



JOKKMOKKS KOMMUN
Socialtjänsten

TJÄNSTESKRIVELSE

2014-08-13

Handläggare
Sonja Malm
medicinskt ansvarig sjuksköterska/administratör
Maria Larsson
verksamhetsutvecklare/avgiftshandläggare

Socialnämnden

Trygghetslarm

Vi står inför ett tekniskifte i samband med att det analoga telefonnätet kommer att släckas ner enligt plan under år 2015. Det innebär det att vi måste hitta nya säkra tekniska lösningar för insatsen trygghetslarm. Det är också nödvändigt att i samband med detta se över rutiner och riktlinjer.

Tekniken är inledningsvis både annorlunda och mer komplicerad. Ytterst handlar övergången från analoga till digitala och IP-baserade larm om att säkerställa att vi även i framtiden kan erbjuda trygghetsjänster med minst bibehållen kvalitet och säkerhet.

SKL Kommentus inköpscentral har under år 2013 tagit fram ett ramavtal för att kommunerna skulle ha möjlighet att göra gemensamt avrop om upphandling av trygghetslarm. Ramavtalet omfattade digitala trygghetslarm och kommunikation mellan dem.

Tjänstemannaorganisationen inom socialtjänsten har beslutat att inte ta del av SKL's gemensamma avrop i år eftersom vårt nuvarande avtal med Tunstall sträcker sig till 2016-05-31.

Att lösa in trygghetslarmen idag (beräknat på 1/10 2014) skulle kosta 288 360 kr.

Alla trygghetslarm leasas, att köpa in dem är inte ekonomiskt lönsamt eftersom utvecklingen går så snabbt. De larm som tillkommit och kommer att tillkomma efter det att det aktuella avtalet tecknades kommer att ha samma avslutsdatum för att vi senare ska ha möjlighet att göra en ny konkurrens utsättning av trygghetslarmen och larmmottagning.

Nya trygghetslarm som beställts är alla digitala gsm-larm.

Från i höst kommer vi att leasa de allra nyaste larmen från Tunstall som kan användas både via bredband och gsm. Rekommendationerna från kommuner som kommit längre i omvandlingen från analoga till digitala trygghetslarm är att i de fall

det är möjligt ska bredbandsuppkoppling användas med möjlighet till gsm som backup. Där det inte finns möjlighet till bredband sätts gsm-larm in.

Att uppfylla kraven för trygghetslarmen i och med teknikskiftet innebär en ökad kostnad för socialtjänsten då de nya trygghetslarmen är betydligt dyrare i inköp. Annat som fördyrar insatsen också är bland annat automatlarm och som bör göras regelbundet för att se till att tjänsten fungerar.

Avgifter

Enligt 8 kap 2 § SoL får kommunen ta ut en skälig avgift för sociala tjänster enligt grunder som kommunen bestämmer. Avgiften får dock inte överstiga kommunens självkostnader. I 8 kap 3-9 §§ SoL finns ytterligare bestämmelser i fråga om avgifter bl.a. för hemtjänst vilket innebär att ett högkostnadsskydd ska gälla för avgifter i form av en högsta avgift (maxtaxa) bl.a. för hemtjänst.

Avgiften (150 kr) för trygghetslarm har varit densamma i många år och för personer med hemtjänstinsatser ingår idag trygghetslarm i avgiften.

Beräkning av förslag till ny avgift för trygghetslarm utgår ifrån de kostnader som uppstår vid installation av nytt larm. Avgiften grundar sig på en sammantagen beräkning av leasingkostnaden för utrustning, kommunikationen och larmmottagningen samt personalkostnad för installationen och övrig administration.

Den enskilde är ansvarig för larmknappen och är ersättningsskyldig vid förlust av denna. Borttappad eller av kunden skadad larmknapp eller larmmottagare debiteras med en avgift baserad på inköpspriset för larmet. Likaså blir kunden ersättningsskyldig om den ej återlämnar larmet efter det att behovet upphört.

Förslag till avgifter från 2015-01-01

Trygghetslarm	250 kr/månad
En extra larmknapp till en person till i samma hushåll	50 kr/månad
Besöksavgift	Hemtjänsttaxa för personer med endast insatsen trygghetslarm vid larmåtgärdande. (280 kr/tim år 2014) Minst en halv-timme debiteras
Avgift för borttappad knapp, skadeverkan på boxen eller ej återlämnad utrustning	Kostnad för inköp, självkostnadspris

Se bifogat underlag "Vägledning Trygghetslarm"

Förslag till beslut

Att socialnämnden beslutar att:


- anta de nya rutinerna och riktlinjerna
- de nya rutinerna och riktlinjerna ska träda i kraft 2015-01-01
- ge socialchefen i uppdrag att under år 2015 se över om Jokkmokk ska göra avrop om ny konkurrens utsättning av trygghetslarm och larm mottagning.

Att socialnämnden beslutar förslå kommunstyrelsen besluta att:

- avgift för trygghetslarm höjs till 250 kr/månad från 15-01-01
- avgift för en extra knapp till en annan person i samma hushåll debiteras med 50 kr/månad
- samtliga personer med insatsen trygghetslarm ska debiteras
- avgift debiteras åtskilt från hemtjänsttaxan, men ingår i högkostnadsskyddet
- avgift för borttappad, skadad eller ej återlämnad larmutrustning tas ut till inköpspris.
- avgift tas ut när personer som enbart har insatsen trygghetslarm larmar och hemtjänstpersonal gör hembesök för att åtgärda larmet. Avgiften jämföras med den timtaxa som gäller vid hemtjänst (280 kr/tim år 2014) avgiften inräknas i högkostnadsskyddet. Detta timpris är kopplat till LASS-ersättningens nivå, vilket regeringen fastställer varje år. Minsta debitering sker för en halvtimme.

SOCIALTJÄNSTEN

Kaisa Björnström
socialchef

 <p>JOKKMOKKS KOMMUN Socialtjänsten</p>	Trygghetslarm
	DNR:
Upprättad av: Maria Larsson och Sonja Malm	Upprättad datum: 2014-08-11
Beslutat av:	Reviderad datum:

Vägledning trygghetslarm



Socialnämnden
Jokkmokks kommun

Innehåll

Bakgrund	3
Avtal	3
Riktlinjer.....	4
Avgränsning	5
Avgifter	5
Rutin trygghetslarm.....	6
Rutin åtgärd trygghetslarm.....	8
Inställelsetid	8
Kontaktuppgifter	9
Källor.....	10

Bakgrund

Vi går mot ett allt mer digitaliserat samhälle där nya användningsområden för informationsteknik ständigt utvecklas. De fasta telefonabonnemangen minskar, fler och fler abonnemang är idag mobila. Anpassningen till digitala kommunikationslösningar är inte en fråga om var efterfrågan är störst eller en fråga om skillnader i landsbygd och tätort. Samhället som helhet står inför en utveckling där nuvarande teknik helt slås ut av ny.

AXE-växlar som bygger upp stora delar av vårt telefontät idag tillverkas inte längre, vilket betyder att när denne typ av teknik går sönder går den inte att reparera/ersätta.

Telia arbetar med att anpassa de delar av sitt fasta telefontät som har ett stort renoveringsbehov. För att tekniskt och ekonomiskt göra det möjligt att underhålla och uppgradera näten erbjuder Telia en mobil lösning till de hushåll som där det är svårare att dra fram fast kommunikation.

Idag använder de flesta kommuner analoga trygghetslarm, det vill säga larm som skickar analoga toner för att överföra larndata och koppla upp sig mot larmmottagningen. Tekniken har fungerat tillförlitligt i det traditionella fasta telefontätet från 1970.

Övergången från analoga till digitala och IP-baserade trygghetslarm är i första hand en fråga om kvalitet och säkerhet i de trygghetstjänster som en kommun erbjuder sina invånare.

Vid ett tekniskifte är det nödvändigt att se över sin organisation, bemanning och kompetens. Att angripa ett helt nytt framtida arbetssätt kräver en långsiktig planering, ett strukturerat angreppssätt och många frågor av policykaraktär att besvara..

Oavsett vilken väg vi väljer kräver detta tekniskifte ett annat sätt att se på sin trygghetslarmsorganisation. Tekniken är inledningsvis både annorlunda och mer komplicerad.

Avtal

Jokkmokks kommun har ett leasingavtal med Tunstall för trygghetslarm (Caress) som sträcker sig till 2016-06-31.

I avtalet ingår hyra för:

- Trygghetstelefonen
- Mottagningsapparaten
- Larmknapp
- Service

Det finns även tecknat ett avtal med Tunstall trygghetscentral där avtalstiden är löpande till dess att någon av parterna säger upp avtalet.

Ny teknik med nya larm medför en ökad kostnad för kommunen. Teknikskiftet berör Sverige i stort och i dagsläget finns det inga andra alternativ.

Riktlinjer

De övergripande målen och grundläggande värderingarna för socialtjänstens samtliga verksamheter står i kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453). I denna inledande paragraf sägs att samhällets socialtjänst ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet på demokratins och solidaritetens grund.

Vidare ska socialtjänsten inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser, under hänsynstagande till människors ansvar för sin och andras självbestämmande och integritet.

En viktig princip i SoL är att människor i första hand har ett eget ansvar för sitt liv. I lagens förarbete framhålls särskilt att socialtjänsten inte får frånta enskilda deras ansvar i detta avseende. Socialtjänstens uppgift är att förstärka och komplettera människors egna resurser, och biståndet från socialtjänsten ska stärka den enskildes resurser att leva ett självständigt liv. Insatserna ska alltid utgå från den enskildes behov och livssituation.

I socialtjänstlagen finns krav på att kommunen ska erbjuda ett tryggt och säkert boende för äldre och andra behövande till god kvalitet. Trygghetslarm erbjuder en grundnivå av trygghet. Det är inte lagstadgat att kommunerna ska kunna erbjuda trygghetslarm utan tjänsten är frivillig för kommunerna att erbjuda.

Larmen ska tilldelas inom ramen för Socialtjänstlagen, efter att en biståndsbedömning med ett efterföljande beslut genomförts. Detta beslut medför också att kommunen tar på sig ett ansvar att leverera tjänsten till ”god kvalitet”, det vill säga en tjänst som fungerar och är att lita på.

Trygghetslarm är ett bistånd som kan beviljas för att den enskilde ska kunna kalla på hjälp i hjälpsituationer när han/hon är ensam för att han/hon skall tillförsäkras en skälig levnadsnivå och ge stöd för att kunna känna trygghet och säkerhet i hemmet samt ge möjlighet för äldre att bo kvar i det egna hemmet.

Trygghetslarm kan också beviljas för att öka trygghetskänslan för den enskildes närstående. Larmet skall inte ersätta planerade hemtjänstinsatser.

Trygghetslarm kan beviljas den som på grund av sjukdom, fysisk eller psykisk funktionsnedsättning eller annan orsak har förhöjd risk att falla eller drabbas av akut sjukdom och som har förmåga att hantera larmet.

Den enskilde kan använda trygghetslarmet i situationer där hon/han behöver få hjälp av hemtjänstpersonalen. Det kan vara när hon/han fått ett försämrat hälsotillstånd, vid fall i hemmet eller vid andra situationer då hon/han känner sig otrygg. Viktigt att tänka på är att trygghetslarmet inte är ett akutlarm och **ersätter inte** larmnumret 112.

Ett beslut om trygghetslarm som fattas med stöd av 4 kap. 1 § SoL utgör myndighetsutövning. Det ställer krav på att den formella handläggningen ska stämma överens med bestämmelserna i SoL och förvaltningslagen (1986:223), FL. Det innebär bland annat att det finns krav på utredning, dokumentation, beslut om insatser samt uppföljning av beviljade insatser. Därutöver ska reglerna om kvalitet, lex Sarah och avgifter i SoL beaktas.

Avgränsning

Om larmet inte längre tillgodoser den enskildes behov eller används på andra grunder än insatsen syfte ska en omdömning göras om larmet ska ersättas och/eller kompletteras med andra insatser.

Förutsättningen till att insatsen beviljas är att den enskilde förstår och förmår att använda trygghetslarmet. Insatsen beviljas inte när behovet av trygghet kan tillgodoses genom telefonservice eller tillsyn. Vid behov av trygghet som grundas på upplevd ensamhet eller allmän oro ska behovet tillgodoses genom annan insats.

Avgifter

Enligt 8 kap 2 § SoL får kommunen ta ut en skälig avgift för sociala tjänster enligt grunder som kommunen bestämmer. Avgiften får dock inte överstiga kommunens självkostnader. I 8 kap 3-9 §§ SoL finns ytterligare bestämmelser i fråga om avgifter bl.a. för hemtjänst vilket innebär att ett högkostnadsskydd ska gälla för avgifter i form av en högsta avgift (maxtaxa) bl.a. för hemtjänst.

Vid beräkning av avgift för trygghetslarm ingår:

- Leasingkostnad för utrustning, kommunikation och larmmottagning. Om två personer i samma hushåll har beslut om bistånd, trygghetslarm, delar de på samma utrustning men har varsin larmknapp.
- Personalkostnad för installation, byte av apparat och övrig administration kring trygghetslarmen.
- Personalkostnad för besök + restid, leasingkostnad för bilar och lokalkostnader.

Den enskilde är ansvarig för larmknappen och är ersättningskyldig vid förlust av denna, till självkostnadspris.

Trygghetslarm	250 kr/mån
Besöksavgift	Hemtjänsttaxa för personer med endast insatsen trygghetslarm vid larmåtgärdande
Avgift för borttappad knapp/skadeverkan på boxen	Självkostnadspris
Extra knapp kopplad till samma larm i ett hushåll	50 kr/månad
Kompletteringslarm som exempelvis dörlarm	Ingen extra kostnad förutom avgift för trygghetslarm

Avgift för trygghetslarm debiteras förutom avgift för ev. hemtjänst, ingår i maxtaxan.

Rutin trygghetslarm

De kunder som har trygghetslarm har en larmutrustning installerad i sitt hem och kan få kontakt med en larmcentral genom att trycka på en larmknapp som är placerad exempelvis runt handleden. Det är företaget Tunstall som svarar på larm och vidarebefordrar till utföraren som är angiven på larmplanen. Aktuell utförare ansvarar för att åtgärda larm dygnet runt hos sina kunder. Larm från kund besvaras av hemtjänstpersonal/nattpersonal

Viktigt att tänka på:

- Verksamhetschef och hemtjänstpersonal skriver löpande journal- och daganteckningar i Procapita
- Biståndshandläggare, utförare och baspersonal kommunicerar via meddelandefunktionen i Procapita
- Hemtjänstpersonal hos utförare bär med sig mobiltelefoner avsedda för att larmcentralen kan få kontakt när kund larmar
- Inställelsetid 60 minuter under förutsättning av körtiden uppgår till maximalt 30 minuter.
- Minst en nyckel måste lämnas ut av kund. Nyckeln ska förvaras i låst nyckelskåp i hemtjänstens lokaler.
- Larmsamordnaren är huvudansvarig för samordningen av larmen i kommunen

Befattning:	Ansvarsbeskrivning:
Biståndshandläggare	<ul style="list-style-type: none">• Tar emot ansökan/anmälan om trygghetslarm• Utreder och beslutar om bistånd enligt SoL• Uppföljningsansvar
Verksamhetschef	<ul style="list-style-type: none">• Uppföljningsansvar• Kvalitetssäkring
Larmsamordnare	<ul style="list-style-type: none">• Tar emot uppdraget om trygghetslarm och upprättar ett åtgärdsunderlag• Skickar åtgärdsunderlaget till Tunstall för inmatning av uppgifter• Verkställer beslutet i Procapita• Tar emot behandlat underlag från Tunstall med larmkod• Programmerar larmutrustningen med larmkod• Kontakter kund för att boka tid för installation• Installerar larmutrustningen hos kund samt lämnar informationsbroschyr samt ser till att kunden skriver under att de mottagit larmet och är medveten om sitt ansvar• Tar emot nycklar från kund• Gör ett "provlarm" för att se att utrustningen fungerar och att kundens uppgifter är rätt• Faxar åtgärdsunderlaget till trygghetscentralen• Lämnar nyckel samt åtgärdsunderlag till ansvarig hemtjänstgrupp• Meddelar berörd utförare att larm är installerat• Ser till att larpärm med aktuella larmkoder och datum för installation av larm finns• Åtgärdar fel på larmutrustningen• Avinstallerar larm via särskild blankett• Ser till att återlämnade larm provlarmas innan förvaring• Ser till att det finns larm hemma och rätt larmtillbehör, beställer nya vid behov• Informerar övriga när det blir förändringar och kommer nyheter om larm/tillbehör• Mottagare av autolarm• Ansvarig för batteribyte och förråd av batterier

	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvarar för att provlarm sker från alla kunder varje månad • Tar emot larmstatistik från Tunstall månatligen som vidarebefordras till respektive utförare • Ansvarar för att rutiner finns om debitering av insatser larmåtgärdande för kunder som enbart har insatsen trygghetslarm • Tar emot avvikelserapporter och vidarebefordrar dem till MAS • Återkoppling till verksamhetschef
Hemtjänstpersonal hos utförare	<ul style="list-style-type: none"> • Tar emot åtgärdsunderlag samt nyckel • Håller sig uppdaterade om vilka brukare som har trygghetslarm, var de bor och övrigt av vikt • Meddelar verksamhetschef när förändring uppstår hos kunden som kan påverka insatsen • Åtgärdar trygghetslarm, se "Rutin för åtgärd av trygghetslarm"
Larmcentralen	<ul style="list-style-type: none"> • Svarar på larm och gör en bedömning av åtgärd: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vid .s.k. sociala larm besvarar larmcentralen larmet själv ○ Vid akut åtgärd kontaktas SOS alarm för beställning av ambulans ○ För åtgärd av resterande larm kontaktas aktuell utförare • Sammanställer larmstatistik

Vid avslut av trygghetslarm

Befattning:	Ansvarsbeskrivning:
Biståndshandläggare	<ul style="list-style-type: none"> • Utifrån beslutstiden avsluta ärendet
Larmsamordnare	<ul style="list-style-type: none"> • Tar emot meddelande om att avsluta trygghetslarm • Avsluta verkställigheten i Procapita • Kontaktar kund och tar emot larmutrustningen samt återlämnar nyckel till kund • Meddelar larmcentralen att larmet avslutas • Gör i ordning larmutrustningen för nästa installation • Tar emot meddelande om att trygghetslarm ska avslutas och vidarebefordrar meddelandet till larmsamordnaren • Nyckelkvittens sparas i 5 år efter avslutad verkställighet. Kvittensen förvaras i kundens akt och gallras när akten gallras
Hemtjänstpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Tar emot meddelande om att trygghetslarm är avslutat

Vid de tillfällen där anhöriga ansvarar för besvarandet av trygghetslarm skapas en rutin för detta utifrån rådande situation.

Rutin åtgärd trygghetslarm

De kunder som har trygghetslarm har en larmutrustning installerad i sitt hem och kan få kontakt med en larmcentral genom att trycka på en larmknapp som är placerad exempelvis runt handleden.

Det är företaget Tunstall som svarar på larm och vidarebefordrar till den utföraren. Aktuell utförare ansvarar för att åtgärda larm dygnet runt hos sina kunder. Larm från kund besvaras av hemtjänstpersonal/nattpersonal.

Viktigt att tänka på:

- Inställelsetid vid larm är 60 minuter under förutsättning att körtiden är maximalt 30 minuter.
- Hemtjänstpersonal hos utförare bär med sig mobiltelefoner avsedda för att larmcentralen kan få kontakt när kund larmar
- Hemtjänstpersonal dokumenterar besvarade larm som aktanteckning i Procapita.

Befattning:	Ansvarsbeskrivning:
Larmcentral	<ul style="list-style-type: none">• Tar emot larmet• Pratar med kund genom den telefonanslutna utrustningen• Gör en bedömning av åtgärd:<ul style="list-style-type: none">○ Vid s.k. sociala larm besvarar larmcentralen larmet själv○ Vid akut åtgärd kontaktas SOS alarm○ För åtgärd av resterande larm kontaktas aktuell utförare enligt larmplan
Hemtjänstpersonal hos utförare	<ul style="list-style-type: none">• Tar emot larm via telefonkontakt med larmcentral, återupprepar och dokumenterar följande kundinformation:<ul style="list-style-type: none">○ Namn på kund○ Nyckelnummer○ Orsak till larm• Det är viktigt att upprepa kundinformationen för att säkerställa att rätt kund får larmet åtgärdat• Bedömer behov av insats och vid tveksamheter kontaktas kund• Hämtar nyckel och läser åtgärdsunderlaget vid behov• Åtgärdar trygghetslarmet• Vid behov kontaktas ansvarig sjuksköterska, distriktssköterska, ambulans eller räddningstjänst• Ska kund till sjukhus packas en liten väska med hygienartiklar, aktuell medicinlista, plånbok och inneskor• Kund tillfrågas om någon anhörig skall meddelas om att kund skickas till sjukhus.• Dokumenterar i verksamhetssystemet Procapita• Skriver avvikelserapport vid oegentligheter• Nyckel återställs
Larmsamordnare	<ul style="list-style-type: none">• Tar emot avvikelserapport som dokumenteras i Procapita och överlämnas till MAS (Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska) enligt gällande rutiner

Inställelsetid

Dag

Inställelsetiden uppgår till 60 minuter under förutsättning att körtiden är maximalt 30 minuter av dessa. Det är hemtjänstgrupperna i Jokkmokk, Porjus och Vuollerim som ansvarar för att

besvara larmen under dagtid. Utanför den gränsen ordnar den sökande själv kontaktperson som kan larmas.

Natt

Under nattetid är det nattpatrullen med utgångspunkt Jokkmokk som ansvarar för att besvara larmen. Inställetiden uppgår till 60 minuter under förutsättning att körtiden är maximalt 30 minuter av dessa. Utanför den gränsen ordnar den sökande själv kontaktperson som kan larmas.

Kontaktuppgifter

Telefonnummer till Trygghetscentralen

Tfn: 019-17 95 90

Fax: 019-10 87 44

Adress och telefonnummer till Support av trygghetslarm

Tunstall AB

J A Wettergrensgata 7

421 30 Västra Frölunda

Tfn: 020-66 11 11

Fax: 031-49 33 88

Ej fungerande larm skickas för service till:

Tunstall Service Center Kalix

Furuhedsvägen 1

952 31 Kalix

Tfn: 0923-666 97

Fax: 0923-125 40

Källor

- Trygghetslarm - vägledning och checklista Sveriges Kommuner och landsting(SKL)
- Socialtjänstlagen 4 kap §1