



Vård och omsorgsförvaltningen
Christina Becker
Epost: christina.becker@vasteras.se

Kopia till

Äldrenämnden

Inställelsetid vid anrop via trygghetslarm

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar att:

- 1) enheten Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm ges förstärkta resurser med ytterligare en (1) bil och som dubbelbemannas mellan klockan 21.30-07.00
- 2) resursförstärkningen gäller snarast efter den 22 februari till och med 30 april 2022
- 3) förvaltningen gör en utvärdering av resursförstärkningen som redovisas för äldrenämnden vid sammanträdet i juni
- 4) uppdraget till enheten Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm revideras och inställelsetiden ändras från 2 timmar till 45 minuter.

Ärendebeskrivning

Förvaltningen har fått i uppdrag att återkomma med förslag till äldrenämnden om vad som kan göras för att minska inställelsetiden från det att kund larmar (via sitt trygghetslarm) tills dess att hemtjänsten är på plats hemma hos kund. Det har under den gångna månaden uppmärksammats medialt, att inställelsetiden är två timmar och kunders upplevelse är att det är en alltför lång tid.

Förvaltningens förslag är att genomföra en mer omedelbar resursförstärkning till "larmenheten" och parallellt se över möjligheter till stärkt samverkan med egenregins hemtjänst. Den omedelbara resursförstärkningen skulle vara i drygt två månader med en ytterligare bil, samt att den dubbelbemannas med 3,6 årsarbetare och mellan tiderna 21.30-07.00. Möjligheter till stärkt samverkan mellan egenregins hemtjänst skulle syfta till att ta hjälp av varandra i "toppar", när arbetsbelastningen är högre såsom det kan vara är fler larmar samtidigt.

Under de två månader som de förstärkta resurserna gäller, görs en utvärdering över effekterna med den omedelbara förstärkningen och ställningstagande om det blir en permanent lösning eller om den minskade inställelsetiden kan lösas inom befintliga resurser eller med viss resursförstärkning. Förvaltningen föreslår att utvärderingen redovisas vid äldrenämndens sammanträde i juni.

Vård- och omsorgsförvaltningen har till äldrenämnden lämnat följande förslag till beslut:

Äldrenämnden beslutar att:

- 1) enheten Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm ges förstärkta resurser med ytterligare en (1) bil och som dubbelbemannas mellan klockan 21.30-07.00
- 2) resursförstärkningen gäller snarast efter den 22 februari till och med 30 april 2022
- 3) förvaltningen gör en utvärdering av resursförstärkningen som redovisas för äldrenämnden vid sammanträdet i juni
- 4) uppdraget till enheten Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm revideras och inställetiden ändras från 2 timmar till 45 minuter.

Dnr: ÄN 2022/00229-8.5.1

Inställelsetid vid anrop via trygghetslarm

Vård- och omsorgsförvaltningen
721 87 Västerås
021-39 00 00 • www.vasteras.se
Christina Becker
021-39 24 35 • christina.becker@vasteras.se



VÄSTERÅS STAD

Innehållsförteckning

1. Ärendebeskrivning	3
2. Nuvarande uppdrag till egenregins enhet Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm.....	3
2.1. Organisation.....	4
3. Statistik	4
3.1. Andra kommuner	5
4. Förvaltningens förslag på hur inställetiden kan minska.....	5
4.1. Kostnad	6
5. Konsekvenser	6
5.1. Kund.....	6
5.2. Kvalité	6
5.3. Medarbetare	6
5.4. Ekonomi	6
5.5. Barnrättsperspektiv.....	7
5.6. Social hållbarhet.....	7
6. Förvaltningens bedömning	7
6.1. Förslag till beslut:	8

1. Ärendebeskrivning

Förvaltningen har fått i uppdrag att återkomma till äldrenämnden med förslag om vad som kan göras för att minska inställelsetiden från det att kund har larmat (via sitt trygghetslarm) tills dess att hemtjänsten är på plats hemma hos kund. Det har under den gångna månaden uppmärksammats medialt att inställelsetiden är två timmar och kunders upplevelse är att det är en alltför lång tid. Detta ärende avser enbart Vård- och omsorgsförvaltningens enhet *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* och inkluderar således inte Skultuna kommunalstjänst, som har ansvar för trygghetslarmen inom sitt geografiska upptagningsområde.

2. Nuvarande uppdrag till egenregins enhet Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm

I uppdragsbeskrivningen till enheten *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* ingår trygghetslarm, trygghetskameror, digitala lås och portsystem med tillhörande teknik och IT-komponenter.

Uppdraget innefattar montering, demontering, service och underhåll av den trygghetskapande tekniken till enskilda i ordinärt boende inom Västerås kommun (oavsett utförare). En rad andra uppgifter kopplade till systemen ligger också i uppdraget.

I uppdraget för trygghetslarm framgår bland annat att en behovsbedömning ska göras snarast möjligt av tillgänglig personal och att utföraren har en inställelsetid hemma hos kund inom två timmar. Andnöd, ont i bröstet och oklara larm har företräde framför larm där kund inte har uttryckt sin skada, exempelvis blödning.

Installation av trygghetslarm ska göras inom 5 arbetsdagar efter mottagen beställning. Om det gäller installation av akuta larm, ska de installeras inom 24 timmar. Vidare finns krav på aktuell förteckning över respektive kunds kontakt- och adressuppgifter och eventuellt larmtyper.

Trygghetslarm är en biståndsbedömd insats och det finns cirka 3 100 personer som är beviljade trygghetslarm. Kostnaden för organisationen kring trygghetslarm med löner, OB-tillägg, övriga personalkostnader, hyra av bil och bränslekostnader är cirka 5,7 mnkr per år.

2.1. Organisation

Vård- och omsorgsförvaltningens enhet *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* är lokaliserade i kontorsbyggnaden Vråken. Man har en (1) bil och 6 medarbetare som är schemalagda och bemannar bilen två och två. Det geografiska upptagningsområdet är från Kvicksund till Orresta, Mälaren till Norra Vallby. Skultuna kommunalstjänst ansvarar för att besvara larm och rycka ut på larm inom sitt geografiska upptagningsområde.

3. Statistik

Svarstider och inställelsetid (ankomsttider)

Ärende	Svarstid och inställelsetid (ankomsttider)
Medelsvarstiden för larm mottaget av operatör till besvarat larm kund	21 sek (jan 22)
Medel ankomsttid	35 minuter (nov 21-jan-22)
Antal larmärenden med ankomsttid 60-120 minuter	87 st. (nov 21-jan-22)
Antal larmärenden med ankomsttid 120 minuter eller mer	13 st. (nov 21-jan-22)
Antal kunder med orsak "Ramlat"	866 st. (nov 21-jan-22)
Antal larm med larmorsak "Ramlat"	265 st (nov 21) 309 st (dec 21) 295 st (jan 22)

Orsaker till att det kan ta mer än 2 timmar:

- Långa restider/avstånd, många pågående larmärenden, fler fall och okända larm, där all prioritet görs utifrån först in först ut då det har samma prioritetsnivå.
- Personalskifte/överslagning.
- Om och när nyckel behöver hämtas på kontoret, medför det längre inställelsetider/ankomsttider.

Med allt fler kunder som får ett digitalt lås monterat, bör inställelsetiden/ankomsttiden för larmpersonalen minska under 2022.

Hantering av larm 2019

Totalt 64 578 st hanterade larmärenden till larmcentral.

Hantering av larm 2021

Totalt 72 734 st hanterade larmärenden till Tunstalls larmcentral.

Tidigare leverantör Doro Care hade under januari-juni kvar vissa larmkunder som larmade till deras larmcentral. Förvaltningen har inte tillgång till datan, men uppskattningsvis hanterades mellan 5 000-10 000 larm av dem.

Det har således blivit alltfler inkomna larm under de senaste åren. Antalet personer med trygghetslarm har inte ökat i någon större omfattning. Vid utgången av 2019 hade cirka 3 000 personer beviljat trygghetslarm. Idag är motsvarande siffra ungefär 3 100, således en ökning med cirka 100 personer. Bedömningen är att gemene man inte larmar mer än förut, utan några få som larmar mycket frekvent och påverkar statistiken mer.

Förvaltningen har noterat en markant ökning av antalet larm där larmorsaken är "Ramlat". År 2019 var den siffran 2 200. I januari 2022 var siffran 295 st. Om årets siffra gäller för resten av året, innebär det att "Ramlat" svarar för cirka 3 500 larm. Det är en utveckling som bör följas upp och som kan vara skäl till att en uppföljning av biståndsbeslutet görs. Det skulle kunna vara så att en person behöver ytterligare insatser för att förebygga fall, exempelvis tillsyn vid uppstigning och sänggående.

3.1. Andra kommuner

En kontroll på 20 kommuners hemsidor, anger 7 av dem en inställelsetid. Den varierar mellan 20 och 60 minuter och någon har olika inställelsetider mellan tätort och utanför tätort.

4. Förvaltningens förslag på hur inställelsetiden kan minska

Förvaltningens förslag är att enheten *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* stärks med ytterligare en (1) bil som dubbelbemannas mellan tiderna 21.30-07.00. Under det tidsspännet är det fler som larmar samtidigt som "larmenheten" har färre att samverka med. Förslaget är vidare att förstärkningen startar snarast efter äldrenämndens sammanträde den 22 februari till och med 30 april 2022.

Under- och efter perioden föreslår förvaltningen att utvärderingar görs över effekterna av de förstärkta resurserna och som ger fakta och erfarenheter för en mer långsiktig lösning för minskad inställelsetid. Under den tidsperioden kommer förvaltningen även att se över möjligheter till förstärkt samverkan mellan egenregins Vård- och omsorgsförvaltnings hemtjänst.

Förvaltningen föreslår vidare att en revidering görs i uppdraget mellan äldrenämnden och enheten *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* med en justering i inställetiden: från 2 timmar till 45 minuter.

4.1. Kostnad

Om resursförstärkningen kan starta redan den 23 februari och pågå till och med 30 april, innebär det 67 dygn. För att dubbelbemanna en bil krävs 3,6 årsarbetare med hänsyn tagen till dygnsvila, ledigheter etc.

Total kostnad för perioden inräkat snittlön för 3,6 åa, OB-ersättning, en (1) bil och drivmedel för perioden: **465 000 kr**.

5. Konsekvenser

5.1. Kund

För kundens del bör minskad inställetid vara positivt och bidra till att man känner ökad trygghet, då man kan ha en tilltro till att hemtjänstens inställetid är kortare jämfört med idag. Vid exempelvis fall bör kunden inte behöva bli liggande i upp till två timmar innan hemtjänsten kommer och hjälper kunden, vilket bör upplevas positivt och bidra till minskat lidande eller i vart fall lidande under kortare tid.

5.2. Kvalité

Kvalitetsmässigt bör kortare inställetid bidra till ökad kvalité i tjänstens utförande, eftersom hemtjänstens insatser kan påbörjas snabbare.

5.3. Medarbetare

Medarbetarna bör kunna känna en ökad arbetstillfredsställelse eftersom de vet med sig att de kan vara snabbare på plats och hjälpa sina kunder.

5.4. Ekonomi

Ekonomiskt sett innebär resursförstärkningen under perioden en ökad kostnad för äldrenämnden och som inte finns budgeterad för 2022. Under- och efter perioden kommer utvärderingar av resursförstärkningen att göras, liksom att se över möjliga samverkansformer inom egenergens hemtjänst. En lånsiktig ekonomisk konsekvensanalys är inte möjlig att göra idag.

Kostnaden kan komma att bestå och även öka, om bedömningen blir att resursförstärkningen behöver permanentas. Periodens kostnader för 67 dagar beräknas då på årets alla 365 dagar. Skulle samverkansmöjligheter bidra till att resursförstärkningen inte behövs eller i mindre omfattning, kommer kostnaden att upphöra eller minska.

5.5. Barnrättsperspektiv

Det har inte framkommit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

5.6. Social hållbarhet

I stadens program för social hållbarhet är ett av delområdena Hälsa, där staden har uttalat att förutsättningar ska ges för bland annat en god hälsa. Detta kopplat till äldrenämndens målsättning att minska "larmenhetens" inställelsetid, borde bidra till att stödja hälsan då människor kan få relativt snabb hjälp i sin egen hemmiljö.

6. Förvaltningens bedömning

Förvaltningens förslag är att genomföra en mer omedelbar resursförstärkning och parallellt se över möjligheter till stärkt samverkan med egenregins hemtjänst. Den omedelbara resursförstärkningen skulle vara i drygt två månader med en ytterligare bil, samt att den dubbelbemannas med 3,6 årsarbetare och mellan tiderna 21.30-07.00. Möjligheter till stärkt samverkan mellan egenregins hemtjänst skulle syfta till att ta hjälp av varandra i "toppar", när arbetsbelastningen är högre såsom det kan vara när fler larmar samtidigt.

Under de dryga två månader som de förstärka resurserna gäller, görs en utvärdering över effekterna med den omedelbara förstärkningen och ställningstagande om det blir en permanent lösning eller om den minskade inställelsetiden kan lösas inom befintliga resurser eller med viss resursförstärkning. Förvaltningen föreslår att utvärderingen redovisas vid äldrenämndens sammanträde i juni.

6.1. Förslag till beslut:

Äldrenämnden beslutar att:

- 1) enheten *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* ges förstärkta resurser med ytterligare en (1) bil och som dubbelbemannas mellan klockan 21.30-07.00
- 2) resursförstärkningen gäller snarast efter 22 februari till och med 30 april 2022
- 3) förvaltningen gör en utvärdering av resursförstärkningen som redovisas för äldrenämnden vid sammanträdet i juni
- 4) uppdraget till enheten *Hemtjänst Landsbygd, Natt och trygghetslarm* revideras och inställelsetiden ändras från 2 timmar till 45 minuter.