



Förstudie gemensam larmcentral Västerbottens län



Projektledare: Stefan Bygdeson

REGION VÄSTERBOTTEN

Box 443, 901 09 Umeå, Sweden

VISITOR Västra Norrlandsgatan 13, Umeå

PHONE +46 90 16 57 00 **FAX** +46 90 77 05 91

www.regionvasterbotten.se info@regionvasterbotten.se

FAKTURA / INVOICE

Region Västerbotten, Box 65, 832 21 Frösön, Sweden

Organisationsnummer / Corporate identity number 222000-2434

VAT-nr SE222000243601

Bankgiro 245-8354 **Plusgiro** 34551-2



Förstudiedirektiv.....	3,4
Sammanfattning.....	5
Ekonomi.....	5,6
Förvaltning.....	7
Service.....	8
Tekniska förutsättningar.....	8,9
Intervju Värnamo kommun.....	10
Intervju Hudiksvall.....	11
Studiebesök Örnköldsviks larmcentral.....	12
Summering.....	13
Ordlista.....	14



Förstudie gemensam larmmottagning i Västerbottens län.

Projektledare
Projektperiod

Stefan Bygdeson
augusti – december 2014

Bakgrund

Sveriges kommun och landsting (SKL) lanserade under 2014, inom överenskommelsen evidensbaserad praktik (EBP) konceptet "Trygghet, service och delaktighet i hemmet genom digital teknik". För äldre och personer med funktionsnedsättning ska digital teknik komma till större nytta och ge möjligheten att bo kvar i sin hemmiljö, känna trygghet och delaktighet.

Sedan tidigare tillhandahåller samtliga kommuner i regionen trygghetslarm. Den påbörjade digitaliseringen av det fasta telenätet medför att analoga larm kommer att bytas ut mot digitala. Även delar av det fasta telenätet kommer att ersättas av mobil telefoni. Trygghetslarmen och nya trygghetstjänster kommer att använda den digitala tekniken och i många fall även samma bärartjänster d.v.s. bredband, mobilt 3G/4G eller fasta telenätet.

Två kommuner i regionen hanterar för närvarande sin larmmottagning inom sin egen organisation. Frågeställningen om möjligheterna till samarbete mellan kommunerna av larmmottagning har framkommit inom projektet digitala trygghetslarm men kommer även att behöva belysas inom projektet "Trygghet, service och delaktighet" vid pilottest av natt tillsyn.

Syfte

En förstudie av grundförutsättningarna för en gemensam mottagning för trygghetslarm och Trygghetstjänster i regionen.

Identifierat behov

Några kommuner upplever att nuvarande externa tjänsteföretag har långa svarstider och att återkopplingen på larm som inte fungerar varit bristfällig. I vissa fall har dialektala skillnader både hos brukaren av larmet samt hos larmmottagarens skapat osäkerhet. De flesta av larmen är enligt statistik inte akuta larm som kräver lokal närvaro. En lokal kännedom hos larmmottagaren om brukaren skulle kunna förenkla hanteringen och skapa ökad trygghet för brukaren.



Frågeställningar

- Finns det ekonomiska fördelar vid samarbete av larmmottagning?
- Hur kan förvaltningen av gemensam mottagning för larm och trygghetstjänster organiseras?
- Kan servicen och tryggheten förbättras med kortare svarstider och lokal kännedom?
- Tekniska förutsättningar för ett samarbete mellan vårdgivare.
- Omvärldsbevakning, sker det kommunala samarbeten i övriga regioner?
- Övriga tjänster som t.ex. sensorer, natt tillsyn via kamera, kan även dessa trygghetslarm hanteras gemensamt i samma organisation.
- Juridiska förutsättningar för samarbete larmmottagning enligt lagstiftningen inom Socialtjänstens område.

Resultat och leverans från förstudie

En förstudierapport som belyser frågeställningarna och som kan ligga till grund för ett beslut om fortsatt utredning och ett framtagande av en detaljerad vald lösning i en fördjupad lösningsspecifikation för intresserade kommuner.

Mål

Lösningförslag på samverkan mottagning larm och trygghetstjänster samt förväntade effekter, redovisas i en förstudierapport.

Rapportering

Redovisning för socialchefsgruppen den 28 november.

Beställare

Projektet beställare är samtliga socialchefer inom Region Västerbotten samt Region Västerbotten genom Magnus Rudehäll IT-strateg

Tidsplan

En slutrapport levereras senast 2014-12-31.

Organisation

Styrgrupp: e-Västerbottens ledningsgrupp.

Referensgrupp: Socialchefsgruppen, Nätverk digitala trygghetslarm.

Projektledare: Stefan Bygdeson Robertsfors kommun.

Finansiering

Projektet finansieras via stimulansmedel inom stödområdet EB



Sammanfattning

I förstudien har intervjuer skett med personer ansvariga för trygghetslarmen i respektive kommun för att kunna få en uppfattning om intresset av en regional larmcentral "Västerbottens larmcentral. Utöver det har studiebesök utförts på Örnsköldsviks kommuns larmcentral. Alla 15 tillfrågade kommuner i länet var positiva till en gemensam larmcentral och såg det som en resurs och möjlighet att ytterligare förbättra kvaliteten för brukare och personal

Frågeställningar inför bildandet av larmcentral

Ekonomi

Det har varit svårt att få en klar bild om vad enbart larmmottagning kostar för varje kommun. Detta som ett resultat att kostnaden är svårdefinierbar eftersom det ofta ligger sammanslaget med kostnader som exempelvis, serviceavtal, SIM korthyra, larmhyra etc.

I förstudien kan man däremot få en inblick i vilka kostnader som kan tänkas komma vid bildandet av en gemensam larmcentral.

Investeringskostnader i material samt förbrukning av el etc. är inte inräknade då elen förväntas ingå i lokalhyran.

Antalet anställda är en uppskattning beräknat på treskift efter bemanningen på larmcentralen i Ö-vik. På larmcentralen i Örnsköldsvik är det fem heltidsanställda samt två timanställda på 1400 anslutna larm med ca 40 000 mottagna larm per år. Dessa operatörer har även kommunens växel och automatlarm från fastigheter, kameraövervakning på skolor efter kl 21:00, kameraövervakning på några industrifastigheter samt industridammar.

Inget utöver trygghetslarm är beräknat i kalkylen eftersom förstudien enbart inriktat sig på att undersöka kostnader för mottagning av trygghetslarm och e-tjänster i en gemensam larmcentral.

Siffror för eventuell hyra av trygghetslarm har lagts in som en utgift. Summan är dock en uppskattning och sannolikt lägre vid upphandling. Kostnaden gäller om hela Västerbottens län skulle hyra sina trygghetslarm där larmcentralen går in som central upphandlare för länet.



Kostnader/inkomst	Utgifter	Inkomster	Differentiering
Personal 8 st	2 960 000		
Chef larmcentral	466 000		
Lokalhyra 75kvm	57 600		
Hyra av molntjänst	604 800		
Leasing av trygghetslarm/ år	864 000		
Debitering larmhyra		9 792 000	
Summa utgifter	4 958 400		4 833 600

Specificering av kostnader			
Poster	Utgifter	Differentiering	Inkomster
Personal 8 st heltid 22 000 i mån x 12 = 264 000 Kostnad arbetsgivaren 370 000 år X 12 mån / 8 personer	2 960 000		
Chef larmcentral 30 000 mån x 12 = 360 000 Kostnad arbetsgivaren 466 000 kr år	466 000		
Hyra lokal 75 kvm / år	57 600		
Hyra Molntjänst Larm mottagning 10.50 kr x 4800 larm 50 400 mån x 12 mån (9kr x 4800 larm x12 mån 518 400)	604 800		
Leasing av trygghetslarm år 15 kr x 4800 larm x 12 mån	864 000		
Debitering larmhyra 170 kr x 4800 larm =816 000 x 12=			9 792000
Summa utgifter larmcentral Kostnad larm/mån 4800 larm ger en bärande kostnad på 86 kr/larm	4 958 400		
Summa	4 958 400	4 833 600	9 792000
Differentiering		4 833 600	



Förvaltning

En tänkbar huvudman för larmcentralen är Region Västerbotten då regionen har en juridisk överbyggnad som redan är i drift och kan stå som huvudman i en länssamverkan. Region Västerbotten kan sedan ge i uppdrag till annan utförare att driva larmcentralen i skarp drift.

Reflektion

En regional larmcentral bör drivas i samförstånd mellan länets kommuner där det i varje ansluten kommun finns en grupp bestående av exempelvis; socialchef, larmansvariga, it chef, MAS, enhetschef i hemtjänsten. Dessa kunde då förslagsvis bilda en styrgrupp i varje enskild kommun. Utöver detta kanske utse representanter i varje kommunerna som bildar ett nätverk och har återkommande möten med chef för larmcentralen. Detta för att stämma av nöjdhet samt diskutera eventuellt inkomna synpunkter eller önskemål från personal och brukare. Att involvera brukaren/kunden av trygghetslarmet i det gemensamma utvecklingsarbetet torde främja en positiv utveckling. Återkommande systematiska mötesplatser bör nog inräknas för att stärka kunskapen i larmkedjan och verka för en hög nöjdhet både hos brukaren/kunden samt till personalen. Genom att kontinuerligt inhämta kunskap får man in mycket värdefull information vilket gör att det kan bedrivas en ständig utveckling. Utöver det så skapas nätverk mellan yrkesgrupper från hela länet. Ska landstinget involveras i förlängningen bör det även finnas representanter i teamet från dem.

Kostnaden för trygghetslarmet för brukaren bör vara lika för varje ansluten individ till larmcentralen oavsett kommun. Denna summa bör beräknas utifrån driftskostnad för larmcentralen. På så sätt skapas en bättre översikt av totalkostnaden för länet samt minskar orättvisor i form av olika utdebiteringar till brukarna eftersom alla får samma taxa för larmet oavsett huvudman.

Vidare bör en översikt göras om ett samarbete över länsgränserna mellan larmcentraler. Detta då kommuner som ligger på gränsen till nästa län bör i akuta situationer kunna sammarbeta med personal från angränsande län. Situation kan uppstå då personal från angränsande län befinner sig närmre den larmande brukaren än personal i det egna länet. Sannolikt borde det i förlängningen minska den totala samhällskostnaden. Detta möjliggörs genom lokalkännedom om länets geografi och de anslutna brukarna blir större bland personal i en länsalarmcentral som arbetar med samverkan.

Lägger man till Rakel systemet i centralen kan man nog se larmkedjan som komplett då den täcker i stort sett hela Sveriges yta med en säker kommunikation. Rakel kan användas av både brukare och personal där inget annat fungerar och för ensamarbetande personal detta ger en större trygghet då man direkt kommer till larmcentralen. Rakelsystemet har inbyggd talfunktion med



positionering där operatören kan larma polis, ambulans el brandkår och samtidigt kommunicera med den larmande personen under tiden utryckning pågår.

Eftersom kommun och landsting är politiskt styrda verksamheter kan villkor förändras i samband med budgetarbete vid maktskifte eller att ekonomiska förutsättningar förändras under mandatperioden. Därför förutsätter en liknande satsning blocköverskridande överenskommelser med en långsiktighet för driften.

Service

Genomgående har kommunerna i Västerbotten svarat positivt på frågan om intresse finns för att ingå i en egen länsalarmcentral. Intresse finns om det kan medföra lägre kostnader och öka kvaliteten med exempelvis kortare svarstider samt minskade av dialektala problem. Andra önskemål var möjligheten till användandet av nattkamera styrd från larmcentralen där larmcentralen "går in" och gör natt tillsyn när det inte krävs någon åtgärd utan enbart är ett tillsynsbesök. En nattkamera är en typ av webbkamera som sköts via larmcentralen med schemalagda besök enligt biståndsbeslut samt godkännande av brukare.

"Giraffen" var något som framkom som ett önskemål att använda där det är långt mellan besök hos brukare. Detta hjälpmedel kan då bli ett verktyg som larmcentralen använder dagtid för att göra en koll hemma hos brukaren. Det sköts via samtal och videobild. Sen kan larmcentralen enkelt meddela hemtjänsten om aktuell status.

Reflektion

Lokalkännedom bör sannolikt vara bättre med en regional larmcentral eftersom personalen har bättre kunskap om lokalgeografin i Västerbotten. Det borde underlätta eftersom personalen kan genom lokal media ha en bättre koll på väder och trafikstörningar mm. gällande länet.

Tekniska förutsättningar

Med dagens utbyggnad av fibernät och 4G så ökar möjligheten för samarbete mellan vårdgivare då uppkoppling förenklar e-hälsa lösningar. Som ett exempel ges [vårdrummet i Slussfors](#), Storumans kommun. Där kan individen sköta viss provtagning själv med hjälp av hemtjänstpersonal. Detta görs möjligt då kvalitén på överföring och hastighet ständigt förbättras och ger bättre möjligheter till ljud och bild kommunikation av hög kvalitet.

En rekommendation från SKL är att vid nybygge och renovering av service och trygghetsboenden sätta in uttag för IT som bara är till för larm och trygghetstjänster. Detta syftar till att öka säkerheten och förenkla för installatören eftersom kommunen står som ägare till dessa uttag oavsett entreprenör.



Ett högt säkerhetstänk vid en eventuell uppstart är ett måste både vad det gäller drift och datalagring av uppgifter och statistik, vidare kommer det inte beröras i förstudien då det finns gott om material och kunskap om ämnet i länet sedan tidigare.

Med SCAIP protokollet får man en framtidssäker plattform då denna är/kommer bli den standard som efterstävats från användare i organisationen under många år. Med kombinationen av m2m kort och callbackfunktion får man god säkerhet och bra kommunikation i en helt digital larmkedja.

Vid ett eventuellt bildande av gemensam larmcentral har man i Västerbotten bra möjlighet till en god redundans detta genom ett väl utbyggt data nät i länets Infrastruktur vilket bidrar till en mycket god spridning av datalagrings kapacitet mellan servrar knutna till larmcentralen.

Reflektion

Genom att använda samma teknik kan man göra en bedömning av rörelseförmåga med samma kamera som används nattetid, eller giraffen samt utbildad hemtjänstpersonal som är på plats hos brukaren. Där finns möjligheter att använda larmcentralen som en gemensam knutpunkt mellan kommun och landsting. På andra sidan finns uppkopplade sköterskor, rehab personal eller läkare som på distans kan göra en bedömning. Detta sparar då både tid och pengar genom att minska långa transporter för enklare ärenden. Vilket leder både till en minskad miljöpåverkan samt en effektivisering i användningen av resurser.



Samtal med Värnamo Kommun, Katarina Gustavsson: *Larmansvarig*

Värnamo kommun blev med relativt kort tidsintervall tvingade att byta larmmottagning och lade ut det på upphandling. Både Tunstall och Care Tech svarade där Care Tech var klart billigast på en "utbruten larm mottagning" (molntjänst) med ett pris på 13 000 kr för 850 larm = 15,29 kr i månad per larm.

Det var vissa störningar i datatrafiken vid uppstarten bl.a med kommunens brandvägg, detta löstes ändå relativt snabbt. Katrina menar att det har blivit fler driftsstörningar med larmen sedan de gick utanför kommunen med larm mottagningen än då de hade egen i kommunen stationerad larmmottagnings utrustning.

De har egna sim kort i GSM larmen och debiterar 100 kr för kommunikationen samt 164 kr i hyra på larmet totalt 264 kr i månaden till brukaren. En önskan finns att utrusta larmen med M2M kort som klarar samtal. En annan önskan var en gemensam faktura för alla sim kort som används i trygghetslarmen för att underlätta konteringen av dessa.

Samtal med Värnamo kommun, Anita: *Larmoperatör*

På larmmottagningen jobbar dagtid en personal vid en dator där larmen kommer från brukarna upp på skärmen samtidigt som det från larmet inringande samtalet kopplas upp via telefon. Efter samtalet med brukaren avslutats ringer Anita ut larmgruppen som brukaren tillhör. Anita upplever svarstiderna blivit bättre med egen utbruten larmmottagning och att den dialektala tidigare upplevda problemen blivit mindre jämfört med när de hade trygghetscentralen i Malmö.

En fördel med att använda sig av molntjänsten är att trygghetscentralen tar larm som inte hinns med i samband med byte mellan natt o dag personal i hemtjänsten dvs. om ingen svarar hos dem så kopplas larmet till trygghetscentralen i Malmö.

Nattlarmen tas emot av trygghetscentralen i Malmö då operatören i Värnamo kopplar över larmen dit när denna slutar kl. 21:00. Summering av samtalet med Anita är att de i huvudsak är nöjda med lösningen och att en mindre larmcentral ger en större lokalpersonkännedom. Det ger en bättre koll på larm frekvensen hos brukarna vilket leder till en bättre översikt med snabbare insatser vid ett avvikande larm beteende.



Samtal med Hudiksvall, Madeleine Hedin: *projektledare egen larmmottagning Gävleborgs län.*

Gävleborg har skickat ut ett förfrågningsunderlag till alla kommuner kring intresse om bildande av egen larmcentral. De hade inte 2014-09-30 fått in några svar.

Frågeställningarna liknar de som ställts från vår förstudie.

Dom har provat nattkamera hos 9 brukare med mycket bra erfarenheter från både brukarna och personalen. Brukaren upplevde att den personliga integriteten var bättre då det inte kom in folk på natten med ficklampa och lyste på dem då de oftast vaknade i samband med besöket. Kameran de testade var från Joice care och den var aktiv mellan 21-07. Nattpatrullen tilläts då göra sitt tillsynsbesök när de åkte förbi kontoret.

De testade även nära tjänsten via kamera kopplad till TV. Upplevda problem var att Tv:n kunde "hänga sig" och bilden låstes så inga kanaler gick få fram. Nära tjänsten är en typ av besök där man använder sig av rörlig media via TV apparaten och kommunicerar med ljud och bild. Där har de en utrustning hemma hos brukaren som de kopplar ihop med Tv:n och IT.

Madeleines rekommendation var att i stället använda sig av en surfplatta med sim kort eller mot ett trådlöst nätverk då den lösningen inte inkräktar på andra media och riskera att bilden på Tv:n låser sig.

I Gävleborgs län finns ca 6000 larm spridda på 10 kommuner där projektledaren också har tänkt i banor som involverar enklare bedömningar på distans mot landstinget för minskade kostnader och ökad tidsbesparing för länet i stort.

De ser e-hälsosatsningen som en stor vinst och möjlighet att bygga in i en gemensam larmcentral för länet där landstinget finns med som en tänkbar delägare i larmcentralen. Det skulle leda till utökade resurser och möjligheter till samverkan kring e-hälsa.



Studiebesök Örnsköldsviks larmcentral, Jonas Hägglund: *chef larmcentralen Örnsköldsvik.*

Larmcentralen har ca 1300 anslutna trygghetslarm men tar även fastighetslarm, automatiska brandlarm och svarar på växelsamtal till Ö-viks kommun. Centralen är byggd enligt senaste skyddsklass och klarar allt utom EMP = Atomskydd.

Operatörerna som jobbar vid larmcentralen har inte formell vårdutbildning men goda sociala egenskaper bra simultankapacitet och lång erfarenhet av yrket. De jobbar i tre skift om: 07:30-13:45 / 13:45-20:30 / 20:30-07:30 för operatörstjänst 1, samt dagskift 08-17:00 för operatör 2. De har 5 heltidstjänster och 2 tjänster på timmar.

Centralen tar totalt 50-60 000 larm per år varav 40 000 är trygghetslarm. Vi besöket hade det efter 15 timmars drift mottagits 172 trygghetslarm. Vid mottagande av larm loggas allt och förs in i en för varje ansluten brukare unik mapp. I mappen finns all nödvändig information kring brukaren. Alla inkomna larm rings ut till kopplad hemtjänstgrupp.

Nattpatrullen använder sig av Rakeltelefoner mellan 21-07:30 detta för att öka säkerheten då det är ett ensamarbete. Vid aktivering av trygghetsknappen går larmet direkt till larmcentralen som registrerar och tillkallar närmaste hjälp. Kostnaden för Rakel abonnemanget ligger på 135 kr i månaden/enhet. 300 Rakel abonnemang är anslutna till centralen. Alla siffror är 2013 års uppgifter.

Ö-vik har ett inarbetat system vid inkommit larm. Om ingen i hemtjänstgruppen svarar på larmutropet kontaktas jourhavande brandmän som ligger närmast den larmande brukaren. Dessa åker då ut i två stycken till den som larmat, detta görs för att ingen ska bli utan hjälp och riskera bli liggande i hemmet. I Ö-viks kommun finns 10 brandkårer inklusive den på heltid bemannade brandstationen Ö-vik.

Kommunen sköter själva all upphandling av trygghetslarm och i dagsläget används Neat som leverantör för trygghetslarm, pris för hyra av trygghetslarmet till brukaren ligger idag på 207 kr.

Ö-vik ser positivt på en samverkan över länsgränsen då det finns flertalet orter som ligger närmre Västerbotten och vise versa där det vid akuta situationer kan bli kortare körsträckor och snabbare inställelse från båda länsgränser. Uppstår sådana situationer blir det enklare än att ta en larmpatrull som är på väsentligt längre avstånd i den egna kommunen/länet.



Summerande reflektioner:

Fördelarna med **Västerbottens larmcentral** är många då vi kan hålla oss uppdaterade på ny teknik inom området. Larmcentralen blir då ett nav i länet med t.ex. regionsträffar för larmombud, tekniker, It folk, till larmkedjan knutna personer. Det leder till ett erfarenhetsutbyte samt ges möjlighet till länsgemensamma utbildningar, föreläsningar, studiebesök inom ämnet larm och trygghetstjänster.

Det kan ge förutsättningar att stärka kunskapen och kompetensen samt bidra till en bättre sammanhållning mellan olika yrkeskategorier i kommunerna. Utöver det ges möjligheten att styra utvecklingen i den riktning länet vill ha. Det ger även möjlighet till större upphandlingar av teknik med ett bättre förhandlingsläge då stora upphandlingar kan utföras.

Med gemensam larmcentral ökar möjligheten till samverkan över kommungränserna vid akuta behov då centralen får en övergripande bild av hela regionen och kan omdirigera larmpersonal där det är aktuellt med snabba insatser.

Möjlighet till positionering är en annan faktor som kan/bör tas med i larmcentralen där larmoperatören kan se var närmaste bil/personal befinner sig och skicka larmet dit vilket sparar tid och leder till en snabbare insats. Vidare bör man se till det faktum att lönekostnader lokalhyror och inkomster i larmcentralen till största delen stannar i länet vilket bör ses som positivt för regionen.



Ordlista

SCAIP – Social Care Alarm Internet Protocol.

Social Care Alarm Internet Protocol, SCAIP, är ett digitalt protokoll för överföring av trygghetslarm till larmcentral. Protokollet är framtaget av en svensk branschorganisation tillsammans med av hjälpmedelsinstitutet

Rakel - Rakel är vårt nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning. Det har byggts ut i hela Sverige för att stärka samhällets krishanteringsförmåga och underlätta den dagliga kommunikationen hos organisationer som arbetar med ordning, säkerhet eller hälsa.

M2M - Maskin till Maskin (M2M) är en teknik som använder sig av både trådbunden och trådlös kommunikation för att kommunicera med andra likvärdiga enheter. Dessa enheter kan t.ex. vara en sensor som registrerar en rörelse eller en mätare som registrerar ett värde och som är sammankopplade med ett nätverk (mobilnät, wlan, blåtand etc) till en applikation (mjukvara) som översätter och presenterar insamlad data till meningsfull information.

Giraffen- Giraff lanserades för några år sedan som ett kommande hjälpmedel inom äldreomsorgen. En rullande Skype där vårdpersonal, och anhöriga, kan följa boende i sina hem utan att fysiskt behöva vara där.

Callback- Personalen ringer upp den larmande från larmcentralen på det nummer som anges när larmet sänds. Detta kan ske helt automatiskt och personalen kan då via högtalaren i larmet kommunicera med brukaren. Samtalen går då via IP-telefoni.

