



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

Kopia till

Äldrenämnden

## Inställelsetid vid anrop via trygghetslarm

### Förslag till beslut

Äldrenämnden tar del av rapporten daterad 10 juni 2022 och lägger den till handlingarna och uppdraget avslutas.

### Ärendebeskrivning

Vid äldrenämndens sammanträde den 22 februari behandlades ett ärende som handlade om inställelsetiden för hemtjänstpersonalen efter att kund har larmat via sitt trygghetslarm. Bakgrunden var att det hade uppmärksammats att inställelsetiderna kunde vara upp till två timmar.

Äldrenämnden beslutade att tillskjuta extra medel till de två kommunala utförarna. Syftet med medlen var- och är, att minska inställelsetiden när en person har larmat och när larmet kräver ett hembesök.

De två kommunala utförarna ansvarar för trygghetslarm och tillsammans är antalet trygghetslarm cirka 3 100 st. Uppdragen mellan äldrenämnden och de kommunala utförarna har uppdaterats och det framgår att inställelsetiden är 30 minuter när larmet kräver hembesök hos kunden. Resurs-förstärkningen startade mellan vecka 9 och 13 i takt med att utförarna kunde tillsätta de personella resurserna.

Enheten Hemtjänst landsbygd, natt och trygghetslarm klarar med resursförstärkningen en inställelsetid på 30 minuter eller mindre i 83 % av ärendena. De extra resurserna kostar i år drygt 3,5 mnkr och på årsbasis 4,2 mnkr. Den genomsnittliga inställelsetiden är 19 minuter.

Skultuna kommunalförvaltning klarar med resursförstärkningen en inställelsetid på 30 minuter eller mindre i drygt 70 % av ärendena. De extra resurserna kostar i år drygt 1,5 mnkr och på årsbasis 2 mnkr. Den genomsnittliga inställelsetiden är 27 minuter.

Långa avstånd, mycket larm eller skiftbyte är exempel på orsaker som kan ge längre inställelsetider än 30 minuter. Med resursförstärkningen finns personal och bil att tillgå i större omfattning jämfört med tidigare och innebär ökade förutsättningar att infria en kortare inställelsetid.

I flera av larmärendena förekommer att utföraren kommer överens med kunden om att komma senare när utföraren har ett inplanerat besök i området där den larmande personen bor. I de fallen finns därför en acceptans hos

kund, men ger sämre statistik vad gäller inställetid. Förvaltningens bedömning är att om målsättningen skulle vara att alltid lyckas med en inställetid på 30 minuter, skulle det kräva ytterligare förstärkta resurser i termer av ökade ersättningar till utförarna för att möjliggöra en än högre bemanning. Det skulle även kräva att ha fler bilar redo på landsbygd och i ytterområden i väntan på inkommande larm. Det skulle bli en dyr lösning.

Med de inställetider som denna uppföljning visar, bör det anses vara godkända resultat. Trygghetslarmen är en viktig del för människor att skyndsamt få hjälp och som namnet visar, ingjuta trygghet hos människor. Trygghetslarmen kan dock inte jämföras med andra samhällsviktiga funktioner med uppdrag att rycka ut vid akuta händelser.

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

Äldrenämnden tar del av rapporten daterad 10 juni 2022 och lägger den till handlingarna och uppdraget avslutas

Dnr: ÄN-2022/00229-8.5.1

# Uppföljning av inställetid vid anrop via trygghetslarm

2022-06-10

Vård- och omsorgsförvaltningen  
721 87 Västerås  
021-39 00 00 • [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se)  
Christina Becker  
021-39 24 35 • [christina.becker@vasteras.se](mailto:christina.becker@vasteras.se)



VÄSTERÅS STAD

### Innehållsförteckning

1. Ärendebeskrivning .....	3
2. Resultat .....	3
<b>2.1. Uppdragen till de två kommunala utförarna .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. HEMTJÄNST LANDSBYGD, NATT OCH TRYGGHETSLARM .....</b>	<b>4</b>
2.2.1. RESURSFÖRSTÄRKNING .....	4
2.2.2. RESULTAT INSTÄLLETID .....	4
2.2.3. ORSAKER TILL INSTÄLLETID MER ÄN 30 MINUTER .....	5
2.2.4. EKONOMI .....	5
<b>2.3. Skultuna kommundelsförvaltning .....</b>	<b>5</b>
2.3.1. RESURSFÖRSTÄRKNING .....	5
2.3.2. RESULTAT INSTÄLLETID .....	6
2.3.3. ORSAKER TILL INSTÄLLETID MER ÄN 30 MINUTER .....	6
2.3.4. EKONOMI .....	7
3. Sammanfattning och bedömning .....	7
<b>3.1. Sammanfattning och bedömning .....</b>	<b>7</b>

## 1. Ärendebeskrivning

Vid äldrenämndens sammanträde den 22 februari behandlades ett ärende som handlade om inställelsetiden för hemtjänstpersonalen efter att kund har larmat via sitt trygghetslarm. Bakgrunden var att det hade uppmärksammats att inställelsetiderna kunde vara upp till två timmar.

Därför beslutade nämnden att tillskjuta extra medel till förstärkta resurser för att minska inställelsetiden, en resursförstärkning som skulle göras snarast möjligt efter sammanträdesdatumet. Nämnden ville få en utvärdering av resursförstärkningen innefattande de ökade kostnaderna och som skulle redovisas för äldrenämnden vid sammanträdet i juni.

I äldrenämndens delårsrapport 1 i år framgår att de ökade kostnaderna som nämnden har för att förkorta inställelsetiden vid larm inom hemtjänsten, leder till ett underskott på 5 mnkr. I budgetunderlag för 2023 återfinns behovet av ökade resurser med drygt 6,2 mnkr till egenregion och Skultuna, för att möta en kortare inställelsetid.

I rapporten benämns medarbetare och personal synonymt.

## 2. Resultat

### 2.1. Uppdragen till de två kommunala utförarna

Trygghetslarm hanteras enbart av de två kommunala utförarna (Hemtjänst landsbygd, natt och trygghetslarm inom Vård- och omsorgsförvaltningen respektive Skultuna hemsjukvård och hemtjänst inom Skultuna kommundelsförvaltning).

Uppdragen mellan äldrenämnden och nämnda kommunala utförare är klara. I uppdragen framgår att inställelsetiden (i de fall när larmet kräver ett hembesök) är 30 minuter från det att en kund larmar tills dess att hemtjänstpersonalen infinner sig i kundens bostad.

## 2.2. HEMTJÄNST LANDSBYGD, NATT OCH TRYGGHETSLARM

Enheten ansvarar för trygghetslarm inom Västerås kommun (utom Skultuna och dess upptagningsområde) hela dygnet. De ansvarar för drygt 3000 larm.

### 2.2.1. RESURSFÖRSTÄRKNING

Resursförstärkningen startade v 9.

Mellan 21.30-07.00 gjordes förstärkningen med en (1) bil och två medarbetare (3,7 årsarbetare) till en kostnad av 2,5 mnkr.

Mellan 07.00-21.30 gjordes förstärkningen en (1) bil och en (1) medarbetare (2,6 årsarbetare) till en kostnad av 1,7 mnkr.

Enheten har uttryckt önskemål om resurser för ytterligare bemanning dagtid för att kunna dubbelbemanna den extra bilen och få stabilitet och ökad kvalitet i verksamheten.

### 2.2.2. RESULTAT INSTÄLLESETID

Totalt antal inkommande larm	Antal inkommande larm med inställetid 30 minuter eller mindre	Antal inkommande larm med inställetid 30 minuter eller mer	Andel larm med inställetid hos kund 30 minuter eller mindre
<b>3 700</b>	<b>3 100</b>	<b>600</b>	<b>83%</b>

Ovan statistik innebär att omkring 17 % (ca 630 personer) av kunderna fick vänta mer än 30 minuter innan personalen inställde sig i kundens bostad.

Andelen larmärenden där inställetiderna är 35 och 45 minuter ligger mellan 93 och 98 %. På motsvarande sätt är inställetiderna som överstiger 45 minuter 2 - 6 %.

Utföraren uppvisar ett snitt på 19 minuter i inställetid mot tidigare 35 minuter.

### 2.2.3. ORSAKER TILL INSTÄLLETID MER ÄN 30 MINUTER

Utförarens uppföljning av inkommande larm där inställetiden är mer än 30 minuter visar på nedan orsaker i fallande ordning:

- 1) Mycket larm
- 2) Skiftbyte
- 3) Lämnat ärendet till snart kommande hemtjänst
- 4) Långt ut på landet
- 5) Hitta parkering
- 6) Trafik

Det går inte att se något mönster vad gäller larmtoppar, utan de förekommer både dag, kväll och natt.

### 2.2.4. EKONOMI

Sammantagna extra resurser är 6,3 årsarbetare, 1 bil till en ökad kostnad i år på 3,5 mnkr.

	Extra resurser från vecka 11-	Årskostnad 2022
Personal (årsarbetare)	6,3	6,3
Bil	1	1
Summa extra kostnad (mnkr)	<u>3,5</u>	<u>4,2</u>

## 2.3. Skultuna kommunalförvaltning

Skultuna ansvarar för trygghetslarm i Skultuna och dess kringliggande landsbygd. Trygghetslarmen hanteras mellan 07.00-22.00 av Skultuna hemsjukvård och hemtjänst och mellan 22.00-07.00 av Vallonens äldreboende. Totalt ansvarar Skultuna för drygt 105 trygghetslarm.

### 2.3.1. RESURSFÖRSTÄRKNING

**Skultuna hemsjukvård och hemtjänst** startade sin resursförstärkning vecka 11 med en (1) medarbetare (1 årsarbetare) mellan 16.00-22.00 till en kostnad av 495 tkr. Inga extra bilar behövdes.

Enheten har uttryckt önskemål om ytterligare bemanning dagtid för att skapa utrymme i planeringen och förbättra inställetiden.

**Vallonens äldreboende** startade sin förstärkta bemanning vecka 13 med en (1) medarbetare (2,04 årsarbetare) mellan kl. 22-07.00 till en ökad kostnad med cirka 1 mkr.

### 2.3.2. RESULTAT INSTÄLLETID

Totalt antal inkommande larm	Antal inkommande larm med inställetid 30 minuter eller mindre	Antal inkommande larm med inställetid 30 minuter eller mer	Andel larm med inställetid hos kund 30 minuter eller mindre
74	55	19	69%

Ovan statistik innebär att cirka 30 % (cirka 21 personer) av kunderna fick vänta mer än 30 minuter innan personalen inställde sig i kundens bostad.

Utföraren uppvisar ett snitt på 27 minuter i inställetid.

Av 27 larm mellan 07.00–22.00 som tog mer än 30 minuter, inträffade enbart 4 st mellan 16.00–22.00.

Resursförstärkningen har visat att medarbetarna är mindre stressade då det finns mer luft i planeringen för att kunna åtgärda larm. Utföraren har inte mottagit några speciella reaktioner från kunderna med anledning av ökade resurser för kortare inställetid.

### 2.3.3. ORSAKER TILL INSTÄLLETID MER ÄN 30 MINUTER

#### **Skultuna hemsjukvård och hemtjänst**

Utförarens uppföljning av larm där inställetiden är mer än 30 minuter visar på nedan orsaker:

- Långt utanför Skultuna
- Icke akut larm

Totalt har inställetiden varit över 30 minuter för 27 larm. 18 av dessa larm besvarades mellan 30 minuter och 45 minuter på grund av att kunderna bor långt



utanför Skultuna. Dessa larm (förutom 1 st.) inträffade dessutom mellan 07.00-16.00 när det inte var förstärkt bemanning.

Resterande 9 larm tog längre tid på grund av att ärendet inte var akut. Efter samtal och överenskommelse med kund kom personal när de hade ett uppdrag i närheten (gällde 7 larm).

### Vallonens äldreboende

Inte vid något inkommande larm har inställetiden hemma hos kund varit mer än 30 minuter.

#### 2.3.4. EKONOMI

Sammantagna extra resurser är 3,04 årsarbetare till en ökad kostnad i år på cirka 1,5 mnkr.

	Extra resurser från vecka 11-13	Årskostnad 2022
Personal (årsarbetare)	3,04	3,04
Bil	0	0
Summa extra kostnad (mnkr)	<u>1,5</u>	<u>2,08</u>

## 3. Sammanfattning och bedömning

### 3.1. Sammanfattning och bedömning

#### *Enheten Hemtjänst landsbygd, natt och trygghetslarm (VOF)*

Med resursförstärkningen klaras en inställetid på 30 minuter eller mindre i 83 % av ärendena. De extra resurserna för ändamålet kostar i år drygt 3,5 mnkr och på årsbasis 4,2 mnkr. Den genomsnittliga inställetiden är 19 minuter.

#### *Skultuna kommunalförvaltning*

Med resursförstärkningen klaras en inställetid på 30 minuter eller mindre i drygt 70 % av ärendena. De extra resurserna för ändamålet kostar i år drygt 1,5 mnkr och på årsbasis 2 mnkr. Den genomsnittliga inställetiden är 27 minuter.

Resursförstärkningen innebär att personal finns tillgå i större omfattning jämfört med tidigare. Likaså har personalen ökade förutsättningar att på kortare inställetid avhjälpa det som gjort att kunden har larmat. Långa avstånd, mycket larm eller skiftbyte är exempel på orsaker som kan ge längre inställetider än de 30 minuter som är nämndens krav.

Utförarna har även uttryckt önskemål om ökade resurser för att mer långsiktigt både möta nämndens krav, men också få mer stabilitet, ökad kvalitet, minskad sårbarhet i verksamheten och skapa mer utrymme i planeringen.

Båda kommunala utförarna har redovisat de resurser som krävs innevarande år för att i möjligaste mån möta nämndens krav på en inställetid på 30 minuter. Utifrån nämndens målsättning 30 minuter, visar statistiken att en sådan inställetid inte har alltid uppnåtts. Däremot visar den genomsnittliga inställetiderna goda resultat hos båda utförarna. Bedömningen är att det inte alltid är möjligt av de skäl som utförarna har uppgett.

En målsättning om att alltid lyckas med en inställetid på 30 minuter skulle kräva ytterligare förstärkta resurser i termer av ökade ersättningar för att utförarna ska kunna hålla en än högre bemanning och ha fler bilar redo på landsbygd och i ytterområden i väntan på inkommande larm. Det blir en dyr lösning.

I stadsdelar där parkeringsmöjligheter redan idag är begränsade, kan det dilemma inte lösas med mer resurser. Där handlar det snarare om att skapa möjligheter för hemtjänsten som ombesörjer trygghetslarmen att få parkera på platser vars läge möjliggör att de snabbt kan inställa sig hos kund, utan att riskera parkeringsböter.

Med de inställetider som denna uppföljning visar, bör det anses vara godkända resultat. Trygghetslarmen är en viktig del för människor att skyndsamt få hjälp och som namnet visar, ingjuta en viss trygghet hos människor. Trygghetslarmen kan dock inte jämföras med andra samhällsviktiga funktioner med uppdrag att rycka ut vid akuta händelser.

Förvaltningens förslag till beslut:

Äldrenämnden tar del av rapporten daterad 10 juni 2022 och lägger den till handlingarna och uppdraget avslutas.