

Kallelse

Vård- och omsorgsnämnden kallas till sammanträde

Tid: Tisdagen den 16 december 2014 kl. **15:00**

Plats: Largen, plan 1, Alceahuset, Hackstavägen 22

(Sammanträdesrum Viren är reserverat för Alliansen kl. **14:00-15:00**.)

Sammanträdesrum Losjön, plan 1 är reserverat för oppositionen kl. **14:00-15:00**)

Övrig information:

Julbord serveras kl. 18:00 på Stekhuset Oxenstierna, Trevebovägen 3, 184 32 Åkersberga

Vänligen anmäl eventuellt förhinder för deltagande vid sammanträde eller julbord till Linda Turula, linda.turula@osteraker.se

På uppdrag av ordförande Mikael Ottosson (KD)



Linda Turula

Administrativ samordnare

Dagordning

1. Val av justerare samt tid och plats för justering
2. Upprop och fastställande av dagordning
3. Beredning (9 december)

Informationsärenden

4. Vård- och omsorgsnämndens månadsuppföljning per 2014-11-30 (skickas ut senare per e-post)
5. Kartläggning av kommunens organisation för mat och måltider inom äldre- och funktionshinderomsorgen 2014 - Margot Franzén, kvalitetssamordnare
6. Uppföljning av trycksår och fall 2014 - Birgitta Almén, MAS
7. Information om Lex Maria-ärende (Sekretess, finns bland individärendena)
- 7.1 Lex Maria-anmälan samt avvikelserapport

Beslutsärenden

8. Slutrapport för projekt övergång till digitala trygghetslarm - Annika Manriquez, projektledare
9. Riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen i Österåkers kommun - Annette Lannebjer, anhörigkonsulent
10. Uppföljning av Skånsta gruppboende 2014
11. Uppföljning av verksamheten vid Malvavägen serviceboende LSS
12. Utvärdering av projekt öppen verksamhet för unga personer med psykisk funktionsnedsättning samt beslut om fortsättning
13. Införande av kommunalt boendeställning för personer med boende enligt LSS

14. Individärenden

- 14.1 Ansökan om fortsatt korttidsvistelse i familj
- 14.2 Ansökan om korttidsstillsyn samt korttidsvistelse
- 14.3 Ansökan om fortsatt korttidsvistelse
- 14.4 Ansökan om fortsatt korttidsvistelse
- 14.5 Ansökan om fortsatt daglig verksamhet
- 14.6 Ansökan om bistånd i form av kollektivt boende
- 14.7 Ansökan om fortsatt HVB-boende i familjehem
- 14.8 Ansökan om fortsatt HVB-boende
- 14.9 Ansökan om fortsatt HVB-boende
- 14.10 Särskild ersättning för tillsyn vid korttidsvistelse LSS

15. Anmälan delegationsbeslut

- 15.1 Ordförandebeslut 2014-11-18 – korttidsvistelse (bifogas)
- 15.2 Ordförandebeslut 2014-11-25 – personlig assistans (bifogas)
- 15.3 Ordförandebeslut 2014-11-25 – boende med särskild service till vuxna (bifogas)
- 15.4 Ordförandebeslut 2014-11-25 – korttidsstillsyn (bifogas)
- 15.5 Ordförandebeslut 2014-12-03 – HVB-boende (bifogas)
- 15.6 Delegationslistor Procapita 2014-11-01 – 2014-11-30 (finns i pärmen)
- 15.7 Delegationslistor Public 360 2014-11-01 – 2014-11-30 (finns i pärmen)

16. Delgivningar

- 16.1 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 13814-14 (bifogas)
- 16.2 Beslut KF § 8:10/2014 - Ny politisk organisation i Österåkers kommun för mandatperioden 2015-2018 (bifogas)
- 16.3 Beslut KF § 8:13/2014 - Hälso- och sjukvård i boende med särskild service och daglig verksamhet (bifogas)

5.

**Kartläggning av kommunens organisation
för mat och måltider inom äldre- och
funktionshinderomsorgen 2014**

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-03

Dnr VON 2014/0088

Kartläggning av kommunens organisation för mat och måltider inom äldre- och funktionshinderomsorgen 2014

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Kartläggningen av kommunens organisation för mat och måltider inom äldre- och funktionshinderomsorgen 2014 noteras till protokollet.

Bakgrund

Med anledning av att Vård- och omsorgsnämndens tema 2014 är mat och måltider, har förvaltningen gjort en kartläggning av kommunens organisation för mat och måltider inom äldre- och funktionshinderomsorgen. Utredningen beskriver hur matlagningen är organiserad, kundernas matsituation i de olika verksamheterna, riktlinjer, avgifter, egenkontroll och livsmedelshygien mm.

Mat och måltider har stor betydelse för hälsa och välbefinnande. Särskilt för äldre och personer med funktionsnedsättning är det viktigt med en god, näringsrik och livsmedelshygienisk säker mat och att måltidssituationen är en positiv upplevelse.

Förvaltningens slutsatser

Åtgärder för att säkerställa livsmedelshygieniska krav i hanteringen av matlådor har vidtagits av måltidsenheten i samband med att brister inom verksamheten identifierats.

En gällande kostpolicy för äldre- och funktionshinderomsorg saknas. Detta kommer att åtgärdas i en övergripande kostpolicy för Österåkers kommun, sakkunnig för äldreomsorg medverkar i utformning av policyn. Kundinformation om mat och måltider saknas. Matdistributionen är ineffektiv och riktlinjerna är otydliga.

Inom funktionshinderomsorgen saknar en del enheter rutiner för egenkontroll. Matlagning och hantering av livsmedel sker inte alltid enligt miljö- och hälsoskyddsenshetens föreskrifter. Det finns brister gällande rutiner för hantering av matpengar. Enheterna har olika regler för pedagogisk måltid.

Bilagor

1. Kartläggning av kommunens organisation för mat och måltider inom äldre- och funktionshinderomsorgen 2014
2. Sammanställning funktionshinderomsorg



Margot Franzén

Kvalitetssamordnare

Kartläggning av kommunens organisation för mat och måltider inom äldre- och funktionshinderomsorgen 2014

Bakgrund

I syfte att utveckla kvaliteten inom äldreomsorgen fokuserar Vård- och omsorgsnämnden på ett tema per år. Tema för 2014 är mat och måltider. Nämnden har en uttalad intention att kunden ska ha möjlighet att välja olika alternativ och att det ska vara flexibilitet i biståndsbedömning och utförande.

Mat och måltider har stor betydelse för hälsa och välbefinnande. Särskilt för äldre och personer med funktionsnedsättning är det viktigt med en god, näringsriktig och livsmedelshygienisk säker mat och att måltidssituationen är en positiv upplevelse.

Med anledning av årets tema har matsituationen inom kommunens vård- och omsorgsverksamhet inventerats. Vad gäller äldreomsorg i ordinärt boende finns en viss oklarhet om hur riktlinjerna ska tolkas och om hur beslut om hjälp i matsituationen verkställs av utförarna. Matsituationen i särskilt boende för äldre granskades i samband med uppföljning av särskilt boende och hemtjänst våren 2013 och har därför inte närmare studerats. Inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning är mat och måltider lika viktigt.

Metod

Uppgifterna har hämtats från:

Intervju med kostchefen och sakkunniga
Samtal med medarbetare på biståndsenheten
Besök på Solhälla, Solgården och Görjansgården
Besök på flertalet LSS-verksamheter
Enkät till utförare
Riktlinjer
Procapita
Budget 2014

Organisation

Produktionsförvaltningens måltidsenhet ansvarar för den mat som levereras till kommunens verksamheter. Maten tillagas i sju olika tillagningskök.

Ett av dessa är Solskiftesskolans kök, där man lagar mat till Solskiftets äldreboende, Solhälla, Solgården, Korttidsenheten, Knopens dagliga verksamhet, Solskifteskolan, Skärgårdsstadsskolan, förskolor samt matlådor för distribution inom hemtjänst. Maten körs varm med skåpbil till enheterna.

Äldreomsorg

Äldreomsorgen har egen meny med traditionell husmanskost. Äldreomsorgens mat lagas av särskild personal och en egen kock. Vissa rätter kan samordnas med skolmaten. Matsedel planeras för fyra veckor i taget. Till lunchen finns två rätter att välja på samt dessert. På korttidsboendet finns endast en rätt vid lunchen. Kvällsmaten består av lagad mat som är lite lättare. Lunch och middag levereras till särskilt boende för äldre varje dag. Helger och högtider uppmärksammas med lite festligare mat, men då endast en varmrätt. Träffpunkten Fyren beställer mat vid vissa tillfällen. Matsedeln annonseras i lokaltidningen.

Särskilt boende

Solskiftet och korttidsboendet beställer förutom den lagade maten, råvaror från köket till frukost och mellanmål, vilket levereras två gånger per vecka och ingår i heldygnskosten. Det går även att beställda andra matvaror från köket. På Enebacken lagas maten sedan en tid tillbaka på plats, vilket är mycket uppskattat. Vårdbo beställer färdiglagad mat i portionsförpackningar från Dafgård.

Trygghetsboendena Solhälla och Solgården, och från november även Görjansgården, har lunchrestaurang öppen för alla pensionärer. På Solhälla serveras även middag. Till lunch finns två rätter att välja på samt dessert och salladsbord. Matgäster får biståndsbedömd hemtjänstinsats om de behöver hjälp i matsalen eller till och från. Förutom på Görjansgården sköter en anställd från måltidsenheten matsalen, innefattande att ta emot matleveransen, portionera ut maten, ta betalt, diska, eventuellt baka.

Antal matgäster

| Avser okt 2014 | Lunch | Middag |
|----------------------------|-------|--------|
| Solhälla | 25 | 20 |
| Solgården | 17 | |
| Görjansgården | 10 | 6 |
| Matdistribution Ljusterö | 24 | 7 |
| Matdistribution fastlandet | 24 | |
| Matdistribution fryst mat | 4 | |

Kostrekommendationer, energifördelning

Måltidenheten följer Livsmedelsverkets kostrekommendationer. Man utgår från A-kost, allmän kost för sjuka och kan leverera olika specialkost. Lunch och middag beräknas till 20-25 % av dygnets energiintag vardera. Eftersom enheterna själva står för mellanmålen är helhetsbilden något oklar.

Kostpolicy, fastställd av Kommunfullmäktige 2009, finns för skola/barnomsorg, men inte för äldre- och funktionshinderomsorgen. Det finns en kostpolicy, den är dock inte antagen av varken Vård- och omsorgsnämnden eller Kommunfullmäktige. Det finns också en kravspecifikation för maten och måltiderna inom särskilt boende samt kostrekommendationer för Österåkers kommuns särskilda boenden. Dessa tre dokument är skrivna 2009. Enligt uppgift kommer en övergripande kostpolicy för Österåkers kommun, som också ska omfatta vård och omsorg, utarbetas och beslutas inom kort.

Samverkansrutiner delaktighet

Rutiner för samverkan mellan måltidsenheten och äldreomsorgsenheterna saknas. Hur brukarinflytande tas tillvara varierar mellan enheterna. Tidigare fanns ett kostråd med boende på Solhälla, men det har upphört på grund av att nya intresserade deltagare har inte tillkommit. Korttidsenheten ringer eller mailar synpunkter till måltidsenheten. Solskiftet mailar ibland och har gjort egna kundenkäter.

Riktlinjer

I Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer anges att individuella behov och önskemål styr hur måltidssituationen löses. I biståndsbeslutet anges om den enskilde valt att själv, i överenskommelse med utföraren, planera veckans måltider. Bistånd kan beviljas för enklare tillagning av mat och/eller distribution av färdiglagad mat. Leverantör och utförare ansvarar för att livsmedelshygienisk lagstiftning efterföljs. Matdistribution kan enligt riktlinjerna vara:

- daglig leverans av varm mat på Solhälla, Bergahuset, Görjansgården och för boende på Ljusterö.
- daglig leverans av färdig mat från affär/restaurang som kunden själv väljer inom sitt närområde.
- leverans av frysta matlådor 1-2 ggr/vecka.

Matlagning

Bistånd kan beviljas för tillagning av frukost, lunch, mellanmål, middag och kvällsmål. Behovet kan tillgodoses genom att enklare tillagning av mat beviljas eller distribution av färdiglagad mat. Med enklare matlagning menas t.ex. att värma köttbullar, steka fisk och koka potatis, ris eller pasta samt att bereda tillbehör såsom grönsaker.

Livsmedelshygien

Vid genomgången framkom det brister i hur den färdiglagade maten från köket hanteras vid leverans till kund i ordinärt boende. Det är hemtjänstutförarna som sköter distributionen av färdiglagad mat. Varm mat kan i princip inte levereras till kunder i ordinärt boende, då det krävs att maten varmhålls i 60 grader under hela transporten.

På Solgården hämtar hemtjänstpersonal matlådan och plockar ihop sallad och tillbehör i matsalen, lägger allt i en platspåse och åker till kunden. Detta förfaringsätt är inte förenligt med livsmedelshygieniska krav. Ansvarig chef på måltidsenheten kände inte till denna rutin, som tydligen tillkommit under årens lopp, och kan inte ansvara för en sådan hantering av maten. Kostchefen vidtog genast åtgärder och såg till att maten nu levereras kyld under ordnade former.

Boende på Solgården och Solhälla kan få varm matlåda hem istället för att själv gå till matsalen. Det är då kökspersonalen som paketerar och plockar ihop tillbehör. Hemtjänstpersonalen levererar till kunden. Endast en hemtjänstutförare redovisade rutiner angående hur maten hanteras. En utförare åtog sig inte leverans av varm mat.

För boende på Ljusterö kyls maten ned och levereras i kylväska. Kunden har beslut om matdistribution och betalar för matlådan samt distributionsavgift om 349 kr per månad.

Matdistribution

Vad matdistribution innebär behöver förtydligas i riktlinjerna. Varm mat kan inte levereras till ordinärt boende såvida distributionen inte organiseras på annat vis. Leverans av färdig mat från restaurang eller affär i närområdet bör snarare betraktas som måltidshjälp alternativt inköp.

Avgifter

| | |
|-----------------|--------------|
| Matdistribution | 347 kr/mån |
| Fryst matlåda | 39 kr |
| Lunch | 55 kr |
| Middag | 44 kr |
| Dagverksamhet | 65 kr/dag |
| Korttidsboende | 113 kr/dag |
| Särskilt boende | 3 395 kr/mån |

Varje månad kommer rapporter till avgiftshandläggare om vilka kunder som fått mat levererad eller ätit i någon av matsalarna. Enligt maxtaxan kan minimibeloppet ökas med hänsyn till att färdiglagad mat medför fördyrade levnadsomkostnader. Riktlinjerna för avgiftshandläggning är inte helt tydliga och är under omarbetning.

Kunder som har beslut om matdistribution ska betala en distributionsavgift förutom för matlådan. Det fungerar bra på Ljusterö där måltidsenheten tydligt rapporterar vilka som ätit i matsalen och vilka som fått matdistribution. Även de fyra kunder som får fryst matlåda betalar distributionsavgift. När det gäller övriga som får matlåda, numera kyld, levererad hem kan det se lite olika ut. Några har beslut om matdistribution och betalar avgift, andra har kommit överens med sin hemtjänstutförare om hemleverans och har därmed inget beslut och betalar inte avgift utan debiteras hemtjänsttid. De som får hjälp till och från eller i matsalen, alternativt varm matlåda hem på Solhälla och Solgården debiteras hemtjänsttid för hjälp i matsituationen.

Under 2012 minskades antalet matdistributionskunder märkbart, från ca 35 till 23 kunder vid årets slut för att därefter ligga relativt konstant på 22-26 kunder. Kunderna på Ljusterö utgör merparten, Solgården hade 17 kunder år 2009 och har nu två. Den frysta matlådan innehåller endast själva varmrätten och kompletteras av kunden själv med potatis, ris eller pasta samt sallad och övriga tillbehör. Endast ett fåtal kunder har biståndsbeslut om leverans av frysta matportioner. En del boende på Ljusterö får numera middagsmål levererat.

Information

Information om matdistribution som insats saknas på hemsidan, men finns med i hemtjänstbroschyren. Matsedeln för Solhälla och Solgården annonseras i lokaltidningen. Det framgår inte att pensionärer i allmänhet är välkomna att äta där och att matsedeln även gäller andra enheter inom kommunens äldreomsorg.

Solhälla trygghetsboende

Solhällas matsal besöktes i maj månad. Ca 15 matgäster var på plats. De flesta verkade komma från boendet. Flera var rullstolsburna och fick hjälp i matsalen av Solhällas hemtjänstpersonal. Den fysiska miljön fräsch och välordnad, stämningen var lugn och trivsamt. Varmrätten den dagen var korv Stroganoff med ris och det fanns ett vegetariskt alternativ samt en riklig och varierad salladsbuffé. Ett välsmakande och aptitligt hembakat fröknäckebröd och Bregott fanns också. En personal från måltidsenheten skötte alla sysslor i matsalen. Matsedeln annonseras i lokalpressen. Matsalen är öppen för alla pensionärer, tydlig information om detta saknas.

Görjansgårdens trygghetsboende

I köket arbetar personal från måltidsenheten. De lagar mat till de boende på Görjansgården och till 24 kunder på Ljusterö, som får matlåda levererad hem. I köket lagas också maten till förskola och skola på ön.

Maten serveras nu i träffpunktslokalen till boende och till några utifrån kommande pensionärer. Maten kommer i värmevagn från köket. En hemtjänstpersonal är avdelad för att sköta servering och hjälpa matgästerna till rätta. Under tiden som maten äts, går personalen ut med matbrickor till de som vill äta i sin lägenhet. En boende kommer själv och hämtar sin bricka.

Ett samlat intryck vid besöket i augusti var att de boende var mycket nöjda med maten och måltidssituationen och även boendet och omvårdnaden. Maten var vällagad och det fanns ett halvvegetariskt alternativ. En av gästerna framhöll att de olika personerna som turas om att arbeta i matsalen har varierande förhållningssätt när det gäller flexibilitet och förmåga att möta olika önskemål. Kökschefen brukar efterfråga matgästernas synpunkter på maten någon gång per år.

Solgårdens trygghetsboende

Solgårdens matsal har plats för 30 matgäster. Matsalen är öppen för alla pensionärer, flertalet matgäster är dock boende på Solgården, någon kommer för att delta i träffpunktens aktiviteter. En personal från måltidsenheten arbetar i köket. Matsalen ger ett välordnat och trivsamt intryck. Köksbiträdet kunde inte svara på om soppan som serverades var vegetarisk eller inte. Salladsbord fanns att tillgå.

Matgäster som behöver hjälp får det som hemtjänstinsatsen Hjälp till matsalen, 15 min är inprogrammerat i tidsystemet oavsett tidsåtgång. Till boende i huset som vill äta hemma, hämtar hemtjänstpersonal maten, som portioneras ut över disk och packas i korg, en till var och en. Till boende utanför Solhälla hämtar hemtjänstpersonalen färdiga matlådor i en värmebox, kompletterar med tillbehör och packar allt i en plastpåse.

Vid samtal med verksamhetsledare framkom att personalen ibland tar initiativ till att föreslå matlåda istället för matlagning i hemmet. Självklart ska kunden kunna välja olika alternativ. Men om tanken med matlagning i hemmet är att stimulera aptiten och förbygga undernäring blir matlåda fel insats. Information om att matsalen är öppen för alla pensionärer når inte ut till allmänheten.

Dokumentationsgranskning

10 personakter där beslut om hjälp i hemmet fattats under januari 2014 har granskats. Fyra personer hade inte beslut som rörde måltider/ matsal. En person hade beslut om måltider med beräknad tid 1 tim/dag. Hur det var tänkt att det utföras framgick inte av utredningen och personen avled innan verkställigheten startade. Tre personer hade beslut om måltider/ matlagning i hemmet varierande mellan 3-5 gånger per dag. Tiden varierade mellan 0,45- 1,15 tim /dag.

Två personer hade beslut om hjälp i matsal. Inte någon hade en aktuell genomförandeplan rörande matsituationen.

Slutsatser

- Kostens betydelse inom äldreomsorgen kan inte nog poängteras. I särskilt boende finns fasta rutiner och maten är näringsberäknad. Där gäller det att matsituationen är trevlig och inspirerar de boende att äta bra. Den undernäring som många äldre och sjuka i särskilt boende lider av, påbörjas redan i hemmaboendet. Ensamhet på ålderns höst för inte sällan med sig att den äldre personen tappar intresset för att laga mat, lever på kaffe och smörgås och succesivt äter allt mindre lagad mat. Den som får färdiga matlådor upplever inte att aptitens stimuleras av doften av nylagad mat.
- Gällande kostpolicy för äldre- och funktionshinderomsorg saknas. Detta kommer att åtgärdas i en övergripande policy, sakkunnig äldreomsorg medverkar i utformning av policyn.
- Hanteringen av matlådor har setts över för att säkra krav på livsmedelshygien.
- Kundinformation i olika medier är bristfällig eller saknas.
- Riktlinjer för biståndshandläggning är otydliga.
- Matdistributionen är ineffektiv och kostnadsdrivande. De olika hemtjänstutförarna levererar matlådor till sina respektive kunder varje dag. Leverans av matlåda förutsätter att kunden har ett beslut om matdistribution. Så är inte alltid fallet och en del kunder debiteras hemtjänsttid och en del matdistributionsavgift.
- Med tanke på likabehandlingsprincipen ska riktlinjer gälla alla i kommunen. Det är dock inte rimligt att erbjuda (daglig) leverans av mat till öar utan landförbindelse.
- Beslut och beställningar ska vara tydliga. Ett allmänt hållet biståndsbeslut kan medföra risk för att det på utförarens initiativ i blir matlåda i stället för att lagad mat.
- Riktlinjer för avgiftshandläggning är under omarbetning.

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Denna verksamhet skiljer sig från äldreomsorgen genom att den är uppdelad i ett stort antal mindre enheter med egna lösningar av matsituationen och en hög grad av individualisering. Ett första steg var att identifiera och lokalisera de verksamheterna och att sedan besöka så många enheter som möjligt.

För att få en överblick gjordes en sammanställning med kortfattad information från enkäter och intervjuer med enhetschefer och personal.

I serviceboende betonas individuella lösningar och kundinflytande. Oftast lagar brukarna sin egen mat i lägenheten med stöd av personal efter behov. Gemensamma måltider kan förekomma vid högtider eller på söndagar, eller att man bakar tillsammans. Lustbetonade mataktivitet som att grilla korv och hamburgare anordnas på Runö Gärd två kvällar i veckan i syfte att bryta social isolering och skapa meningsfull samvaro i gruppen. Tendensen är att brukarna i serviceboende gärna håller sig för sig själv och har ingen önskan att umgås med sina grannar. Samma förhållanden råder i gruppboendena Planett och Plan 2, som har fyra kunder respektive sex kunder med hög personlig integritet och individbaserad omsorg. En del är mycket medvetna om bra kost och motion och har uttalade preferenser vad gäller maträtter. Vissa kan ha något ensidig kosthållning och där försöker personalen inspirera till näringsriktig och varierad kost. Vid behov rådgör man med dietist, distriktsköterska eller läkare. Vid korttidsvistelse för barn lämnar vårdnadshavare information. Felnäring verkar inte vara ett problem i verksamheterna. Några få personer har övervikt och någon enstaka person har undervikt.

I de traditionella gruppboendena är det mer vanligt med gemensamma måltider och att personalen äter tillsammans med brukarna. Personalen lagar maten avdelningsvis till mellan 5-10 personer.

På daglig verksamhet lagas mat till ett större antal personer, på Oppsättra totalt 16. Knopen får leverans av färdiglagad mat från Solskiftesskolan till ca 40 personer. Sågen har egen kock som lagar mat på plats.

På korttidsboende och vid korttidstillsyn kan grupp sammansättningarna vara mycket olika vad gäller ålder, typ av funktionsnedsättning och omsorgsbehov. Man anpassar då maten efter de olika målgrupperna. Solskiftets barn- och ungdomsverksamhet har 21 platser fördelat på tre avdelningar, samt en avdelning för korttidstillsyn med 15 platser. Dessutom finns en tillfällig avdelning för tre unga vuxna som väntar på permanent boende. Maten lagas avdelningsvis och anpassas efter respektive grupp. Halo är en mindre verksamhet för ungdomar med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Avgifter

På enheter där mat ingår betalar brukarna en avgift till utföraren. Hur detta hanteras varierar mellan de olika enheterna. En del fakturerar kunden i efterskott. Andra samlar ihop kontanter till en gemensam matkassa, där även personalens matavgift ingår. Priserna avser självkostnadspris som enhetschefen räknar ut i budgetarbetet.

Vad personalen betalar för maten när de äter tillsammans med kunderna är också varierande. På en del enheter uppfattar man att pedagogisk måltid är gratis andra betalar som högst 400 kr/månad. På daglig verksamhet brukar man dra av kundens lunchkostnad på habiliteringsersättningen. På övriga boenden köper kunderna sin mat själva med eller utan hjälp av personal.

För korttidsvistelse gäller schablonavgift som debiteras av biståndsenheten.

Kanalhuset bjuder sina kunder på lunch á ca 25 kr per portion för inköpta råvaror.

Syftet är att stimulera till goda matvanor och att bryta social isolering. För

Kanalhusets målgrupp, personer psykisk funktionsnedsättning, är detta av stor vikt.

Måltidsavgifter

| | |
|--------------------------------|--|
| Oppsättra gruppbostad | 2 500 kr/mån varav 1 750 kr avser mat. |
| Smedby gruppbostad | 2 750 kr/mån 1 750 kr |
| Skånsta gruppbostad | 2 000 kr/mån |
| Ljusterö gruppbostad | 1 500 kr/mån |
| Malvavägens bostäder | 2 100 kr/mån |
| Oppsättra daglig verksamhet | 30 kr/dag |
| Emiliagården daglig verksamhet | 30 kr/dag |
| Knopen, Nätet, Sågen DV | 30 kr/dag |
| Korttidsvistelse, barn | frukost 16 kr lunch 37 kr middag 37 kr |
| ” ” vuxna | ” 21 kr ” 48 kr ” 47 kr |
| Korttidstillsyn | 195 kr/mån. Tillägg för lunch under |
| lovdagar. | |
| Kanalhuset, lunch | 0 kr, fika till självkostnadspris |

Personalens kompetens avseende matlagning och hantering av livsmedel

Många av de fast anställda har genom lång erfarenhet av matlagning i sin egen familj och inom omsorgen skaffat sig kunskaper om matens betydelse och hur man handskas med livsmedel. Några har erfarenhet av att arbeta i storkök. Flertalet enheter uppger att personalen har minst baskunskaper, några har mycket god kompetens som uppdateras regelbundet genom föreläsningar till både personal och gäster. Det är en genomgående strävan att maten ska vara god och näringsriktigt sammansatt. För timanställd personal och sommarvikarier, som ofta är yngre, är kunskaperna sämre. Att god handhygien är viktigt verkar alla ha kunskap om.

Egenkontroll

Vid kontakt med Miljö- och hälsoskyddsnämnden framkommer följande regler:

- Om anställda och boenden inhandlar och tillagar livsmedel tillsammans är det att jämföras med ett vanligt hushåll. Det ska finnas rutiner för att ingen utsätts för fara på kort eller längre sikt, men verksamheten ska inte registreras som livsmedelsverksamhet.

- Om anställda ensam inhandlar livsmedel men att anställda och boenden tillagar tillsammans ska endast transporten (inköp) registreras hos Miljö- och hälsoskyddsnämnden som sedan kontrollerar att det finns bra rutiner för att säkerställa att livsmedlen inte påverkas negativt under transporten.
- Om anställda ansvarar för matlagningen ska anläggningen registreras hos Miljö- och hälsoskyddsnämnden som en livsmedelsanläggning. Då kontrolleras alla delar i transport, lagring, tillagning och ev. nedkylning. Rutiner, riskanalys och utbildning är då viktiga delar.

Oppsättra har redovisat skriftlig rutin för hantering av livsmedel och matlagning. Kanalhuset har en handlingsplan anslagen i köket. Knopens kök kontrolleras regelbundet av miljö- och hälsoskydds enheten. Övriga enheter uppger att de håller rent, är noga med handhygien, att personalen har kunskaper om basal hygien, en del enheter har rutiner andra inte. För övrigt verkar personalens uppfattning vara att bara man inte lagar till för många blir det som att laga mat i en familj och då ställs inga krav på egenkontroll.

Brukarinflytande

I vilken omfattning kunderna har inflytande och är delaktiga när det gäller maten och matsituationen varierar mellan de olika verksamheterna och beroende på målgrupp kundernas kognitiva förutsättningar. På Knopens dagliga verksamhet är köksarbetet en aktivitet. Maten kommer färdiglagad, brukarna lagar sallad, dukar och sköter andra kökssysslor. På Kanalhuset är matlagningen och köksarbetet en gemensam aktivitet och deltagarna behöver inte betala för maten de lagat.

Några enstaka enheter har ett strukturerat husmöte för brukarinflytande och delaktighet, andra enheter planerar att införa det. För övrigt tar personalen på andra sätt reda på vad kunderna föredrar för mat. Frågan tas upp i genomförandeplanen och vid utvärdering. Kunderna talar om eller visar på annat sätt vilken mat de tycker om. Föräldrar är en viktig kunskapskälla i barn- och ungdomsverksamheterna. De som lagar mat själva, med mer eller mindre personalstöd, bestämmer förstås själva. Personalen kan vara rådgivande och motivera till goda matvanor.

Kostproblem

Om en kund har problem med övervikt, undernäring, allergier eller andra kostrelaterade frågor tar personalen kontakt med dietist, distriktssköterska eller läkare för råd och stöd på individnivå. En enhet rapporterar att sex kunder har övervikt, övriga enheter kan ha någon enstaka överviktig kund. Sondmatning förekommer på korttidsboende och ett par gruppboende.

Slutsatser

- En del enheter saknar skriftliga rutiner för egenkontroll. Matlagning och hanteringen av livsmedel sker inte alltid enligt Miljö- och hälsoskyddsmyndens föreskrifter.
- Det finns brister gällande rutiner för hantering av matpengar. Kontanter ska helst undvikas och personalens pengar får inte blandas ihop med kundernas.
- Kommungemensamma riktlinjer/ rutiner för pedagogisk måltid saknas.

Bilaga

Sammanställning funktionshinderomsorg

6.

Uppföljning av trycksår och fall 2014

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-11-25

Dnr VON 2014/0082

Uppföljning av trycksår och fall 2014

Sammanfattning

Österåkers kommun har deltagit i nationella trycksårsmätningar sedan 2011, årets mätning omfattar även en redovisning av antal fall inom en tvåveckorsperiod i samband med mätperioden.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Notera informationen till protokollet

Bakgrund

Punktprevalensmätningen av trycksår och fall genomfördes vecka 37 och rapporteras i kvalitetsregistret Senior alert.

Förvaltningens slutsatser

Årets mätning av trycksår visar att det är en liten minskning av trycksår/trycksador på de enheter som deltog i mätningen, i årets mätning deltog endast 142 personer. Mätningen visar även att det inte är någon person som har trycksår grad 3 eller 4 och att antalet fall är relativt lågt om man jämför med de deltagande kommunerna.

Bilagor

1. Punktprevalensmätning av trycksår och fall



Birgitta Almén

Medicinskt ansvarig sjuksköterska

Punktprevalensmätning av trycksår och fall vecka 37 2014

Österåkers kommun har deltagit i nationell mätning av trycksår sedan 2011, under vecka 37 genomfördes årets punktprevalensmätning av trycksår, i år ingick också mätning av antal fall under en tvåveckorsperiod. Mätningen genomfördes i Senior alert. Mätningen genomförs som en punktprevalensmätning, som visar antalet trycksår vid ett givet tillfälle. Under en vecka granskar personal utsatta ställen på kroppen, journaler granskas och förebyggande insatser redovisas. Att delta i mätningen är frivilligt för den enskilde.

196 kommuner deltog i årets mätning

22 173 personer har observerats avseende trycksår.

Resultat från de deltagande kommunerna

32 procent hade ökad risk för trycksår

8,9 procent hade trycksår

2,8 procent hade fler än ett trycksår

79 procent hade ökad risk för fall

2319 fall skedde bland 22173 personer

Dessa fall återfanns på 1668 personer (7,5 %)

Av 1668 personer som föll, så föll 1291 endast en gång

Fördelning av trycksår per lokalisation

De ställen på kroppen som är mest utsatta är hälar 32 procent, därefter kommer rygglut/sacrum 18,7 procent.

Andel förebyggande åtgärder för personer med risk för trycksår, som inte har några trycksår

Bedömning av huden en gång per dag eller oftare ca 78 %

Mellanmål: ca 65 %

Hudvård: ca 63 %

Minska nattfastan till max 11 timmar ca 62 %

Andel förebyggande åtgärder för personer som har risk för trycksår och som har minst ett trycksår

Bedömning av huden en gång per dag eller oftare ca 82 %

Bruk av tryckutjämnande underlag ca 72 %

Hudvård ca 69 %

Mellanmål ca 65 %

Minskad nattfasta till max 11 timmar ca 58 %

Andel förebyggande åtgärder för personer som har risk för fall och som har minst ett fall

De förebyggande åtgärder som förekommer i störst utsträckning är larm och extra tillsyn, assistans och stöd vid personlig omvårdnad och läkemedelsgenomgångar. Gångträning och hjälpmedelsförskrivning, anpassning av möbler och inventarier är förebyggande åtgärder som används i stor utsträckning.

Drygt 70 % har larm/extra tillsyn
Ca 58 % har fått en läkemedelsgenomgång
Ca 54 % får assistans vid personlig vård
Knappt 20 % har höftskyddsbyxor

Fördelning av fallkonsekvens

70,1 % ingen konsekvens
12,3 % fick en mjukdelsskada
11,2 % fick en sårskada
1,7 % fick en höftfraktur

Österåkers kommun

Alla särskilda boenden i Österåkers kommun deltog i mätningen vecka 37. Av de 142 personer som deltog i mätningen hade:

15 personer tryckskada/trycksår
Antal trycksador var 23
Av dessa var 20 i kategori 1 och tre i kategori 2
Ingen person hade trycksår i kategori 3 eller 4

Kategori 1 Rodnad (bleknar inte vid tryck)
Kategori 2 Delhudsskada
Kategori 3. Fullhudsskada (utan sårkavitet)
Kategori 4. Fullhudsskada (med sårkavitet)

Det var ca 11 % av de personer som deltog i mätningen som hade trycksår/tryckskada, det är en minskning från 2013, då det var 13 %. Det är svårt att göra en jämförelse med tidigare år eftersom det var färre antal personer som deltog i årets mätning, 2013 deltog 180 personer och i årets mätning 142 personer.

I Österåkers kommun var det 3,5 % av de personer som deltog i undersökningen som fallit under de två veckorna som mätningen pågick.

8.

**Slutrapport för projekt övergång till
digitala trygghetslarm**

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-02

Dnr VON 2014/0029

Slutrapport för projekt övergång till digitala trygghetslarm

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

1. Godkänna slutrapporten för projekt övergång till digitala trygghetslarm
2. Uppdra åt Produktionsstyrelsen att med stöd av socialförvaltningen under 2015 genomföra övergången från analoga till digitala trygghetslarm i enlighet med innehållet i slutrapporten
3. Uppdra åt förvaltningen att genomföra förändringar i avtal med privata hemtjänstutförare och i förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom hemtjänst i enlighet med innehållet i slutrapporten
4. Uppdra åt förvaltningen att ta fram en beställning för uppdraget trygghetslarm till Produktionsstyrelsen att vara färdig när övergången till digitala trygghetslarm är genomförd
5. Finansiering sker inom avsatta medel i budget 2015

Bakgrund och sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden har givit socialförvaltningen i uppdrag att ta fram en planering för övergången från analoga till digitala trygghetslarm. Under mars-december 2014 har en projektledare gjort en kartläggning av nuläget och en planering för övergången.

Sammanfattningsvis redovisas följande förslag

- Övergången från analoga till digitala trygghetslarm sker under 2015
- Kommunen står för hela larmkedjan i trygghetslarm via leasing (inklusive kommunikation)
- De larm som används ska ha dubbla kommunikationsmöjligheter, via GSM (mobiltelefoni) och IP (bredband)
- En upphandling alternativt avrop av larmkedjan ska genomföras
- Hemtjänstutförare ska få i uppdrag att åtgärda larm för de egna brukarna dag- och kvällstid
- Den enskilde med trygghetslarm får välja utförare kopplat till larmet på dag- och kvällstid
- Produktionsstyrelsen har fortsatt uppdrag att sköta larminstallation och handhavande av larm samt åtgärdande av larm på nattetid

Regeringen har under 2014 utbetalat stimulansmedel till landets kommuner för att stimulera utvecklingen inom e-hälsa. Vård- och omsorgsnämnden har delfinansierat projektet planering för övergång till digitala trygghetslarm med stöd av dessa medel.

Förvaltningens slutsatser

Övergången till digitala trygghetslarm kan påbörjas efter årsskiftet. En upphandling, egen eller via avrop inom ramavtal, ska genomföras. Övergången kan genomföras av produktionsförvaltningen (dagens larmorganisation) i samråd med socialförvaltningen.

Tjänsteutlåtande

Förvaltningen kan under perioden för övergången till digitala trygghetslarm parallellt arbeta med att ta fram en beställning av uppdraget. Den beställningen ska då innefatta erfarenheterna från övergången och precisera detaljerna i uppdraget.

Finansiering sker för 2015 genom budgetposterna 2,5 mkr för trygghetslarmsanslag samt 1 mkr för engångskostnader i samband med övergången. Utbetalningen av trygghetslarmsanslag regleras i takt med att uppdraget förbereds och påbörjas.

Tidigare beredning

Beslut VON 2:13, Dnr VON 2014/0029-741

Bilagor

1. Slutrapport digitala trygghetslarm 2014-12-04
2. Bilagor till slutrapport digitala trygghetslarm



Anne Simmasgård
Socialchef



Sara Eriksson
Sakkunnig



Annika Manriquez
Projektledare

Införande av digitala trygghetslarm i Österåkers kommun

Slutrapport december 2014



Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| Innehållsförteckning | 1 |
| Projektorganisation | 2 |
| Uppdragsgivare | 2 |
| Projektägare | 2 |
| Styrgrupp | 2 |
| Projektleddare | 2 |
| Referensgrupp | 2 |
| Sammanfattning | 3 |
| 1 Inledning | 4 |
| 1.1 Syfte | 4 |
| 1.2 Mål | 4 |
| 1.3 Metod | 5 |
| 2 Bakgrund | 5 |
| 2.1 Kommunen tillhandahåller och ansvarar för trygghetslarmen | 5 |
| 2.2 Teknikskifte | 6 |
| 3 Resultat | 7 |
| 3.1 Val av trygghetstelefon | 7 |
| 3.2 Hyra larmtelefonerna | 7 |
| 3.3 Avgift för trygghetslarm | 8 |
| 3.4 Organisation och bemanning vid övergången | 8 |
| 3.5 Organisation och bemanning i framtiden | 9 |
| 3.6 Säkerhetsbrister | 10 |
| 3.7 Övervakningen | 11 |
| 3.8 Fast Internetanslutning | 12 |
| 3.9 Trygghetslarm i stadsnät | 13 |
| 3.10 Iakttagelser | 14 |
| 4 Sammanfattande diskussion | 14 |
| 5 Slutsatser | 17 |
| Referenser | 19 |

Bilaga 1. Nulägesbeskrivning trygghetslarm i Österåkers kommun

Bilaga 2. SKL Kommentus Inköpscentrals Ramavtal

Bilaga 3. Erfarenheter från andra kommuner

Bilaga 4. Definitioner och begrepp

Projektorganisation

Uppdragsgivare

Vård- och omsorgsnämnden, Österåkers kommun.

Projektägare

Sara Eriksson, sakkunnig funktionshinder.

Styrgrupp

Sara Eriksson, sakkunnig funktionshinder, Sigbritt Sundling, enhetschef, biståndsenheten, Susanne Öhrling, sakkunnig äldre.

Projektledare

Annika Manríquez, socialförvaltningen, Österåkers kommun.

Referensgrupp

Annika Manriquez, projektledare, Tove Eriksson, verksamhetschef, produktionsförvaltningen, Susanne Huttner, larmansvarig, produktionsförvaltningen, Jonas Bengtsson och Christian Wirth, IT-avdelningen, Fredrik Strand, upphandlingsenheten, biståndshandläggare, hemtjänstutförare.

Sammanfattning

Projektets övergripande syfte var att brukarens behov av trygghet vid användandet av trygghetslarm ska vara tillgodosett vid övergång till digitala trygghetslarm. Samhället står inför ett teknikskifte och krocken mellan det gamla analoga larmet och de moderna digitala kommunikationsvägarna medför behov av förändring av larmlösning. Övergången från analoga till digitala trygghetslarm sker under 2015 och de larm som används ska ha dubbla kommunikationsmöjligheter, via GSM (mobiltelefoni) och IP (bredband). Kommunen står för hela larmkedjan i trygghetslarm via leasing (inklusive kommunikation) och en upphandling alternativt avrop av larmkedjan ska genomföras. Hemtjänstutförare ska få i uppdrag att åtgärda larm för de egna brukarna dag- och kvällstid vilket leder till att den enskilde med trygghetslarm får välja utförare kopplat till larmet på dag- och kvällstid. Produktionsstyrelsen har fortsatt uppdrag att sköta larminstallation och handhavande av larm samt åtgärdande av larm nattetid. Resultatet visar att det blir mer kostsamt med en digital larmkedja. Samtliga hemtjänstutförare är positiva till att besvara larm hos sina brukare och önskar att det i nästa steg införs nyckelfri hemtjänst inom kommunen.

I Inledning

Mot bakgrund av att det analoga telefoninätet kommer att upphöra ska kommunerna byta till digital teknik. Larmet och funktionen kan då övervakas med hjälp av digitala telekomsystem i alla steg från brukaren till larmcentralen. Digitalisering av trygghetslarmen handlar om att skapa förutsättningar för att utveckla en attraktiv kommun som förmår att ta hand om nuvarande och kommande generationers äldre och personer med funktionsnedsättning på ett modernt, effektivt och tidsenligt sätt. För att möjliggöra teknikbytet krävs bl.a. anskaffning av ny utrustning och utbildning av personal. Syfte med projektet har varit att brukarens behov av trygghet vid användandet av digitala trygghetslarm ska bli tillgodosett vid övergången. Information om andra kommuners erfarenheter från införande av digitala trygghetslarm har inhämtats. Förklaringar och begrepp finns i bilaga 4.

Larmkedjan omfattas i rapporten av larmtelefoner, kommunikation, larmcentral, administration, organisation, resurser och personal.

I.1 Syfte

Att tillgodose brukarens behov av trygghet vid användandet av trygghetslarm.

I.2 Mål

- Brukarna och deras anhöriga ska känna sig trygga med sina larm både under bytet till ny teknik och efter införandet.
- Kommunen ska ha en säker och kostnadseffektiv organisation för hantering av larmutrustning.
- Kommunen ska ha en trygg, ändamålsenlig och kostnadseffektiv organisation för hantering av larm.
- Brukaren ska känna sig nöjda med sin larmlösning.
- Larmlösningen ska vara individanpassad och vid behov även tillfredsställa anhörigas behov.

- Avropet¹ vid upphandling ska vara heltäckande och framtidssäkrat så att ytterligare trygghetslösningar ska kunna adderas allt eftersom.

1.3 Metod

Projektledaren har deltagit på informationstillfällen kring digitala larm som anordnats av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Kommunförbundet Stockholms Län (KSL) samt dokumenterat information från referensgruppens möten och träffar med leverantörer, projektledare eller e-hälsosamordnare från andra kommuner (bilaga 3). Studiebesök gjordes i Karlskrona för att studera organisation och arbetssätt genom hela larmkedjan. Under våren 2014 hölls enskilda informationsmöten med hemtjänstutförarna i kommunen (1: Hemtjänstkompaniet, HSB Omsorg, Olivia hemtjänst, RO Omsorg, kommunens hemtjänst) och hösten 2014 samlades alla utförare för en gemensam diskussion om önskemål angående organisationsförändring för larmutryckning.

2 Bakgrund

2.1 Kommunen tillhandahåller och ansvarar för trygghetslarmen

År 2014 hade Österåkers kommun 7 654 invånare som var 65 år eller äldre. Prognosen är att denna åldersgrupp beräknas öka med ca 200 personer per år fram till 2018. Allt fler äldre väljer att bo kvar i sitt eget hem långt upp i åren. Skälen till detta är många, men väl fungerande hemtjänst, hemsjukvård och trygghetslarm har varit viktiga förutsättningar för kvarboende.

Av 2 kap 1§ i Socialtjänstlagen, SoL, (2001:453) framgår att varje kommun ansvarar för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Trygghetslarm är en del av det kommunala ansvaret och beviljas efter biståndsbeslut enligt SoL 4 kap 1§ för att möjliggöra ett självständigt liv. I kommunens kvalitetsarbete ingår bl.a. att på ett

¹ Avrop - Köp av varor eller tjänster med hänvisning till ramavtal för offentlig upphandling.

systematiskt sätt följa upp och utveckla alla delar av sin verksamhet inklusive trygghetslarm.

Under våren och sommaren 2014 kartlades larmkedjan i Österåkers kommun och denna kartläggning redovisas i separat bilaga (se bilaga 1). Kartläggningen visade på att det finns brister och oklarheter vilket kan vara en följd av att det saknas uppdragsbeskrivning, riskanalys och beredskapsplan. Det sistnämnda blev tydligt efter sommarens kraftiga åskoväder.

2.2 Teknikskifte

Ett teknikskifte är en stor utmaning för kommunerna och omfattar ett förändrat synsätt avseende trygghetslarm och teknik, arbetsrutiner, ansvarsområden samt krav på verksamheten (Hjälpmiddelsinstitutet, 2013). Analog eller fast telefoni via kopparnät är den traditionella formen av telefoni som fungerar både för att ringa vanliga samtal och för att koppla upp sig mot Internet (ADSL). IP-telefoni eller bredbandstelefoni innebär att man helt eller delvis ringer via andra nät än det traditionella telefoninätet t.ex. via fiberanslutning till stadsnät. Krocken mellan det gamla, analoga larmpäret och de moderna digitala kommunikationsvägarna bidrar till försämrad kvalitet och säkerhet för ett larm. Det kommer att bli allt mer problem med de analoga larmen eftersom telenätet delvis digitaliserats (växlar och huvudnät) vilket innebär att de analoga larmsignalerna (jämförbara med fax-ljud) måste konverteras till digitala signaler (ettor och nollor) och sedan tillbaka till analoga signaler när larmpäret tas emot. Detta leder till risk att signalerna på vägen förvrängs och att de inte kommer fram alternativt blir felaktiga. Därför har det kommit digitala trygghetslarm som är anpassade för att fungera i de fasta bredbandsnäten (IP-telefoni) och/eller via de digitala mobiltelefoninäten (GSM-nät).

Övergången från analoga till digitala larm handlar främst om att säkerställa att kommunen även i framtiden kan erbjuda trygghetsjänster med kvalitet och säkerhet. Många hushåll har inte möjlighet till traditionell fast telefoni vilket innebär att digitala trygghetslarm vidareutvecklas. Det är allt fler brukare vars larm slutat fungera eftersom de bytt telefonlösning till IP- eller GSM-telefoni. I nybyggda fastigheter

finns det inte traditionell fast telefoni i bostaden likaså i äldre nyrenoverade fastigheter kan endast IP- eller GSM-telefoni användas.

Tiden mellan beviljat bistånd för trygghetslarm tills ett verkställt beslut har ibland tagit lång tid. Det har i vissa fall tagit upp till 4-6 veckor för brukaren att införskaffa SIM-kort för GSM telefoni eller router och IP-adresser för IP-larm.

3 Resultat

3.1 Val av trygghetstelefon

Efter att ha analyserat för- och nackdelar görs bedömningen att kommunen bör satsa på en typ av larm med dubbelfunktion IP/GSM. Det är något dyrare än GSM-larm men ökar brukarsäkerheten och förenklar lagerhållning när installatören inte behöver tänka på vilken larm typ som finns tillgänglig. Larmet är enkelt att programmera och spar arbetstid före hembesöket hos brukaren. Ett larm ska passa hos alla brukare oavsett bostadsform eller bostadsområde. Hus med plåttak kan t.ex. ha ett väl fungerande internet men dålig GSM-täckning. IP-larm via stadsnätet är säkrast, men om det blir strömlöst så övergår larmet automatiskt till mobila nätet. Där brukare inte har tillgång till bredband används GSM-funktionen. Det är viktigt att apparaten har en extern antenn och är försedd med antennuttag. Det är även fördel om brukare med nedsatt hörsel har möjlighet att koppla trygghetstelefonen till en hörselslinga.

3.2 Hyra larmtelefonerna

Att ha en digital larmkedja medför ökade kostnader. En schablonberäkning visar att en digital larmkedja kostar mer än dubbelt så mycket jämfört med en analog larmkedja och kostnaden ökar med stigande antalet brukare. Nytt är att kostnaden för kommunikationen tillkommer när ansvaret via den digitala larmkedjan flyttas över på kommunen. En separat digital larmklocka kostar 1 250 kr vilket är 70 % dyrare jämfört med en analog larmklocka.

SKL Kommentus, som är kommunernas gemensamma inköpscentral, har upphandlat trygghetslarmskedjan och tecknat ramavtal. Kommunerna kan välja om

de avropar trygghetslarmskedjan via detta ramavtal, eller om de gör egna upphandlingar. Detta behöver undersökas närmare i den referensgrupp till upphandlingsförfarandet som har bildats. Ett val står mellan att upphandla larmkedjan (leasing eller hyra) eller att köpa in trygghetslarmstelefonerna. Genom att upphandla hela larmkedjan har en leverantör det totala ansvaret för kommunikation mellan bostad (trygghetslarm) och larmcentral vilket ökar tryggheten väsentligt. Vid köp av larmen ingår inte hela larmkedjan, dessutom utvecklas tekniken och det kommer nya apparater på marknaden (se bilaga 1). I framtiden kan det bli aktuellt att införa e-hemtjänst² och kommunen kan behöva införskaffa nya larm igen. De flesta andra kommuner har valt att hyra hela larmkedjan vilket innebär en tryggare och säkrare kedja där leverantören har största ansvaret om något går fel. Efter avtalsperiodens slut åligger det kommunen att samla in och skicka tillbaka larmen till leverantören som ska ersättas för förlorade larm och larmklockor. Under avtalsperioden kan larm och larmklockor försvinna och nya ska införskaffas.

3.3 Avgift för trygghetslarm

Larmet är avgiftsfritt i Österåkers kommun. Flertalet andra kommuner tar ut en månadsavgift på 170 till 250 kronor som baseras på brukarens inkomst. Sommargäster betalar för larmet i sin hemkommun. När en brukare avlider och trygghetslarm inklusive larmklocka inte lämnats tillbaka till kommunen inom en månad har andra kommuner valt att debitera dödsboet för den faktiska kostnaden för larmet. Larmklockan har tendens att försvinna och bli kvar på sjukhus, ibland kan det också av hygiensiska skäl vara svårt att återanvända larmknappen till någon annan eller så behöver makar ha varsin larmknapp.

3.4 Organisation och bemanning vid övergången

Ca 730 analoga larm ska bytas ut eller hanteras 2015. Kommunen kan välja att köpa installation från leverantören. Larmansvarig ser dock en vinst med att kommunen

² E-hemtjänst – digitala tjänster inom hemtjänst med hjälp av ny kommunikationsteknik, t.ex. nyckelfri hemtjänst, mobila trygghetslarm med GPS, tillsynskamera och fast bildtelefoni.

utför bytet själv eftersom det också ger kännedom hur brukarens larm fungerar hemma. Tidplanen för bytet påverkas av resursplanering då det kräver personalförstärkning. Med dagens organisation, beräknat på en person, kan ca 20 - 25 larm per vecka bytas ut. Sätts extra personal in krävs det utbildning. Larmen kommer att bytas områdesvis med start centralt där larmansvarig lättare kan följa upp och göra ändringar. Vid byte av larmleverantör kommer kommunen behöva ha två larmcentraler parallellt under bytesperioden. Det är viktigt att det finns färdiga rutiner vid skiftet t.ex. bemanning, säkerhetsrutiner och beredskapsplan. Införandeprocessen kommer att vara både resurs- och tidskrävande med behov av en kommunikationsstrategi. Kommunen får räkna med att det uppstår problem som att larmen levereras omprogrammerade eller att signalstyrkan är svår att ställa in och det ska samverkas med leverantören (se bilaga 3).

3.5 Organisation och bemanning i framtiden

Uppdraget att hantera den löpande installation av larm ska utföras av Produktionsstyrelsen där larmteamet behöver utökas till två personer (dock inte två heltidstjänster) som kan installera larm och hålla kontakt med larmcentral. SKL och Myndigheten för Delaktighet (MFD) rekommenderar minst 1 ½ tjänst per 700 larm. Kommunens utvecklingskurva visar att antalet brukare ökar med ca 70-80 per år (se tabell 1). Tiden per larminstallation beräknas till två timmar hos brukaren, sedan tillkommer restid och administration. Tydliga nedskrivna rutiner för larmhantering ska finnas för att andra ska kunna göra arbetet, t.ex. att larminstallatören fyller i en checklista var larmet monteras och hur det installerats om brukaren/anhöriga flyttar på larmet och larmet är ur funktion. Informationen till brukaren är viktig vid installation och användning.

Tabell 1. Antal brukare med Trygghetslarm i oktober månad 2008-2014.

| Oktober | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Brukare | 498 | 498 | 515 | 523 | 587 | 671 | 722 |

Trygghetslarm blev avgiftsfritt 111201, tidigare avgift var 206 kr/mån

För både brukare och larmpersonal är trygghet och personkännedom viktigt och därför vore det bäst om varje utförare åker på larm till sina brukare (se bilaga 1). Samtliga hemtjänstutförare är positiva till en förändring av larmutryckning dag- och kvällstid. Produktionsstyrelsen skulle även i fortsättningen hantera larm ute på öarna samt nattetid mellan 22.30 - 07:00. Denna förändring ökar möjligheten för brukare med enbart trygghetslarm att kunna välja utförare. Tillägg i avtalen med hemtjänstutförarna behöver utformas.

Digital larmkedja kräver också tydliga arbetsrutiner och god kommunikation mellan aktörerna, biståndshandläggare, utförare och främst för larmteamet. Larmteamet ska alltid informeras när brukarens uppgifter förändras för att kunna ändra information till larmcentralen, t.ex. telefonnummer eller byte av utförare. Vid stora händelser som pågår i flera dagar t.ex. vid strömavbrott behöver det finnas rutiner för hur beslut fattas om extra tillsyn. För att säkerställa att larmkedjan fungerar hela vägen ska en aktör ha det yttersta ansvaret. Det är viktigt att Produktionsstyrelsen fortsätter att ansvara för inköp, installation, service och uppföljningar av larm.

3.6 Säkerhetsbrister

Nulägeskartläggningen visade att det saknades struktur och dokumenterade rutiner för hantering av trygghetslarmen i Österåkers kommun (se bilaga 1). Det finns en obalans i flera led vilket påverkar hela larmkedjan och brukarens säkerhet. Kunskap, erfarenheter och arbetsmetoder behöver ses över. Främst är det brist på personella resurser för larmhanteringen. Det saknas beredskap hur kommunen ska agera när många larm är ur funktion vilket kan illustreras av sommarens kraftiga åskoväder där ca 150 analoga larm slogs ut och förstördes (se bilaga 1).

Även de digitala trygghetslarmen har begränsningar, t.ex. sårbarhet för strömavbrott och bristfällig mobilnätstäckning. IP-larmen saknar brandvägg. Leverantörerna behöver utveckla larmdosan så att den kan lagra larmtryckningen från larmklockan när det saknas förbindelse mellan klocka och larmtelefon. Idag saknas detta minne vilket medför att brukaren kan tro att larmen har skickats iväg. Socialstyrelsen har

sett att skiftet från analogt till digitalt minskar brukarens säkerhet med 20 % på enbart tekniken pga. att larmen är mer sårbara för strömavbrott och överbelastade mobilnät (Socialstyrelsen, 2013). Österåkers kommun skulle kunna komplettera viss säkerhetsförlust genom att koppla IP-larm till stadsnätet med GSM backup samt ha bra rutiner och beredskap.

Problematik gällande IP-larm kan vara att det finns för få IP-adresser för att kunna installera ett larm då de redan är upptagna av datorer, TV och annan utrustning i hemmet. Brukaren har inte kunskap om IP-adresser eller vilken utrustning som krävs för att kunna installera IP-larm t.ex. är internetuppkoppling av dålig kvalitet eller har inte tillräckligt många portar vilket medför att IP larm inte kan kopplas in. Det är därför viktigt att kommunen ansvarar för installationen av och kommunikationen för trygghetslarmen.

3.7 Övervakningen

Trygghetslarmet ska kunna övervaka anslutna givare genom att kontrollera att batteriet i larmknappen är friskt och att larmknappen har kontakt med själva trygghetslarmet. Datapaketen skickade som ett statusmeddelande från trygghetslarmet till larmcentralen med förutbestämt tidsintervall indikerar att enheten och kommunikationslinjen fungerar som avsett, s.k. HeartBeat (HB). Förfarandet möjliggör att ha kännedom att trygghetslarmen fungerar och att brukaren kan larma när det behövs. Genom HB skapas en databas av registrerade händelser som kan användas för statistisk uppföljning av tillgängligheten. Statistisk utvärdering kan även peka på olikheter mellan telekomoperatörer, resultat av olika rutiner och metoder vid installation av trygghetslarm samt en historik över driftsäkerheten. I den del av näten som är närmast brukaren är drifttiden vid ett strömavbrott endast några timmar för de fasta och mobila telekommunikationsnätens noder (omkopplingspunkt för datatrafiken).

För att undersöka att klocka och larmet är intakt bör hemtjänst, anhöriga, grannar eller brukaren själv ha som rutin att alltid provlarma efter ett kraftigt oväder eller

längre tids elavbrott. Organisationerna behöver vara förberedda på att extra tillsyn kan behövas sättas in genom att t.ex. följa väderleksrapporten. En god övervakning av larm leder till ökad säkerhet, men kräver också ökade resurser. Det är viktigt att ansvariga inom kommunen fastställer en säkerhetsnivå på reaktionstid och åtgärdstid i beredskapsplaner.

3.8 Fast Internetanslutning

Fast Internetanslutning kan delas in i två delar där båda utgår från att en fysisk anslutning finns i bostaden. Trygghetslarmsleverantören ska kunna ange vilka krav som ställs för att trygghetslarm ska kunna kommunicera över Internet. Dessa uppgifter måste stämmas av mot presumtiv Internetoperatör. I det första fallet finns ett existerande avtal med en Internetoperatör och brukaren använder själv Internet. En bedömning måste göras av om brukarens utrustning kan användas för trygghetslarmet som då sätts bakom brukarens bredbandsrouter (se bild 1). När brukaren har ett eget internetabonnemang och inte kan vara ansluten till stadsnätet, kan trygghetslarmstjänsten ändå erbjudas, dock med något lägre säkerhet. Kommunen blir då beroende av kundens router och inställningar och utrustningen måste vara påkopplad hela tiden. Enklaste sättet att kontrollera detta är att testa med ett trygghetslarm på plats.

I det andra fallet finns inte avtal med Internetoperatör och brukaren använder inte Internet. Kommunen måste då teckna avtal med Internetoperatör för att få den anslutning som behövs för att koppla in trygghetslarmet.

Bild 1. Exempel på olika lösningar för IP-uppkoppling, tidskrävande installationer.



DSL



Fiber, bostads nätverk



Fiber, egen router

3.9 Trygghetslarm i stadsnät

Säkerheten förbättras markant genom att använda fibernätet och låsa tjänsten för tillgänglighet enbart för trygghetslarm. Kommunen bör ha avtal med ett bredbandsbolag som erbjuder tjänster i fastigheter inom kommunen och det bör innefatta de krav som behövs för installation och trygghetslarmets kommunikation. Fördel med stadsnätsanlutet trygghetslarm är att kommunen kan erbjuda bra service via stadsnätssupporten då det är enklare för supporten att felsöka och styra på distans. Därtill kan man med samma system lägga till fler tjänster inom ramen för e-hemtjänst.

Bild 2. Fiber. En kabel, en anslutning, snabba installationer



Stadsnät

Österåker har ett väl utbyggt fibernät som täcker en stor del av kommunen, av alla villor är 60 % uppkopplade på fibernätet och ytterligare 30 % har möjlighet att koppla upp sig. I dagsläget är det dock svårt att koppla upp IP-larm på fibernätet. I Armadas bestånd finns en port till varje lägenhet men om trygghetslarmet belägger porten kommer den boende få en extra kostnad vid ett senare införskaffande av bredband. Det omvända blir om den boende har bredband och trygghetslarmet sedan ska kopplas in. För att lösa ovanstående problem skulle det kommunägda Teknikbyrån kunna sätta upp ett så kallat VLAN, dedikerat för trygghetslarm. I VLAN tilldelas enheter en adress och kan komma ut på nätet via en brandvägg som Teknikbyrån sätter upp och underhåller (se bild 2). Kostnaden för en sådan "tjänstefördelare" bör därför bekostas av kommunen som ska stå för hela larmkedjan.

3.10 lakttagelser

I dagsläget finns ingen upphandlad leverantör av trygghetstelefoner. Avtalet på trygghetstelefoner med leverantören Tunstall AB gick ut i maj 2014 och medförde en akut brist på trygghetslarm under våren, sommaren och hösten. Produktionen har hittills köpt 110 digitala IP/GSM larm av en annan leverantör (Se bilaga 1).

I maj 2013 tecknade Österåkers kommun ett treårsavtal för larmcentral med Tunstall som trädde i kraft maj 2014 och är utanför det ramavtal som är centralt upphandlat av SKL (bilaga 2). Tunstall har uppgett oriktiga uppgifter och uppfyller varken kommunens avtal eller ramavtalet. Företaget har inte levererat utlovade tjänster vilket påverkar brukarens säkerhet och SKL har begärt att företaget vidtar åtgärder på samtliga påtagliga brister. Det har varit mycket problem som har varit tidskrävande för larmansvarig att försöka lösa. SKL har förlängt avtalet med CareTech som troligen blir ensam leverantör av hela larmkedjan vilket innebär att viss samsyn krävs vad gäller beställningar och leveranstider. SKL kommer att bevaka hur prisbilden för leveranser utvecklas när det bara finns en godkänd leverantör. Under våren 2015 kommer SKL Kommentus Inköpscentral överväga om kommande upphandling av nytt ramavtal ska tidigareläggas.

Upphandlingsavdelningen i Österåkers kommun har övervägt uppsägning av kommunens avtal men det inte kan göras utan att veta när det är möjligt att komma igång med ny larmcentral.

4 Sammanfattande diskussion

När projektplanen skrevs var målsättningen att digitaliseringen skulle förbättra trygghetslarmen. Med fakta som framkommit under projektiden ökade förståelsen för hur komplex digitaliseringen är och att det istället kan sänka trygghetsnivån för brukarna. Brukarnas och anhörigas nöjdhet och trygghet framställdes som mål. Ambitionsnivån har inte varit att göra intervjuer för att ta reda på brukarnas eller anhörigas upplevelser av nuläget. Målet har istället varit att brukaren ska påverkas minimalt av övergången och att samma nivå på trygghet som nu upplevs kommer att

upplevas efter övergången. Intervjuer skulle kunna användas vid uppföljning av digitala larmen.

Att ta del av andra kommuners erfarenheter har till varit stor hjälp. Många kommuner är också i förstudiefasen medan andra har påbörjat avrop. Tyvärr var det bara ett fåtal kommuner i Stockholms län som har bytt till digitala larm och därför är det svårt att veta vad skiftet medför i resurser och kostnader.

Förutom att se över den tekniska delen med skiftet har det varit viktigt att analysera organisationen och därför involverades hemtjänstutförarna i Österåker för att ta del av deras tankar och åsikter. Ett studiebesök gjordes i Karlskrona, vilket var ett bra val då de är i framkant gällande utveckling av larmorganisation och arbetssätt.

Vad gäller larmorganisationen har det alltid varit en heltidstjänst för uppdraget vilket har fungerat tack vare stort engagemang, övertidsarbete och teknisk kunskap. Sedan 2008 har antalet larm ökat med ca 350 larm, men resursen har varit densamma och behöver ses över i och med digitaliseringen. Det saknas uppdragsbeskrivning och det är otydligt hur kommunen hanterar extra tillsyn för brukare som enbart har larm i de fall larmet inte fungerar. Detta görs idag av produktionsförvaltningen. Det har varit sällsynt att det behövs extra tillsyn men när det förekommer ska det finnas rutiner för handläggning.

Under projekttiden har det framkommit att samarbetet mellan larmteamet, produktionsförvaltningen, enskilda utförare och biståndsenheten inte fungerat tillfredsställande. Det finns ett missnöje inom verksamheterna rörande hur larmet hanteras vilket till stor del beror på missförstånd och bristande kommunikation. Det fungerar bättre efter jämfört med innan projektetstarten. I tidigare förarbete av SKL framkom det att teknikskiftet ställer krav på ökad samverkan mellan förvaltningarna i kommunen vilket leder till erfarenhetsutbyte och nya lösningar (SKL, 2013). I de kommuner som klarat övergången bäst har arbetet varit väl förankrat från nämnder och chefer till hemtjänst vilket påvisar vikten av att alla behöver vara väl insatta.

Vägen mellan brukaren och larmcentralen kan bestå av flera fiberleverantörer. Grävs en kabel av så vet ingen i trygghetskedjan var och när problemet åtgärdas. Därför är det bra om kommunen har avtal med det kommunala bolaget Teknikbyrån som kan övervaka och göra felsökning, till och med åtgärda felet. Kommunens stadsnät erbjuder en möjlighet till utbyggnad av en palett av tjänster och en stor trygghet för brukaren, dessutom skapas grunden för bra konkurrens i och med att stadsnäten är en oberoende part som tillhandahåller arenan där externa leverantörer kan välja att ansluta sig för att erbjuda kommuninvånarna sina tjänster. Därför är det bra att installera trygghetslarm som också kan gå över till GSM.

Mot bakgrund av den komplexitet som råder vid IP-baserade trygghetslarm ställs krav på att det finns administrativa resurser för att hantera detta. I framtiden kan kommunens IT-avdelning ha en central roll för att på ett effektivt och kvalitetsmässigt sätt bidra i utvecklingen av de IP-baserade trygghetslarmen. Larmen transporteras över internet och flera rutiner hanteras via webben. Det ställer exempelvis krav på att hantera brandväggar, uppkoppling och tillgänglighet vilket medför att kommunen kommer behöva ha avtal med ett bredbandsbolag (jämför bild 1 och 2). Ett samarbete med Teknikbyrån har påbörjats och kommunen behöver besluta huruvida det kan utvecklas i och med implementeringen av e-hemtjänst. Det är fortfarande ovanligt att kommunerna använder sig av stadsnätet så Myndigheten för delaktighet har visat intresse att samverka och göra ett pilotprojekt i Österåkers kommun.

Ett larm med både IP- och GSM funktion kommer att förenkla installationen markant eftersom larmet kan installeras omgående under förutsättning att brukaren lämnar ut en extra nyckel.

Att ha kontinuerlig information och kunskap om vad som händer på marknaden är betydligt viktigare med digitala larm än tidigare, det beror mycket på att tekniken uppdateras och även trygghetslarmen behöver uppdateras för att fungera på bästa sätt. Det är därför viktigt att ha tillgång till leverantörens support. Hänsyn måste tas till att larmknappen ofta följer med när brukaren går hemifrån och därmed förlorar

kontakten med trygghetslarmet. Fel och olycksfall uppstår utan förvarning och statusmeddelande bör skickas så tätt att fel kan upptäckas omgående. Syftet med larmen är att ge trygghet åt brukarna och larmstörningar ska kunna upptäckas och avhjälpas så snabbt som möjligt. Det finns således behov av att frekvent övervaka larmens funktion samt att personalen har grundläggande kunskap om larmens teknik och funktion så att enklare fel kan avhjälpas direkt på plats.

Idag åker kommunens egen regi på alla larm, men förslaget är att samtliga hemtjänstutförare ska åka på larm till sina kunder. Enligt de enskilda utförarna finns det brukare som inte larmar när de ramlar då de vill att det bara kommer personal som de känner. Förutom trygghet och brukarkännedom kan en organisationsförändring generera minskat dubbelarbete, dvs. larmpersonal infinner sig hos brukare som larmat och strax efter kommer ordinarie hemtjänst för ett planerat besök.

Nyckelfri låslösning har under arbetets gång avgränsats från projektet och är inte beräknat i budgeten för 2015 men det är viktigt att varken produktionsförvaltningen eller de enskilda utförarna gör en egen lösning.

Flera kommuner anser att nyckelfri låslösning hör ihop med trygghetslarmet och inför nyckelfritt i samband med installationen av nya larm. Samhället kräver enkla, snabba och miljövänliga lösningar och nyckelfritt skulle minska restider, miljöutsläpp och bensinkostnader vilket är en långsiktig besparing.

5 Slutsatser

- Österåker kommun är utan avtal på trygghetslarm och larmcentralen har problem som påverkar brukarnas trygghet vilket gör läget ohållbart och därför kan inte digitaliseringen vänta.
- Ökade kostnader för ny teknik bör ställas mot de förtjänster kommunen får i förkortade installationstider och servicetider samt möjligheter att i framtiden

kunna koppla på ytterligare e-hemtjänst. Första året är ett prövoår då det är först efter genomförande av övergången som det går att utvärdera resultatet.

- Det positiva med projektet var att få insyn hur verksamheterna fungerar och att hitta nya utvecklingsmöjligheter. Det har lett till ökad kännedom hur komplext och sårbart det är med digitala trygghetslarm men samtidigt vilka vinster det finns för kommunen. Kommunen har nu bakgrundsfakta för att gå in i nästa fas, upphandlingen
- Det finns behov av nätverksmöten 1-2 gånger/termin mellan larmteamet, hemtjänstutförare, biståndshandläggare för att se över samarbetsrutiner och minimera risk för missförstånd.
- Samtliga hemtjänstutförare önskar nyckelfri låslösning och att åka på larm till sina brukare under dag- och kvällstid.
- Inför skiftet behöver information skickas ut till invånarna samt finnas lättillgänglig på webben. Slutligen behöver det beslutas om vad kommunen ska göra med de gamla analoga larmen.
- Ett samarbete med Teknikbyrån har påbörjats för att försöka installera IP-larm via stadsnätet. Om larmen lyckas komma igång via stadsnätet behöver kommunen se över hur samarbetet kan utvecklas och vad V-LANs tjänsten kommer att kosta. Det är ingen som har svaren idag och kanske kan det tillsättas en utvecklingsgrupp med IT-avdelningen som ser över detta.
- För att beställarsidan ska fortsätta att ha insyn och kontroll över larmorganisationen föreslås en samordnare på 20 % av befintlig tjänst som samverkar med produktionen i införandefasen. Under 2015 finansieras den tjänsten med medel som Vård- och omsorgsnämnden fått för övergången till digitala trygghetslarm.

Referenser

Hjälpmiddelsinstitutet (2013). *Digitala trygghetslarm – Ny teknik i nya infrastrukturer: Slutrapport*. URN:NBN:se:hi-2012-13326-pdf. Stockholm. Myndigheten för delaktighet.

Leidegren, J. (2013). *Rapport från försöksverksamheten DTLS, del av Regeringsprogrammet "Uppdrag om trygghetslarm – Nya tekniker i nya infrastrukturer"*. Västkom.

Liljeroth, M. (2014). *Delrapport Projekt Trygghetslarm*. Västkom.

SKL Kommentus Inköpscentral (2012). Hämtat från SKLs webbplats:
<http://www.skllkommentus.se/globalassets/inkopscentral/ramavtal/filer/trygghetslarm/produkter-trygghetslarm-2012.pdf>

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL (2013). *Vägledning och checklista. Trygghetslarm, kommunal e-HÄLSA*.

Socialtjänstlagen (2001:453). Socialdepartementet.

Socialstyrelsen (2010). *Trygghetslarm: en vägledning*. Stockholm.

Socialstyrelsen, (2014). *Trygghetslarm i kommunerna. En kartläggning*. Stockholm.

VästKom, (2014). *Projektdirektiv, Säkerställa införandet av digitala trygghetslarm*.

Bilagor

Bilaga 1: Nulägesbeskrivning digitala trygghetslarm i Österåkers kommun

Bilaga 2: SKL Kommentus Inköpscentral Ramavtal

Bilaga 3: Erfarenheter från andra kommuner

Bilaga 4: Definitioner och begrepp

Bilaga I

Nulägesbeskrivning av trygghetslarm i Österåkers kommun 2014

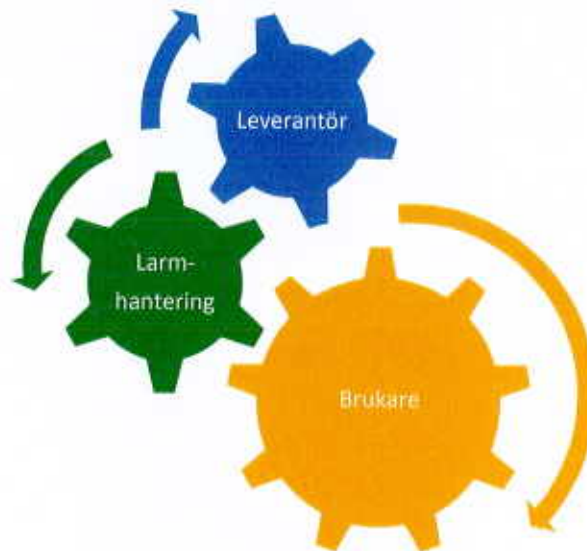


Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| Innehållsförteckning | 1 |
| 1 Inledning | 2 |
| 2 Brukare | 2 |
| 2.1 Beslut och insats | 2 |
| 2.2 Information | 3 |
| 2.3 Ordinärt boende | 3 |
| 2.4 Tillfällig sommarvistelse | 5 |
| 2.5 Avgifter | 6 |
| 3 Leverantör | 6 |
| 3.1 Avtal | 6 |
| 3.1.1 Trygghetslarm och larmcentral | 6 |
| 3.1.2 Telefoni och datakommunikation | 7 |
| 3.2 Trygghetstelefoner | 7 |
| 3.3 Problem med analoga larm | 8 |
| 3.4 Problem med GSM-larm | 9 |
| 4 Kommunikation | 10 |
| 4.1 SIM-kort | 10 |
| 4.2 Internet | 11 |
| 5 Larmcentral | 12 |
| 6 Larmhantering | 12 |
| 6.1 Nyckelhantering | 14 |
| 6.2 Larminstallation | 14 |
| 6.3 Så fungerar det idag | 15 |
| 6.4 Larmdrift och underhåll | 16 |
| 6.5 Uttryckning Larm Dag/Natt/Helg | 17 |
| 6.6 Riktlinjer och rutiner | 18 |
| 6.7 Kostnader | 18 |
| 6.8 Kvalitet | 19 |

I Inledning

Detta är en nulägesbeskrivning av hur trygghetslarm hanteras i Österåkers kommun. Som utgångspunkt för beskrivningen har den s.k. Trygghetskedjan använts, se bild nedan.



Delarna i kedjan i nulägesanalysen är:

- Brukare
- Larmhantering
- Leverantör

Till detta kommer beskrivning av organisation för trygghetslarm och larmhantering samt beskrivning av stödfunktioner för trygghetskedjan.

2 Brukare

2.1 Beslut och insats

Alla brukare som ansöker om trygghetslarm och som bedöms ha behov beviljas tjänsten. Processen börjar med att kontakt tas på något sätt, oftast att brukaren ringer till handläggaren. Då skickas antingen en förenklad ansökan ut till brukaren eller så bokas ett hembesök. Vid förenklad ansökan skickar brukaren in ansökan till biståndsenheten, handläggaren ringer upp och bekräftar att den inkommit och kontrollerar att uppgifterna stämmer, sedan fattas beslut och beställning görs till

larmansvarig. När larmansvarig får beställningen kontaktas brukaren och informeras om hur installationen kommer att gå till och tid bokas för att installera larmet. Efter installationen verkställer larmansvarig beslutet i Procapita och handläggarna får information om att larmet är igång. Processen är den samma efter ett hembesök där handläggaren skriver en utredning med beslut och skickar beställning till larmansvarig. Beställningarna som skickas till trygghetslarmet innefattar dels nyinstallationer på trygghetslarm med olika kringutrustning och dels verkställande av de ombedömningar där larm redan finns. Meddelanden och anteckningar görs genom Procapita.

Ett problem för larmteamet har varit att biståndshandläggarna avslutar brukarna oavsett om utrustningen är återlämnad eller inte. Uppgifterna i Procapita blir låsta och larmteamet kommer inte åt dem. Handläggarna menar att det tar orimligt lång tid att få tillbaka larmen. Det innebär också att sommarärenden behåller larmet till nästa sommar eller att anhörig tar över larmet utan att det finns någon beställning.

2.2 Information

Syftet är att beskriva vad trygghetslarm är och hur man söker om att få larm.

- Broschyr ”Trygghetslarm”
- Broschyr ”Stöd och service för äldre och deras anhöriga”. Publicerad på svenska och fem andra språk.
- Kommunens webbsida

2.3 Ordinärt boende

Statistik på antalet brukare med enbart trygghetslarm (utan andra hemtjänstinsatser) har varit svår att få fram. En redovisning av fördelning av brukare gjord 2013-06-01 ger en överblick över den ungefärliga fördelningen av larmen geografiskt.

Fastlandet: Bergahuset 39, Norra 183 (från centrala Åkersberga och norr + österut), Södra 300 (från centrala Åkersberga och söder + västerut där alla utgår från Solgården), Solhälla 50.

Öar: Ljusterö 67, Ingmarsö 1.

Antal brukare med Trygghetslarm

| | jan | feb | mar | apr | maj | jun | jul | aug | sep | okt | nov | dec |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2008 | 450 | 452 | 465 | 466 | 466 | 478 | 480 | 480 | 481 | 479 | 491 | 490 |
| 2009 | 486 | 484 | 481 | 488 | 486 | 495 | 509 | 494 | 500 | 498 | 498 | 503 |
| 2010 | 510 | 508 | 506 | 506 | 511 | 517 | 514 | 520 | 516 | 516 | 510 | 522 |
| 2011 | 517 | 515 | 515 | 521 | 528 | 522 | 512 | 508 | 514 | 523 | 522 | 539 |
| 2012 | 547 | 550 | 552 | 559 | 574 | 573 | 579 | 577 | 581 | 587 | 601 | 602 |
| 2013 | 613 | 618 | 631 | 632 | 650 | 663 | 662 | 667 | 671 | 671 | 672 | 677 |
| 2014 | 686 | 695 | 689 | 689 | 694 | 701 | 713 | 719 | 716 | 722 | | |

Tabell 1. Trygghetslarm blev avgiftsfritt 111201, tidigare 206 kr/mån

Kommunens organisationssystem medför att det brister i statistiken. Statistiken i tabell 1 och 2 kan skilja sig från biståndsenheten och larmteamet eftersom ärenden avslutas trots att brukare har kvar larmet. Ett annat problem kan vara att brukare avlider och maka/make övertar larmet utan att informera biståndshandläggare eller larmteamet. När personen sedan larmar så stämmer inte uppgifterna för hemtjänst eller larmcentralen.

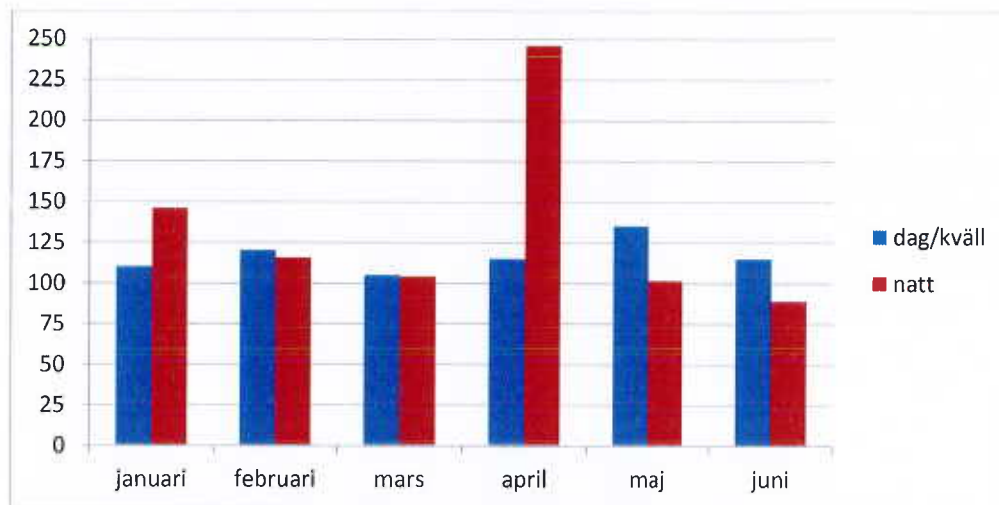
En mätning av larmutryckningar utfördes mellan lördag 24/5 – måndag 26/5 2014 både under dag – och nattetid. Resultatet visade totalt 67 larm fördelat på:

Egen regi: 32 st

Enskilda utförare: 33 st

Endast larm utan andra hemtjänstinsatser: 2 st

Det finns ingen dokumentationskoppling mellan enskilda utförares brukare som larmat på natten. Idag måste nattpatrullen ringa på kontorstid och per telefon överlämna information till de enskilda utförarna och tvärtom. Det här innebär en stor risk för informationsmissar. Larmutryckningarna är delvis uppskattade. Statistik för Solhälla och Ljusterö saknas och är inte medräknade. Det saknas även för Solgårdens hemtjänsts grupper vissa månader, men där kan man ändå se hur det brukar se ut de månader där det finns siffror.



Tabell 2. Alarmtryckningar i timmar räknat under 2014

Larminsatsen varierar mellan 15 minuter upp till timmar i avvaktan på sjuktransport. De flesta larmen är dock korta, exempelvis hjälpa någon upp som satt sig fel och missat soffan. Några brukare med enskilda utförare larmar regelbundet för blöjbyten.

2.4 Tillfällig sommarvistelse

Österåker är en skärgårdskommun med många sommarvärdar som ansöker om trygghetslarm (se tabell 3). De flesta är återkommande varje år. I dagsläget är det ett problem för larmansvarig och produktionen att biståndshandläggarna avslutar sommarvärdande larmkunder före larmen har kunnat tas tillbaka. Larmansvarig går inte in i tomma hus och trygghetstelefoner kan gå sönder när de laddas ur och bevaras i kalla hus utan uppvärmning. En orsak till detta är att biståndshandläggare beviljar beslut på t ex 38 dagar under en ett års period från juni till juni.

Antalet sommarvärdar med trygghetslarm i Österåkers kommun

| | jan | feb | mar | Apr | maj | jun | jul | aug | sep | okt |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2011 | | | | | 1 | 25 | 28 | 26 | 12 | 1 |
| 2012 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 29 | 34 | 30 | 18 | 5 |
| 2013 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 34 | 32 | 17 | 1 |
| 2014 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 17 | 26 | 26 | 12 | 4 |

Tabell 3.

2.5 Avgifter

Sedan december 2011 är trygghetslarmen avgiftsfri, dessförinnan debiterades brukaren 206 kronor per månad. Brukare debiteras i dagsläget för förlorad eller skadad larmklocka men inte förekommen larmtelefon. Brukaren betalar själv sitt telefonabonnemang och samtalsavgifter i samband med larm. Det finns dock fall där kommunen gått in och stått för abonnemangskostnaden då t.ex. brukare har betalningsanmärkning och inte kan ordna ett själv. I tjänsten Trygghetslarm ingår det från kommunens sida:

- Avgiftsfri larmklocka. Extra larmklocka till partner kräver ett biståndsbeslut.
- Installation av trygghetslarmet
- Obegränsat antal larmuttryckningar
- Reparationer

3 Leverantör

3.1 Avtal

3.1.1 Trygghetslarm och larmcentral

Avtal på trygghetslarm saknas efter att avtalet för inköp av trygghetslarm med Tunstall AB gick ut 2014-04-30 utan möjlighet till ytterligare förlängning. Under 2014 har produktionsförvaltningen köpt in 110 digitala larm, inklusive kommunikation från CareTech AB.

2013-05-08 tecknades ett nytt avtal mellan Österåkers kommun och Tunstall AB på mottagning av trygghetslarm. Avtalstiden gäller 2014-05-01 tom 2017-04-30. Priset per ansluten trygghetstelefon är 49 kronor/månad utan indexreglering.

Uppsägningstiden på sex månader är ömsesidig. Uppsägning i förtid ska vara skriftlig, särskilda skäl för uppsägning behöver inte uppges. Leverantören ska utan kostnadsersättning medverka vid uppföljningsmöten minst en gång per kalenderår. I juni 2014 hölls ett möte med leverantören där det framkom att den inte har levt upp till avtalet. I oktober varnades leverantören då problemen inte åtgärdats.

3.1.2 Telefoni och datakommunikation

Kommunen hade avtal med en operatör för att köpa SIM-kort till brukare som inte kunde teckna ett eget mobil abonnemang. Operatören upphörde våren 2014 och nu köper produktionen SIM-kort från Tele 2. Det är inte aktuellt med någon ny upphandling.

3.2 Trygghetstelefoner

Inventering på vilka typer av trygghetstelefoner som används i kommunen gjordes 2013-06-01. Därefter har larm åskskadats och tagits ur bruk vilket medfört att antalet inte stämmer exakt.

Trygghetstelefonerna Reflex Pluss11, Careline ANNA och Careline GSM vunnit genom upphandling av STT/Condigi som övertogs av Tunstall Nordic 2012. Ca 470 stycken inköpta apparater av modellen Reflex Pluss11 som endast kan anslutas till fast telefon via strömförsörjd kopparledning. 20 stycken inköpta apparater av modellen Careline ANNA som endast kan anslutas till fast telefon via strömförsörjd kopparledning. Övriga telefoner är av typen Attendo Caresse en Tunstall Nordic telefon av äldre modell som vi tidigare haft ett leasingavtal på, men nu äger själva. 150 stycken varav 60 är inköpta 2013 av modellen Careline GSM som kan anslutas till fast telefon via strömförsörjd kopparledning och GSM anslutning med SIM-kort. Enligt Tunstall ska GSM-larmen kunna kopplas upp digitalt mot larmcentralen vilket dock inte fungerar. Totalt har kommunen ca 720 larm som regelbundet återanvänds. Varje år ökar efterfrågan med ca 30-40 nya larm/år.

I början av 2014 var lagret på trygghetstelefoner slut. Produktionen valde att köpa digitala larm från företaget CareTech, märke CareIP Mobile, inklusive roaming¹ SIM-kort. Fram till augusti 2014 kunde inte larmen sättas i bruk pga. felprogrammering och problem med larmcentralen. Ett stort antal analoga larm gick sönder under sommarens kraftiga åskoväder och brukarna kunde inte få nya larm. I augusti 2014 var det stor brist på larm och några brukare hade väntat i flera månader på installation. Larmteamet löste detta efter de förutsättningar som fanns, de gjorde en

¹ Roaming – om radiotäckning saknas hos den ordinarie operatören men det finns radiotäckning från en annan operatör.

prioriteringslista för akuta ärenden och skiftade larmtyper mellan brukare, telefonkontakt hölls med brukare som fick vänta och i några fall löstes det med extra tillsyn.

3.3 Problem med analoga larm

Brukarna är omedvetna om att de har IP-telefoni, det visar sig först vid första besöket vilket leder till fördröjning av installationen.

- Vid avbrott på den analoga telefonin är det ofta lång servicetid för operatören, upp till sex arbetsdagar innan fel blir avhjälpt. Det är också svårt att företräda brukaren vid felanmälan p.g.a. att personuppgifter måste lämnas ut till operatören.
- Larmen är känsliga för åska p.g.a. att det är kopplat via telejack och elkontakt samt är jordat på två håll.
- Det är ofta dyrt för brukaren att ha analog telefon och man byter över till GSM eller IP utan att vara medveten om att larmet slutar fungera.
- Avbrott på analoga telefonin ökar för varje år och larmansvarig kan inte åtgärda felet eller snabba på servicen. Tidigare kunde man uppge att det fanns ett trygghetslarm på anknytningen och då var servicen gjord inom 12 timmar, detta tillämpas dock inte längre av operatörerna.
- Allt oftare har kunderna DSL (ADSL) kopplat i telejacket och då måste larm sättas i DSL-jacket. Slutar DSL att fungera påverkas ofta larmet negativt.
- Många brukare har telefoni via Comhem där det fungerar att installera analoga larm. Det har dock varit mycket problem på dessa platser med uteblivna provlarm och dåligt ljud. Det har varit många felanmälningar där routern ”hängt sig” och larmansvarig måste åka dit och hjälpa till att starta om den.
- Telia lägger ner telestationer och fasta linjer försvinner.
- I de fall där det blir avbrott på linjen på landsbygd händer det oftare att telebolaget byter analog telefoni mot GSM.
- Det kan vara dålig kvalitet på ljudet i det analoga nätet på landsbygd och i skärgård, detta leder till att talkontakten via larmet blir dålig och att

trygghetslarmet vid automatsikt provlarm inte ”hör” kvittenstonen från larmcentralen. Detta leder till att trygghetslarmet kommer skicka nytt provlarm inom en timme, vilket leder till ytterligare samtalsmarkering för brukaren.

- De analoga tonerna kan brytas i de digitala näten på väg till eller från larmcentralen vilket medför att röstsamtalet försvinner och kan fördröja att brukaren får hjälp.
- Dagens analoga apparater kontrolleras en gång per dygn. Det betyder att larmet kan vara utslaget i 24 timmar utan att någon vet om att det är ur funktion. Efter tre dagars uteblivet testlarm kontaktas brukaren av larmcentralen. Uppringning sker enbart på det analoga numret vid samma tidpunkt under tre dagar. Flöde på uteblivet testlarm vid fel på analog larmtelefon:
 - Dag 1: Automatlarm torsdag kl 11:00
 - Larmet går sönder kl 12:00
 - Dag 2: Uteblivet provlarm registreras hos larmcentralen fredag kl 11:00
 - Uteblivet larm rapporteras till larmansvarig nästkommande arbetsdag.
 - Dag 5: Larmansvarig ser det uteblivna larmet på måndagmorgon och ska då kontakta och planera för att åka ut till brukaren.

3.4 Problem med GSM-larm

Brukarna är omedvetna om att de har GSM-telefoni, det visar sig först vid första besöket vilket leder till fördröjning av installationen.

- Brukarna står själva för mobilabonnemanget och om de byter teleoperatör, bryts larmfunktionen.
- Det tar oftast väldigt lång tid för brukaren att ordna fram ett SIM kort till sitt abonnemang, eller att ordna med ett helt nytt abonnemang. Det tar ca fem arbetsdagar att ordna fram SIM-lort i normala fall, men då inga anhöriga finns tillgängliga kan det ta upp till ca fyra veckor innan SIM-kort finns.
- Det går inte att använda operatör TRE då deras kort inte passar i trygghetslarmen pga. att man valt en annan lösning för SIM-korten.

- Vid installationen visar det sig att täckningen för GSM är dålig och det går inte att installera larmet, eller larmet måste ställas på en plats i bostaden som gör att brukaren inte kan höra larmcentralen vid larm.
- Täckning för GSM förändras över tiden, ett GSM-larm som haft full täckning vid installation kan efter några månader ha mycket dålig täckning. Täckningen kan också försämrats vissa tider på dygnet pga. hög mobiltrafik.

4 Kommunikation

4.1 SIM-kort

Rekommendationen är att ansvaret för hantering av telefonlösningar/abonnemang till trygghetslarm ska hanteras och ansvaras av kommunen. Att äga SIM-kortet i egen regi kräver en mycket väl fungerande organisation och kan bli mycket kostsamt om denna del inte är med från start (Liljeroth, 2014). Det finns en rad olika typer av SIM-kort varför det är viktigt att veta vilket kort som passar till vilket trygghetslarm. Det krävs goda kunskaper om tekniken och är ett tidskrävande arbete. Det krävs att teleoperatören ska förstå kraven för ett trygghetslarm, att data och tal ska skickas. Inblandade parter behöver ha regelbundna möten. Det ställs höga krav på fungerande och överenskomna rutiner. Det gäller att hålla koll på apparatnummer och SIM-kortnummer, det vill säga vilka som hör ihop. Eftersom det finns områden inom kommunen som har dålig täckning krävs det olika operatörer. Teleoperatörerna är kända för att lågprioritera servicen för trygghetslarm och gör inte felsökningar när nätet ligger nere. Det finns fler nackdelar än fördelar att ha kommunikationen, d.v.s. SIM-kortet utanför larmkedjan. För att minimera risken att SIM-kortet inte fungerar säkert genom hela trygghetskedjan ska kommunen hyra tjänsten kommunikation med larmmottagning av trygghetslarmsleverantören där det ingår SIM-kort med roaming. Om det blir fel i kedjan och SIM-kortet inte fungerar kan larmleverantören som äger abonnemanget göra felsökning i portalen hos telefonoperatören och felet hanteras av larmleverantören.

Trygghetslarmen med GSM lösning har Tele2 som operatör. Täckningen skiljer sig lite beroende på vilket område man befinner sig i. Några områden som har problem är Solskiftet, Rydbo och på vissa ställen i Margretelund. De 130 nya digitala larmen är försedda med ett roamingkort från larmleverantören.

4.2 Internet

Österåkers stadsnät (Ösab) är väl utbyggt och täcker stor del av kommunen. Av alla villor är 60 % uppkopplade och ytterligare 30 % har möjlighet att koppla upp sig. Expandingen växer och Ösab bygger ut ytterligare på öarna. Linanäs och Lagnö blev klart under hösten 2014, likaså Bammarboda på fastlandet. Telia har täckning i några områden (Margretelund, Stava och Flaxenvik) Endast ett fåtal områden (Kvisslingby och Norrö) saknar fibernät. Områden kring Boda och Åsättra saknar täckning för ADSL och GSM nät. Fiber saknas i dessa områden och i nuläget finns det inga planer på att bygga ut. I de områden där det finns stadsnät men enskilda brukare har valt att inte koppla upp sig finns det möjlighet att Ösab installerar en kabel som är avsedd för trygghetslarmet. Kommunen kan välja att köpa denna tjänst för att kunna koppla in IP-larm. Alternativt att GSM funktionen på larmet används. Bostadsrättsföreningar som valt att inte koppla upp sig på stadsnätet är Bergaparken 2 och Vikingaskeppet, vilket berör ca 200 hushåll. På kommunens trygghetsboenden finns det fiber indraget i huset, men det är ett fåtal av de boende som har datoruppkoppling in till lägenheten. Däremot har de flesta trygghetslarm, men saknar bredband.

Det är ingen som vet när eller hur nedläggningen av det analoga nätet kommer att ske. Ett problem som ses idag är att alla nybyggda lägenheter installeras med IP-telefoni och saknar analoga uttag, vilket medför att de analoga trygghetstelefonerna inte kan användas. Risk finns att brukare får vänta länge på att få ett larm installerat för att det inte finns några IP-larm.

5 Larmcentral

Tunstall använder inte det framtagna branschstandardiserade protokollet SCAIP och därför går det inte att följa kommunikationen mellan trygghetslarmet och larmmottagningen. Tunstall skickar rapporter om larmen och det händer att automat – eller testlarmen inte fungerat av oförklarliga skäl. Larmansvarig har stora problem att få tag på Tunstall AB. Hon har inte heller fått information eller utbildning i nya webbportalen som trädde i kraft i maj.

Enligt avtalet med Tunstall AB har larmcentralen ett ansvar gentemot kommunen. Larmcentralen ska ringa till brukarna som inte har larmat under månaden och be dessa att provlarma med den bärbara knappen. Om brukaren inte svarat efter tre försök, gjorda under tre dagar, ska aktuell hemtjänstchef meddelas. Detta fungerade inte tillfredsställande under sommaren 2014. Larmcentralen ringde på brukarens fasta telefoni men telefonerna var också utslagna av åskan vilket medför att brukare inte svarat. Larmteamet hade inte tillgång till alla brukaruppgifter i Procapita och telefonnummer var inte uppdaterade vilket medförde ett tidsödande arbete att söka fram mobilnummer. När larmteamets verksamhetsledare slutligen ringde till brukarens mobilnummer och på udda tider så var brukaren nåbar.

Kommunens ansvar gentemot larmcentralen är att rapportera nya brukare på trygghetscentralens egna dokument, uppkoppling av larmet samt kontrollera testlarmsfunktion. Larmansvarig ger larmcentralen information om brukaren och gör ändringar i Procapita. Vid avslut görs en avbeställning till trygghetscentralen. Larmansvarig ansvarar för mottagande och åtgärdande av avvikelser mellan trygghetscentralen och trygghetslarmet, deltar i ledningsmöten och har kontinuerliga samtal med larmcentralen.

6 Larmhantering

Idag åker den kommunala hemtjänsten på alla larm i ordinärt boende. Inställelsetiden hos kunden är 45 minuter. Det finns ingen möjlighet idag att vare sig statistikmässigt via larmcentralen eller via Intraphone tidsätta larmutryckningarna.

Nedan beskrivs flödet av larmkedjan på fastland och Ljusterö som den ser ut idag:

1. Larmapparat blir aktiverad genom tryck av bärbar eller fast larmknapp (Oklart hur lång tid tar det innan operatören svarat och har ringt ut larmet?).
2. Larmoperatören på larmcentralen tar emot samtalet och ringer vid behov ut larmet till larmtelefonerna.
3. Hemtjänst personalen tar emot samtalet under pågående annan arbetsuppgift och kontaktar en kollega som kan komma till larmplatsen. Överenskommelse görs med kollegan om vem som hämtar larmnyckeln. Båda avslutar de pågående arbetsuppgifterna och lämnar arbetsplatsen.
4. Beger sig till Solgården eller Görjansgården för att hämta larmnyckel och inhämtar information om den som larmat. Återringer larmcentralen om så behövs. Personalen ses antingen på Solgården för gemensam färd eller på larmplatsen.
5. Kommer till brukaren och "larmar av" mot larmcentralen. Loggar in till Intraphone via mobilen.
6. Personalen lämnar platsen och återgår till sitt arbetsschema igen. Nyckel återlämnas av den som tidigast kommer till Solgården eller Görjansgården.

Vid larm på Ingmarsö kontaktas anhöriga eller grannar som åker till brukaren för en första bedömning. Kommunen har anställda på ön som tillhör Ljusterö hemtjänst eller så tar personal från Ljusterö sig ut med taxibåt.

Den egna regin åker på alla larm oavsett vilken hemtjänstutförare brukaren har valt. I somras när larm åskskadades vägrade enskild utförare att provlarma hemma hos brukare då det inte ingick i deras uppdrag. Systemet är uppbyggt så brukaren kan ha en enskild utförare som de känner sig trygg med, men vid larm så kommer för brukaren okända personer från kommunens hemtjänst. Larmpersonalen känner inte brukaren vilket skapar oro och kan vara en säkerhetsrisk. Samtliga utförare med uppdrag inom Österåkers kommun är överens att det skapar otrygghet hos brukaren. Enskilda utförare har berättat att de har brukare som inte larmat och valt att vänta på att de kommer. Den egna regin som åker på alla larm upplever att larmtjänsten kan missbrukas av privata utförare och refereras:

”Enskild hemtjänst utförare larmar åt brukaren för att få hjälp upp från toaletten, då de själva inte har tid att stanna.” eller ”de har larmat och åkt därifrån i väntan på ambulans”.

6.1 Nyckelhantering

2013 installerades nya nyckelskåp på Solgården (upphandlad med PAAM Systems). Problem är att det inte går att se om någon nyckel saknas. Uppgradering till den nya kommunplattformen och de nya datorerna komplicerades när de tidigare dagligen använda dataprogrammen inte kunde användas i dessa. Tillsvärdare används en av de äldre datorerna lokalt utanför kommunens IT-system tills man funnit en annan lösning. Detta är en mycket riskfylld lösning. Förutom skåpen på Solgården finns ett nyckelskåp på Ljusterö och ett nyckelskåp på Solhälla. Om brukaren inte vill lämna ut en extra nyckel lämnas en blankett för påskrift där brukaren åtar sig att betala kostnader för ev. uppbrutet lås vid larmutryckning.

6.2 Larminstallation

Det finns en larmansvarig på heltid som har hela kommunen som upptagningsområde, inklusive öar. Antalet nya larminstallationer varierar mellan 0-4 per vecka. När larmansvarig är frånvarande från arbetet eller vid stor arbetsbelastning tillsätts ytterligare en person som är insatt i hur larmen installeras. Båda tillhör produktionsförvaltningen och har en egen lokal på Solgården där också hemtjänst har sina lokaler.

Larmansvariges uppdrag gentemot brukaren:

- Bokar tid med brukaren för installation
- Ser till att det finns lämplig larmutrustning som skruvar/dubbelhäftande tejp mm för uppsättning på vägg/dörr
- Larmuppkoppling mot larmcentralen för kontroll av utrustning och brukaruppgifter
- Informationsfoldrar till brukaren
- Nyckelkvitto för lämnade nycklar

Dokumentationsansvar

- Kundregister över samtliga brukare och deras nycklar
- Kundnummeröversikt över lediga och upptagna nyckelplatser
- Register över trygghetslarmets utrustning
- Etiketter på utrusningen och brukarnummer, larmknappsnummer, och återlämnad information
- Vilken typ av utrusning, med/utan SIM kort, antalet larmknappar
- Nyckelhantering, ny brukare plats/avslut, in/uttag av vem och när. Eftersökning av nycklar på drift.
- Register över användare av nyckelskåp, behörighet från/till. Brukarhistorik, ny brukare, diverse ändringar, avslut, arkivering, förvaring.
- Original på larmcentralens information tillgänglig i pärmar för uttryckande personal vid larmnyckelskåpet. Förvaras i nyckelskåpen.
- ”Ogjort-arbete” efter ett hembesök hör till vardagen, där arbetstid gått åt i onödan av flera inblandade. Det kan vara larmet inte kunnat installeras pga. fel kunduppgifter, t ex fel telefoni, strul med SIM-kort eller att biståndshandläggare säger att brukaren ska ha ett larm men brukaren vill inte.

6.3 Så fungerar det idag

Vid kontakt med brukare inför larmsättning vet flertalet inte vilken teleoperatör de har och vilken typ av telefoni de köper av operatören. En bärbar telefon kan störa trygghetstelefonen. Brukaren har heller inte insett att en bärbar telefon inte kan användas vid strömavbrott, att den måste laddas eller att den inte kopplar ner av sig själv efter samtalet.

Allt fler människor har bara sin mobiltelefon, vilket per automatik innebär en GSM-telefonlösning. Problemet som då uppstår är att det inte går att acceptera lösningar med kontantkort där pengarna är slut att ringa på. Det finns dålig täckning på vissa platser runt om i kommunen och även plåtbeklädda hus har tvingat fram lösningar som att hänga trygghetstelefonen utomhus i plastpåse. Flera som beviljas larm har

betalningsanmärkningar och får inte teckna abonnemang. Där anhöriga finns behjälpliga blir det lättare, larmansvarig kan då rekommendera olika lösningar som fungerar. Det är dock alltid brukaren som gör sina egna val på operatör, t ex att brukaren har 3G som inte fungerar över 2G nätet.

När brukaren inte har någon anhörig eller bekant som kan vara behjälplig har larmansvarig eller hemtjänst fått ombesörja med nycklar. När det gäller telefoni har produktionen som en tillfällig lösning lånat ut SIM-kort där läget varit olösligt t ex vid palliativ vård. I nuläget finns 45 sådana SIM-kort ute.

Vid installation ska nycklar lämnas för att hemtjänsten ska kunna komma in vid larmutryckning. Trots att larmansvarig vid kontakt med brukaren påtalar det, finns inte alltid nyckel. Även svårighet vid återlämning av larm med kringutrustning från brukare som flyttat eller avlidit förekommer. Larmknappar på drift glömda någonstans på t ex sjukhus gör att utrustningen är inkomplett för att gå ut till ny brukare. I dagsläget åläggs brukaren en kostnad på 550 kronor för larmknappen. Trygghetslarmet är avgiftsfritt och belastar för närvarande inte några brukare ekonomiskt.

Ett problem är när alla testlarm som larmtelefoner genererar inte går fram. De står för åsknedslag, obetalda teleräkningar, byte av teleoperatörer, samtal under testtiden, byte av brukarens telefonutrustning, avflyttning, vidarekoppling, av grävd telekabel, nedfallen telekabel, teleoperatörproblem, kommunikationsproblem mot larmcentralen, trasig larmutrustning, etc.

6.4 Larmdrift och underhåll

Larmansvarig är ensam och har hela ansvaret för drift-och underhåll av trygghetslarm. I uppdraget ingår:

- Hembesök eller skickar någon annan vid tekniska avvikelser t ex vid uteblivna provlarm.

- Teleledning ur funktion pga. urdragen ledning, byte av telefon, flytt av telefon, avbrott på ledning, teleoperatörbyte, obetald teleräkning, vid teleräkning över 4500 kr stänger operatören av mobiltelefonen.
- Länkttest av larmknapp, tappad, kvarglömd, inte hemma. Larmansvarig får information från larmcentralen.
- Batterifel på larmknapp, byte och inprogrammering av ny.
- Batterifel apparat, urdragen, strömavbrott, byte av trasig apparat, batteribyte
- Nätavbrott, brukarens strömsäkring ur funktion, avgrävd kabel, vattenskada. Larmansvarig får information från larmcentralen.
- Trygghetstelefon: kontinuerlig uppgradering, märkning, underhåll, programmering.
- Underhåll av strömkabel och telekabel.
- Larmknapp: märkning, programmering, batteribyte, halsband/armband.

6.5 Utryckning Larm Dag/Natt/Helg

Ljusterö hemtjänst är begränsade till ön och tar samtliga larm dag/kväll/natt/helg. Solhälla, dag och kvällspersonalen tar i dagsläget larmen på Solhälla samt husen som ligger på Bergavägen mitt emot Alceahuset. Kommunens nattpatrull tar larm från 22.15 när de börjar. Larm som inkommer till kvällspersonalen 22.15 ska kvällspersonalen ta då natten inte hunnit börja. Natten har två larmtelefoner och tar samtliga inkommande larm i kommunen.

Solgårdens hemtjänst är geografiskt indelad i fyra grupper. Dagtid har grupperna egna larmtelefoner och tar larmen inom sina områden. Sammantaget finns fem telefoner för inkommande larm. Solgården kvällspersonal har två telefoner för inkommande larm. Solgården 1 (gamla Bergahuset) samt Solgården 2. Solgården 2 ringer kollegorna i Solgården 3 o 4 när larm kommer som tillhör deras geografiska område. Kvällstid hjälps man åt med larmen över de geografiska gränserna då arbetsbelastningen ser olika ut i grupperna. Om en känd brukare med enskild utförare larmar på kvällen kan ordinarie kvällspersonal kontakta den enskilda utföraren som åker och åtgärdar larmet om det är möjligt.

6.6 Riktlinjer och rutiner

Det saknas riktlinjer för trygghetslarmen. Idag finns ingen uppdragsbeskrivning för vilka rutiner som ska ingå. Egna regimen anser att de inte har samma promisser som de privata utförarna. Exempel på oklarheter är: Vem ska ringa till kunder som enbart har trygghetslarm men ingen hemtjänst när systemet ligger nere? Vem ska ringa till de privata utförarnas larmkunder när larmsystemet ligger nere? Finns detta nedskrivet? Privata utförare åkte inte på extra tillsyn när åskan hade slagit ut larmet och deras brukare var utan larm, likaså vägrade de att provlarma för att det inte ingick i deras uppdrag.

Rutiner för hela överlämningskedjan brister, främst inom egna regin. Solgårdens hemtjänst lämnar information om larmet muntligen mellan arbetsgrupperna.

Ett problem som löst sig tack vare projektet har varit larmteamets möjlighet att dokumentera i Procapita. Telefonnummer och brukaruppgifter kunde endast ändras av systemansvariga personer på biståndsenheten. Larmteamet hade inte heller befogenhet att läsa eller skriva i Procapita och hade ingen möjlighet att ringa till brukare vars trygghetslarm låg nere.

6.7 Kostnader

Produktionen erhåller ett anslag på 1 217 000 kr från Vård- och omsorgsnämnden för att handhålla trygghetslarmen.

Fasta kostnader:

- Inköp av larmtelefon från Tunstall AB 2295 kr per larm. Efter det att avtalet gick ut i april 2014 har 130 larm köpts in från CareTech för 2 200 kr styck.
- Inköp av Tunstalls larmklocka var550 kr och CareTech 1 250 kr utan avtal.
- Månadskostnad för larmcentral 49 kr per brukare.
- Månadskostnad för roamingkort 35 kr/brukare och månad (utan avtal).
- Månadskostnad för nyckelskåp, service och bevakning till företaget.
- Månadskostnad 7 kr/nyckelbricka för bevakning av borttappad nyckel.

Kostnader per larmsamtal och uttryckning dagtid vardagar

- Ersättning till offentliga utförare vid uttryckning x 2 då det alltid är dubbelbemanning vid larmuttryckning: Tätort 367 kr per timme/person och landsbygd 426 kr per timme/person.
- Ersättningen till enskilda utförarna vid uttryckning x 2: Tätort 378 kr per timme/person och landsbygd 459 kr per timme/person. (Enskilda utförarna åker inte på larm).
- Ersättning för byte/fel på trygghetstelefon ingår i anslaget

Organisation

- En heltidsanställd larmansvarig med 100 % lönekostnad. Extra resurs behjälplig 65-85 timmar på 6 veckor med larminstallationer, administration mm. Under perioden kortas resursens ordinarie arbetspass ner på Solhälla hemtjänst. Under hösten 2014 har extra resursen funnits på heltid.

6.8 Kvalitet

Det har varit bristande insyn inom produktionens organisation för trygghetslarmet men även från beställarsidan. Det finns ingen uppdragsbeskrivning och arbetet har bara flutit på som det alltid har gjort. Det saknas rutiner för avvikelser. Krishantering har man löst provisoriskt utan framtidsplaner. Larmansvarig har drivit arbetet ensam och jobbat 150 % utan tid för reflektion. Larmansvarig skriver social dokumentation och hälsotillstånd på brukarna och faxar informationen till Tunstall vid larmsättning. Justering sker sedan via Tunstalls portal.

Bilaga 2

SKL Kommentus Inköpscentral Ramavtal

Ramavtalet för trygghetslarm och larmmottagning innefattar: digitala trygghetslarm, larmmottagning, kommunikationen emellan larm och larmmottagning, tillbehörslarm, service och support. Ramavtalet är uppdelat på fyra delområden: 1) Trygghetslarm - hela larmkedjan 2) trygghetslarm - larmkedjan exklusive kommunikation 3) separata trygghetslarm och 4) separat larmmottagning (SKL, 2012). Inköpen görs genom offentlig upphandling med två eller tre leverantörer varav en eller två har hela larmkedjan med egen larmcentral. Trygghetstelefonen finns i tre larmtyper och skiljer sig i prisklass och säkerhet: 1) GSM funktion 2) IP funktion 3) kombinerat larm med både IP – och GSM funktion.

Vissa tjänster avseende installation, utbildning med mera ingår som en del i upphandlingen. Kommunerna kan välja att avropa enligt ramavtalet eller göra en egen upphandling. Avtalstiden ligger på fyra år och det är upp till enskild kommun att besluta hur årsfördelningen ser ut, t ex 2+1+1 eller 2+2. KSL råder kommunerna att samla alla avtal oavsett när de går ut och sätta ett gemensamt datum för tjänsterna.

Fördelen att använda sig av ramavtalet är att SKL stöttar kommunerna om det uppstår problem med leverantörerna. SKL och MFD ansvarar för att lösa problemen som annars åligger kommunen. Det är angeläget att Österåker noga preciserar våra önskemål i förfrågningsunderlaget för att säkerställa att det som upphandlas motsvarar den kvalitet som de äldre och personer med funktionsnedsättning har rätt att förutsätta. I ramavtalet kan bör krav göras om till ska krav men det går inte att lägga till egna krav och det är viktigt att precisera detaljer, t.ex. vad webbtjänsten ska innehålla.

Bilaga 3

Erfarenheter från andra kommuner som bytt till digitala larm

Trygghetslarmet är en kommunal angeläget som berör många enheter och kräver samarbete. Riktlinjer och rutiner ska vara bestämt före kontakt med leverantören. Framförallt poängteras vikten av att planera tillvägagångssätt noga och avsätta tid för införande av digitala/nya larm, lära sig webbportalen, gå igenom och uppdatera rutiner som behövs nu och för framtiden. Det är också viktigt att IT-avdelningen är med i kravställandet och före avropsförfrågan ska förhandlingen/kommunikationen med företaget vara klart. I en upphandling är det väsentligt att förstå hur den analoga tekniken och dagens digitala paketförmedlande internetteknik skiljer sig åt för att kunna jämföra och utvärdera. Teknisk kompetens bör ingå i den grupp som utvärderar anbud (Leidegren, 2013).

Utbildning är mycket viktigt, att personalen förstår ny teknik och vågar prova sig fram, har kunskap om vad man kan göra hos brukaren om larmet eller något tillbehör krånglar och har enkelt tillgång till service och support. Personalen i larmteamet behöver kunna byta batterier och göra enklare felmätningar, installera tillbehör, hantera mjukvara i larmtelefonen samt förstå och kunna hantera andra programvaror på webben. Det krävs regelbundna möten och utbildningar med larmpersonal (även internt mellan personalen) vilket medverkar till höjd kvalitet för helheten och man levererar god omsorg till alla som har ett trygghetslarm.

Några har valt att bytt alla larm på en gång, några byter ut larmen allt eftersom. Det ska vara klart innan hur bytet ska ske, exempelvis områdesvis, behovsstyrt eller testområden. För Huddinge tog det ca tre månader att byta ut 1200 larm beräknat på fyra personal som tillsammans gjorde 20-30 larm-installationer per dag. Installationen tog i genomsnitt ca 30 minuter/larm. Det är viktigt att bytet sker rätt i tiden, dvs undvika att byta på sommaren. Räkna med en månads inställelsetid. Första månaden är rörig. Ha samverkansmöten med företaget, lösningar har kommit fram under sådana möten. Leverantörerna erbjuder en halvdags utbildning för personal, enligt erfarenhet från Vaxholm behövs det två-dagars utbildning.

SKL råder att kommunen skriver om vite i avtalet om företaget inte uppfyller leveranskraven. Det är viktigt att kommunen är tydliga med hur vi vill ha det. Larmcentralen har sina rutiner men måste vara flexibel och anpassningsbar t ex hur larmen kvitteras. Ha färdiga rutiner för hur larmcentralen ska svara, hur instruktioner ser ut samt hur larmutryckning ser ut: Detta ska vara lika oavsett vilket team som arbetar. Det är också viktigt att hålla koll på larmcentralens öppettider för support. Leverantörerna tar kraftiga avgifter vid obekväm arbetstid. Ha kvar fax som backup till webbtjänst för programmering.

Det är också viktigt att ställa krav på larmtäckningen. Gör studiebesök på larmcentralen för att se hur signalerna från ”våra” larmkunder fungerar. Kan då rätta till om det är för svagt. Lägg upp ett mejlkonto för gruppmejl om telenätet ligger nere. Idag tar leverantörerna sitt ansvar först efter tre dygn för att få igång ett larm vid driftstopp. Det är för lång tid och måste ses över i avropet.

Bilaga 4

Definitioner och begrepp

| Benämning | Beskrivning |
|------------------------|---|
| ADSL | Asymmetric Digital Subscriber Line står för Asymmetrisk DSL, bandbredden till abonnenten i normalfallet är flera gånger större än bandbredden från abonnenten. ADSL togs fram för att kunna ge telebolagen möjlighet att leverera Video on Demand Ofta skickas ett fåtal kommandon till servrar, som sedan skickar större mängder data i form av filmer, webbsidor. |
| Analog teknik | Den delen av elektrotekniken som behandlar tidskontinuerliga signaler. Detta till skillnad från digital teknik som behandlar tidsdiskreta signaler. Ordet analog härleds från det grekiska ordet för liknande, överensstämmande. |
| Analoga trygghetslarm | Trygghetstelefon, byggd på analog traditionell teknik, vars larm skickas och tas emot med den traditionella analoga tonvalstekniken till larmmottagaren. Detta kan ske via det analoga traditionella telenätet, mobilnät eller via en IP-telefon eller annan konverteringsbox. |
| Bredbandstelefont | Kommunikationen sker genom att datapaket skickas via ett datanät, till exempel det fast anslutna bredbandet i hemmet. Bredbandstelefont kallas även för IP-telefont. |
| Digital mobiltelefont | Telefont via GSM, 3G, 4G och 450-nätet. I GSM-nätet kan datanätstjänsten GPRS (General Packet Radio Service) användas för att förmedla datapaket för en frekvent övervakning av larmens kommunikationsväg och funktion. |
| Digital teknik | Ett område inom både elektronik och datavetenskap som handlar om analys och konstruktion av digitala nät. Signalbehandling görs med endast två tillgängliga tillstånd: hög och låg, eller 1 och 0. |
| Digitala trygghetslarm | Trygghetstelefont byggd på digital teknik, vars larm och röst skickas och tas emot som datapaket via Internet till larmmottagaren. |

| | |
|------------------|--|
| DSL | Digital Subscriber Line, digital abonnentanslutning är en teknik för att överföra stora mängder data över telefonledningar av koppar. Genom att kommunicera på frekvenser som inte används vid tal (över 4000 Hz) kan de vanligaste DSL-varianterna som använder POTS-splitter även ge utrymme för till exempel talsamtal och faxsamtal på samma ledning som DSL-förbindelsen. |
| GPRS | General Packet Radio Service. En teknik för paketförmedlad datakommunikation i GSM-nät; maximal överföringshastighet 115 kbit/s. |
| GSM | Global System for Mobile Communications. En standard för digital mobiltelefoni i Europa. |
| Internet | Ett stort antal datorer sammanlänkade med en gemensam kommunikationsmetod, det så kallade Internetprotokollet (IP). |
| IP | Internet Protocol, kommunikationsprotokoll som används för överföring av information i form av datapaketer i datornätverket Internet. Ibland används istället termen TCP/IP, där man nämner IP-protokollet Transmission control protocol, som utnyttjas för en stor del av IP-tillämpningarna, såsom för e-post (smtp) och webben (http). |
| IP-adress | En IP-adress, ett IP-nummer är ett nummer som används som adress för enskilda datapaketer i IP standarden, det grundläggande regelverket för trafik på Internet. |
| IP-telefoni | Är överföring av röstsamtal och liknande via datornätverk baserade på internetprotokollet (IP). Till skillnad från traditionell kretskopplad telefoni sker överföringen uppdelad i datapaketer. IP-telefoni kallas även för bredbandstelefoni. |
| IP trygghetslarm | Är ett uttryck för en trygghetstelefon vars larm och röst skickas och mottas via ett IP-baserat nätverk till larmmottagaren men anger inte om trygghetstelefonen är byggd för larm via datapaketer eller larm via traditionell analog tonvalsteknik. |
| Noder | Slutpunkt eller omkopplingspunkt för datatrafik. |

| | |
|------------------------------------|---|
| SCAIP | Social Care Alarm Internet Protocol blev ett krav inom branschen i januari 2013. Protokollet beskriver hur informationen från trygghetslarmet till larmmottagaren struktureras och tolkas. Kommunikationsprotokollet transporteras mellan sändare och mottagare via ett datapaketsförmedlande IP kommunikationsnätverk som Internet. Som länk till Internet kan varje digital kommunikationsmetod, fast eller mobil, som ansluter till Internet användas. |
| Traditionell fast telefoni | Kommunikation i det traditionella fasta telefontätet, som har sitt ursprung i hur telestationerna via kretsar kopplar upp och förmedlar tal mellan användare. En annan beteckning är analog fast telefoni, även om kommunikationen i näten är huvudsakligen digital. |
| Trygghetslarm/ Trygghetstelefon | I dagligt tal används ofta trygghetslarm som benämning för en trygghetstelefon. Larm som är avsedda att användas av äldre eller personer med funktionsnedsättning i situationer där de kan uppleva otrygghet eller behöva hjälp. Larmet har talförbindelse mellan mottagare och sändare ger en bättre kommunikation med den larmande. |

9.

**Riktlinjer för anhörigstöd inom
äldreomsorgen i Österåkers kommun**

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-08

Dnr VON 2014/0089-730

Riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen i Österåkers kommun

Sammanfattning

I syfte att tydliggöra och kvalitetssäkra arbetet med att stödja och underlätta för anhörigvårdare har riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen utarbetats. Riktlinjerna har tagits fram tillsammans med representanter från särskilda boenden, hemtjänst och biståndshandläggare i Österåkers kommun.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Riktlinjerna för anhörigstöd inom äldreomsorgen i Österåkers kommun antas.

Bakgrund

Den 1 juli 2009 infördes en ny bestämmelse i 5 kap. 10 § i socialtjänstlagen. Den anger att socialnämnden ”ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående med funktionshinder”. Med anhörig avses den inom familje- eller släktkretsen, grannar eller vänner som ger vård eller stöd till en närstående, med närstående avses den som tar emot stödet. Omsorgen till en närstående kan handla om att utföra personlig omvårdnad, tillsyn eller hjälpa till med praktiska sysslor och ekonomi.

Bestämmelsen i 5 kap. 10 § SoL syftar till att tydliggöra att socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som av fri vilja hjälper, vårdar eller stödjer närstående. Alla anställda inom äldreomsorgen, omsorgen för personer med funktionsnedsättning och inom individ- och familjeomsorgen har skyldighet att uppmärksamma anhörigas behov av stöd och erbjuda stöd.

Förvaltningens slutsatser

Syftet med att stödja anhöriga är framförallt att minska deras psykiska och fysiska belastning. Genom ett anpassat anhörigstöd kan ohälsa hos anhöriga minska, och bidra till en förbättrad livssituation och öka livskvalitén.

Genom att utarbeta riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen ska arbetet med att stödja och underlätta för anhöriga tydliggöras och kvalitetssäkras. Riktlinjerna är utformade som en rekommendation till personal inom berörda verksamheter eftersom stödet till anhöriga ska kännetecknas av individualisering, flexibilitet och kvalitet.

Tjänsteutlåtande

Bilagor

1. "Riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen i Österåkers kommun", 2014-12-08.



Annette Lannebjer
Anhörigkonsulent



Susanne Fäldt
Demenssjuusköterska

Riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen

Riktlinjer för Österåkers kommun, antagna av Vård- och omsorgsnämnden 2014-xx-xx

Innehåll

| | |
|--|----|
| Inledning..... | 3 |
| Bakgrund | 4 |
| Syfte..... | 4 |
| Riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen | 5 |
| Rekommendationer biståndshandläggare..... | 6 |
| Rekommendationer till utförare inom hemtjänst..... | 7 |
| Rekommendationer till särskilda boenden | 8 |
| Rekommendation till anhörigstöd utan behovsprövning..... | 9 |
| Referenser | 10 |

Inledning

Den 1 juli 2009 infördes en ny bestämmelse i 5 kap. 10 § i socialtjänstlagen. Den anger att socialnämnden ”ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående med funktionshinder”.

Med anhörig avses den inom familje- eller släktkretsen, grannar eller vänner som ger vård eller stöd till en närstående, med närstående avses den som tar emot stödet.

Vilka omfattas av bestämmelsen?

- Anhöriga till personer med psykiska funktionsnedsättningar
- Anhöriga till personer med fysiska funktionsnedsättningar
- Anhöriga till personer med utvecklingsstörning eller annan intellektuell funktionsnedsättning
- Anhöriga till personer med långvarig psykisk sjukdom
- Anhöriga till personer med långvarig eller kronisk fysisk sjukdom
- Anhöriga till personer med missbruk eller beroendeproblematik
- Föräldrar till barn under 18 år med någon av ovanstående sjukdom eller funktionsnedsättning
- Föräldrar till vuxna barn med någon av ovanstående sjukdom eller funktionsnedsättning
- Vuxna barn till person med ovanstående sjukdom eller funktionsnedsättning

Bestämmelsen i 5 kap. 10 § SoL omfattar all verksamhet inom socialtjänsten. Alla anställda inom äldreomsorgen, omsorgen för personer med funktionsnedsättning och inom individ- och familjeomsorgen har skyldighet att uppmärksamma anhörigas behov av stöd och erbjuda stöd (Socialstyrelsen, 2013).

Bestämmelsen i 5 kap. 10 § SoL syftar till att tydliggöra att socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som av fri vilja hjälper, vårdar eller stödjer närstående.

Bakgrund

Nästan var femte person i vuxen ålder ger regelbunden omsorg till en närstående och 70 % av all vård och omsorg utförs av anhöriga enligt Socialstyrelsen (2012). I Österåkers kommun med en befolkningsmängd på 40 000 personer (www.osteraker.se/omosteraker) skulle det motsvara ca 8 000 personer som vårdar eller stödjer en närstående.

Anhörigas omsorg till närstående har ökat de senaste 20 åren till följd av att det offentliga stödet minskat. Anhörigas omsorgsinsatser har framförallt ersatt det minskade offentliga stödet bland de äldre med mindre behov och kompletterar i ökad utsträckning stödet bland äldre med större behov (Szebehely, Trydegård, 2007).

Omsorgsgivande förekommer främst i åldersgruppen 45-64 år och stödet är oftast till äldre föräldrar. I åldersgruppen 30 – 44 år är stödet mest förekommande till barn med funktionsnedsättning och för anhöriga över 65 år är stödet oftast till make/make. De flesta anhöriga som vårdar och stödjer är i yrkesverksam ålder medan äldre makar stödjer i störst omfattning (Socialstyrelsen, 2012).

Ett väl fungerande anhörigstöd kan minska behovet av bl.a. plats på särskilt boende och akutsjukvård genom att anhöriga med stöd orkar vårda längre. Anhöriga som utför vård och omsorg samtidigt som de erbjuds stöd kan bidra till att mer kostsamma insatser skjuts upp eller ibland helt undvikas (prop.2008/09:82).

Att stödja och hjälpa en närstående får konsekvenser för de anhöriga då vardagslivet, arbete och ekonomi påverkas. De personer som ger omfattande omsorg löper större risk att få en försämrad livskvalitet och ekonomi. Många anhöriga går ner i arbetstid eller avslutar sitt förvärvsarbete i förtid för att orka stödja och hjälpa. Anhörigomsorg påverkar också möjligheterna till fritid och socialt umgänge och kan innebära både fysiska och psykiska belastningar (Szebehely, Ulmanen & Sand, 2014). Omsorgen till en närstående kan handla om att utföra personlig omvårdnad, tillsyn eller hjälpa till med praktiska sysslor och ekonomi (Socialstyrelsen, 2012).

Anhörigas ansvar

Makar ska var och en efter förmåga bidra till det underhåll som behövs för att deras gemensamma personliga behov ska tillgodoses (6 kap. 1 § äktenskapsbalken) men någon omvårdnadsplikt finns inte inskrivet. I Sverige finns inte några lagliga skyldigheter för vuxna barn att tillgodose föräldrars behov av vård och omsorg. I 6 kap. 2 § i föräldrabalken framgår att föräldrar har ansvar att omvårdnad blir tillgodosett och att barnet får den tillsyn som behövs.

Syfte

Syftet med att stödja anhöriga är framförallt att minska deras psykiska och fysiska belastning. Genom ett anpassat anhörigstöd kan ohälsa hos anhöriga minska, och bidra till en förbättrad livssituation och öka livskvalitén. Genom att utarbeta riktlinjer för anhörigstöd ska arbetet med att stödja och underlätta för anhöriga tydliggöras och kvalitetssäkras (prop.2008/09:82).

Riktlinjer för anhörigstöd inom äldreomsorgen

Syftet är att ta fram ett underlag för hur lagen ska tillämpas för äldre verksamheterna i Österåkers kommun. Utförandet av alla tjänster inom äldreomsorgen sker i enlighet med samtliga gällande lagar och förordningar.

Riktlinjerna är utformade som en rekommendation till personal inom berörda verksamheter eftersom stödet till anhöriga ska kännetecknas av individualisering, flexibilitet och kvalitet (prop.2008/9:82).

Anhörigstödet i Österåkers kommun ska bygga på ett anhörigstödande förhållningssätt inom all vård- och omsorgsverksamhet.

Anhörigstödande förhållningssätt kan vara

- **Information**, om rätten till stöd för egen del. Anhöriga ska uppleva att de har tillgång till lättillgänglig information om möjligheten att få stöd, vilket typ av stöd som finns i kommunen och vart man ska vända sig för att få hjälp och information. Personalen i kommunens verksamheter ska aktivt informera anhöriga om vilket stöd som finns. Anhöriga ska få hjälp med lättillgänglig och begriplig kunskap/information om den närståendes diagnos/funktionsnedsättning och vad det finns för hjälpmedel som kan underlätta i vardagen.
- **Tillit och trygghet** Anhöriga ska känna trygghet med de insatser som den närstående får. All omvårdnad ska vara av god kvalitet och skapa trygghet för både den som är sjuk och den anhörige. Tillit och förtroende är grundläggande för en god relation mellan anhöriga och personal.
- **Samverkan** Ett bra och utvecklat anhörigstöd kan inte åstadkommas av bara en aktör. Därför är samarbete mellan kommunens olika verksamheter, landstinget, föreningslivet och handikappföreningarna m.fl. viktig för att åstadkomma detta.
- **Delaktighet** Anhöriga ska uppleva att de är delaktiga. De ska bli sedda som en samarbetspartner när det gäller den närståendes vård- och omsorgsinsatser. Anhörigas åsikter ska anses värdefulla. All verksamhet ska präglas av ett samarbetsvilligt klimat.
- **Bemötande** Anhöriga ska uppleva att man blir bemött av personal med ett professionellt förhållningssätt. Att man blir bemött med erkännande och respekt. Anhöriga ska uppfatta personalens bemötande som öppet och välkomnande.

Rekommendationer till biståndshandläggare

Riktlinjens syfte är att ge hjälp till handläggarna för hur anhörigperspektivet ska tas hänsyn till i handläggningen av individuellt utformade insatser som kräver ett biståndsbeslut.

Anhörigstöd som är individuellt utformat kan ges som bistånd enligt 4 kap 1 § SoL. Det saknas begränsningar för vilka typer av insatser en anhörig kan ansöka om. En person som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sett har rätt att ansöka om bistånd för sin försörjning och livsföring.

- Förutsatt att den närstående själv vill, samverkar handläggaren med anhöriga om utformningen av insatser och stöd.
- Regelbunden kontakt och uppföljning.
- Informera anhöriga om rätten att söka stöd för egen del.
- Erbjud den anhörige att samtala med handläggaren ensam för att få möjlighet att beskriva situationen ur sin egen synvinkel.
- Att inte bara se och tillgodose närståendes behov utan också ta med de personer som är viktiga för hen i dennes livssituation och vara lyhörd för deras behov.
- Informera om det anhörigstöd som inte är biståndsbedömt.

Rekommendationer till utförare inom hemtjänst

Hemtjänstverksamheten ska genomsyras av ett anhörigvänligt förhållningssätt, vilket innebär att anhöriga ska känna sig sedda, lyssnade till och respektfullt bemötta. Alla som möter anhöriga i sitt dagliga arbete har ansvar att uppmärksamma dem, att se deras behov och att ge stöd. Eftersom stödet till anhöriga ska vara individuellt utformat ska riktlinjerna ses som en rekommendation för hemtjänstpersonalen. Många anhöriga upplever att väl fungerande hemtjänstinsatser är ett gott stöd.

- I samband med upprättandet av genomförandeplanen för kunden och med kundens medgivande rekommenderas att anhöriga deltar (Värdighetsgarantier, Österåkers kommun, 2014) så att det framgår och blir tydligt vilket stöd eller hjälp som den anhöriga med kundens samtycke vill utföra. Att det i genomförandeplanen framgår när anhörig ska bli kontaktad.
- All personal inom hemtjänst har kunskap om kommunens anhörigstöd och kan informera anhöriga om vilken service kommunen erbjuder.
- Uppmärksamma den anhörigas situation som fysisk och psykisk belastning och vid behov hänvisa till biståndshandläggare.
- Erbjuder anhöriga efterlevandesamtal när kund avlidit.

Rekommendationer till utförare inom särskilda boenden

Mycket av det stöd som anhöriga vid särskilda boende har behov av bygger på en bra kontakt mellan den anhörige och personalen för att skapa en förtroendefull relation.

Att stödja anhöriga, som har sin närstående på särskilt boende, innebär att anhöriga ska kunna framföra sina synpunkter och frågor. Anhöriga ska ges möjlighet att få dela sina upplevelser, iakttagelser och insikter. Likaså ska anhöriga ges möjlighet att samarbeta med personalen och vara delaktiga i frågor som rör den närståendes omvårdnad (Socialstyrelsen, 2013).

Ett gott anhörigstöd är också att bekräfta anhöriga. Respektera dem och att ta tillvara deras kunskap och kännedom om sin närstående. För personer med demenssjukdom är stödet från anhöriga särskilt viktigt eftersom som det ofta fungerar som en länk mellan omvärlden och den demenssjukes tidigare livsstil och värderingar (Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom, 2010).

- **Bemötande.** Anhörigstöd är till stor del ett gott bemötande, vi bemöter anhöriga med respekt, vänlighet, tillit, jämlikhet och empati.
- **Kontaktman.** Anhörig vet vem som är kontaktman till den närstående.
- **Information.** Anhöriga informeras om den närståendes sjukdoms prognos och ges stöd i beslut som rör den närstående.
- **Inflyttningssamtal.** Vi inflyttning till det särskilda boendet kan anhöriga vara i behov av särskilt stöd. Många upplever känsloreaktioner som skuld, sorg, saknad och misslyckande samtidigt som de kan känna en lättnad. Vid inflyttning till det särskilda boendet erbjuds de anhöriga en planerad avsatt tid för att skapa en första kontakt. En viktig del i första kontakten består av information om det särskilda boendet; att få rätt information skapar rätt förväntningar på boendet.
- **Genomförandeplanen** upprättas, om den boende så önskar, tillsammans med den anhörige (Österåker kommuns värdighetsgarantier, 2014).
- **Information** om kommunens anhörigstöd finns på boendet.
- **Efterlevandesamtal.** Anhöriga erbjuds efterlevandesamtal när närstående avlidit.

Rekommendation till anhörigstöd utan behovsprövning

Insatser som kommunen erbjuder anhöriga enligt 5 kap. 10 § SoL utan biståndsbeslut, är inte individanpassat utan allmänt inriktade insatser eller generellt utformade sociala tjänster som bygger på att individen själv söker upp verksamheten. Inga journaler får upprättas men arbetsanteckningar får föras.

Någon utredning av den enskildes behov ska inte göras vid erbjudande om service utan bistånd. Anhörigkonsulent och demenssjuksköterska planerar och samordnar verksamheten.

Serviceinsatser utan biståndsbeslut som ska erbjudas anhöriga

- **Information och vägledning** om möjlighet till stöd och hjälp samt hur man går till väga för att ansöka om insatser.
- **Anhöriggrupper:** Strukturerade sammankomster som leds av anhörigkonsulent/demenssjuksköterska med fokus på upplevelser och erfarenhet av att vara anhörig. Anhöriga ges möjlighet att träffa andra i liknande livssituation för samtal och gemenskap samt öka sina kunskaper om vad det innebär att vara anhörig.
- **Utbildning:** Cirklar för anhöriga där kunskap förmedlas om olika sjukdomar och information om samhällets hjälpresurser. Erfarenhetsutbyte med andra anhöriga i samma situation.
- **Föreläsningar**
- **Hälsofrämjande aktiviteter**
- **Organiserade sociala aktiviteter**

Referenser

Regeringens proposition 2008/09:82 *Stöd till personer som vårdar eller stödjer närstående* - <http://www.regeringen.se/sb/d/10884/a/121524>

Hämtad 2014-04-01

Socialstyrelsen (2010) Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom – stöd för styrning och ledning

Socialstyrelsen (2012) www.socialstyrelsen.se/nyheter/2012augusti

Hämtad 2014-04-01

Socialstyrelsen (2013) *Stöd till anhöriga- vägledning till kommunerna för tillämpning av 5kap. 10 § socialtjänstlagen* Artikel nr 2013-3-2

Szebehely, M., Ulmanen, P., Sand, A-B(2014) *Att ge omsorg mitt i livet: hur påverkar det arbete och försörjning?* Stockholms universitet. Arbetsrapport/ Institutionen för socialt arbete, 2014:1

Szebehely, M., Trydegård G-B(2007) Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3 (2007)

Österåkers kommuns värdighetsgarantier

www.osteraker.se/omsorgstod/aldre Hämtad 2014-06-30

www.osteraker.se/omosteraker Hämtad 2014-06-30

10.

Uppföljning av Skånsta gruppbostad 2014

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-01

Dnr VON 2014/0085

Uppföljning av Skånsta gruppbostad 2014

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

Att godkänna rapport och handlingsplan efter uppföljning av verksamheten vid Skånsta gruppbostad

Bakgrund

Produktionsstyrelsen driver på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden verksamhet vid gruppbostad Skånsta. Verksamheten bedrivs enligt lag om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS. Det finns en beställning som reglerar uppdraget. Verksamheten är ålagda att följa de lagar, regler och föreskrifter som finns utfärdade som rör området.

Förvaltningens slutsatser

Medicinskt ansvarig sjuksköterska och sakkunnig inom funktionshinder har under hösten 2014 gjort uppföljningsbesök vid Skånsta gruppbostad. Vid uppföljningen framkom ett antal förbättringsområden. Ansvarig enhetschef har lämnat in en handlingsplan med åtgärder som beskriver hur verksamheten ska arbeta med att komma tillrätta med bristerna. Sakkunnig avser att följa upp handlingsplanen under sommaren 2015.

Bilagor

1. Uppföljning av verksamheten vid Skånsta bostad med särskild service enligt LSS 2014-11-18
2. Granskning av hälso- och sjukvården vid Skånsta gruppbostad 2014-12-03
2. Handlingsplan inlämnad av Skånsta gruppbostad efter uppföljning 2014-11-24


Birgitta Almén

Medicinskt ansvarig sjuksköterska


Sara Eriksson

Sakkunnig funktionshinder

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2014-11-18

Uppföljning av Skånsta bostad med särskild service för vuxna LSS

Sammanfattning

Skånsta gruppboende är en etablerad verksamhet med stabil personalgrupp. Gruppboendet tillgodoser behoven som boende har vad gäller omsorg och stöd. Det finns många möjligheter till aktiviteter och social samvaro och man arbetar med att den boende ska ha ett aktivt liv. Som boende får man stöd i kontakter med nätverk, sjukvård och daglig verksamhet när behov finns.

Det finns några områden där verksamheten behöver utvecklas. En handlingsplan med följande åtgärder har lämnats in av verksamheten:

- Strategi för att komma tillrätta med att det finns en låg nivå av grundutbildad personal i gruppboendet.
- Hur storleken på chefsområdet påverkar tillgången på en närvarande ledning i gruppboendet.
- Åtgärder för att undvika användning av begränsningsåtgärder för den boende.
- Åtgärder för att särskilja mat- och pengahantering mellan boende och personal.
- Tydliggöra rutiner för lex Sarah så att det framgår att all personal har skyldighet och möjlighet att rapportera missförhållanden utan att det bedöms av en chef.

Uppföljning av handlingsplanen genomförs av sakkunnig under sommaren 2015.

Bakgrund

På Skånsta gruppboende bor sex personer i egna lägenheter. Skånsta gruppboende finns i en enplansbyggnad cirka två kilometer nordost om Åkersberga centrum. Skånsta startade för cirka tjugo år sedan, och många av de boende har bott på Skånsta under större delen av den tiden.

Senaste uppföljningen gjordes 2011. Vid det tillfället fanns vissa förbättringsbehov där verksamheten har arbetat vidare med utveckling. Det är till stor del samma personal som arbetar. Det finns en ny chef och en ny samordnare sedan senaste uppföljningen, de har varit på plats i cirka två år. Mat- och måltidssituationen har undersökts särskilt då det är Vård- och omsorgsnämndens fokusområde för 2014.

Lokaler

Skånsta gruppboestad har fullvärdiga lägenheter, med kök, badrum och egna uteplatser. Det finns gemensamhetsytor som är väl disponerade för de boende. Det finns gemensamt kök och sittytor. En uteplats ansluter till vardagsrummet och det finns trädgård runt huset. Personalen har ett jourrum och ett kontorsrum.

Personal

Det finns en personalgrupp med nio personer (6.75 årsarbetare) som arbetar på Skånsta. Det finns behov av personal på morgon och kväll på vardagar och hela dagar och kvällar på helger, samt samtliga nätter. Man är antingen två eller tre personer som arbetar då de boende är hemma. Man har nyligen ökat från två till tre personal på kvällstid vardagar. På grund av det spridda bemanningsbehovet över dygnet arbetar de flesta deltid. Det är sovande jour på natten. Bemanningen upplevs som tillräcklig av ledning och av personal. Uppstår behov av personal på dagtid om någon av de boende är hemma kallas personal in. Personalen upplever att det är bra beman- ning på kvällstid, man hinner med att stödja de boende med både aktiviteter och i hemmet.

Personalomsättningen är låg. Frånvaron som finns är sjukfrånvaro. Utbildningar som är representerade i personalgruppen är vårdare, grund- och påbyggnadsutbildning och undersköterska. Fem personer av nio har en formell gymnasial grundutbildning inom omsorgsområdet. De andra har läst enstaka kurser. Visst arbete pågår inom produktionsförvaltningen vad gäller att kartlägga kompetens. Det finns ett bra utbud av kurser för vidareutbildning. Personalen upplever att de får gå på den utbildning som behövs. Det finns inga strukturerade kompetensutvecklingsplaner.

Det finns rutiner för introduktion som används när ny personal kommer.Handledning har man haft regelbundet genom åren.

Enhetschefen har högskoleutbildning inom området och har arbetslivserfarenhet som LSS-handläggare. Enhetschefen har ansvar för fyra gruppbostäder samt en daglig verksamhet. Samordnaren arbetar också med fyra gruppbostäder. Ansvarsområdet har nyligen utökats med två gruppbostäder till det nuvarande.

Boende

Samtliga boende har daglig verksamhet. Fem av sex boende har insatsen kontaktperson enligt LSS.

De boende är aktiva på sin fritid. De går på dans, gympa, caféer, museer och tycker om att besöka restauranger. Under sommaren erbjuder verksamheten en utflyttad verksamhet som en semestervistelse. Det finns en egen minibuss i verksamheten. Tack vare den kan man göra spontana aktiviteter som alla kan få följa med på. Den boende kan välja om den vill vara med i aktiviteter i grupp eller individuellt. Många är intresserade av att pyssla och arbeta med händerna. Personalen tycker att man hinner genomföra aktiviteter för de som vill. Tre personer i personalgruppen har ett särskilt ansvar för att omvärldsbevaka utbudet av aktiviteter.

Det finns rutiner för hantering av privata medel, information finns i varje boendes dokumentation.

Personalgruppen och ledningen beskriver att det finns svårigheter i att ha en lagom balans i att låta den boende bestämma själv och samtidigt lyssna på föräldrar och anhöriga. Många anhöriga är aktiva och engagerade och vill vara delaktiga i den boendes vardag. Samtidigt behöver personalen vara lyhörda för vad den boende faktiskt vill. Det kan handla om hur den boende använder sina pengar, vilka kläder den boende använder, vilka aktiviteter som den boende ska vara med på och vilken typ av mat den boende ska äta. Personal vill försöka prova nytt och testa gränser när det behövs och är lämpligt för att uppnå mål för den enskilde.

Ledningen och personalen behöver arbeta strukturerat för att säkerställa att man arbetar på den enskildes uppdrag. Annars finns en risk för att man inför begränsningsåtgärder och detta har inte stöd i lagstiftning som styr verksamheten. Exempel på begränsningsåtgärder kan vara att förbjuda en viss typ av mat, ha låsta dörrar eller skåp dit den boende borde ha tillträde, att övertala den boende att följa med på en aktivitet trots ovilja. LSS är tydligt utformad vad gäller intentionen att det är den enskilde som själv ska styra utformningen av sitt stöd och att samtligt stöd är frivilligt. Samtidigt ska verksamheten ha med sig ett anhörigperspektiv och arbeta för att främja den enskildes kontakter med sitt nätverk.

Mat och måltidssituationen

De boende har valt att sköta sin mathållning gemensamt. Det finns en gemensam hushållskassa till mat. God man eller anhörig lämnar pengar kontant. Personalen lagar frukost och middag samtliga dagar i veckan, samt lunch på helgerna, gemensamt till samtliga boende. Man storhandlar en gång per vecka och kompletteringshandlar däremellan. De boende kan följa med om de vill, framförallt vid småinköp och på helger. Maten lagas i det gemensamma köket och det finns en rullande sexveckorsmatsedel. De boende får önska maträtter och påverka matsedel. Vissa av de boende deltar i vissa moment i matlagningen.

Det finns en hög medvetenhet om vikten av både näringslära och livsmedelshygien.

Ibland upplevs måltidssituationen rörig. Vissa av de boende kan välja att med sig en tallrik med mat till sin lägenhet. De flesta boende har ingen mat inne i lägenheterna. Om någon vill ha stöd med att laga mat i sin lägenhet så får man det stödet men efterfrågan är enligt personalen låg.

Personalen betalar till samma kassa som de boende. De äter sedan måltiderna tillsammans med de boende under sitt arbetspass. Det finns ingen gränsdragning mellan vad som är de boendes mat och vad som är mat som är bekostad av personal.

Samarbete och samverkan

Samarbetet med daglig verksamhet varierar. Man kommunicerar när det behövs för den boendes skull men försöker att respektera den enskildes rätt till en avgränsad sysselsättning på dagtid. Det finns en medvetenhet i personalgruppen om att de boende kan vilja ha daglig verksamhet åtskilt från boendet vad gäller informationsspridning.

Det sker inget samarbete med andra gruppboendestäder.

Personalen tycker att det går bra att få stöd när någon boende behöver hjälp av sjukvården.

Avvikelsehantering

Verksamheten har ett system för händelserapportering. I det ingår rapport av lex Sarah, mottagna synpunkter, fel och brister, och förbättringsförslag. Det finns en vana av och rutiner för att dokumentera när det inträffar avvikelser i verksamheten.

Rutinen behöver justeras så att medarbetarens ansvar för och möjlighet att rapportera missförhållande enligt lex Sarah tydliggörs. Dagens rutin kan tolkas som att det är enhetschefen som gör bedömningen av om det inträffade ska rapporteras enligt lex Sarah eller ej. Det behöver framgå tydligt att den enskilde självständigt kan och ska göra rapport enligt lex Sarah.

Uppföljning och utvärdering

Det finns en verksamhetsplan för verksamheten. Det finns mål som syftar till att utveckla verksamheten, bland annat handlar det om att utveckla kundfokus och bättre mötesteknik. Det är tveksamt hur förankrade målen är i personalgruppen. Ledning och personal beskriver gemensamma mål om att bibehålla det professionella i arbetssättet vad gäller att främja den enskildes självständighet och självbestämmande.

Dokumentation

Alla boende har genomförandeplaner. Man antecknar viktiga händelser och avvikelser, i verksamhetssystemet och på papper. Man använder sig fortfarande av dokumentation i kollegieblock. Ett utvecklingsarbete pågår för att all personal ska dokumentera i verksamhetssystemet. Man brister i att dokumentera när begränsningsåtgärder används, t ex att man inte följer vad den enskilde vill. Det är tveksamt om de boende vet att de får läsa sin dokumentation, detta ska personalen tydliggöra i kommande genomförandeplansmöten.

Uppföljning av hälso- och sjukvårdsrutiner på Skånsta gruppboestad

Bakgrund

Stockholms läns landsting har hälso- och sjukvårdsansvaret i gruppboende, stöd- och serviceboende och på dagliga verksamheter.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska har tillsynsansvar i dessa verksamheter. Det innebär att *"Riktlinjer för hälso- och sjukvård i Österåkers kommun"* ska följas på dessa verksamheter.

Vid uppföljningsmöte deltog enhetschef, gruppleadare, sakkunnig funktionshinder och medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Organisation och samarbete

Riktlinjer för hälso- och sjukvård i Österåkers kommun finns i verksamheten och är känd av berörd personal. Distriktssköterskor från den husläkarmottagning där de boende är listade är knutna till gruppboestaden och kommer regelbundet till boendet. Telefonnummer till hälso- och sjukvårdspersonal finns och är kända av personal på enheten.

Läkemedelshandlingen

Lokal läkemedelsinstruktion finns, och enheten har en lokal rutin för läkemedelshandlingen. Läkemedel förvaras inlåst i den enskildes lägenhet i låst medicinskåp, personal med delegering har nycklar till skåpen.

Dokumentation

Hälsoanteckningar dokumenteras under speciell flik i Procapita.

Delegering

Hälso- och sjukvårdsuppgifter delegeras alltid, inom LSS-verksamheter sker delegering av personal som arbetar under en annan huvudman till personal inom kommunens verksamhet. Årlig uppföljning av delegeringar.

Avvikelsehantering

Avvikelsehanteringen fungerar på enheten, avvikelser skrivs när en avvikelse har inträffat och skickas till berörd distriktssköterska och till MAS.

Hygien

Basala hygienrutiner följs på enheten och personalen har tillgång till skyddsutrustning.

Mun- och tandhälsovård

Enligt tandvårdslagen har alla personer som beviljats insatser enligt LSS rätt till tandvårdsstöd. Alla har också rätt till en avgiftsfri munhälsobedömning årligen. Inget erbjudande om uppsökande tandvård har skett under året.

Sammanfattning

De hälso- och sjukvårdsinsatser som förekommer på enheten fungerar bra, personalen har rutiner för hur de ska kontakta hälso- och sjukvården när det behövs. Samarbetet med berörd husläkarmottagning fungerar bra.

Österåkers kommun
Produktionsförvaltningen
Datum: 141124

Handlingsplan gällandes Skånsta gruppbostad

-Strategi för att komma tillrätta med att det finns en låg nivå av grundutbildad personal i gruppboastaden.

Produktionsförvaltningen (vård och omsorg) avser att under 2015 påbörja arbetet med validering av tillsvidare anställd personal med syfte att öka antalet personal med formell kompetens på minst gymnasienivå.

Under 2014 har arbetet med att kartlägga personalens kompetens påbörjats. Kartläggningen utgår från socialstyrelsens **Allmänna råd (SOSFS 2014:2) om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning**. Till vår hjälp har vi Carpes framtagna Yrkeskrav och det material man där arbetat fram för just det här ändamålet. Sammanlagt är det totalt satta sex yrkeskrav som ska kartläggas och efter en analys av utfallet planeras utbildningsinsatser. För mer information om vårt arbete med yrkeskraven, besök gärna vårt intranät.

- Hur storleken på chefsområdet påverkar tillgången på en närvarande ledning i gruppboastaden.

Enhetschefen och samordnaren finns på plats två till tre gånger i veckan och övrig tid på telefon kontorstid 0800-17.00. Övrig tid finns chef i beredskap mellan 17.00-08.00.

Utgångspunkten är också att enhetschef och samordnaren samordnar sina tider så det finns en representant från ledningen tillgänglig även under ledigheter.

- Åtgärder för att undvika användning av begränsningsåtgärder för den boende.

Om en anhörig vill att personalen ska göra något som den boende inte vill, ska personalen stötta utifrån upprättad genomförandeplan som man gjort tillsammans med den boende. Om konflikt uppstår gällande bestämmelserna kan personalen initiera till ett informationsmöte där bestämmelserna utifrån LSS- lagstiftningen förtydligas. Möte hålls enbart om det finns samtycke från kund.

Personalens uppgift är att stötta den enskildes självbestämmande och integritet för att nå målet goda levnadsvillkor. Hur det görs ska framgå av den enskildes genomförandeplan som ska vara överenskommen med kund och dennes företrädare då det är aktuellt.

- Åtgärder för att särskilja mat och pengahantering mellan boende och personal.

Produktionsförvaltningen har uppmärksammat bekymret med hanteringen av matkassa för personalen och avser att införa ett nytt sätt att redovisa och separera kundernas och personalens mat- och pengahantering senast Q2 2015.

- Tydliggöra rutiner för Lex Sara så att det framgår att all personal har skyldighet och möjlighet att rapportera missförhållanden utan att det bedöms av en chef.

Rutin och dokument för Lex Sarah är nu tydliggjorda enligt granskningens uppmärksammande.

11.

**Uppföljning av verksamheten vid
Malvavägen servicebostad LSS**

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-01

Dnr VON 2014/0087

Uppföljning av verksamheten vid Malvavägen servicebostad LSS

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

Att godkänna rapport och handlingsplan efter uppföljning av verksamheten vid Malvavägens servicebostad

Bakgrund

Produktionsstyrelsen driver på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden verksamhet vid servicebostaden Malvavägen. Verksamheten bedrivs enligt lag om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS. Det finns en beställning som reglerar uppdraget. Verksamheten är ålagda att följa de lagar, regler och föreskrifter som finns utfärdade som rör området.

Förvaltningens slutsatser

Medicinskt ansvarig sjuksköterska och sakkunnig inom funktionshinder har under hösten 2014 gjort uppföljningsbesök vid Malvavägen servicebostad. Vid uppföljningen framkom ett antal förbättringsområden. Ansvarig enhetschef har lämnat in en handlingsplan med åtgärder som beskriver hur verksamheten ska arbeta med att komma tillrätta med bristerna. Sakkunnig avser att följa upp handlingsplanen under sommaren 2015.

Bilagor

1. Uppföljning av verksamheten vid Malvavägen bostad med särskild service enligt LSS 2014-11-03
2. Granskning av hälso- och sjukvården vid Malvavägen gruppbofastad 2014-12-03
2. Handlingsplan inlämnad av Malvavägen gruppbofastad efter uppföljning 2014-12-03


Birgitta Almén

Medicinskt ansvarig sjuksköterska



Sara Eriksson

Sakkunnig funktionshinder

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2014-11-03

Uppföljning av Malvavägen bostad med särskild service för vuxna LSS

Sammanfattning

På Malvavägen får de boende stöd och hjälp i vardagen. Det har pågått ett aktivt förbättringsarbete i arbetsgruppen under de senaste åren, där ledning och personal har fokuserat på att utveckla verksamheten så att den ska möta de boendes behov. Vissa mål har uppnåtts, och förbättringsarbetet fortsätter. De boende på Malvavägen har omfattande behov av stöd, och arbetssätt behöver konstant utvecklas för att kunna bemöta detta.

Det finns några områden för vilka verksamheten ska redovisa åtgärder i en handlingsplan:

- Hur verksamheten säkerställer att de boende får det stöd de behöver på kvällstid då verksamheten stänger för att utföra boendestödsuppdrag.
- Hur ledningen planerar att upprätta kompetensutvecklingsplan.
- Åtgärder för att särskilja mat- och pengahantering mellan boende och personal.
- Tydliggöra rutiner för lex Sarah så att det framgår att all personal har skyldighet och möjlighet att rapportera missförhållanden utan att det bedöms av en chef.

Uppföljning av handlingsplanen genomförs av sakkunnig under sommaren 2015.

Bakgrund

Malvavägen är en bostad med särskild service enligt lag om stöd och särskild service till vissa funktionshindrade, LSS. På Malvavägen bor personer som fått ett beslut om insatsen av Vård- och omsorgsnämnden. Målgruppen är vuxna personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det finns åtta lägenheter samt gemensamma utrymmen.

Senaste uppföljning av Malvavägens servicebostad genomfördes 2012. Efter den uppföljningen lämnade verksamheten in en handlingsplan på hur den skulle arbeta med mål och utveckling av verksamheten, mål och dokumentation för den enskilde, samt dokumentation av avvikelser. Extra fokus finns i denna uppföljning på dessa områden. Dessutom ges matsituationen särskild tyngd, då det är Vård- och omsorgsnämndens fokusområde för 2014.

Lokaler

Lägenheterna på Malvavägen är fullvärdiga med kök och badrum. De gemensamma ytorna är rymliga nog för samtliga boende samt personal. Det finns personalutrymmen, som också delvis delas med boendestödare.

Personal

Det finns personal dygnet runt på Malvavägen. På natten är en personal i tjänst i sovande jour, då kan de boende ringa om de behöver stöd. Verksamheten utvärderar hur behovet på natten ser ut, och om nattbemanningen kan lösas på alternativt sätt. Det händer att någon boende ringer personalen på nattetid, men det är mycket ovanligt. Personalen har instruktion att inte träffa en boende ensam på nattetid, det finns ingen möjlighet för de boende att träffa en personal mellan kl. 22-07. Personal kan tillkalla stöd för den enskilde via landstingets akutverksamheter.

Malvavägen har 6,8 personaltjänster samt 1 tjänst som samordnare. 2 personal arbetar på dagen, 2 på kvällen, 1 på natten. Det är samma bemanning på helgen. Bemanningen upplevs generellt sett som tillräcklig. Vissa önskemål från personalen lyfts fram om att det skulle finnas mer personal vid vissa specifika tillfällen, ofta för att göra aktiviteter spontant. En personal har på dagen ansvar för mat och en för städning. Mycket tid går till matlagning och hushållssysslor. Personalen beskriver att viljan finns hos både boende och personal att göra saker utöver vardagssysslor. Samordnaren arbetar dagtid på vardagar, och har även uppdrag för boendestöd och kontaktperson.

Överlämning mellan dag- och kvälls- och nattpersonal sker via så kallad rapportering varje dag, när dagpasset slutar och kvälls- och nattpersonalen börjar. Man upplever att det finns gott om tid för personalen att överlämna information. Enhetschefen har minskat antalet arbetsplatsträffar från varannan till var tredje vecka. Utvärdering ska göras.

Den tillsvidareanställda personalen har varierande utbildningar, t ex mentalskötarutbildning, ambulanssjukvårdare, undersköterska, och utbildning som case manager. Det sker löpande fortbildning. Personalen upplever att tillgången till vidareutbildning är god, några läser också specialistutbildning inom psykiatri. Ledningen upplever att det finns ett engagemang hos personalen vad gäller att gå på föreläsningar och läsa vidare även på egen tid. Kompetensutvecklingsplan saknas.

Lämplig handledare eftersöks just nu av verksamheten. Man har haft handledning regelbundet men känner nu att behov finns av handledning för viss perspektivförflyttning, att tänka vidare kring de behov som de boende har. Detta också kopplat till kraven som ställs i lagstiftningen. Syftet är enligt enhetschefen att få stöd av en handledare i hur man kan arbeta mer utifrån individens behov och utveckla delaktighet och självständighet.

Vikariatillgången varierar. Just nu finns det viss brist på vikarier. Ledningen är medveten om problemet och arbetar för att åtgärda det.

Introduktionsplan finns och fungerar bra. Särskilda genomgångar görs t ex inför sommaren. Det finns inte motsvarande introduktionsplan för chefsnivå.

Rutiner för tillbud och arbetsskada finns, men används för lite.

Det finns en samordnare och en enhetschef. Samordnaren sköter många dagliga frågor, t ex schemaläggning. Personalen upplever att de har bra stöd, får svar på frågor och kan bolla idéer. Enhetschefen har utbildning inom psykologi samt erfarenhet som verksamhetschef och projektledare inom vård och omsorg, både inom LSS och SoL. Ansvarsområdet inkluderar förutom Malvavägen även boendestöd, rekrytering av kontaktpersoner samt träffpunkt Ruffen. Enhetschef och samordnare har sina arbetsplatser på Malvalvägen.

Boende

På Malvavägen finns åtta lägenheter. De boende bor på Malvavägen efter beslut om insatsen bostad med särskild service enligt LSS och tillhör personkrets 3.

Få av de boende har sysselsättning på dagtid.

Det sker husmöten en gång per månad, där samtliga boende är välkomna. En förslagslåda finns där de boende kan lämna förslag. Kundundersökning i form av enkät genomförs varje år.

Aktiviteter planeras, men det är enligt personalens uppfattning ibland svårt att genomföra dem när de är planerade. Ibland lyfts missnöje från boende och anhöriga kring att det händer för lite på boendet. Detta försöker dock personalen möta genom att hitta nya sätt att motivera och planera för aktiviteter. Exempel på aktiviteter som man har genomfört är utflykter till Wira Bruk, titta på motorcyklar och promenera. Ett problem som återkommer är att man gemensamt planerar aktiviteter och bemannar efter dem, men att den boende sedan inte kan eller vill följa med.

Tillgången till hjälpmedel fungerar bra. Personalen beskriver att de behöver ytterligare stöd i att få kunskap om framförallt kognitiva hjälpmedel för att kunna se möjligheter och också motivera den boende att använda olika typer av stöd.

Personalgruppen på Malvavägen arbetar även till viss del med personer som får boendestöd (som bor i ordinärt boende). De besöker två personer varje kväll. En med ensambemanning och en med dubbelbemanning. Detta tar cirka en halvtimme, då stänger verksamheten. Detta upplevs som negativt av boende, samt även av personalen. Telefonsamtal till vissa boendestödkunder görs dagligen.

Mat och måltider

Personalen lagar frukost, lunch, middag och fika varje dag. De boende har valt att få sin mat lagad gemensamt. Det finns bestämda tider för måltiderna. Om det är någon som vill ha tillgång till mat under annan tid så ordnar man det. De boende har inte själva tillgång till köket där maten förvaras. Ett arbete pågår för att involvera de boende mer i planeringen av vad man äter. Personalen har kunskaper om nutrition och livsmedelshygien. Ett viktigt argument för att de boende har valt att dela matkassa är ekonomisk, man anser att man får mer för pengarna när det sköts i storhushåll. Den boende som vill kan sköta sin egen mathållning och får stöd med det från personalen.

Det har varit situationer när måltidssituationen har varit rörig och högljudd. Vissa väljer att äta snabbt och gå därifrån. Personalen beskriver att det har varit lugnt kring måltidssituationerna på senaste tiden. En tolkning av det är att personalens gemensamma bemötande fungerar bättre nu.

Men det varierar med hur de boende mår. Man tittar också på möjligheten att de boende ska servera sig sin egen mat istället för att som idag bli serverad av personalen.

Den boende betalar faktura till kommunen på maten varje månad. Personalen får löneavdrag för måltiderna. Utgifterna för maten hanteras ihop.

Samarbete och samverkan

Samarbetet med hälso- och sjukvården fungerar bra enligt personalens bedömning. Det är framförallt med den psykiatriska vuxenmottagningen PRIMA som det mesta samarbetet sker. När den boende behöver stöd till hälso- och sjukvården går det oftast bra att ordna det. Det finns en pärm med alla telefonnummer och kontakter, personalen upplever att de har lätt att veta hur de söker hjälp.

Viss problematik upplevs med att få stöd från NOA-teamet på nattetid. Det kan finnas oklarheter i vad NOA-teamet förväntar sig av boendet. Chefen ska avvikelserapportera till ansvariga.

Avvikelsehantering

Rutiner för lex Sarah finns. Verksamheten har skrivit ett antal rapporter.

Det finns utskrifter för olika blanketter samlade på samordnarens kontor. Personalen bollar ofta med samordnaren om vilken typ av händelse som har inträffat. Det behövs regelbundna genomgångar på personalmöten av hela rutinen, och då framförallt den som gäller lex Sarah. Rutinen behöver klargöras så att det blir tydligt att personalen inte behöver enhetschefens godkännande/bedömning för att skriva en lex Sarah-rapport.

Efter ett förändringsarbete upplever personalen att man arbetar ungefär lika i gruppen, och att det därmed blivit lugnare på boendet av det på senaste tiden. Därför har behovet av avvikelserapportering minskat.

Uppföljning och utvärdering

Det finns enligt enhetschefen behov av utbildning i LSS, likaså inom dokumentation och bemötande. Detta som ett led i att ytterligare utveckla verksamheten och dess arbetssätt.

Kundnöjdhetsundersökningar genomförs regelbundet. Resultatet har rapporterats tillbaka till de boende. Ett utvecklingsarbete pågår där resultaten ska användas som underlag för mål i verksamhetsplanen.

Dokumentation

Möte för genomförandeplan genomförs en gång per år. Då är kontaktmän med, samt den enskilde boende. En ny form av genomförandeplan ska användas. Alla boende har en genomförandeplan upprättad.

Arbetsanteckningar förs i Procapita. Dessa ska sedan sammanfattas av kontaktpersonen en gång per månad. Detta görs dock inte i full utsträckning. Utbildning inom dokumentation och verksamhetssystemet Procapita behövs. Genomförandeplaner finns, men är mycket kortfattade. Det finns vissa mål. De boende som deltar är ofta med en kort stund och vill att mötet ska vara kort. Vissa händelser av vikt dokumenteras.

Granskning av hälso- och sjukvårdsrutiner på Malvavägen stöd och service

Bakgrund

Stockholms läns landsting har hälso- och sjukvårdsansvaret på gruppboendestäder och serviceboenden och dagliga verksamheter. Medicinskt ansvarig sjuksköterska har ett tillsynsansvar i dessa verksamheter. Det innebär att *Riktlinjer för hälso- och sjukvård i Österåkers kommun* skall följas på enheten.

Vid uppföljningsmötet medverkade enhetschef, två av personalen, sakkunnig inom funktionshinder och medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Organisation och samarbete

Riktlinjer för hälso- och sjukvård i Österåkers kommun finns på boendet och är känd av berörd personal. Samarbetet med berörd husläkarmottagning och Prima fungerar. Enheten har samverkansmöte med Prima varje vecka.

Läkemedelshantering

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården skall följas. Medicinskt ansvarig sjuksköterskas instruktion för läkemedelshantering finns på enheten och enheten har en lokal skriftlig rutin. Läkemedel förvaras inlåst i skåp på enheten.

Dokumentation

Eventuell dokumentation angående hälso- och sjukvård skrivs under särskilda händelser i Procapita.

Delegeringar

Inom verksamheten delegerar personal som arbetar under annan huvudman till personal som arbetar inom kommunen. Detta innebär att arbetsledningen hos respektive huvudmän ska samarbeta. Utbildning sker när delegering ges och vid den årliga uppföljningen av delegeringen.

Medicintekniska produkter

Inga medicintekniska produkter används på enheten utom för egenvård.

Avvikelsehantering

Avvikelse hanteras enligt lokal rutin och skickas till berörd husläkarmottagning och till MAS för kännedom.

Hygien

Basala hygienrutiner följs och det finns tillgång till skyddsutrustning.

Mun- och tandhälsovård

De som bor på enheten har fått erbjudande om uppsökande tandvård.

Sammanfattning

Den hälso- och sjukvård som förekommer på enheten fungerar, rutiner finns för läkemedelshantering och samarbetet med berörd husläkarmottagning och Prima fungerar bra.

Österåkers kommun
Produktionsförvaltningen
Datum: 141215

Handlingsplan efter verksamhetsuppföljning på Malvavägens stöd- och servicebostad

Hur verksamheten säkerställer att de boende får det stöd de behöver på kvällstid då verksamheten stänger för att utföra boendestödsuppdrag.

Personalen på Malvan har med sig telefonen som de boende kan nå dem på under tiden de utträttar det kunduppdrag där de behöver vara två som varar under max fyrtio minuter. I övriga fall är en personal kvar på boendet. I det fall någon behöver bostöd när de är på gemensamt uppdrag så ringer de och personalen har då möjlighet att infinna sig inom ett par minuter. Ledningen undersöker om det finns möjlighet att boendestödsgruppen kan utföra dessa kvällsuppdrag på sikt.

Hur ledningen planerar att upprätta kompetensutvecklingsplan.

Produktionsförvaltningen (vård och omsorg) avser att under 2015 påbörja arbetet med validering av tillsvidare anställd personal med syfte att öka antalet personal med formell kompetens på minst gymnasienivå.

Under 2014 har arbetet med att kartlägga personalens kompetens påbörjats. Kartläggningen utgår från socialstyrelsens **Allmänna råd (SOSFS 2014:2) om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning**. Till vår hjälp har vi Carpes framtagna Yrkeskrav och det material man där arbetat fram för just det här ändamålet. Sammanlagt är det totalt satta sex yrkeskrav som ska kartläggas och efter en analys av utfallet planeras utbildningsinsatser. För mer information om vårt arbete med yrkeskraven, besök gärna vårt intranät.

Åtgärder för att särskilja mat och pengahantering mellan boende och personal.

Produktionsförvaltningen har uppmärksammat bekymret med hanteringen av matkassa för personalen och avser att införa ett nytt sätt att redovisa och separera kundernas och personalens mat- och pengahantering senast Q2 2015.

Tydliggöra rutiner för Lex Sara så att det framgår att all personal har skyldighet och möjlighet att rapportera missförhållanden utan att det bedöms av en chef.

Rutin och dokument för Lex Sarah är nu tydliggjorda enligt granskningens uppmärksammande.

/Gitte Stedt

12.

**Utvärdering av projekt öppen verksamhet
för unga personer med psykisk
funktionsnedsättning
samt beslut om fortsättning**

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-01

Dnr VON 2014/0049

Utvärdering av projekt öppen verksamhet för unga personer med psykisk funktionsnedsättning samt beslut om fortsättning

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

1. Notera utvärderingen av projekt öppen verksamhet för unga personer med funktionsnedsättning vid Bryggan till protokollet
2. Utbetala 200 000 kr till Produktionsstyrelsen för öppen verksamhet för unga med psykisk funktionsnedsättning att genomföras vid 45 tillfällen under 2015
3. Finansiering sker inom nämndens budgetram

Bakgrund

Produktionsstyrelsen har ansökt om och fått finansiering från Vård- och omsorgsnämnden för att under 2014 bedriva en fritidsverksamhet för unga vuxna med psykisk funktionsnedsättning. Under hösten 2014 har tio tillfällen genomförts på kvällstid. Verksamheten kallar sig Bryggan och verksamheten har i bifogad skrivelse utvärderat höstens insatser.

Förvaltningens slutsatser

Produktionsstyrelsen har i verksamheten Bryggan ordnat fritidsverksamhet åt målgruppen unga vuxna med psykisk funktionsnedsättning. Besökarna har framförallt kommit via tips från andra verksamheter, t ex daglig verksamhet, personligt ombud och PRIMA vuxenpsykiatri.

Synpunkter som inhämtats från biståndshandläggare, personal vid daglig verksamhet, personliga ombud, personal inom psykiatri, samt från intresseföreningen för schizofreni (IFS) är samtliga mycket positiva. Man har inom samtliga verksamheter sett behov av att målgruppen ska ha någonstans att vara på kvällen, att ha möjlighet tillhöra ett socialt sammanhang. Målgruppens behov av stöd ökar, och förhoppningen är att en öppen verksamhet kan bidra till att undvika vissa behov av biståndsbedömt stöd. Därför föreslår förvaltningen att Bryggan fortsätter under 2015 med en omfattning av 45 tillfällen.

Vad gäller öppethållande, innehåll och målgrupp beskrevs detta i den projektansökan som Produktionsstyrelsen gjorde inför projektstarten. Innehållet är fortfarande aktuellt och kan finnas som grund för fortsatt verksamhet under 2015, med tillägget att verksamheten aktivt ska ta reda på vad målgruppen önskar vad gäller innehåll och i möjligaste mål anpassa utbudet efter det.

Under 2015 kan verksamheten finansieras med medel som kommunen erhåller för uppnådda prestationer inom psykiatriområdet inom ramen för Regeringens så kallade PRIO-satsning.

Tjänsteutlåtande

Utbetalningen sker i december och förvaltningens bedömning är att kommunen kommer att ha kvalificerat sig för utbetalning.

Under hösten 2015 utvärderas verksamheten av sakkunnig inom funktionshinder.

Bilagor

1. Utvärdering av verksamheten Bryggan hösten 2014, 2014-12-03
2. Projektansökan från Produktionsstyrelsen



Anne Simmasgård
Socialchef



Sara Eriksson
Sakkunnig funktionshinder

2014-03-19

Ruffens träfflokal

Där verksamheten är som bäst

Till: Vård och omsorgsnämnden i Österåkers kommun
 Ordförande Mikael Ottosson
 Socialchef Anne Simmasgård
 Sakkunnig Sara Eriksson

Projektansökan om ekonomiskt stöd för fritidsverksamhet för unga vuxna med psykiatrisk funktionsnedsättning.

Kontaktperson: Gabrielle Solander

Tel: 540 816 92

e-post: gabrielle.solander@osteraker.se

- **Bakgrund:** Unga vuxna med psykiatrisk funktionsnedsättning har idag ingen fritidsverksamhet i Österåkers kommun. De behöver en naturlig samlingsplats där man kan känna tillhörighet och ingå i ett större sammanhang där man inte behöver känna sig avvikande.
- **Projektbeskrivning:** Att under ledning av erfarna handledare från Ruffens träfflokal och Boendestöd planera och bedriva fritidsverksamhet i annan lokal än Ruffen för unga vuxna med psykiatrisk funktionsnedsättning. Förslag på öppettid är till att börja med en dag i veckan mellan klockan 17 och 20. Man kan planera kvällsmat, handla, tillaga och äta tillsammans till självkostnadspris. Man kan baka och fika. Detta som ett led i träning mot ett självständigt liv då man flyttar hemifrån. Här kan man umgås, spela spel, gå på bio tillsammans, länka till kommunens fritidsgård och träfflokalen Ruffen som är öppen dagtid på vardagar.
- **Mål och syfte:** Att unga vuxna med psykiatrisk funktionsnedsättning ska känna tillhörighet och ingå i ett större sammanhang där man inte känner sig avvikande. Att utvecklas och träna inför ett självständigt liv då man flyttar hemifrån. Samt, inte minst, att bryta den sociala isolering som lätt uppstår när man har psykiatrisk funktionsnedsättning.
- **Målgrupp:** Unga vuxna med psykiatrisk funktionsnedsättning.
- **Tids- och aktivitetsplan:** Projektet är tänkt att starta så snart som möjligt med planering av verksamheten. Målet är att utöka antalet dagar per vecka och första året ha öppet vid 20 tillfällen. Projektet löper på så länge behov finns.
- **Ekonomi:** Kostnader för 2 handledare 70.000 kr. Inventarier och material 20.000 kr.
- **Sökande verksamhet:** Ruffens träfflokal och Boendestöd.


 Karin Nyborg-Hammenstig
 Enhetschef


 Gabrielle Solander
 Arbetsinstruktör

2014-12-12

Utvärdering av fritidsverksamhet för unga vuxna med psykiatrisk funktionsnedsättning "Bryggan"

Bryggan startade sin verksamhet 17 september 2014 och har nu under hösten haft öppet under tio onsdagar mellan kl. 17-20. Tanken bakom Bryggan är att kunna erbjuda en naturlig samlingsplats för våra unga vuxna med psykisk funktionsnedsättning.

Bryggan ska vara ett ställe att gå till där man får känna tillhörighet och ingå i ett större sammanhang och inte behöver känna sig avvikande. Målgruppen är en grupp som stadigt växer och behöver allt fler insatser och mer stöd. Genom att bidra till att bryta isoleringen för denna grupp medborgare, minskar vi också förhoppningsvis behovet av framtida tyngre insatser.

Bryggan har två handledare med stor erfarenhet och gedigen kompetens. Gabrielle Solander som under dagtid arbetar på träfflokalen Ruffen och Tina Markström som arbetar som boendestödjare inom socialpsykiatri, är eldsjälarna bakom projektet. Gabrielle är initiativtagare till projektet och både Tina och Gabrielle brinner för denna målgrupp och sitt arbete.

22 oktober hade vi öppet hus på Bryggan och under eftermiddagen kom omkring femtio besökare. Politiker, PO, ILSA, PRIMA, bistånd, representanter från PL, enhetschefer från övriga VoO, deltagare m.fl. och visade sitt intresse för verksamheten. Det har även skrivits en artikel i Mitt Österåker om Bryggan och fördelarna med att driva en sådan verksamhet.

Vi har under hösten marknadsfört Bryggan genom informationsutskick både mejl-och brevlades till alla tänkbara kanaler. Samtliga enhetschefer inom VoO, instanser som ILSA, PO m.fl. har tagit emot den broschyr vi sammanställt och den har nått såväl personal som deltagare. Vi har även marknadsfört oss på intranätet och om projektet tillåts fortsätta, har vi fått löfte om marknadsföring även på kommunens hemsida.

Deltagarnas önskemål har format Bryggan. Deras krav är inte särskilt höga, utan för det mesta vill man fika tillsammans och prata, skratta och spela spel. Någon gång har man även lagat mat tillsammans. Allt till självkostnadspris. Önskemål vid en fortsättning har varit att få gå på bio tillsammans och göra någon utflykt utöver att "bara vara" tillsammans.

Gabrielle och Tina har under Bryggans onsdagar låtit deltagarna fylla i en enkät om hur de som besöker verksamheten uppfattar den. Egentligen är det bästa sättet att sammanfatta höstens Bryggan att citera några av deltagarnas uppfattning:

"Väldigt bra bemötande"

"Mycket stöd"

"Omtänksam personal"

"Dom (personalen) betyder mycket för mig"

"Kul sällskap på kvällen"

"Jag tycker mycket om Gabbi och Tina"

"Kul att få gå till Bryggan"

"Betyder mycket att ha någonstans att gå till"

"Hoppas Bryggan få vara kvar"

"Väldigt trevligt"

"Gullig personal"

Vårt uttryckliga önskemål är att få fortsätta driva Bryggan och att undvika glapp. Det sista tillfället var 26/11. Den målgrupp vi riktar oss till kan vara svår att fånga upp och Bryggan har sedan start haft konstant flöde av besökare. Vi är stolta över att det vid varje tillfälle kommit mellan 4-12 besökare.

Vi har nu lyckats etablera kontakt inte bara med målgruppen, utan också med fritidsgårdar och andra instanser och inlett samarbete för ett större utbud och nätverk.

Vår högsta förhoppning är att få utöka verksamheten med 20 tillfällen under våren 2015 för att se hur många deltagare mer generösa öppettider kan ge. Flera av deltagarna har efterfrågat alternativa tider till onsdagarna, eftersom man helt missar en veckas Brygga om man råkar vara uppbokad på onsdagkvällarna. Det ligger ju också i våra besökares utmaning att det kan vara psykiska hinder att komma iväg en kväll, och då känns det bra att kunna erbjuda ytterligare tillfälle för att möta upp dem.

/Gitte Stedt

Enhetschef inom socialpsykiatri

13.

**Införande av kommunalt bostadstillägg för
personer med bostad enligt LSS**

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2014-12-04

Dnr VON 2014/0075

Införande av kommunalt bostadstillägg för personer med bostad enligt LSS

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

1. Införa kommunalt bostadstillägg för personer med verkställt beslut om bostad med särskild service enligt LSS från 1 juli 2015
2. Finansiering finns i budget 2015

Bakgrund

Kommunstyrelsen har föreslagit Kommunfullmäktige att i budget 2015 fatta beslut om att ge Vård- och omsorgsnämnden i uppdrag att införa kommunalt bostadstillägg för personer med bostad med särskild service eller annan anpassad bostad enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, från och med 1 juli 2015. Finansiering sker inom den tilldelade ramen för 2015. Vård- och omsorgsnämnden ska besluta om riktlinjer för bostadstillägget.

Förvaltningens slutsatser

I utredningen Kommunalt bostadstillägg för personer med bostad enligt LSS, daterad 2014-12-04 föreslås ramverk för hur bostadstillägget ska utformas. Detta kommer under våren 2014 att preciseras i riktlinjer för hur ansökan och utredning ska gå till.

Bilagor

Kommunalt bostadstillägg för personer med bostad enligt LSS 2014-12-04



Anne Simmasgård
Socialchef



Sara Eriksson
Sakkunnig funktionshinder

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2014-12-04

Införande av kommunalt bostadstillägg inom bostäder enligt LSS för vuxna

Bakgrund

FUB, intresseföreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning, har lämnat synpunkter till Österåkers kommun på att den ekonomiska situationen för många personer med funktionsnedsättning som bor i bostad beviljad enligt LSS är svår. LSS står för lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. FUB anser att de hyror som den enskilde får betala i bostäder som förmedlas efter beslut om LSS-insats är hög med tanke på att målgruppen ofta har låga inkomster. Detta leder enligt FUB till att många personer har högre utgifter än inkomster varje månad. Se FUBs skrivelse i bilaga 1 och 2. FUB föreslår att kommunen inför ett hyrestak.

Nuvarande system

Det finns från Försäkringskassan möjlighet att ansöka om bostadstillägg. Det kan bland annat beviljas personer med funktionsnedsättning som har aktivitets- eller sjukersättning. Bostadstillägget utgör 93 % av en hyra upp till max 5 000 kr. Utöver detta finns möjlighet för vissa att få särskilt bostadstillägg och bostadsbidrag, en kombination av dessa bidrag är dock ovanlig. Försäkringskassan kan också besluta om handikappersättning som är ett behovsprövat bidrag till den enskilde baserat på ökade kostnader som uppstår som konsekvens av en funktionsnedsättning.

Sveriges kommuner och landsting, SKL, planerar att undersöka frågan om hyror för personer som får omsorg beviljad i form av en bostad från kommunen. De har uppmärksammat att många som har en boendeinsats från kommunen, både äldre och personer med funktionsnedsättning, har en dålig privatekonomi. Eventuellt kommer en rapport eller rekommendation under 2015-2016. SKLs ståndpunkt har sedan tidigare varit dels att det är olyckligt att personer med insatser från kommunen hänvisas till att ansöka om ekonomiskt bistånd och dels att staten flyttar över kostnader till kommunen genom att gränsen (5 000 kr) för Försäkringskassans bostadstillägg har varit densamma under många år.

Det finns exempel på kommuner som har ett generellt hyrestak för de bostäder som hyrs ut. Det finns ingen sammanställning på hur vanligt detta är. Norrköpings kommun, som är en av de som har hyrestak, ser över och planerar att revidera sin modell då de själva anser att den är tveksam ur juridisk synvinkel då subventionen som uppstår via generellt hyrestak inte är behovsprövad.

Det finns kommuner i Sverige som har infört ett kommunalt bostadstillägg, KBT. Detta är ett frivilligt, ej lagreglerat, åtagande. Kommunen avgör vilka regler som ska gälla för tillägget. Bland nordostkommunerna i Stockholms län har Täby, Vaxholm och Lidingö någon form av KBT som riktar sig till målgruppen inom LSS. Vallentuna utreder möjligheten att införa KBT. Danderyd och Norrtälje har inget system för KBT. Stockholms stad har ett kommunalt bostadstillägg, som riktar till fler målgrupper än de inom LSS. I landet har Göteborg och Malmö liknande kommunala bostadstillägg. Generellt bedöms behovet av ett kommunalt tillägg vara större i storstadsområden, där både hyror och nybyggnadskostnader är högre än jämförbara siffror på mindre orter.

Förslag

Målgruppen har små möjligheter att ha en privatekonomi som förbättras med åren. Behoven av stöd är livslånga och ofta förändras inte inkomster och utgifter nämnvärt. När nya bostäder byggs blir hyrorna höga och detta kommer ytterligare försvåra målgruppens ekonomiska situation.

Kommunalt bostadstillägg, KBT, är en beprövad modell som andra kommuner har infört. Hanteeringen och prövningen av behovet av stöd liknar andra processer i kommunen, t ex för avgifter. I avsaknad av lagstiftning eller rekommendationer från SKL bedöms KBT efter individuell ansökan vara ett mer lämpligt system än generellt hyrestak.

Kommunen kan själv avgöra villkoren för ett kommunalt bostadstillägg.

Utformningen av KBT i Österåker föreslås likna det som finns i Täby kommun. Den exakta utformningen av tillämpningsrutiner föreslås anpassas till Vård- och omsorgsnämndens existerande system inom avgiftshantering.

Förutsättningar som föreslås:

- KBT hanteras som en myndighetsutövning, där den enskilde får ett myndighetsbeslut enligt socialtjänstlagen efter en ansökan.
- Den sökande ska tillhöra någon av LSS personkretsar och vara beviljad insatsen bostad med särskild service för vuxna (servicebostad eller gruppboende) eller annan särskilt anpassad bostad.
- Insatsen ska vara verkställd av Österåkers kommun och Österåkers kommun ska vara ansvarig för insatsen.
- Insatsen kan verkställas av Österåkers kommun i annan kommun eller hos privat utförare. Den enskilde kan då ha ett hyresförhållande med annan hyresvärd än Österåkers kommun. Den enskilde kan också i undantagsfall äga sin bostad (gäller äldre beslut).
- Med boendekostnad avses hyra (eller motsvarande kostnad) samt hushållsel.
- KBT beviljas för den del av boendekostnaden som överstiger 5 825 kr, vilket är den genomsnittliga boendekostnad som finns i Storstockholmsområdet 2014 enligt Försäkringskassans underlag för beräkning av bostadsbidrag mm och även den gräns som Täby kommun använder.

- KBT beviljas inte för boendekostnader över 8 125 kr, vilket är Försäkringskassans högsta godtagbara boendekostnad för enpersonershushåll för 2014.
- Gränserna 5 825 och 8 125 regleras varje år enligt Försäkringskassans beslut om genomsnittlig och högsta godtagbara boendekostnad för det kommande året.
- Storleken på KBT är 93 % av den del av hyran som överstiger 5 825 kr och som understiger 8 125 kr (2014). Nivån 93 % föreslås då det är den nivå som Försäkringskassan ersätter hyror upp till 5 000 kr med.
- Sammanboende personer kan ansöka om KBT och förutsättningarna utreds då såsom att de står ansvariga för hälften av den gemensamma boendekostnaden.
- KBT blir inkomstprövat enligt jämförbara bestämmelser hos Försäkringskassan.
- Som del av inkomst räknas också del av förmögenhet överstigande 100 000 kr per år.

Antal berörda personer

I Österåkers kommun fanns 126 personer 1 juni 2014 med beslut om gruppboende, serviceboende eller särskilt anpassad bostad enligt LSS. Av dessa 126 personer hade 7 beslut om ekonomiskt bistånd. 99 personer hade andrahandshyreskontrakt från kommunen, övriga hade hyresavtal med olika utförare. Utförare har till Österåkers kommun lämnat information om de hyresnivåer som finns i deras bostäder. Ett fåtal hyror är fortfarande okända (enskilda personer kan ha egna kontrakt med en fastighetsägare alternativt äga sin bostad, utan att detta hanteras av utföraren eller nämnden), men då har snitthyra för motsvarande område och kända kontrakt använts som underlag. Snitthyran är 5 321 kr år 2014. Till det har en schablonkostnad på 200 kr lagts till för hushållsel. Baserat på de kända hyrorna är det 40 % av personerna som har hyror som överstiger 5 825 kr per månad och som därför skulle kunna vara berättigade till KBT.

Kostnad för kommunen

Hantering av ansökningar om kommunalt bostadstillägg kräver en utökad administration och myndighetsutövning. Efter samtal med Täby som har haft systemet i tre år och som har jämförbart antal sökande som Österåker kan få, är en rimlig uppskattning att det krävs 20 % av en tjänst för att hantera uppdraget, vilket leder till en kostnad på cirka 100 000 kr per år. Tjänsten bör finnas på socialförvaltningens biståndsenhet där LSS-beslut samt avgifts- och ersättningsfrågor hanteras. Det är också rimligt att anta att alla som har hyror överstigande 5 825 kr inte är berättigade till KBT utifrån sina förutsättningar vad gäller inkomst och förmögenhet. Ett antagande att 75 % av personerna ansöker om och får KBT beviljat enligt förutsättningarna ovan medför en kostnad för kommunen för själva utbetalningarna inklusive administration på cirka 447 000 kr per år.

KBT med undre gräns 5 825 kr/månad

| | |
|-----------------------------|----------------|
| Antal personer över gräns | 51 |
| Kostnad administration | 100 000 |
| Kostnad utbetalning | 347 397 |
| Total kostnad per år | 447 397 |

Konsekvenser för den enskilde

Nedan redovisas exempel för hur hyreskostnaden för en person med bostad enligt LSS påverkas med KBT

Exempel på hyreskostnad för enskild i LSS-bostad med KBT från 5 825 kr

| | | | | |
|------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Hyra inkl hushållsel | 5 200 | 6 200 | 7 200 | 8 200 |
| Bostadstillägg FK 93% | 4650 | 4650 | 4650 | 4650 |
| KBT 93% | 0 | 349 | 1279 | 2209 |
| Egen kostnad för hyra | 550 | 1 201 | 1 271 | 1 341 |

Synpunkt från FUB

FUB har i skrivelser till Täby kommun angivit att de anser att kommunen ska utge KBT för hela den överstigande delen av hyran över 5 000 kr, dvs. där gränsen går för att få statligt bostadstillägg via Försäkringskassan. Denna synpunkt gäller även för det system som Österåkers kommun väljer att införa. Skillnaden mellan 5 825 och 5 000 kr, dvs. 825 kr, orsakar en skillnad i bostadstillägget och därmed den faktiska hyreskostnaden på cirka 760 kr i månaden för den enskilde (räknat på 93 %-igt kommunalt bostadstillägg).

Konsekvenser och riskanalys

- Hur många enskilda som kommer att ansöka om KBT och få det beviljat är okänt, enbart ett antagande kan göras. Det finns inte information om individers faktiska inkomster och förmögenhet.
- Det finns en risk för att fler ansöker om insatsen bostad enligt LSS när det finns möjlighet att ansöka om KBT, en möjlighet som inte finns för de som bor i egen bostad (t ex med boendestöd). Denna risk för ökat antal ansökningar inkluderar också särskilt anpassad bostad.
- Andra målgrupper, t ex personer med beslut om särskilt boende enligt socialtjänstlagen, kan komma att framföra krav på att även dessa målgrupper ska inkluderas i systemet med KBT.

Kontaktperson: Jörgen Johansson
jorgen.johansson@nui.se

Åkersberga 140424

Kommunalråden och
vård- och omsorgsnämnden
Österåkers kommun
184 86 Åkersberga

Inför hyrestak för bostad med särskild service för vuxna enligt LSS

Nätverk FUB i Österåker vill uppmärksamma kommunalråden och vård- och omsorgsnämnden på den mycket svåra ekonomiska situationen för vuxna med utvecklingsstörning. Det handlar om en grupp människor som under hela sitt vuxna liv kommer att tillhöra de allra fattigaste i samhället. För att förbättra dessa personers ekonomi och därigenom möjliggöra goda levnadsvillkor, anser vi att ett hyrestak omgående ska införas för bostad enligt LSS.

Nätverk FUB i Österåker är en kommungrupp, som ingår i Riksförbundet FUB:s lokalförening Södra Roslagen. Nätverk FUB i Österåker arbetar för goda levnadsvillkor för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning.

De flesta personer med utvecklingsstörning har att se fram emot ett liv i fattigdom. Den huvudsakliga inkomsten för de som bor i bostad enligt LSS är aktivitetsersättning eller sjukersättning. För en del tillkommer handikappersättning för att täcka merkostnader till följd av själva funktionsnedsättningen (läkemedel, hjälpmedel o dyl.). Personerna har pga. sin funktionsnedsättning ingen möjlighet att påverka sin inkomst genom studier, byte av arbete etc. Samtidigt är det inte heller möjligt att välja en billigare bostad eftersom de flesta behöver den omvårdnad som ingår i bostad enligt LSS. Rättsläget gör det möjligt för kommunen att ta ut marknadsmässiga hyror och därtill även hyra för gemensamhetsutrymmena i bostaden, vilket gör att hyran t.o.m. överstiger övriga hyresgästers. En kartläggning av SKL vintern 2012/13, visade att närmare en femtedel av de 57 svarande kommunerna hänvisade personer med funktionsnedsättning, bosatta i särskilt boende, till ekonomiskt försörjningsstöd.

Ett föredöme är Norrköpings kommun: Där tillämpas sedan flera år s.k. hyrestak. Om hyran i bostad, enligt LSS, uppgår till mer än 5 000 kronor/månad, reduceras beloppet till 5 000 kronor. Överskjutande belopp betalas av vård- och omsorgskontoret. Brukaren betalar inte högre hyra än det belopp som det är möjligt att söka statligt bostadstillägg för. Den gränsen är idag 5 000 kronor. I Norrköping betalar hyresgästen endast för den yta som den egna lägenheten omfattar, dvs. kommunen tar inte ut någon hyreskostnad för gemensamma ytor i gruppboenden eller serviceboenden. Detta och beslutet om hyrestak är grundat på att brukaren ska ha goda levnadsvillkor.

Nätverk FUB i Österåker föreslår att ett hyrestak omgående införas för bostad enligt LSS, motsvarande gränsen för statligt bostadsbidrag, för närvarande 5 000 kronor/månad.

Åkersberga dag som ovan
Nätverk FUB i Österåker

2 bilagor

Bilaga 2.

Sändlista:

Kommunalråden:

Michaela Fletcher Sjöman

Elisabeth Gunnars

Ann-Christine Furustrand

Ledamöter och suppleanter i vård- och omsorgsnämnden

Budget 2014 med "skäliga" levnadskostnader för man 18-30 år enligt Konsumentverkets beräkningar

Vad ingår i beräkningarna i Konsumentverkets siffror?

Beräkningarna innebär inte en mycket låg standard, men det är inte heller någon lyxnivå. Man ska klara sig även på längre sikt. Beräkningarna bygger på att man **inte** har några funktionsnedsättningar eller sjukdomar som innebär extra utgifter för till exempel hjälpmedel eller mediciner. Kostnader för resor, glasögon, presenter, fickpengar, kalas, alkohol, tobak eller spel ingår inte i beräkningarna.

Inkomster

| | | |
|-------------------------|---------------|---------------------------------|
| Aktivitetsersättning | 8 140 | Garantiersättning 23-25 år |
| Bostadstillägg | 4 650 | 93% av 5000 kr/mån |
| Habiliteringsersättning | 963 | 220 dagar x 7 tim å 7,50 kr/tim |
| Summa inkomster | 13 753 | kr/mån |

Kostnader

| | | |
|-----------------------------------|---------------|---|
| Förbrukningsvaror | 100 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Hemutrustning inkl. dator | 370 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Media, fast telefoni, internet mm | 930 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Hemförsäkring - stor stad | 140 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Förbrukning av hushållsel | 320 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Livsmedel exkl luncher | 1 810 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Arbetsluncher | 550 | 220 dagar å 30 kr |
| Kläder och skor | 590 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Fritid och lek | 620 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Mobil | 230 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Personlig hygien | 380 | Skäliga levnadskostnader enligt Konsumentverket |
| Färdtjänst | 490 | Högekostnadsskydd |
| Hyra | 7 096 | Hyra för senast byggda bostad enl LSS på Bergavägen |
| Medicin | 180 | Högekostnadsskydd (2 200 kr/år) |
| Läkare/tandläkare | 90 | Högekostnadsskydd (1 100 kr/år) |
| Fickpengar | 0 | |
| Semester | 500 | Avsättning för årlig semester |
| Skatt | 1 832 | Skatt på aktivitetsersättning |
| Summa kostnader | 16 228 | kr/mån |

| | | |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| Underskott per månad | -2 475 | kr/mån |
|-----------------------------|---------------|---------------|

| | | |
|--------------------------|----------------|--------------|
| Underskott per år | -29 700 | kr/år |
|--------------------------|----------------|--------------|