

# Larmhantering i egen regi

2022-09-21

Utkast

Pia Hasselrot  
Juridik och utredning

tyresö kommun





## Innehållsförteckning

<b>Larmhantering i egen regi</b> .....	<b>1</b>
<b>Innehållsförteckning</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Bakgrund</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Larmhantering i Tyresö kommun</b> .....	<b>4</b>
2.1 Synpunkter på kommunens larmhantering .....	5
<b>3 Förslag larmhantering dagtid i egen regi</b> .....	<b>5</b>
3.1 Avtal .....	6
3.2 Kostnad.....	7
3.3 Samtycke enligt Dataskyddsförordningen (GDPR).....	7
3.4 Utvecklingsprojekt med eventuell påverkan .....	7
<b>4 Andra kommuner</b> .....	<b>8</b>
<b>5 Synpunkter på förslaget</b> .....	<b>8</b>
5.1 Fördelar.....	9
5.2 Risker.....	10
5.3 Medskick.....	11
<b>6 Sammanfattning samt slutsatser</b> .....	<b>12</b>

## 1 Bakgrund

Äldre- och omsorgsnämnden har gett enheten juridik och utredning i uppdrag att utreda övertagande av all larmhantering i egen regi. Idag har hemtjänst larmhantering egen regi nattetid. Dagtid hanteras inkomna larm av respektive hemtjänstutförare. Förvaltningen vill överta all larmhantering till egen regi och behöver belysa olika aspekter av detta innan genomförande. Frågor som utredningen ska besvara är:

- Hur fungerar larmhanteringen idag i Tyresö?
- Hur är andra kommuners larmhantering organiserad?
- Fördelar med att överta larm till egen regi.
- Nackdelar med att överta larm till egen regi.
- Möjliga konsekvenser vid ett övertagande.

## 2 Larmhantering i Tyresö kommun

*Trygghetslarm är till för att du snabbt ska kunna få hjälp i akuta situationer, till exempel om du ramlar och inte kan ta dig upp själv.*

Trygghetslarm är en avgiftsfri biståndsinsats som äldre och personer med funktionsnedsättning kan söka. Den ska ge snabb hjälp i akuta situationer. Cirka 1 000 personer har insatsen beviljad. Ungefär hälften av dessa har enbart larm, det vill säga inga andra hemtjänstinsatser. Under 2021 utförde hemtjänsten totalt 7 651 larm, varav 158 kom från personer med en funktionsnedsättning. Kostnaden var 2021 cirka 2,1 mkr. Fördelningen under 2021 var 2 672 larm utförda av privata utförare och 4 979 av kommunens hemtjänst. Ersättningen till privata utförare var 282 kr per larm under 2021 och 274 kr för kommunens hemtjänst.<sup>1</sup>

Beslut om larm tas av handläggare på myndighet för äldre- och funktionsnedsättning inom äldre- och omsorgsförvaltningen. Efter beslut informerar handläggaren den enskilde samt skickar uppdrag till utförare av larm dag samt natt. Vid ändringar i en enskilds larmabonnemang meddelar handläggaren den privata utföraren och/eller kommunala hemtjänsten om ändringar.

Tyresö kommun har upphandlat hemtjänst, som inkluderar larmhantering dagtid, i enlighet med LOV (lag 2008:962 om valfrihetssystem).<sup>2</sup> Hemtjänst nattetid, larmmottagning, larminstallation och larmadministration ingår inte i uppdraget. Sex privata hemtjänstutförare samt kommunal hemtjänst är utförare av hemtjänst, inklusive larmhantering. I enlighet med LOV kan den enskilde välja utförare av hemtjänst, varvid utföraren även ansvarar för att svara på

---

<sup>1</sup> För år 2022 ersätts privata utförare med 287 kr per larm och kommunens hemtjänst med 279 kr.

<sup>2</sup> Dnr. 2013-KS0367

kundens larm. Den kommunala hemtjänsten ansvarar för de kunder som inte har hemtjänst utan enbart larm.

Tunstall AB är kommunens upphandlade leverantör av trygghetslarm, larmmottagning samt vidarebefordran av larmanrop.<sup>3</sup> Alla hemtjänstutförare i kommunen är registrerade hos Tunstall som utförare.

Den hemtjänstutförare som den enskilde har valt ansvarar för utryckning på larm mellan kl. 07.00-21.59. Kommunala hemtjänsten (nattpatrullen) ansvarar för utryckning på larm mellan kl. 22.00–06.59. Kommunala hemtjänsten har även ansvar för installation, service samt avslut av larm.

## 2.1 Synpunkter på kommunens larmhantering

Dagens upplägg med larmhantering dagtid utlagd på respektive utförare innebär att ordinarie hemtjänstpersonal kan behöva lämna en kund mitt i det schemalagda besöket för att rycka ut på larm. Både kommunal samt privata hemtjänstutförare lyfter fram att detta skapar missnöje hos kunden som får sitt besök avbrutet samt stress och merarbete för medarbetare som behöver avbryta besök hos kund, skynda iväg på larm samt justera sitt schema för att hinna med både larm och ordinarie besök. Vissa medarbetare har inte tillgång till bil, vilket innebär att de inte har tillgång till hjälpmedel som kan underlätta, exempelvis vid tunga lyft. Det finns även risk att sekretessen bryts när hemtjänstens medarbetare tar larmsamtal hemma hos kund.

Medarbetare inom myndigheten ser att dagens larmhantering innebär att handläggare, avgiftshandläggare samt larmoperatör behöver kommunicera med sju utförare för larm under dagtid, vilket ökar risken för att information inte når fram eller faller mellan stolarna. Det har exempelvis hänt att larmoperatören inte har aktuella uppgifter om hemtjänstutförare för kunder som har bytt utförare.

Samarbetet mellan myndighet och utförare upplevs fungera väl. Information om kunder, exempelvis vid utökad hjälpbehov förs fram till myndigheten.

## 3 Förslag larmhantering dagtid i egen regi

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 heltidsresan.

Att införa larmhantering i egen regi innebär att Tyresö kommun inför en kommunal larmpatrull som ansvarar för larm dagtid, liknande nattpatrullen.

---

<sup>3</sup> Dnr. 2018/KSUH 0022

LOV-avtalet för hemtjänst ändras så att uttryckning och åtgärder med anledning av larm inte ingår i uppdraget.

Enligt förslaget ska larmpatrullen bestå av 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, i och med att de bägge är anslagsfinansierade tjänster samt har liknande arbets sätt. De har även behov av att ha dialog med både handläggare inom myndighet och med privata utförare.

Förslaget förväntas ge följande positiva effekter:

- Förbättrad service för larmkunder
- Bättre arbetsmiljö för hemtjänstens medarbetare
- Säkrare och effektivare larmhantering

Under 2021 låg kostanden för utförda larm på cirka 2,1 mkr. En larmpatrull i kommunal regi som tar alla larmuttryckningar dag och kväll skulle grovt räknat innebära en merkostnad på ca 1-2 mkr. beroende på bemanning. Kostnaden är svår att beräkna i och med att förändringen troligtvis innebär färre larm på sikt.

### 3.1 Avtal

Tyresö kommun har upphandlat hemtjänst, som inkluderar larmhantering dagtid, i enlighet med LOV.<sup>4</sup> Avtalet omfattar omvårdnad och service samt larmuttryckning. Insatserna ska utföras måndag till söndag kl. 07:00– 21.59 under årets samtliga dagar. Hemtjänst nattetid, larmmottagning, larminstallation och larmadministration ingår inte i uppdraget.

I uppdraget ingår uttryckning och åtgärder med anledning av larm mellan kl. 07:00– 21.59. För uttryckning på larm gäller en inställetid på högst 30 minuter. För brukare som enbart har trygghetslarm och inga ytterligare hemtjänstinsatser har den kommunala utföraren ansvar för uttryckning.

Kommunen har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp han eller hon behöver. Kommunen svarar därför på larm om den privata utföraren inte åtgärdar larmanrop inom föreskriven tid. Kommunen ska ersättas för kostnaden för larmuttryckningen.

Våren 2022 är avtal skrivna med sex privata aktörer, Annas vård och hemtjänstteam AB, Assistansporten Hemtjänst AB, Klippans Omsorg & Service AB, Lindalens Omsorg AB, Noga Omsorg Haninge AB samt Sjöströms hemservice AB.

---

<sup>4</sup> Dnr. 2013-KS0367

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.

### 3.2 Kostnad

Myndighetens kostnad för larmutryckning under 2021 var ca 2 mkr. Merkostnaden för en larmpatrull med tre medarbetare inklusive kostnad för administration och bilar beräknas till cirka 4 mkr. På sikt förväntas larmgruppen kunna minska till två medarbetare vilket skulle ge en årlig kostnad på cirka 3 mkr.

### 3.3 Samtycke enligt Dataskyddsförordningen (GDPR)

Insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL, socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387), LSS, bygger på frivillighet och förutsätter med andra ord samtycke. Det innebär att man inom vården och omsorgen i regel inte kan vidta åtgärder mot den enskildes vilja. Om den enskilde själv ansöker om en välfärdsteknisk produkt kan man i regel utgå från att samtycke finns till användning av tekniken.

Det krävs inget samtycke från den enskilde för behandling av personuppgifter i socialtjänstens verksamheter, varken vid handläggning av ärenden eller genomförande av insatser om den enskilde sagt ja till själva insatsen. Den enskilde har ingen rätt att motsätta sig behandling av personuppgifter men kan motsätta sig/tacka nej till insatsen/genomförandet. Däremot behöver personuppgiftsbehandlingen ha en rättslig grund. Eftersom larmhanteringen behandlar känsliga personuppgifter har kommunen gjort en konsekvensbedömning. I denna har den rättsliga grunden utifrån dataskyddsförordningen identifieras.

### 3.4 Utvecklingsprojekt med eventuell påverkan

Ständiga förbättringar pågår inom verksamhetsområdet vilket gör det är viktigt att utvecklingen är synkroniserad. Följande områden bör bevakas inför beslut om övertagande av all larmhantering i egen regi:

- Övergång från LOV till LOU vid upphandling av hemtjänst.
- Utredning om att undersöka förutsättningar för att förlänga kvällen inom hemtjänsten från 22 till 23. Utredningen förväntas vara klar under hösten 2022.
- Förstudie med utredning av förutsättningarna att införa GPS-positionerat trygghetslarm i ordinärt boende. Utreds hösten 2022.
- Införande av ytterligare välfärdsteknik inom hemtjänsten.

## 4 Andra kommuner

Haninge, Huddinge, Täby och Värmdö kommun har intervjuats om larmhantering i respektive kommun. Här sammanfattas kort deras upplägg. Deras synpunkter finns inbakade i kapitel 5 Synpunkter.

**Haninge, Huddinge och Täby kommuner** har larm egen regi dagtid som i huvudsak liknar det upplägg som Tyresö kommun utreder, även om skillnader förekommer. Deras larmpatruller består av två till fyra medarbetare med utrustade bilar som även ansvarar för att installera, introducera, serva samt avsluta larmen. De samarbetar med/hör organisatoriskt samman med nattpatrullen. 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.

Kommunerna har olika lösningar för hur de prioriterar larm samt hanterar larm i anslutning till ordinarie besök. Haninge har ingen inställetid för sina larm utan alla larm prioriteras efter allvarlighetsgrad, medan Huddinge och Täby har 30 minuters inställetid. I Täby överlåter larmpatrullen ej akuta larm, som toalettbesök, till ordinarie hemtjänstpersonal vid larm i anslutning till ordinarie besök. I Huddinge ska larmpatrullen alltid åka på larm, även larm i anslutning till ordinarie besök, för att säkerställa att inga larm går obesvarade.

**Värmdö kommun** har en larmpatrull men de stora avstånden inom kommunen gör det svårt att bemanna larmpatrullen och svårt hinna svara på alla larm. De har påbörjat arbetet med att gå över från LOV till LOU och i samband med förändringen kommer larmpatrullen avvecklas och varje utförare får ansvar för larm dagtid.

## 5 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. Alla tillfrågade, inklusive de privata hemtjänstutförarna, är positiva till förslaget. De har lyft fram fördelar och risker med införandet av en larmpatrull, dessa redovisas nedan. Synpunkter från andra kommuner är inkluderade. De privata utförare som har kunder i kommuner med larmpatrull har positiva erfarenheter av upplägget.



## 5.1 Fördelar

### 5.1.1 Snabb och effektiv hjälp till larmkund

En larmgrupp som finns på plats inom kommunen och som inte har schemalagda besök kan snabbt ta sig till larmande kund. Utrustade med hjälpmedel kan de ge effektiv och ergonomisk hjälp på plats. I och med att larmpatrullens medarbetare fokuserar på larmhantering har de möjlighet att bygga upp sin kompetens inom området vilket på sikt innebär snabbare och effektivare hantering av larm och larmteknik.

### 5.1.2 Hemtjänstens kunder överges inte vid larm

Med en larmgrupp slipper hemtjänstens kunder få sina schemalagda besök avbrutna när en ordinarie medarbetare behöver rycka ut på larm.

### 5.1.3 Förbättrad arbetsmiljö

Larm kan innebära tunga arbetsmoment, som lyft, för hemtjänstens medarbetare. En bilburen larmpatrull kan utrustas med hjälpmedel som ger förbättrad arbetsmiljö för medarbetare samt bättre hjälp till larmkunder.

En larmpatrull innebär även bättre arbetsmiljö för hemtjänstens ordinarie medarbetare i och med att de slipper avbryta ordinarie besök för att göra uttryckning på larm. De slipper även arbetet med att omorganisera tider för besök som avbrutits eller inte hunnits med på grund av larm.

### 5.1.4 Färre antal ej akuta larm

Syftet med trygghetslarm är att ge främst äldre och personer med en funktionsnedsättning hjälp i akuta situationer. Alla larm är dock inte akuta utan det förekommer att kunder larmar för att de vill ha sällskap eller för att ordinarie personal ska ”snabba på” till kundens schemalagda hemtjänstbesök. Med en larmgrupp kan dessa typer av ej akuta larm minska i och med att larmpatrullen inte kommer att stanna hos kund för sociala eller ordinarie insatser. Istället ska larmpatrullen meddela handläggare på myndigheten om kundens behov så att kundens biståndsbeslut kan ses över med målet att den ordinarie hemtjänsten ska kunna möta kundens icke-akuta behov.

### 5.1.5 Enklare och säkrare larmprocess

För myndighetens handläggare blir processen kring larm enklare i och med att handläggare, avgiftshandläggare samt larmoperatör enbart behöver kommunicera med en utförare för larm under dagtid, till skillnad från dagens sju utförare. Säkerheten ökar, särskilt när en kund byter utförare, i och med att det inte påverkar kundens möjlighet att snabbt få hjälp vid larm.

En gemensam enhet/organisation för larmgruppen och nattpatrullen innebär att kommunikationen förenklas ytterligare.

## 5.2 Risker

### 5.2.1 Kunder önskar ordinarie personal

En risk som flera lyfter är att de kunder som både har larm och hemtjänst, cirka hälften av kommunens larmkunder, kommer att önska att larmen besvaras av ordinarie hemtjänstpersonal.

Att alltid mötas av välkänd personal är en trygghet för hemtjänstens kunder. Samtidigt är syftet med larm att snabbt ge akut hjälp, något som en larmpatrull är utrustad för. Hemtjänstens uppfattning är att de flesta kunder har en förståelse för att larm besvaras av okända människor.

Risken kan minimeras genom tydlig information om vad larmtjänsten innebär för att ge larmkunder rimliga förväntningar på tjänsten. I och med att larmpatrullen kommer att bestå av 2-3 medarbetare innebär att de kunder som larmar ofta på sikt kommer att lära känna larmpatrullens medarbetare väl, vilket bör öka kundens trygghet.

### 5.2.2 Dubbla besök

En risk som många har lyft fram är dubbla besök, det vill säga att både larmpatrull och ordinarie medarbetare är på plats om kunden larmar i anslutning till ordinarie besök. För att minimera risken krävs tydliga riktlinjer och ansvarsfördelning. Det är även av vikt att informera kunderna om larmpatrullens uppgift. Vid upprepade fall av dubbla besök bör biståndshandläggare informeras för att se över om biståndsbeslutet behöver ändras för att bättre möta kundens behov. Även detta kräver tydlig ansvarsfördelning och riktlinjer för informationsöverföring.

Vid dubbla besök i **Haninge** kommun hanterar ordinarie hemtjänstpersonal larm för enklare behov, som toalettbesök. Vid allvarigare larmsituationer, som fall, stannar larmpatrullen kvar och hjälper den ordinarie medarbetaren.

**Huddinge** kommun lyfter fram vikten av att larmgruppen inte avstår att åka på larm när det larmas vid en tid där ordinarie personal ska vara på plats. Det är inte säkert att ordinarie personal kommer enligt schema.

I **Täby** kommun samarbetar larmpatrullen med de privata utförarna och larmpatrullen avstår att åka på ej livsavgörande larm som ligger i nära anslutning till besök enligt schema.

### 5.2.3 Påverkan på LOV

Att införa en larmpatrull innebär att Lov-avtalet som reglerar hemtjänsten behöver ändras. Ändrade villkor kan påverka antalet utförare av LOV.

Risken undviks genom väl genomtänkta ändringar i LOV-avtalet. De privata utförare som har verksamhet i kommuner med larmpatrull har positiva

erfarenhet av upplägget. De kommuner som har infört kommunal larmpatrull har inte upplevt några negativa effekter vad gäller upphandlingen av hemtjänst.

#### **5.2.4 Ökade kostnader**

### **5.3 Medskick**

#### **5.3.1 Utrustning**

De kommuner som har larmpatrull tipsar om utrustning som de tycker underlättar larmpatrullens arbete.

I Täby har larmpatrullens medarbetare har var sin mobil för att säkerställa att de alltid är nåbara. Telefonerna har dubbla abonnemang för att vara nåbara även om en av teleoperatörerna skulle få problem. Larm kommer via sms, vilket är positivt i och med att all information som larmgruppen kan behöva finns sparad i telefonen. Täby har även nyckelfri hemtjänst, något som de ser som ett bra stöd för larmpatrullen.

Huddinge kommun har dedikerade larmnycklar utplacerade på olika enheter för att minska restiden vid larm. Vid larm kan larmgruppen åka direkt till rätt område, istället för att ta en omväg till en central för att hämta nyckel.

#### **5.3.2 Prioritera larm**

En larmgrupp kommer troligen ha behov av att prioritera larm efter allvarlighetsgrad, där akuta larm har prioritet över ej akuta larm. En stor del av larmen är ej akuta, till exempel behov av toalettbesök, och kunderna blir upprörda om de inte får en snabb respons. Hemtjänstutförarna anser att det är svårt att matcha de schemalagda besöken med kundernas behov av toalettbesök.

Haninge kommun har ingen inställetid vid larm utan prioriterar larm efter allvarlighetsgrad. Det minskar ”sociala” larm som inte är akuta. Täby kommun har ett liknande upplägg. Larmpatrullen samarbetar med hemtjänstutförarna och avstår att åka på ej livsavgörande larm som ligger i nära anslutning till besök av ordinarie personal enligt schema.

#### **5.3.3 Regler, riktlinjer, information samt samarbete**

I och med att flera aktörer är inblandade; myndighet, kommunal hemtjänst, privata hemtjänstaktörer samt larmoperatör, behövs riktlinjer, ansvarsfördelning samt vägar för kommunikation. Behovet av samverkan och samarbete har förts fram av alla tillfrågade som ytterst viktigt. Brister detta skapas stress, irritation samt ökad risk att kunder inte får det stöd och hjälp de behöver. De kommuner som har infört larmhantering i egen regi lyfter fram vikten av noggrant förarbete samt vikten av att informera kunderna om syftet med kommunens larm.

### 5.3.4 Enhetlig larmhantering

Larm- och nattpatrull bör ha enhetliga riktlinjer för larmhanteringen. De bör ses som en enhet och ha en gemensam väg för information till och från utförare och förvaltning.

## 6 Sammanfattning samt slutsatser

Tyresö kommuns larmhantering dagtid fungerar väl men kan förbättras genom att införa larm i egen regi dagtid. Larmhantering i egen regi innebär att Tyresö kommun skapar en larmpatrull som ansvarar för larm dagtid, liknande den kommunala nattpatrullen. Larmpatrullen ska bestå av tre medarbetare med specialistkompetens. De ska ha tillgång till bil, hjälpmedel samt telefoner för att snabbt och effektivt kunna svara på larm. Larmhantering dagtid i egen regi innebär att LOV-avtalet för hemtjänst behöver ändras, så att uttryckning och åtgärder med anledning av larm inte ingår i uppdraget.

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. Alla tillfrågade, inklusive de privata hemtjänstutförarna, är positiva till förslaget. De privata utförare som har kunder i kommuner med larmpatrull har positiva erfarenheter av upplägget.

Ändringen förväntas ge positiva effekter främst genom att:

- Kund som larmar får bättre och snabbare hjälp i och med att välutbildad personal alltid finns redo att rycka ut på larm.
- Hemtjänstens kunder slipper få sina besök avbrutna av att ordinarie personal åker iväg på larm.
- Hemtjänstutförare får enklare att planera bemanning i och med att de inte behöver uppskatta arbetstid för larm.
- Den kommunala hemtjänsten slipper ansvaret för de larm som privata utförare inte hinner ta inom utsatt tid, något som idag skapar en arbetsbelastning som är svår att anpassa bemanningen för.
- 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 larmuttryckning.
- Medarbetare inom en framtida larmpatrull kommer att ha tillgång till bilar med hjälpmedel 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.

- Processen kring larmhantering förenklas i och med att handläggare inom myndigheten får en aktör att kontakta vid larmärenden istället för dagens sju utförare.
- Myndigheten får bättre överblick över larm och larmhantering.

De risker som förts fram, som kunders önskan om att larm besvaras av ordinarie personal samt dubbelarbete 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 på förarbete inför införandet. Vid ett eventuellt införande bör även nuvarande arbetsrutiner för larmhantering ses över för att om möjligt effektivisera arbetet.

För att genomföra ändringen behöver nuvarande LOV-avtal ändras. En juridisk bedömning är att detta kan se under förutsättning att parterna är överens om detta. Om parterna inte är överens behöver avtalen sägas upp, vilket innebär en större arbetsinsats samt en risk att färre företag väljer att delta i upphandlingen. De privata utförare som kommunen upphandlat enligt LOV har uttryckt sig positivt till att Tyresö kommun inför en larmpatrull, men en dialog med utförarna behöver ske inför eventuella avtalsändringar.

Kostnaden för en larmpatrull i kommunal regi skulle grovt räknat innebära en merkostnad på ca 1-2 mkr. Kostnaden är svår att beräkna i och med att förändringen troligtvis innebär färre larm på sikt.

Haninge, Huddinge, Täby och Värmdö kommun har intervjuats om larmhantering i respektive kommun. De har upplägg liknande det som Tyresö kommun överväger att införa. Haninge, Huddinge samt Täby är mycket nöjda med larmhantering i egen regi. De ser att det ger bättre service till kunderna samt bättre arbetsmiljö för hemtjänstens medarbetare.

Utredningen kan 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.