



inspektionen för vård och omsorg

Avdelningen Öst  
Sofia Urby Engren  
sofia.urby@ivo.se

BESLUT

2014/SN 0197-009

2015-06-02 Dnr 8.1.2-25932/2014

1(3)

Tyresö kommun  
Socialnämnden  
135 81 Tyresö

TYRESÖ KOMMUN  
Socialförvaltningen

2015 -06- 03

## Ärendet

Anmälan enligt lex Sarah enligt SoL inom verksamhetsområde äldreomsorg vid hemtjänst, Tyresö kommun.

## Beslut

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutar ärendet.

## Bakgrund

Anmälan enligt lex Sarah inkom till IVO den 25 september 2014 och gällde en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande. Ärendet har diarienummer 2014/SNO197-009 hos er.

I utredningen beskrevs att nämnden upphandlat ett system för trygghetslarm av företaget Tunstall som inte fungerar.

Under maj till juni 2014 upptäckte och informerade hemtjänsten företaget om ett 40-tal trygghetslarm som inte fungerade.

Nämnden uppger att trygghetslarmen i dagsläget ger brukarna en falsk trygghet.

## Underlag

- Lex Sarah anmälan
- Redovisning av utredning med anledning av anmälan
- Komplettering som inkommit på IVO:s begäran

## Redovisade orsaker till händelsen

I utredningen beskrev nämnden att det förekommit olika orsaker till problem med trygghetslarmen efter övergången från analoga till digitala trygghetslarm. Det har varit svårt att upprätta talkommunikation mellan larmkund och larmmottagning. Det har varit problem med installation av nya larm samt förekommit fel på handterminaler. Installerade larm har slutat fungera. Trygghetscentralen har lämnat ut fel larmkod vilket inneburit att personalen gått till fel adress. I utredningen beskrivs även att larmens pålitlighet brustit när det varit nätbortfall.

*Redovisade åtgärder*

- Hemtjänstens personal har dokumenterat alla problem som upptäckts.
- Nämnden har vid flera tillfällen varit i kontakt med Tunstall och begärt att felen ska åtgärdas.
- Avdelningschefen för biståndsavdelningen och avdelningschefen för den kommunala hemtjänsten har sammanställt en lista över de problem som varit.
- Sammanställningen har skickats till Tunstall, det upphandlade företaget, med begäran om åtgärdsplan.
- Nämnden har genomfört ett möte med Tunstall och det genomfördes i oktober 2014.
- I september 2014 uppgraderade Tunstall larmmottagningen.
- I enlighet med handlingsplanen som upprättades i oktober 2014 ska Tunstall tillsätta en namngiven kontaktperson, upprätta och förtydliga rutin och process för supportärenden och avdela en användarsupport specifik för Tyresö kommun.
- Tunstall ska upprätta en kommunikationsplan, ta fram skriftlig information till brukare samt utbildning till personal.
- Tunstall ska ta fram en förbättrad rutin och process för beställningar, leveranser och returhantering. Vidare ska de ske ett utbyte av samtliga trygghetslarm med nya SIM-kort och förstärkningsantennar, nya förenklade rutiner ska införas för installation av trygghetslarm, utbildning av personal och nya rutiner för frekvent funktionsövervakning ska införas.

*Tillämpliga bestämmelser*

- 14 kap. 6-7 §§ socialtjänstlagen (2001:453) SoL.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (2011:5) om lex Sarah.

*Bedömning*

IVO bedömer att nämnden fullgjort sina skyldigheter enligt gällande bestämmelser och vidtagit åtgärder för att händelsen inte ska inträffa igen. Den påtagliga risken för det allvarliga missförhållandet har utretts av nämnden. Orsaker har identifierats och åtgärder har vidtagits för att utan dröjsmål avhjälpa eller undanröja missförhållandet.

---

Beslut i detta ärende har fattats av inspektören Annemor Norell. Inspektören Sofia Urby Engren har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg



Annemor Norell



Sofia Urby Engren