

Vård- och omsorgsförvaltningen
Avdelningen Avtal och kvalitet
Christina Våleman

2024-11-01

Dnr VÅN 2024-1285

Uppföljning åtgärdskvitteringar av trygghetslarm i hemtjänst perioden juni-september 2024

Bakgrund

Redan 2008 kom nationella värdighetsgarantier för en äldreomsorg med respekt för människovärdet. Varje kommun hade sedan att formulera lokalt förankrade värdighetsgarantier. I Linköpings kommuns värdighetsgarantier för hemtjänst står bland annat:

"Vi vill att hemtjänsten ska präglas av trygghet, gott bemötande och möjlighet för alla att vara delaktiga i utformningen av sina individuella insatser.

...Dina insatser ska utföras på de tider som du och hemtjänsten har kommit överens om. Hemtjänstens personal ska informera dig om de blir försenade eller måste ändra tid.

Du som har trygghetslarm ska kunna lita på att du får akut hjälp inom 20 minuter i tätort eller 40 minuter i glesbygd när du tryckt på din larmknapp."

Av Särskilda verksamhetskrav i avtalen och uppdragen som gäller områdesbaserad vård och omsorg i hemmet framgår följande:

Utföraren ansvarar för att besvara och åtgärda inkomna larm för de Brukare som har larm anslutna till Utförarens verksamhet. Utföraren garanterar att akut hjälp vid besvarande av trygghetslarm ska ges inom 20 minuter i tätort och 40 minuter i glesbygd. I de fall Brukarens hem ligger 2,5 mil eller mer från personalens utgångspunkt (med utgångspunkt avses i normalfallet det Biståndsbedömda Trygghetsboende som ligger närmast aktuell Brukare) kan inte alltid 40 minuters inställetid garanteras av Utföraren. Besöket ska dock i sådant fall ske mycket skyndsamt; Utföraren garanterar i sådana fall inställetid om maximalt 60 minuter.

Utifrån de av nämnden beslutade svarstiderna tas statistik ut av Välfärdsteamet för när personal har kommit på plats till den som larmar. Det avtal som finns med larmoperatören innebär att när det larmats av en brukare rings larmet ut till en hemtjänstgrupp. Varje hemtjänstgrupp har en eskaleringstrappa där kontakt tas med nästa på listan om ingen svarar. När personal är på plats hos brukaren trycker de på larmet, säger att de är på plats och larmoperatören noterar att larmet är åtgärdskvitterat. Är detta inte gjort inom 45 minuter skickar larmcentralen ut larmet igen.

Under våren 2024 lämnades flera klagomål, kopplat till svarstiden på larm, på utföraren Attendo. Attendo följdes särskilt upp, vilket ledde till att det skrevs ett tilläggsavtal om vite kopplat till brister i åtgärdskvitteringen.

Vid granskning av samtliga utförare följdes följsamhet till åtgärdskvittering av larm indikerades att fler utförare hade problem med att följa rutinen för åtgärdskvittering. Därför beslutades att göra en generell uppföljning av samtliga utförare följdes följsamhet gällande besvarande av larm.

Sedan juni har det gjorts en sammanställning månadsvis där resultat för samtliga utförare finns med.

Syfte och metod

Syftet är att på helheten se hur följsamheten till tidsgränserna för åtgärdskvitteringen är under perioden juni till september 2024 och om förbättring sker när frågan uppmärksammas.

Statistik, som bygger på larmoperatören Careiums dokumentation och tas fram av Välfärdsteamet, har granskats och analyserats.

Lagstiftning

Socialtjänstlagen

Krav i avtal

Avtal avseende områdesansvar gällande hemtjänst, hemsjukvård, hemrehabilitering och biståndsbedömt trygghetsboende.

Bilaga Särskilda verksamhetskrav Paragraf 3.3.4 Trygghetslarm

Insatser avseende trygghetslarm innebär att Brukaren dygnet runt kan nå Omsorgspersonal som tillhandahåller Hemtjänst.

Beställaren tillhandahåller, installerar och bekostar trygghetslarm hos Brukaren. Trygghetslarmen ansluts till den av Beställaren upphandlade larmcentralen. Beställaren står för anslutningskostnaden till larmcentralen. När ett akut behov av trygghetslarm uppstår, kvällstid eller helg, ska installationen ske av Utföraren.

Utföraren ansvarar för att besvara och åtgärda inkomna larm för de Brukare som har larm anslutna till Utförarens verksamhet. Utföraren garanterar att akut hjälp vid besvarande av trygghetslarm ska ges inom 20 minuter i tätort och 40 minuter i glesbygd. I de fall Brukarens hem ligger 2,5 mil eller mer från personalens utgångspunkt (med utgångspunkt avses i normalfallet det Biståndsbedömda Trygghetsboende som ligger närmast aktuell Brukare) kan inte alltid 40 minuters inställelsetid garanteras av Utföraren. Besöket ska dock

i sådant fall ske mycket skyndsamt; Utföraren garanterar i sådana fall inställelsetid om maximalt 60 minuter.

Utföraren ansvarar för att trygghetslarmskedjan är säkerställd, vilket exempelvis innefattar provlarmning. Se vidare rutin i tillämpliga Styrdokument.

Verksamhetsuppföljning

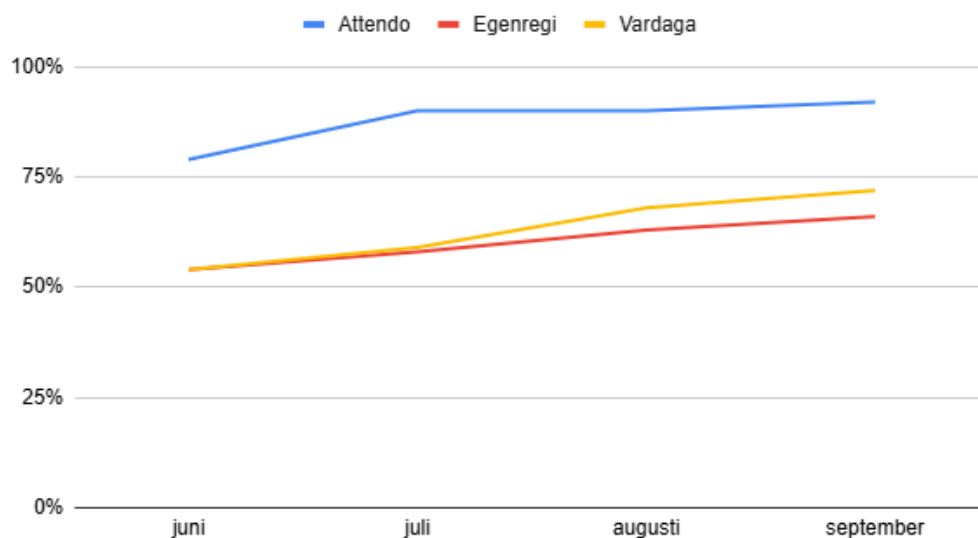
Statistik

40 minuters svarstid (landsbygd)

Utförare/tidsgräns	% inom 40 minuter				% inom 45 minuter				% över 70 minuter			
	juni	juli	aug	sept	juni	juli	aug	sept	juni	juli	aug	sept
Attendo	79	90	90	92	81	91	91	92	0,5	0,6	0,3	0,07
Egenregin	54	58	63	66	59	60	64	77	3	4	1,8	2,2
Vardaga	54	59	68	72	57	62	72	73	1,8	1,9	2,3	1

Bräcke ej aktuellt, har inte landsbygd i sitt område.

Inom 40 minuters svarstid (landsbygd)



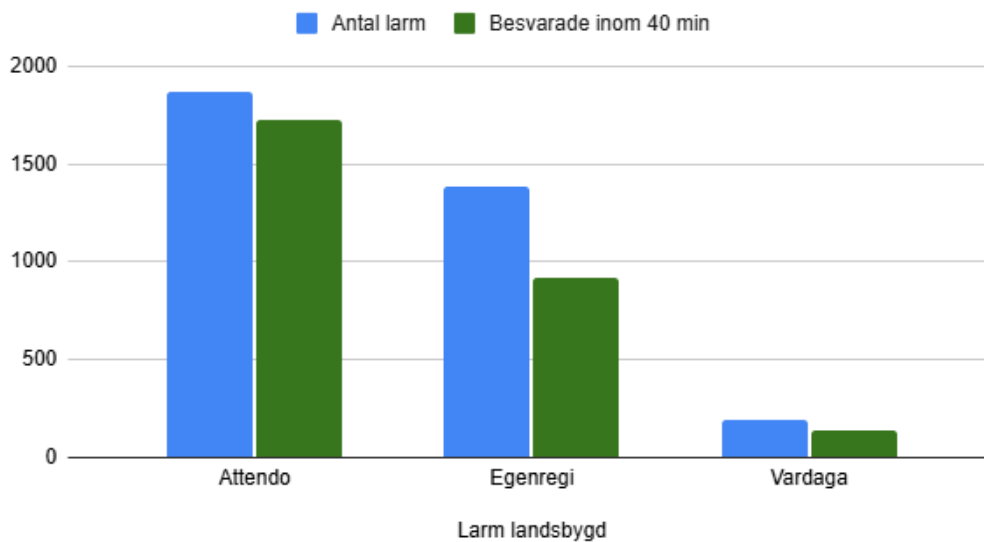
Totalt antal larm landsbygd september

De volymer procenten är beräknad på skiljer sig en del mellan utförarna.

Attendo hade 1872 stycken registrerade larm under september månad som

skulle svaras på inom 40 minuter. Vardaga hade 191 stycken och Leanlink 1386 stycken på sin två områden med landsbygd.

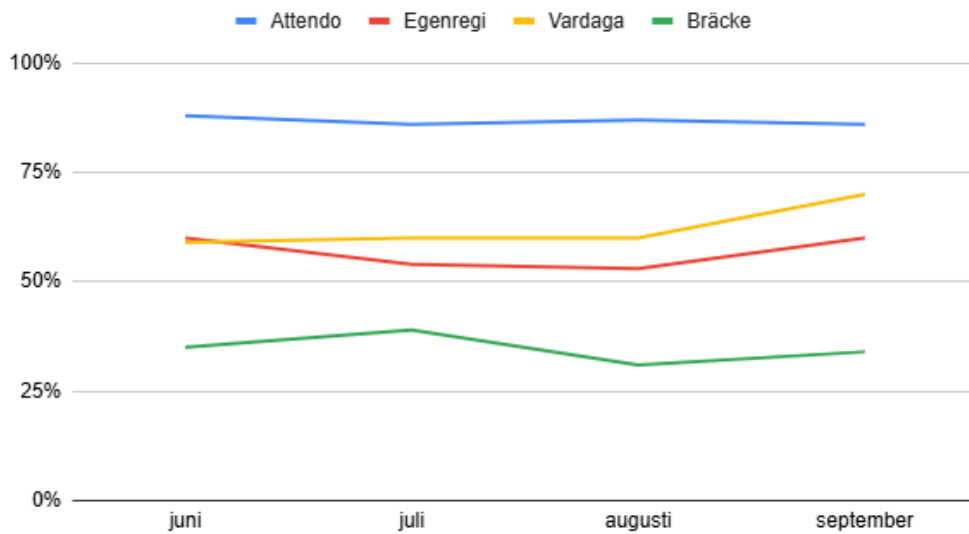
Andel av svarade larm inom 40 min (landsbygd) september



20 minuters svarstid (tätort)

Utförare/tidsgräns	% inom 20 minuter				% inom 45 minuter				% över 50 minuter			
	juni	juli	aug	sept	juni	juli	aug	sept	juni	juli	aug	sept
Attendo	88	86	87	86	95	94	95	95	2	1,8	1,6	1,8
Egenregin	60	54	53	60	73	68	68	74	7	11	1,8	9,6
Vardaga	59	60	60	70	74	74	72	80	9	9	2,3	8,6
Bräcke Diakoni	35	39	31	34	54	53	41	51	18	16	18	14

Inom 20 minuters svarstid (tätort)

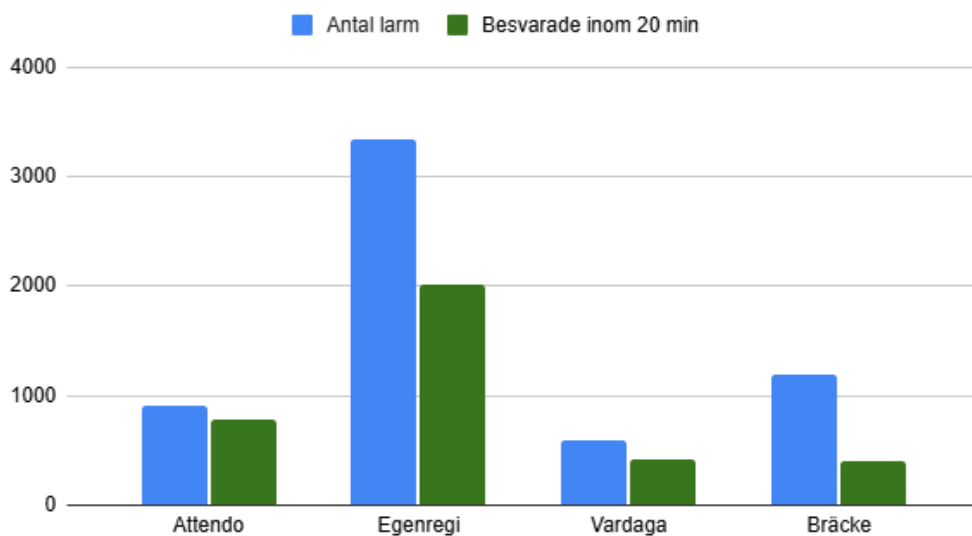


Totalt antal larm tätort september

Antalet registrerade larm under september månad med 20 minuters svarstid, som procenten är beräknad på, fördelar sig enligt följande:

Attendo 902 stycken larm, Egenregin 3348 stycken på tre områden vilket i genomsnitt blir 1116 per område, Vardaga 599 stycken samt Bräcke 1189 stycken registrerade larm.

Andel av svarade larm inom 20 min (tätort) september



Analys

Det kan konstateras att ingen av utförarna fullt ut lever upp till den inställetid för trygghetslarm som nämnden har beslutat om.

Inom områdena där det är 40 minuters svarstid har det skett en stadig förbättring för samtliga utförare. Undantaget är Egenregin för larm över 70 minuter, där det är en lite högre procent i september jämfört med augusti månad. (1,8 % till 2,2 %)

På de områden där det är 20 minuters svarstid uppvisas ett lite mer ojämnt resultat. Hos samtliga utförare har det skett förbättring en månad och sedan uppvisas ett lite sämre resultat en annan månad.

Den utförare som på helheten sticker ut på ett positivt sätt är Attendo. Det kan med största sannolikhet härröras till det tilläggsavtal om vite som tecknades gällande just åtgärdskvittering och bevarande av larm. Det kan förmodas att de därför har arbetat intensivt med att personalen ska följa de rutiner som finns. Attendo har också helt klart den största volymen larm med 40 minuters svarstid, vilket ger extra värde åt resultatet.

Bräcke diakoni sticker ut på ett negativt sätt. Det är något förvånande då de organiserat så att de har en särskild larmgrupp. Syftet med larmgruppen är att kunna besvara larmen snabbt och att inte annan hemtjänstpersonal ska avbryta insatserna hemma hos en brukare för att åka på ett larm. Bräcke är vidtalade om sitt resultat och begäran om att skicka förklaring har skickats till dem. Bräcke har insänt analyser för juli och augusti. De uppger att nästan 50 % av alla registrerade larm kommer från 7 brukare där det finns speciella omständigheter. Bräcke anger också att många larmar och undrar när lunchen kommer. Där kan det dröja med åtgärdskvitteringen. Hur de tänker åtgärda bristerna och säkra trygghetslarmskedjan saknas dock i redogörelserna.

Egenregin och Vardaga är tämligen likvärdiga och uppvisar resultat som ligger mellan Bräcke i botten och Attendo i toppen. En förbättring kan ses under redovisad mätperiod, framför allt när det gäller svarstiderna på landsbygden. Även om inte några krav på särskild redovisning av åtgärder eller dylikt har ställts, har säkerligen viss effekt uppnåtts med anledning av att frågan uppmärksammats utifrån tilläggsavtalet med Attendo.

Bifynd vid uppföljningen

En faktor som framkommit är att det är väldigt strikt vad hemtjänstpersonalen uppger vid kontakt med larmcentralen för att det ska registreras som en åtgärdskvittering. De ska säga "Personal på plats" och ingenting annat. Det skulle i viss mån kunna ha påverkat resultatet.

Larmcentralen har också redovisat en avvikelse där de, trots riktig hantering från utföraren, missat att registrera den som en åtgärdskvittering.

Under mätperioden har det också varit störningar i telefonin. Till exempel uppstod felet att Careium inte fick tag på hemtjänstpersonalen, när de ringde ut larmen, på grund av fel i telefonin hos telefonbolaget som Linköpings kommun har avtal med. I statistiken har inte sådana fördröjningar kunnat identifieras i detalj och har därför inte räknats bort.

Rutinen för åtgärdskvittering togs fram i juni 2022, av Valfärdsteknikteamet. Revidering har skett i april 2024. Rutinen är på tre sidor och mycket innehållsrik. Att personal exakt ska säga "Personal på plats" framgår inte helt tydligt. Det finns uppgifter om svarstiderna men det står också att åtgärdskvitteringen ska ske inom 45 minuter.

Om utförare vill göra egenkontroller på sina svarstider är det inte möjligt, för systemet stöder inte det. Listor måste begäras ut från Valfärdsteamet som i sin tur hämtar uppgifterna från Careium.

Bedömning

Att som brukare känna sig trygg med att personal kommer när man behöver hjälp och att inte behöva vänta alltför länge, är en grundförutsättning för upplevelse av kvalitet i hemtjänsten. Frågan om larmbesvarande är därför av stor vikt.

Att sätta ljuset på vikten av att arbeta i enlighet med kraven och följa rutinen för åtgärdskvitteringen bedöms ha en positiv effekt på efterlevnaden. Det kan ses hos de flesta utförare, men främst hos Attendo som förbättrat sina resultat avsevärt sedan införandet av vitet. Att undvika att behöva betala vitesbelopp bedöms ha drivit fram att rutinen har implementerats hos personalen och att efterlevnaden följs upp.

Eftersom en god effekt kan ses och för att uppnå likabehandlingsprincipen behöver övervägande ske om tilläggsavtal om vite ska skrivas även för de andra utförarna. För egenregin finns inte den möjligheten utan där får andra arbetssätt övervägas. Det är viktigt att alla brukare med trygghetslarm upplever att det är tryggt och att personalen kommer inom utlovad tid. Kvalitén behöver säkerställas och vara likvärdig oavsett var brukaren är bosatt i kommunen.

Även om det i vissa fall finns speciella omständigheter behöver dialog också på ett särskilt sätt föras med Bräcke diakoni om hur de ska säkra trygghetslarmskedjan för samtliga brukare.

Rutinen för åtgärdskvitteringen är inte helt lätt att ta till sig eftersom den är mycket omfattande. Vid alla typer av införande av rutiner och förändringar för

verksamheterna behöver förvaltningen planera för kommunikation och värdera på vilket sätt förutsättningar bäst kan ges till utförarna, så kvalitén kan säkerställas. I detta fall bedöms att så inte har skett på det sätt som krävs. Eftertanke om och planering för på vilket sätt det kan göras om och göras rätt, är nödvändig.

En identifierad brist är också den krångliga administration som krävs för att utförare ska kunna kontrollera sin efterlevnad till uppställda krav. Efter aktuell upphandling av ny larmleverantör förutsätts att detta är åtgärdat.

Åtgärder

- Tilläggsavtal om vite gäller för Attendo. Överenskommen rutin följs fortsatt.
- Dialog har förts med Bräcke utifrån resultatet under uppföljningens gång.
- Resultatet redovisas och diskuteras i Avtalssamverkan.
- Formell skriftlig begäran om redovisning av vilka åtgärder som ska göras för att komma tillrätta med bristerna i trygghetslarmskedjan och åtgärdskvitteringarna sänds till Bräcke diakoni och Vardaga.
- Månadsstatistiken översänds i sin helhet till egenregin för fortsatt internt arbete.
- Statistiken/resultatet följs fortsatt.
- Utifrån resultat övervägs tilläggsavtal om vite med Bräcke diakoni och Vardaga.
- Rutin för åtgärdskvittering ses över och görs tydligare.
- Rutiner förnyas till avtalsstart för larmleverantör som vunnit nu aktuell upphandling.