

Larmhantering i egen regi

2022-09-21

Pia Hasselrot
Juridik och utredning

tyresö kommun 

Innehållsförteckning

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

1 Bakgrund

Äldre- och omsorgsförvaltningen har gett enheten juridik och utredning i uppdrag att utreda förutsättningarna för att ta över all larmhantering i egen regi. Idag har hemtjänst ansvar för larmhantering i egen regi nattetid, den så kallade nattpatrullen. Dagtid hanteras inkomna larm av respektive hemtjänstutförare. Förvaltningen vill överta all larmhantering i 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.
- Risker med att överta larm till egen regi.

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.¹

Trygghetslarm är en avgiftsfri biståndsinsats enligt socialtjänstlagen som äldre och personer med funktionsnedsättning kan söka. Den ska ge snabb hjälp i akuta situationer.

Tyresö kommuns riktlinjer² anger att den enskilde, för att känna trygghet och säkerhet i den egna bostaden, kan behöva kunna påkalla hjälp under dygnets alla timmar. Den enskilde kan beviljas insatsen trygghetslarm efter beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen utifrån något av nedanstående kriterier:

- Fallrisk
- Känsla av otrygghet
- Hälsorelaterade problem som gör att personen känner otrygghet, t ex hjärtsjukdom, diabetes, andningsproblem

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 larmutryckningar. Privata utförare hanterade 35 procent av larmutryckningarna medan den kommunala hemtjänsten stod för resterande 65 procent. Kostnaden för insatsen var 2021 cirka 3 mkr.

¹ Tyreso.se. hämtad 221014 <https://www.tyreso.se/omsorg--stod/stod-for-aldre/trygghetslarm.html?searchKeyword=Trygghetslarm>

² Dr 2019/ÅON 0043 003 Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) för personer över 18 år

Ersättningen till privata utförare var 282 kr per larm under 2021 och 274 kr för den kommunala hemtjänsten.³

Beslut om insatsen trygghetslarm tas av handläggare på myndighet för äldre- och funktionsnedsättning inom äldre- och omsorgsförvaltningen. Efter beslut informerar handläggaren den enskilde, även kallad larmkunden, samt skickar uppdrag till utförare av larm dag samt natt. Vid ändringar i en larmkunds 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).⁴ 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 kundens larm. Den kommunala hemtjänsten ansvarar för de larmkunder som inte har hemtjänst utan enbart larm.

Tunstall AB är kommunens upphandlade leverantör av trygghetslarm, larmmottagning samt vidarebefordran av larmrop.⁵ Alla hemtjänstutförare i kommunen är registrerade hos Tunstall som utförare.

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

2.1 Synpunkter på kommunens larmhantering

Syftet med kommunens larmhantering är att ge hjälp i akuta situationer. Uppfattningen bland myndighet och utförare av hemtjänst är att ett stort antal av de larm som hemtjänsten rycker ut på inte är av akut karaktär, utan ”sociala” larm eller larm på grund av behov av mindre insatser.

För hemtjänstens utförare innebär dagens upplägg med larmhantering dagtid utlagd på respektive utförare att ordinarie hemtjänstpersonal kan behöva lämna en hemtjänstkund mitt i det schemalagda besöket för att rycka ut på larm. Både kommunal samt privata hemtjänstutförare lyfter fram att detta skapar missnöje hos den enskilde som får sitt hemtjänstbesök avbrutet, samt stress och merarbete för den medarbetare som behöver avbryta sitt hemtjänstbesök, skynda iväg på larm samt justera sitt schema för att hinna med både larm och ordinarie besök. Alla medarbetare har inte tillgång till bil, vilket innebär att de

³ För år 2022 ersätts privata utförare med 287 kr per larm och kommunens hemtjänst med 279 kr.

⁴ Dnr. 2013-KS0367

⁵ Dnr. 2018/KSUH 0022

inte har tillgång till hjälpmedel som kan underlätta, exempelvis vid tunga lyft. Det finns även risk att sekretessen bryts när hemtjänstens personal tar larmsamtal hemma hos hemtjänstkund.

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. När utförare uppmärksammar ett förändrat stödbehov hos larmkund kommuniceras det 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 att erbjuda medarbetare heltidstjänster, även kallad heltidsresan.

Att överta all larmhantering i egen regi innebär att Tyresö kommun inför en kommunal larmpatrull som ansvarar för larm dagtid, liknande nattpatrullen. LOV-avtalet för hemtjänst ändras så att utryckning och åtgärder med anledning av larm inte ingår i uppdraget.

Enligt förslaget ska larmpatrullen bestå av medarbetare med specialistkompetens och ha tillgång till bil, hjälpmedel samt telefoner för att snabbt och effektivt kunna svara på larm.

Organisatoriskt är larmpatrullen dagtid tänkt att tillhöra samma enhet som nattpatrullen, vara anslagsfinansierad samt ha liknande arbetssätt som nattpatrullen. 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 och hemtjänstens kunder
- Bättre arbetsmiljö för hemtjänstens medarbetare
- Säkrare och effektivare larmhantering

3.1 Avtal

Tyresö kommun har upphandlat hemtjänst, som inkluderar larmhantering dagtid, i enlighet med LOV.⁶ Avtalet omfattar omvårdnad och service samt larmuttryckning. Insatserna ska utföras måndag till söndag kl. 07:00– 21.59

⁶ Dnr. 2013-KS0367

under årets samtliga dagar. Hemtjänst nattetid, larmmottagning, larminstallation och larmadministration ingår inte i uppdraget.

För uttryckning på larm gäller en inställetid på högst 30 minuter. För kund 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 larmutryckningen.

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.

3.2 Kostnad

Kostnaden totalt för larmutryckning, anslag samt ersättning per larm, under 2021 var ca 3 mkr. för 7 651 larmutryckningar.

Den planerade larmpatrullen föreslås finansieras genom ett utökat anslag, liknande anslaget för nattpatrullen. Nuvarande ersättning per larm tas bort. Kostnaden för larmpatrullen består till största delen av personalkostnader. Vid uppstart bör larmpatrullen bestå av tre medarbetare för att säkerställa att införandet sker smidigt och säkert. Merkostnaden för en larmpatrull med tre medarbetare, inklusive bilar samt administrativa kostnader, är 2 mkr. Det vill säga en kostnad på cirka 5 mkr det första året.

Efter uppstart, när larmpatrullen har etablerat sig, förväntas bemanningen kunna minskas till två medarbetare, vilket ger en kostnad på cirka 4 mkr per år. Det finns förväntningar på att kostnaden kommer att minska ytterligare genom förbättrade rutiner, minskat svinn av larmenheter som inte längre används samt minskat antal ”sociala” larm.

3.3 Samtycke enligt Dataskyddsförordningen (GDPR)

Insatser enligt, socialtjänstlagen (2001:453), SoL, 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 identifierats.

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 eventuellt övertagande av all larmhantering i egen regi:

- 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. Utredds 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.

Haninge, Huddinge och Täby har larm i egen regi dagtid som i huvudsak liknar det upplägg som Tyresö kommun överväger att införa, 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 samt hanterar larm i anslutning till ordinarie besök. Haninge har ingen angiven inställetid för sina larm utan en prioritering görs efter allvarlighetsgrad, medan Huddinge och Täby har 30 minuters inställetid. I Täby överlåter larmpatrullen ej akuta larm 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 i egen regi men de stora geografiska avstånden inom kommunen gör det svårt att bemanna larmpatrullen och det

tar tid att rycka ut på alla larm. De har idag upphandlat hemtjänstinsatser enligt LOV men har påbörjat arbetet med att gå över till LOU. 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 överta all larmhantering i egen regi, det vill säga införa en kommunal larmpatrull. De har lyft fram fördelar och risker med införandet av en larmpatrull, dessa redovisas nedan. Synpunkter från andra kommuner är inkluderade. De tillfrågade, inklusive de privata hemtjänstutförarna, är positiva till förslaget. 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 larmpatrull som alltid är 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 ergonomiskt anpassad 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 Ordinarie hemtjänstinsatser kan genomföras utan avbrott

Schemalagda hemtjänstinsatser kan genomföras utan avbrott vilket skapar trygghet för den enskilde.

5.1.3 Förbättrad arbetsmiljö

Larm kan innebära tunga arbetsmoment, såsom 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 att hemtjänstens medarbetare slipper stressen med att avbryta ordinarie besök för att rycka ut på larm. De kan istället fullfölja sina arbetsuppgifter enligt schema samt planera sitt arbete i större utsträckning.

5.1.4 Färre antal ej akuta larm

Syftet med trygghetslarm är att ge äldre och personer med funktionsnedsättning hjälp i akuta situationer. Alla larm är dock inte akuta utan ett stort antal är ”sociala” larm eller larm på grund av behov av mindre insatser. Med en särskild larmpatrull kommer dessa typer av ej akuta larm minska i och med att larmpatrullen inte har till uppgift att tillgodose ”sociala” larm. Istället

kommer larmpatrullen att uppmärksamma handläggare på den enskildes behov så att kundens biståndsbeslut kan ses över med målet att ordinarie hemtjänstinsatser ska kunna möta kundens behov av ej akuta insatser.

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 larmpatrullen 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 personal som ibland inte är kända för den enskilde.

Risken kan minimeras genom tydlig information om vad larmtjänsten innebär för att ge larmkunder rimliga förväntningar på insatsen. I och med att larmpatrullen kommer att bestå av två till tre medarbetare kommer de kunder som larmar ofta, på sikt 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 en kund larmar i anslutning till ett ordinarie besök vilket leder till att larmpatrull och ordinarie hemtjänstpersonal möts hos kunden. För att minimera risken krävs tydliga riktlinjer och ansvarsfördelning om vem som ansvarar för att utföra det behov som kunden larmade om. 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 på grund av behov av mindre insatser. Vid allvarigare larmsituationer, som fall, stannar larmpatrullen kvar och hjälper den ordinarie medarbetaren.

Huddinge kommun lyfter fram vikten av att larmpatrullen 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 ”sociala” larm eller larm på grund av behov av mindre insatser som ligger i nära anslutning till besök enligt schema.

5.2.3 Påverkan på LOV

Att överta larmhantering dagtid i egen regi innebär att LOV-avtalet för hemtjänsten behöver ändras. Ändrade villkor kan påverka antalet utförare.

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.

5.3 Förutsättningar som kan underlätta övertagande av larmhantering i egen regi

5.3.1 Utrustning

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

I Täby har larmpatrullens medarbetare 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 larmpatrullen kan behöva finns sparad i telefonen. Täby har även nyckelfri hemtjänst, något som de ser förenklar för larmpatrullen.

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

5.3.2 Prioritera larm

En larmpatrull kommer troligen ha behov av att prioritera larm efter allvarlighetsgrad, där akuta larm har prioritet över ej akuta larm, som ”sociala” larm eller larm på grund av behov av mindre insatser. En stor del av larmen är ej akuta.

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 mindre akuta 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 och tydlighet i 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 organiseras som en enhet och ha en gemensam väg för information till och från utförare och myndighet.

6 Sammanfattning samt slutsatser

Tyresö kommuns larmhantering dagtid fungerar väl men kan förbättras genom att överta larmhantering 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 två till 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 fått lämna synpunkter på förslaget att införa larmhantering i 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 personal med särskild kompetens 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 behöver inte ansvara 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 behöver inte avbryta besök hos kund för att rycka ut på larm eller justera schemat efter larmutryckning.
- Medarbetare inom en framtida larmpatrull kommer att ha tillgång till bilar med hjälpmedel och 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.
- Antalet larm som inte handlar om akuta situationer förväntas minska.
- 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 parterna inte är överens behöver avtalen sägas upp och en ny upphandling göras, 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.

Att starta upp en larmpatrull i kommunal regi skulle innebära en merkostnad på ca 1-2 mkr. Genom förbättrade rutiner, minskat svinn av larmenheter som inte längre används samt minskat antal ”sociala” larm förväntas kostnaden för insatsen minska och på sikt troligen återgå till nuvarande nivåer.

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 larmkunder samt hemtjänstens kunder, bättre arbetsmiljö för hemtjänstens medarbetare, ökad kompetens kring larm och larmhantering samt en effektivare larmprocess.