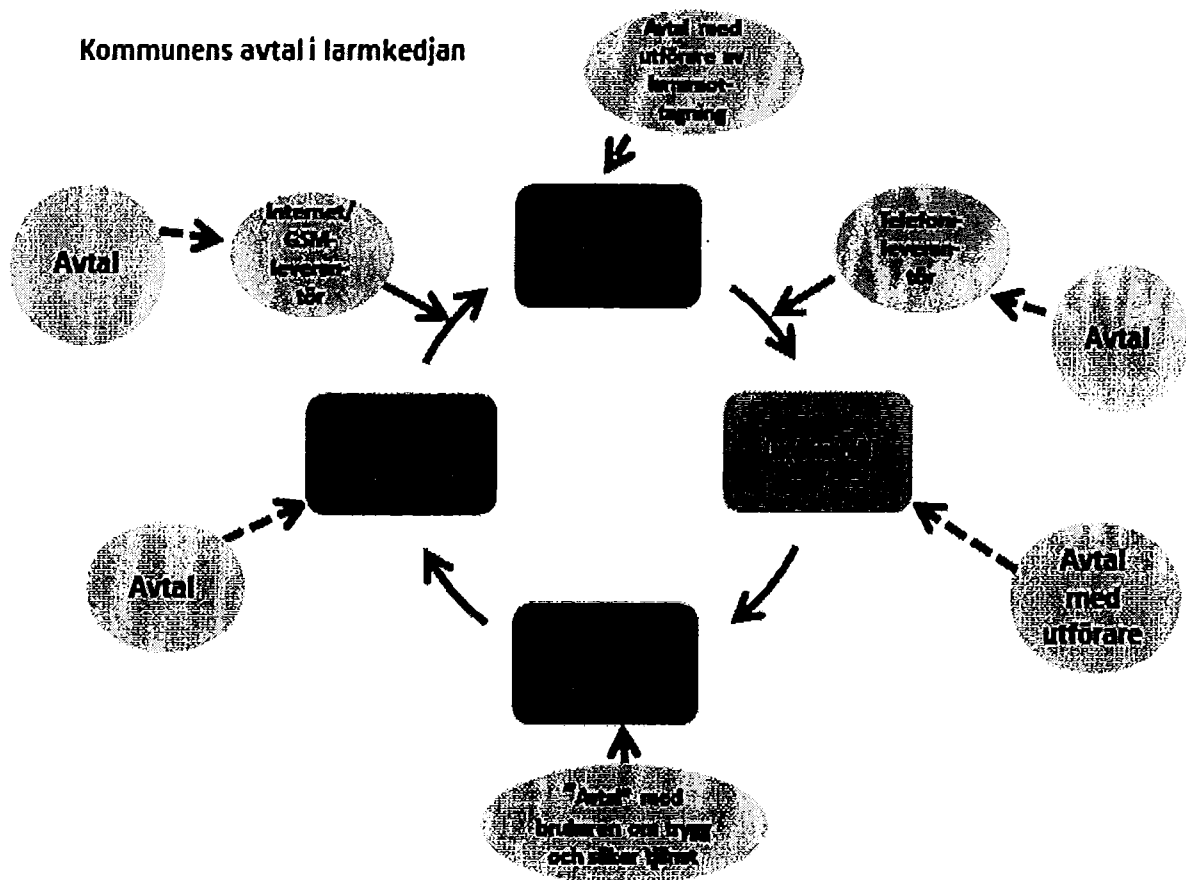


Bild 1: Kommunens avtal i larmkedjan i Täby kommun år 2014.

**Nuvarande avtal**

För närvarande finns det två delar i larmkedjan i Täby kommun. Den ena består av larmmottagningen, som sker vid en larmcentral i Örebro. Den andra består av larmpatrull och nattpatrull (ett samlat uppdrag), som utförs av en privat utförare. Nattpatrullen ingår dock inte i larmkedjan.

Eftersom avtalet med nuvarande utförare av larmcentral och larmmottagning respektive larmpatrull och nattpatrull löper ut nästa år måste socialnämnden ta ställning till om nya upphandlingar ska genomföras.

**Larmcentral och larmmottagning**

Nuvarande avtal med Tunstall AB om tjänsten larmcentral och larmmottagning gäller sedan den 1 november 2011. Avtalet löper ut den 31 oktober 2015 och någon förlängning är inte möjlig. Uppdraget innebär att ta emot och åtgärda

larmanrop dygnet runt årets samtliga dagar. Utföraren ska också leverera månatlig statistik på inkomna larmanrop till Avdelning äldreomsorg.

Uppdraget bedrivs i utförarens egna lokaler i Örebro. Tunstall har även uppdrag från andra kommuner.

### ***Larmpatrull***

HSB Omsorg AB har sedan den 1 november 2011 uppdraget att driva larmpatrull för kommunens räkning. Avtalet löper ut den 31 oktober 2015 och någon förlängning är inte möjlig. Kommunens egen regi/Ångaren svarar dock för trygghetslarmen nattetid i seniorlägenheterna på Eskadervägen 1 och 3 i Näsby Park.

Larmpatrullen tjänstgör dygnet runt årets alla dagar. I larmpatrullen arbetar undersköterskor och vårdbiträden. I uppdraget ingår även att installera larmapparatur hos den enskilde samt att därefter utföra felsökningar när en trygghetstelefon inte fungerar och vid behov vidta åtgärder för den enskildes säkerhet fram till dess att telefonen åter är i funktion. I september 2014 fanns det cirka 1 250 trygghetslarm installerade. Cirka 145 nya larm installeras under ett år.

### ***Nattpatrull***

Hemtjänstens utförare svarar för omsorgsinsatser årets alla dagar mellan kl. 07.00 och 22.00. För närvarande är HSB Omsorg utförare av nattpatrull. Nattpatrullens uppdrag omfattar årets alla dagar mellan kl. 22.00 och 07.00. I nattpatrullen arbetar undersköterskor och vårdbiträden. För omsorgsinsatser nattetid i seniorlägenheterna på Eskadervägen 1 och 3 i Näsby Park svarar kommunens egen regi.

I september 2014 utfördes cirka 1 300 omsorgstimmar nattetid av HSB Omsorg samt 41 timmar av kommunens egen regi/Ångaren.

### ***Ersättning och kostnader***

Ersättning för larmcentral och larmmottagning ges med en summa per larmenhet och månad samt en summa per larmenhet och månad för funktionskontroll en gång per dygn.

Larmpatrullen ersätts med en summa per utfört besök. Preliminär ersättning 2015 är 323 kronor per besök dagtid och 445 kronor nattetid. Installation av larm ersätts per tillfälle, preliminär summa år 2015 är 1 334 kronor.

Kostnaderna för larmutrustning har t o m september 2014 uppgått till cirka 400 tkr.

Nattpatrullen ersätts per timme hos brukare. Preliminär timersättning 2015 är 358 kronor.

Till och med september 2014 har kommunens kostnad för larmmottagningen uppgått till i genomsnitt 77 tkr per månad. För larmpatrull och nattpatrull var kommunens genomsnittliga kostnad cirka 400 tkr per månad (september 2014).

Kommunen upplåter lokaler för personalutrymmen och administration hyresfritt till utföraren, som också disponerar kommunens lösa inventarier i lokalen. Utföraren disponerar även det digitala nyckelskåp som bl.a. loggar när och vem som hämtar respektive lämnar nycklar till brukarnas bostäder.

För att utföra uppdraget finns fyra bilar som vardera bemannas med två personal varje pass.

### **Organisering och val av driftform**

Övergången från analog till digital teknik kommer att ställa kommunen inför nya och komplexa utmaningar. För att arbetet med övergången till ny teknik ska fungera säkert och smidigt måste kommunen ha ett samlat ansvar för att alla delar i larmkedjan håller god kvalitet och att samverkan mellan de olika delarna fungerar. Kommunen behöver också ha ett samlat ansvar för att löpande utvärdera driftstatistik från larmkedjan som en del av det ständigt pågående kvalitets- och förbättringsarbetet.

I rapporten<sup>2</sup> "Teknikskifte från analoga till digitala larmsystem i Täby kommun", som bl.a. bygger på försöksprojekt, litteraturstudier och intervjuer, skriver författaren Erik Persson följande apropå kommunens ansvar:

*"För att kunna erbjuda ett tryggt och säkert boende för äldre personer och personer med funktionsnedsättning måste Täby kommun ansvara för hela trygghetskedjan i enlighet med vad försöksprojekten visar. Ansvaret innebär att Täby kommun måste upphandla och skapa avtal med alla länkar i trygghetskedjan. Detta är en viktig skillnad från den gamla traditionella metoden som innebar att brukaren var den som hade avtal med operatören."*

Vidare: *"Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap.*

---

<sup>2</sup> Examensarbete Erik Persson Luleå Tekniska universitet i samarbete med Söderberg & Partners. 2014.

3 § socialtjänstlagen 2001:453 SoL). För att lättare leva upp till föregående lag är det fördelaktigt att skapa en organisation som har hand om larmfrågorna inom kommunen. Detta innebär att kommunen själv kommer att besitta värdefull spetskompetens i ämnet och att Täby kommer att bli mer drivande i frågorna. En typisk uppgift för denna organisation är att se till kommunens framtida behov av teknik. Någoting som blir allt vanligare är att ersätta hemtjänstens nattbesök med kameraövervakning och därmed är det viktigt att säkerställa att den teknik som avses köpas kan hantera framtidens behov t ex. kameror".

### **Social omsorgs bedömning**

Mot bakgrund av vad som redovisats ovan föreslår social omsorg följande:

#### ***Larmmottagning och installation mm av trygghetslarm upphandlas enligt LOU***

Att organisera en larmmottagning kräver särskilda resurser och kompetens, bland annat vad gäller lokalernas utformning och tekniska lösningar. Det finns idag utförare som specialiserat sig på att ta emot (bl.a.) larm från trygghetstelefoner. Att bygga upp en sådan verksamhet i egen regi är därför inte aktuellt. Genom att inkludera installation av trygghetstelefoner i uppdraget läggs ett samlat ansvar för "praktisk teknik" hos en och samma utförare. Som därigenom kan matcha uppdrag med rätt kompetens (Idag får tekniska problem med trygghetstelefonerna hanteras av omsorgspersonal).

#### ***Utredning angående ett samlat ansvar för teknikfrågor inklusive drift av larmpatrull och nattpatrull organiseras inom kommunens egen regi***

Genom att driva larmpatrull och nattpatrull i egen regi får kommunen ett operativt ansvar för en väsentlig del av larmkedjan. Kommunen behöver också bygga upp och samla kompetens kring teknikfrågor i allmänhet för att dels kunna agera som beställare men också för att driva utveckling inom området, t.ex. vad gäller andra typer av tekniska lösningar, så som tillsyn natttid via webbkamera, olika typer av aktivitetslarm o s v. kan implementeras inom omsorgen.

Social omsorg bedömer därför det finns skäl att utreda förutsättningarna för en organisatorisk lösning i kommunens egen regi som kan ta det samlade ansvaret för att hela larmkedjan fungerar. I detta ansvar föreslås ingå att vara beställarrepresentant gentemot utförare av larmmottagning samt att ha ett operativt ansvar för larmpatrull och nattpatruller.

För optimalt resursutnyttjade föreslås att nattpatrullen även fortsättningsvis drivas tillsammans med larmpatrullen oavsett om verksamheten kommer att drivas i enskild eller kommunal regi.

***Framtida kostnader***

Kostnaderna för de olika delarna i larmkedjan är avhängigt hur uppdragsbeskrivningar och avtalsvillkor är formulerade. Oavsett om verksamheten drivs i kommunal eller privat regi har kommunen kostnader för lokaler. Alla övriga kostnader ska ingå i priset oavsett vem som utför.

Om beslut fattas om att återta larm- och nattpatrull i kommunal regi, uppstår initialt uppstartskostnader. Om verksamheten skulle upphandlats hade dock sannolikt en ny leverantör tagit höjd för detta i det offererade priset.

Övergången från analoga till digitala larm kommer att innebära en ökad kostnad för kommunen. Hur stor denna kostnad kommer att bli beror på val av lösning och måste beräknas närmare. Social omsorg anser dock att det inte finns något alternativ till digitala larm om kommunen ska kunna leverera en trygg och säker lösning till kommuninvånarna.

**Referenser**

Effektiva trygghetslarm. Rapport. Swedish institute of computer science (SICS).

Teknikskifte från analoga till digitala larmsystem i Täby kommun. Rapport. Erik Persson i samarbete med Söderberg & Partners. Luleå Tekniska Universitet, 2014

Trygghetslarm. Vägledning och checklista. Sveriges kommuner och landsting. 2013

Trygghetslarm. Rapport En vägledning. Socialstyrelsen, Post- och telestyrelsen, Hjälpmedelsinstitutet. 2012