

Produktionsförvaltningen

Kommunstyrelsens  
produktionsutskott

Datum: 2020-02-28

Diarienummer: PU2020/0021-01

## Tjänsteutlåtande, beställning från vård- och omsorgsnämnden avseende larmadministration

### Sammanfattning

Beställning från vård- och omsorgsnämnden avseende larmadministration (trygghetslarm) fr.o.m. 2019-12-01 och tillsvidare.

### Beslutsförslag

Kommunstyrelsens produktionsutskott beslut:

1. Acceptera vård- och omsorgsnämndens beställning av larmadministration fr.o.m. 2019-12-01 och tillsvidare. Beställningen kan sägas upp av båda parter, med 12 månaders varsel. Förändringar som görs i samförstånd kan göras vid alla tidpunkter och dokumenteras i ett tillägg till beställningen.

### Bakgrund

Beställningen avser administration av det digitala trygghetslarm som används för hemtjänsten i Österåkers kommun. Larmet omfattar hela larmkedjan från brukare till larmcentral och tillbaka. En förutsättning för beställning är att en upphandling är gjord och avtal finns för digitala trygghetslarm med inkluderande delar.

Larmadministrationen ska ansvara för att med regelbundenhet följa upp och utvärdera den upphandlade tjänsten. Arbetet ska ske i nära dialog med beställaren. Larmadministration består av: mottagande av beställning, larminstallation hos kund, nyckelhantering, service och avslut av trygghetslarm. Processen kan komma att förändras i takt med den digitala utvecklingen.

## Förvaltningens slutsatser

Produktionsförvaltningen ansvarar sedan tidigare för larmadministration avseende digitala trygghetslarm. En beställning på fortsatt utförande är positiv och förutsättningarna för att fullgöra uppdraget med utgångspunkt från beställning är rimliga. Därmed föreslås beställning från vård- och omsorgsnämnden kunna accepteras.

## Tidigare beredning

Vård- och omsorgsnämnden 2019-11-27

## Bilagor

1. Beställning av larmadministration av Kommunstyrelsens produktionsutskott, Dnr VoN 2019/0075



Karin Welin

Tf. verksamhetschef VoO



Eva Wetterstrand

produktionsdirektör

## Expedieras

Namn

VON § 11:13

Dnr. VON 2019/0075

## Beställning av larmadministration av Kommunstyrelsens produktionsutskott

### Vård- och omsorgsnämndens beslut

Beställa tjänsten larmadministration från Kommunstyrelsens Produktionsutskott från och med 2019-12-01 och tillsvidare.

### Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden lämnar en beställning på tjänsten larmadministration till Kommunstyrelsens Produktionsutskott att gälla från och med 2019-12-01.

### Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2019-11-07.

### Förslag till beslut

Monica Kjellman (L) yrkar bifall till Socialförvaltningens beslutsförslag, innebärande:

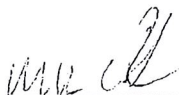
Beställa tjänsten larmadministration från Kommunstyrelsens Produktionsutskott från och med 2019-12-01 och tillsvidare.

### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt Monica Kjellmans (L) yrkande och finner att så är fallet.

---

Expedieras  
Kommunstyrelsens produktionsutskott  
Akten



---

Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande

## Tjänsteutlåtande

**Socialförvaltningen**  
**Kerstin Odenfelt**

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2019-11-07  
Dnr VON 2019/0075

### Beställning av larmadministration

#### Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden lämnar en beställning på tjänsten larmadministration till Kommunstyrelsens Produktionsutskott att gälla från och med 2019-12-01.

#### Beslutsförslag

##### **Vård- och omsorgsnämndens beslut**

Beställa tjänsten larmadministration från Kommunstyrelsens Produktionsutskott från och med 2019-12-01 och tillsvidare.

#### Bakgrund

Enligt styrmodell samt reglemente i Österåkers kommun ska Vård- och omsorgsnämnden lämna beställning till Kommunstyrelsens Produktionsutskott avseende de verksamheter där Kommunstyrelsens produktionsutskott ska ansvara för utförandet.

#### Förvaltningens slutsatser

Socialförvaltningen föreslår att Vård- och omsorgsnämnden beställer av Kommunstyrelsens Produktionsutskott att utföra tjänsten larmadministration i enlighet med innehållet i bilagan.

#### Bilagor

Beställning av tjänsten larmadministration daterad 2019-11-07

Susanna Kisel  
Socialdirektör

Sigbritt Sundling  
Enhetschef staben

---

Expedieras

## Digitala Signaturer

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Sigbritt Sundling  
Datum: 2019-11-20 10:07 +01:00

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Susanna Kiesel  
Datum: 2019-11-20 11:23 +01:00



2019-10-10

## Beställning larmadministration

Vård- och omsorgsnämnden överlämnar beställning på larmadministration till Kommunstyrelsens Produktionsutskott.

I första delen av beställningen beskrivs tjänsten med information om uppdraget samt kravspecifikation. Allmänna krav som gäller för samtliga tjänster finns sist i beställningen.

Beställningen gäller från och med 2019-12-01 och tillsvidare.

I beställningen finns krav redovisade från beställaren. Utföraren förutsätts vara insatt i lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd, kommunens mål, policydokument och riktlinjer som gäller området. Exempel är:

- Socialtjänstlagen
- SOSFS 2011:5 (Lex Sarah)
- SOSFS 2011:9 (Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete)
- SOSFS 2011:12 (Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre)
- SOSFS 2014:5 (Dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL, LVM, LVU och LSS)

### I. Kravspecifikation

#### I.1 Uppdraget

Beställningen avser larmadministration i Österåkers kommun av det digitala trygghetslarmet omfattande hela larmkedjan dvs från brukare till larmcentral och tillbaks igen. Förutsättningen för beställningen är att en upphandling är gjord med avtal för digitala trygghetslarm med inkluderande delar.

Larmadministrationen ska ansvara för att med regelbundenhet följa upp och utvärdera den upphandlade tjänsten, digitala trygghetslarm med inkluderande delar. Arbetet ska ske i nära dialog med beställaren.

Larmadministration hos brukare består av följande arbetsmoment; Mottagande av beställning, larminstallation, nyckelhantering, service och avslut av trygghetslarm.

Processen och innehållet i uppdraget kan komma att förändras i takt med den digitala utvecklingen för åtgärdande av trygghetslarm samt för andra biståndsbedömda digitala hjälpmedel.

## **1.2 Syfte och mål**

Vård och omsorg i Österåker ska vara av god kvalitet och verka för att äldre och funktionsnedsatta får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden. Människor ska bemötas med lyhördhet, intresse och engagemang. Självbestämmande och integritet ska respekteras.

Brukaren ska ges möjlighet att bo kvar i sitt hem och i sin invanda miljö

Verksamheten ska präglas av:

### **Kontinuitet**

Service och omsorgen ska präglas av god personalkontinuitet, omsorgskontinuitet och tidskontinuitet.

### **Integritet**

Insatserna ska ges med lyhördhet för brukarens vanor, behov, förutsättningar och önskemål. Brukaren ska känna sig respekterad och väl bemött i kontakterna med utföraren.

### **Självständighet**

Brukaren ska stimuleras att upprätthålla sina förmågor och resurser.

### **Trygghet och säkerhet**

Brukaren ska kunna lita på att hen får den service och omsorg hen behöver och känna sig trygg med de insatser man får. Brukaren ska ha en (1) kontaktman och en namngiven ersättare.

### **Delaktighet**

Brukaren ska känna sig delaktig och kunna påverka de insatser hen har.

### **Tillgänglighet**

Brukaren ska i god tid få information om eventuella förändringar i verksamheten. Brukaren ska lätt kunna komma i kontakt med personal inom vården och omsorgen.

### **Gott bemötande**

Brukaren ska bemötas med respekt, vänlighet, hänsyn och engagemang.

## **1.3 Svar på beställningen**

Utföraren ska vid beställningens start skriftligt svara på hur utföraren ska uppfylla innehållet i beställningen. Följande år ska enheten redovisa utförandet av beställningen i verksamhetsberättelse respektive verksamhetsplan i enlighet med kommunens tidsplan för dessa.

Utförarens beskrivning av hur uppdraget kommer att genomföras granskas av socialförvaltningen.

Kompletteringar och förtydliganden kan komma att begäras in.

## **1.4 Uppdragsbeskrivning**

### **1.4.1 Omfattning**

#### **Beställning**

När en person fått ett biståndsbeslut kontaktar biståndshandläggaren larmadministrationen och gör en formell beställning. Larmadministrationens uppdrag beskrivs och finns förtydligt i dokumentet, Ansvarsfördelning och rutin för trygghetslarm framtagna 2016-07-01. Dokumentet beskriver också ansvarsfördelningen mellan biståndshandläggare, utföraren av hemtjänst och larmadministrationen.

Under följande rubriker beskrivs uppdraget larmadministration: Beslut om trygghetslarm, genomförande, uppföljning av beslut om trygghetslarm, avslut och återtagande av trygghetslarm, byte av utförare, ändringar av uppgifter, tillfälliga uppehåll, teknisk support och övervakning driftstörningar/stopp, debitering av förlust el skada av larmdosa och larmklocka, statistik och avvikelser. Provlarm, service och tillbehör behandlas under rubriken tekniska frågor nedan.

## Tekniska frågor

### *Provlarm*

Automatiska provlarm sker dygnsvis digitalt. Provlarm utförs minst en gång per månad. Det utförs av brukaren enligt instruktion av larmadministrationen. Eventuella fel, som upptäcks vid provlarm åtgärdas av larmadministrationen.

### *Service*

Byte av batterier i och rengöring av trygghetslarm och sändare ("larmklockan")

### *Tillbehör*

Larmadministrationen tillhandahåller samtliga tillbehör till trygghetslarmet. Som tillbehör räknas armband, halssnöre samt batterier till både trygghetslarmet och sändaren ("larmklockan").

## Finskt förvaltningsområde

Österåkers kommun är ett finskt förvaltningsområde vilket innebär att kommuninnevånare har rätt att använda finska i kontakten med Österåkers kommun och att man helt eller delvis har rätt till äldreomsorg på finska.

## Tolk

Så kallad vardagstolkning för döva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade bekostas av landstinget. Tolkning vid myndighetsutövning, d.v.s. vid kontakter med biståndshandläggare, bekostas av kommunen.

## Rutin för agerande vid misstanke om sjukdom eller dödsfall

Larmadministrationen ska ha en rutin som beskriver hur personal ska agera i händelse av att brukaren inte öppnar eller går att få kontakt med vid inplanerat besök. En rutin ska även finnas för hur personal ska agera i händelse av att brukaren avlidit i sin bostad.

## Hygienrutiner

Larmadministrationen ansvarar för att personalen har god kännedom om basala hygienrutiner samt skapa förutsättningar för att dessa följs, skyddskläder ska tillhandahållas när så behövs. Se även [www.vardhygien.nu](http://www.vardhygien.nu).

## Nyckelrutiner

Larmadministrationen ska ha säkra rutiner för hantering av brukarens nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Eventuell förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till brukaren. Kostnader som drabbar brukaren på grund av låsbyte förorsakat av försummelse hos larmadministrationens personal betalas av larmadministrationen.

### 1.4.2 Tillgänglighet

Larmadministrationen har i uppdraget att vara i tjänst och tillgänglig på telefon helgfria vardagar från kl 08:00 till kl 16:00.

## 1.5 Lagar och kvalitetsarbete

### 1.5.1 Lagar och förordningar samt mål

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med samtliga gällande lagar och förordningar som är aktuella för uppdraget, inkluderat kommunens mål, riktlinjer och policydokument.

Larmadministrationen förutsätts ha kännedom om måldokument för Vård- och omsorgsnämnden.



### 1.5.2 Systematiskt kvalitetsarbete (ledningssystem)

Larmadministrationen förutsätts arbeta med systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med SOSFS 2011:9.

## 1.6 Ledning och kompetens

### 1.6.1 Ledning/Enhetschef

Enhetschefen dvs den som leder och fördelar det dagliga arbetet och har det direkta ansvaret för personal, ekonomi och verksamhet. Enhetschefen ska finnas tillgänglig på plats eller nåbar via mobil må – fred, kontorstid.

Särskilda krav på enhetschef vid nyrekrytering:

- Dokumenterad adekvat utbildning på högskolenivå eller motsvarande kompetens och ha kunskaper om arbetsmiljö
- Minst 2 års erfarenhet inom området
- Minst sex (6) månaders erfarenhet som chef eller ledare inom omsorg, service och omvårdnad
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allm råd dvs ha lägst 7,5 hp i Socialrätt

### 1.6.2 Bemanning och kompetens

Larmadministrativ personal

I svar på beställningen ska Produktionsförvaltningen redovisa att tillräckliga personalresurser, med för uppdraget tillräcklig utbildning, kompetens och erfarenhet, finns för att kunna utföra uppdraget.

Särskilda krav på personal: Tillsvidareanställd personal ska ha gymnasieutbildning. Intresse för digitalt och larmadministrativt arbete samt ha någon form av vårderfarenhet, minst 6 (sex) månaders praktisk erfarenhet av vård- och omsorgsarbete.

Vikarier vid långtidsfrånvaro ska ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.

Utföraren ska ha vikarietillsättning vid långtidsfrånvaro (sjukdomar, semester, mm).

Utföraren ska ge teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställning.

Samtlig personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift på ett sådant sätt att kundens trygghet och säkerhet inte åsidosätts samt att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs för uppdraget.

Personalen får inte ha uppdrag som god man/förvaltare för någon brukare. Utföraren ska under uppdragstiden alltid kunna redovisa personalbemanningen. Praktikanter och volontärer får inte användas av utföraren för att uppfylla bemanningsgraden.

### Kompetensutveckling

Utföraren ska svara för att personalen kontinuerligt deltar i kompetensutveckling.

## 1.7 Lokaler

Lokalen som verksamheten finns i tillhandahålls av Vård- och omsorgsnämnden. Utföraren svarar för all utrustning och de inventarier som behövs för att driva larmadministrationen.

## 1.8 Ersättning

Beställningen omfattar anslaget för uppdraget larmadministration för trygghetslarm.

Anslaget avser samtliga i uppdraget förekommande kostnader.

Digitala hjälpmedel inom välfärdsteknikens område som vid en framtida planering kommer

”kopplas till” uppdraget larmadministration. Hänsyn ska då tas till de merkostnader som uppdraget kräver.

Ersättningen fastställs årligen av Kommunfullmäktige, normalt i november i samband med budget för kommande år.

Ersättning utgår ej för följande aktiviteter

- Kostnader för resor och traktamente liksom kostnader utöver anslaget för larmadministrationen medges ej.
- För brukarens inrapportering av de uppgifter som efterfrågas av till exempel Österåkers kommun, Socialstyrelsen, SKL.
- För medverkan vid uppföljningsmöten och vid genomförandeplaneringen, vid behov, minst en gång per år.

## **2 Allmänna krav**

### **2.1 Miljö**

Verksamheten ska arbeta enligt Österåkers kommuns fastlagda miljömål.

### **2.2 Kvalitetsledningssystem och avvikelshantering**

Rutiner för klagomålshantering ska finnas och redovisas i verksamhetsbeskrivningen. Fortlöpande redovisning till beställaren ska ske vid varje halvårs- och helårsskifte. När ett klagomål bedöms vara av allvarlig art ska beställaren omgående underrättas.

När rapport om lex Sarah upprättas i verksamheten ska verksamheten omgående informera beställaren genom att skicka en kopia på rapporten. Detta ska även göras i varje påföljande steg såsom utredning, beslut och eventuell anmälan till Inspektionen för vård och omsorg(IVO).

### **2.3 Verksamheten är arbetsgivare**

Verksamheten är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom verksamhetens verksamhetsområde. Systematiskt arbetsmiljöarbete ska bedrivas.

### **2.4 Dialog med enskilda**

Av stor vikt är att verksamheten präglas av öppenhet och tar tillvara den enskildes tankar och idéer. Om verksamheten utifrån önskemål vill göra omprioriteringar ska beställaren underrättas för att få godkännande. Verksamheten ska ansvara för att informationen om verksamheten på [www.osteraker.se](http://www.osteraker.se) är adekvat.

Verksamheten ansvarar för att det finns lättillgängligt informationsmaterial för medborgarna, t ex i form av broschyr i pappersform vid behov. I materialet ska kontaktinformation till verksamheten och till enhetschef tydligt framgå, företrädesvis genom direkttelefonnummer och e-postadress.

Verksamheten ska ha formaliserade former för att undersöka brukarnas nöjdhet och förbättringsförslag. Detta ska göras minst en gång per år och redovisas till beställaren i samband med helårsbokslut. Då nationella undersökningar (t ex av Socialstyrelsen eller Sveriges kommuner och landsting) genomförs ska verksamheten delta i dessa.

### **2.5 Utveckling**

Beställare och utförare ska, utöver verksamhetens eget kontinuerliga utvecklings- och

förändringsarbete, tillsammans verka för en kvalitativ optimering av tilldelade resurser. Såväl beställare som utförare ska inom ekonomisk ram och inom det huvudsakliga arbetsområdet vara öppna för förslag till förändringar och utveckling av verksamheten.

## **2.6 Omstrukturering av verksamhet**

Larmadministrationen ska på anmodan från beställaren delta i diskussioner om omstrukturering av verksamheten utifrån förändrat behov inom verksamhetens ansvarsområde.

## **2.7 Samverkan**

Verksamheten ska samverka med andra myndigheter, hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för brukaren viktiga personer och funktioner, liksom med vårdnadshavare eller legal företrädare.

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan larmadministrationen och beställaren förutsätts. Det åligger verksamheten att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling.

## **2.8 Insyn i verksamhetens verksamhet**

Beställaren ansvarar för uppföljning av larmadministrationen. Beställaren ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som beställaren anser vara nödvändiga.

Verksamheten ska i enlighet med kommunens tidplan för ekonomisk planering och uppföljning sända verksamhetsberättelse och verksamhetsplan till beställaren en gång per år.

Verksamheten och beställaren har ett gemensamt ansvar för att verksamheten följs upp och utvärderas. Beställaren äger rätt att genomföra undersökningar för att utvärdera verksamheten. Verksamheten ska bistå beställaren i detta arbete.

Uppgifter som andra myndigheter inforrdrar t ex från Inspektionen för vård- och omsorg(IVO) ska delges beställaren.

## **2.9 Tele och datakommunikation**

Tekniska krav

### **Allmänna krav utrustning**

Larmadministrationen ska ha den tekniska utrustning som krävs enligt IT-enheten i kommunen. Av säkerhetsskäl får offentliga datorer inte användas.

### **Procapita och Lifecare**

Beställaren använder Procapita VoO och Lifecare handläggare som verksamhetssystem. Där hanteras bl. a. beslut, beställning och underlag för debitering till kunder. Beställningar överförs till larmadministrationen via Procapita/Lifecare och bekräftas av den samma. Larmadministrationen ska ha 1-2 personer som har behörighet att ta emot beställningar i Procapita/Lifecare utförare. Manualer finns tillgängliga på kommunens hemsida. Framtida förändring av IT-system kan bli aktuellt.

För åtkomst till Lifecare utförare krävs tvåfaktorsinloggning. Det betyder att du gör följande vid inloggning:

- 1) Något du bara vet (t ex ett lösenord)
- 2) Något som bara du har (t ex bank-ID eller SITHS-kort)

Larmadministrationen ansvarar för att meddela nya och avslutade användare till beställarens systemförvaltare en månad i förväg. Beställarens systemförvaltare ansvarar för de användare som

ska kunna verkställa i systemet. Produktionsförvaltningens systemförvaltare ansvarar för övriga användare.

Beställaren gör regelbundna loggkontroller av larmadministrationens inloggning samt behandling av personuppgifter i verksamhetssystemet. Larmadministrationen har en skyldighet att redovisa om inloggningen, som framkommer i kontrollen, har gjorts av behörig personal.

### **Lifecare Meddelande**

Lifecare meddelande är webbaserad och fungerar både med Procapita och med andra Lifecare system. Systemet används av beställare och utförare för att skicka information om brukare.

### **Förändring av tekniska system**

De tekniska kraven av systemens anvisningar kan komma att ändras och ska följas av utföraren.

Kommunen förbehåller sig rätten att byta system med sex (6) månaders varsel.

### **Utbildning och support**

Larmadministrationen förutsätts ha grundläggande datorvana. Beställaren står för grundutbildning för 1-2 personer i användandet av verksamhetssystemen vid uppstarten av utförarens uppdrag. Utföraren utbildar sedan själv ny personal med hjälp av manualer som beställaren tillhandahåller. Vidareutbildning sker i takt med programmets utveckling och tillkommande program/funktioner. Larmadministrationen förbinder sig att delta på anordnade utbildningar, står för sina driftskostnader för IT och ska följa kommunens riktlinjer kring användning av verksamhetssystemen. Larmadministrationen står för kostnaden för övriga utbildningar som leverantören av programvaran eller annan anordnare inbjuder till/kräver.

### **2.10 Skadeståndsskyldighet**

Larmadministrationen ansvarar för samtliga skador som denne, eller annan för vilken den ansvarar orsakar genom fel eller försummelse. Om larmadministrationen gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska denne hålla beställaren skadelös.

### **2.11 Säkerhet och sekretess**

Verksamheten ska se till att all personal omfattas av sekretesskrav motsvarande de som ställs i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt GDPR

### **2.12 Ändringar och tillägg**

Ändringar och tillägg till denna beställning får endast göras efter skriftlig överenskommelse mellan parterna.

### **2.13 Giltighetstid, uppsägning och avslutande av beställningen**

Beställningen gäller löpande.

Beställaren och utföraren kan under beställningens giltighetstid säga upp beställningen med tolv månaders varsel.

Om beställaren och utföraren i samförstånd vill göra förändringar i beställningens innehåll kan detta göras vid alla tidpunkter, det ska dock dokumenteras i ett tillägg till beställningen.