

*E-handel inom hemtjänstens
vård- och omsorg och GPS-larm i ordinärt boende*

2021-12-17
Sofia Striessnig
Projektansvarig



Innehållsförteckning

Inledning	2
Bakgrund	2
Inventering av behov	2
E-handel inom hemtjänstens vård – och omsorg.....	3
Trollhättans kommun	4
Centrala aktörer	4
Under pilotprojektet deltog olika projektgrupper	5
Vinsteffekter av e-handeln	5
Pilotstudie – 3 faser.....	6
Vid införandet	7
E-handelsansvariga och aktiviteter för att hålla kunskapen vid liv	7
Att tänka på – lärdomar	8
Sala kommun.....	9
GPS-larm – som biståndsbedömd insats inom ordinärt boende	10
Vad är och hur fungerar GPS-larm	10
Socialstyrelsens intervjustudie gällande välfärdsteknik	11
GPS-larm, 3 sätt att använda på samt tillvalbara funktioner	11
Larmkedjan – olika sätt att organiseras på.....	12
Att säkerställa att GPS-larm motsvarar den enskildes behov	13
Vem hämtar hem den enskilde	13
Rutiner.....	14
Etik och integritet	14
Samtycke	15
Tre olika lösningar att använda GPS-larm på	15
GPS-larm som skyddsåtgärd.....	17
Reflektion samt diskussion.....	18
E-handel inom vård- och omsorg	18
GPS-larm.....	19
Referenser.....	22

Inledning

Uppdraget att se över digitala lösningar inom äldreomsorgen på socialförvaltningen i Danderyds kommun uppkom under våren 2021 i och med att kommunen erhållit riktade stimulansmedel. Äldreomsorgen fick i uppdrag att se över vilka digitala lösningar som kunde bli aktuellt på sikt implementera inom vård och omsorg för äldre.

Tidsramen för uppdraget sattes till 10 timmar per vecka att utreda GPS-funktion samt e-handel inom hemtjänstens vård och omsorg. Uppdraget påbörjades 2021-10-14 och beräknades vara färdigställt till och med 2021-12-17.

Delrapport framlades muntligen av projektansvarig 2021-11-16 till gruppchef Rita Berg samt avdelningschef Maria Alm.

Bakgrund

Målet för äldreomsorgen i kommunen är att äldre personer ska ha möjlighet att leva ett så självständigt liv som möjligt och ha inflytande över sin vardag. De ska kunna bo kvar i den egna bostaden och få det stöd och den omsorg de behöver. Ofta har de behov av stöd från hemtjänst. Hemtjänstens omsorgsinnehåll har förändrats över tid, från att ha varit inriktad på hjälp i hushållet till att bli en kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till ibland svårt sjuka personer i ordinärt boende. En bra hemtjänstverksamhet bygger på relation mellan den äldre och personal, att personalen som hjälper har kunskap om den äldres livssituation och önskemål. Så stödet utformas individuellt och kan ges med flexibilitet samt skapa välbefinnande hos den äldre. För att bättre möta de utmaningar som äldreomsorgen står inför behöver därför äldreomsorgen se över vad som kan utvecklas inom verksamhetsområdet.

Enligt den demografiska utvecklingen så ökar andelen samt antalet äldre med omsorgsbehov successivt. Det innebär att kommunerna behöver utveckla nya arbets sätt utöver den traditionella vård och omsorg som finns i dagsläget. Valfärdsteknik och digitalisering är det som lyfts fram och är det som många kommuner arbetar aktivt med på olika sätt för att kunna på bästa sätt fördela sina resurser och möta upp behov hos kommuninvånarna i framtiden. Valfärdsteknologin kan bidra att frigöra tid för personal till arbetsuppgifter som verkligen kräver mänsklig kontakt. Tanken är inte att tekniken skall ersätta den mänskliga handen utan skall vara ett komplement, ett verktyg för effektivisera och förbättra hur hemtjänstens resurser kan användas på bästa sätt i takt med den ökade åldrande befolkningen framöver.

Inventering av behov

Utredare av projektet samt biståndshandläggargruppen inventerade vilka behov hos de äldre som de upptäckt i sitt dagliga arbete i mötet med de äldre, anhöriga samt hemtjänst. De två målgrupper som identifierades var gruppen som upplever sig vilja ha trygghet utanför hemmet och själv kan formulera sina behov, att man söker att kunna vara självständig och känna trygghet även utanför sin bostad.

Andra gruppen är de som kan initialt i sitt sjukdomsförlopp (t ex vid kognitiv svikt samt satt demens diagnos) formulera samt de som inte själva kan formulera sina behov och man söker att kunna fortsätta vara säker under vistelse utanför bostaden. Ett annat behov som ringades in och uppkom var den grupp som kognitivt sviktar eller har en demens sjukdom och bor i sitt ordinarie bostad och besväras av en orolighetsproblematik som tar sig uttryck att vilja lämna bostaden oavsett tid på dygnet. Denna målgrupp kan i dagsläget beviljas ett s k dörrlarm. När larmet aktiveras går det ett larm till personal om att dörren öppnas. Personal blir på så vis medveten om att personen öppnat och troligtvis påväg att lämna bostaden. Gruppen tog upp att innan personal hunnit ta sig till bostaden kan personen redan ha hunnit lämna bostaden. Gruppen framförde att det var önskvärt att utreda och se om det kan finnas ett komplement till dörrlarm som ett ytterligare steg och trygghetsåtgärd för avleda att lämna bostaden. Behovet som ringades in var att målgruppen skulle behöva utöver att ha dörrlarm, ha en digital röstfunktion som uppmanar personen att stanna i bostaden.

Inom vård och omsorg som kommunen tillhandahåller i dagsläget och som medborgarna har möjlighet att ansöka om enligt socialtjänstlagen är insatsen trygghetslarm. Trygghetslarm är en trygghetsinsats som de flesta ansöker om för att känna sig trygga i sitt hem och kunna påkalla annan persons hjälp vid behov. Den som har trygghetslarm begränsas i sin trygghet till hemmet då trygghetslarmet inte kan användas utanför hemmet. Konsekvensen av att trygghetslarmet endast skapar trygghet inom hemmet är att många äldre isolerar sig och blir därmed beroende av andras hjälp mer än nödvändigt i form av bistånd (t ex vid inköp, promenader, ledsagning för att ta sig ut i samhället mm) och eller hjälp från sitt privata nätverk. Allt fler äldre väljer att bo kvar i sitt ordinarie boende och trygghetslarmet begränsas till att endast skapa trygghet inom hemmet så framkom önskemål om att utreda och se över trygghetsskapande alternativ vid utomhusvistelser.

I och med att behovet av trygghet utanför bostaden ringast in så uppkom frågan om att utreda trygghetslarm som en person kan bära med sig utanför bostaden, ett s k mobilt larm med GPS-funktion.

Under uppdragets gång kom politikerna inom Danderyds kommun in med förslag och önskemål om att utreda e-handel av dagligvaror inom hemtjänstens vård och omsorg. Uppdraget reviderades till att utreda mobila larm med GPS-funktion samt e-handel inom hemtjänstens vård och omsorg. Att utreda möjligheter och konsekvenser av att eventuellt implementera GPS-larm samt att övergå till en digital matköpsprocess och leveranser av matvaror till kunder med biståndsbeslut gällande hemtjänstinsatser såsom inköp.

E-handel inom hemtjänstens vård – och omsorg

I dagsläget erhåller de kunder som bedöms på grund av olika funktionsnedsättningar (fysiska och kognitiva) inte kunna utföra vissa serviceinsatser på egen hand ett biståndsbeslut t ex avseende inköp. Biståndsbeslut som avser inköp kan beviljas upp till 2 tillfällen per vecka varav 1 tillfälle så kan kunden följa med och handla om önskemål om

detta framförs vid ansökan. Vid utförandet av inköp så hjälper hemtjänstpersonalen att gå igenom vad som behövs inhandlas och upprätta en inköpslista vid behov. Hemtjänstpersonal erhåller av kund kontanter eller betalkort, åker till affären, plockar och packar ihop matvaror till en eller flera kunder. Åker hem till kund och hjälper till vid behov att plocka i kylskåp eller skafferi. Den tid som åtgår för hemtjänstpersonal av utförandet av insatsen inköp kan den hanteras på ett annat sätt som skapar nyttoeffekter för både kund samt hemtjänstpersonal. Kan digitala lösningar som e-handel inom vård- och omsorg skapa mer delaktighet och inflytande för kund samt förbättra arbetsmiljön för hemtjänstpersonal.

Flera kommuner runt om i landet har valt att införa e-handel inom vård- och omsorg som hemtjänstpersonal utför. Exempel på några kommuner är Järfälla, Karlshamn, Trollhättan, Eskilstuna, Sala, Åtvidaberg och Norrköping. Modellerna mellan kommunerna skiljer sig åt, vanligt är dock att en matleverantör upphandlats. Hur distributionen drivs kan se olika ut. Norrköpings kommun har Samhall som ombesörjer hemleveransen av matvarorna till kund. I Åtvidabergs kommun avsätts särskild hemtjänstpersonal att hämta matkassarna i butik som levererar och plockar upp matvarorna hos kund. Vissa kommuner som t ex Trollhättans kommun har upphandlat att även leveransen hem till kund ingår.

Trollhättans kommun

Utredare av projektet har valt att titta närmare på hur Trollhättans kommun gått tillväga gällande processkedjan av e-handel, från pilotstudie under 2018 till att Omsorgsförvaltningen beslutade att om att implementera e-handel under våren 2019 för samtliga hemtjänstgrupper. De förutsättningar som krävdes var att kommunen tillhandahöll surfplattor med abonnemang för internetuppkoppling. Vid uppstart av e-handel så underlättar det om kund som är beviljad inköp har e-legitimation, bankdosa samt e-postadress. I upphandlingen avseende e-handeln ingick hemkörning till dörr eller vid behov in till köket.

Centrala aktörer

- Ansvarig verksamhetsutvecklare välfärdsteknik samt pilotprojektet ansvarig har under pågående process tagit fram information och utbildningsmaterial, ansvarat för utbildning av e-handelansvariga inom hemtjänstgrupperna samt att ge information till berörda funktioner såsom biståndshandläggare och enhetschefer. Dessa roller har även hållit i uppföljningar, samlar frågor samt svar samt haft den initiala kontakten med e-handel leverantören.
- Upphandlingsavdelningen har genomfört upphandlingen i samverkan med verksamhetsutvecklare välfärdsteknik.
- It -avdelningen ansvarade för beställning av surfplattor, har ansvar för kontouppgifter tillhörande surfplattan, ansvarar för uppdateringar samt ser till att surfplattan har relevanta appar och genvägar från start.
- Enhetschefer ansvarade för genomförandet och att förutsättningar fanns avseende tid och resurser för uppstart. Ansvarar för att möjliggöra det löpande och pågående arbetets

process övertid när personal och kunder kommit igång med inköpen. Ansvarar för att svara på frågor från kunder, anhöriga, god man eller andra berörda.

- E-ansvariga, utnämna medarbetare på varje hemtjänstenhet med huvudansvar för att ge stöd för uppstart samt skapande av konto hos aktuell upphandlad butik tillsammans med kund. E-ansvarig med huvudansvar ger stöd till sina kollegor så alla medarbetare i personalgruppen kan genomföra digitala inköp tillsammans med kund.
- Medarbetare inom hemtjänst verkställer insatsen e-handel tillsammans med kund med stöd av e-ansvarig samt enhetschef inom hemtjänst.
- Gruppledare och planerare ansvarar för schema och insatsplanering vid information samt uppstart av konto för e-handel, genomförandet av insatsen inköp enligt fattat biståndsbeslut och eventuellt mottagning och uppackning av matleverans.
- Biståndshandläggare ansvarar för de individuella beslutet avseende insatsen inköp och informerar om att insatsen inköp kommer att utföras digitalt genom e-handel med stöd av hemtjänstpersonal.
- Leverantör av e-handel.

Under pilotprojektet deltog olika projektgrupper

Projektgrupp pilotprojektet, medarbetare inom hemtjänsten tillsammans med verksamhetsutvecklare.

Projektgrupp, upphandlare – representanter för medarbetare, enhetschef, verksamhetschef från hemtjänst, biståndshandläggare samt medarbetare från upphandlingsavdelningen.

Projektgrupp implementeringsansvarig – medarbetare och enhetschefer från hemtjänsten, medarbetare från biståndsenheten, upphandlad e-butik samt verksamhetsutvecklare.

Vinsteffekter av e-handeln

Trollhättans kommun har synat och ringat in vinsteffekter som e-handel ger för både individ/kund, för medarbetare inom hemtjänst samt för verksamheten. På individnivå såg man en ökad delaktighet vid inköp. Att kund får en ökad social samvaro med personal under inköpets gång då utförandet sker i kundens hem. Individen/kund kan få en förbättrad fysisk hälsa med ökad variation gällande kosten och tillgång till större sortiment av matvaror utifrån om kund t ex har specialkost. Kunden får en tillgänglighet till och insyn i butikens utbud. Kunden får dessutom en bättre kontroll på kostnader i samband med sitt inköp. Kund möjliggörs att bibehålla självständighet vid inköp för den som efter uppstart kan genomföra inköpet självständigt.

För medarbetare inom hemtjänst påvisade projektet en ökad säkerhet genom att inte behöva ha med sig kundens bankkort samt inte behöva hantera kontanthantering. Medarbetarnas fick förbättrad fysisk arbetsmiljö med minskade tunga lyft i samband med inköpet i fysisk butik samt vid leverans av matvaror hem till kund. Personalen fick färre transportsträckor samt en ökad social samvaro att lära känna kund då inköp utförs i kundens hem.

Vinsteffekterna för verksamheten är att personalresurserna används tillsammans med kund istället för att ta sig till butik. En förbättrad arbetsmiljö genom minskad stress samt inga tunga lyft. Att hanteringen av den enskildes värdesaker såsom bankkort samt kontanter blir säkrare. Tiden för utförandet av inköp minskar då det blir en tidsbesparing att inte behöva transportera sig till och från butik. Möjlighet att utföra inköp på andra tider än dagtid påverkar möjligheten till förbättrad personalplanering.

Pilotstudie – 3 faser

Vid första fasen valdes en hemtjänstgrupp ut att delta, alla medarbetare informerades. Personalen fick i uppdrag att fråga samtliga kunder som var beviljade insatsen inköp om de ville delta i projektet e-handel. Medarbetarna hjälpte de kunder som ville delta att skapa konton. Inom hemtjänstgruppen låg den digitala kunskapsnivån olika som gjorde det svårt att utbilda alla så de kände sig säkra att hantera sin nya arbetsuppgift. Medarbetarna hade även olika lätt för att ge information på ett enkelt sätt vad det innebar. Resultatet blev att det var få kunder som tackade ja till att delta och projektets första fas stannade av. Lärdomen som kunde ringas in var att den personliga inställningen till förändringen var avgörande för att kunna genomföra förändringen. Personalen i hemtjänstgruppen måste få stöd och kunskap för att känna sig trygga med sin förmåga att genomföra arbetsuppgiften. När personal i hemtjänstgruppen är trygga så kan de förmedla trygghet.

I fas två ändrades upplägget. Hela personalgruppen informerades även denna gång men enhetschefen fick i uppdrag att utse 1 till 2 medarbetare i sin personalgrupp till ansvariga för genomförandet, e-handelsansvariga. E-handelsansvariga fick handledning av verksamhetsutvecklaren. E-handelsansvariga fick gå ut med allmän fråga i hemtjänstgruppen till kunderna om att delta och pröva e-handel. Intresset från kunderna även denna gång, trots att de var fler som tackade ja, var svalt. Det svala intresset kunde förklaras till den låga kunskapsnivån om digital teknik i allmänhet hos kunderna samt att en stor oro för förändringar i vardagen. De skäl som kunderna uppgav var att de kände sig trygga med att inköp utfördes på traditionellt sätt som de var vana vid. Kunderna uppgav även att de kände en lojalitet mot den lokala handlaren eller misstanke mot att betala på annat sätt än med kontanter eller bankkort med pinkod i en fysisk butik. Utmaningarna gjorde att hela processen trög som i sin tur påverkade personalen som tidigare varit positivt till e-handel negativt så de inte fick igång e-handeln i en större skala.

I fas tre beslöt enhetschef istället att samtliga inköpskunder skulle börja med e-handel för att effekterna av arbetssättet skulle kunna utvärderas. Hela arbetsgruppen informerades som tidigare och även denna gång utsågs e-handels ansvariga. En tidsplan gjordes av e-handelsansvariga, där angavs ordningen på införandet. Vem skulle starta och varje start tidsbestämde med startdatum och datum när man skulle vara igång. E-handelsansvariga informerade kunderna om att alla skulle e-handla och varför. Inom loppet av några månader var samtliga kunder i hemtjänstgruppen igång med e-handel inom några månader. Det som inverkar på införandeprocessen var utmaningen att starta upp konto i utsedd testbutik, framförallt momentet för betalning. Flera kunder saknade e-legitimation, bankdosa, vissa saknade vanlig legitimation och flera kunder hade godman för sin ekonomi.

Godman till kunder visade sig i flera fall ha smal kunskap i digital hantering och e-handel. Många godemän använde sig av manuell hantering av kundernas ekonomi med pappersfakturor vilket gjorde processen något trögare.

De flera kunder kom igång inom utsatt tidsram och de som inte kom igång var de som hade svårast för att skaffa konton och ordna med betalning digitalt. Tidsspannet för dessa kunder fick justeras. Då det var enbart 1-2 medarbetare, de e-handelsansvariga som genomförde uppstarterna av e-handel så blev de kunniga på området. De lärde sig vilka svårigheter som fanns och hittade lösningar utmed att projektet pågick. De utbildade i sin tur sina kollegor så att samtliga efter hand kunde ge stöd vid inköp genom e-handel.

I fas tre gjordes tillräckligt många e-handelsinköp för att kunna göra en utvärdering. Det som framkom var att kunderna kände sig mer delaktiga vid sina inköp, handlade mer varierat och kunde påverka sin ekonomi på ett nytt sätt. För hemtjänstpersonalen räkning blev det positivt ur perspektivet att de fick möjlighet att lägga mer tid tillsammans med kund. Majoriteten av personalen ansåg att det var både fysisk och psykiskt bättre att slippa utföra alla moment i samband med inköp i en fysisk butik.

Vid införandet

- Verksamhetsutvecklaren och utsedd arbetsgrupp tog tillsammans fram en plan för hur införandet skulle gå till, vilka faser och aktiviteter införandet innebar.
- Politiskt beslut togs om förändring i vägledande bestämmelser.
- Upphandlingsavdelningen genomförde en upphandlingsprocess enligt gällande riktlinjer och former. Innan upphandlingen tillsattes projektgrupp som sammanställde behov utifrån lärdom gjorda under pilotprojektets gång. Dessa behov låg till grund som underlag för kravställan.
- Verksamhetsutvecklare, representanter från verksamhet gjorde en riskanalys tillsammans med dataskyddsombud/säkerhetsansvarig.
- Informationsbrev togs fram om förändringen av insatsen inköp. Brev utgick från förvaltningschefen till samtliga kunder med biståndsbeslut avseende inköp. Verksamhetsutvecklaren tog tillsammans med kommunikatör fram informationsbroschyrer om hur e-handel fungerar. En manual (steg för steg) för hemtjänstgruppens personal samt blankett för kontouppgifter. Informationsbrevet tog fram på olika språk. Även en film om hur e-handeln fungerar.
- Informationsträff för enhetschefer och biståndshandläggare med syfte och genomförandet.
- E-handeln publicerades på intranätet, kommunens hemsida samt på omsorgsförvaltningens hemsida för arbete med välfärdsteknik

E-handelsansvariga och aktiviteter för att hålla kunskapen vid liv

Alla enhetschef för respektive hemtjänstutförare gjorde en kartläggning av antalet kunder som var beviljade inköp och utsåg e-handelsansvariga. Antalet e-handelsansvariga utgick från kundgruppens storlek och mängden insatser, oftast två per hemtjänstgrupp.

Utbildningsträffar för e-handelsansvariga. Grupperna delades upp i två omgångar, hösten 2019 samt vinter/vår 2019/2020. Utbildningen var uppdelad vid tre olika tillfällen med olika teman. En förutsättning var att e-handelsansvariga kunde delta vid alla tre tillfällen.

Vid första tillfället gavs information om varför beslut om e-handeln fattats, vad målet med insatsen är och hur det konkret går till. E-handelsansvariga fick uppdrag att påbörja skapandet av konton. Vid andra tillfället följdes kontoskapandet upp. Representant från butik/leverantör av e-handeln som vann upphandlingen visade konkret hur själva inköpet går till och svarade på frågor. Vid tredje tillfället fick e-handelsansvariga utbyta erfarenheter, delades upp i mindre grupper. Under processens gång, både vid samtliga tillfällen och mellan träffarna har frågor och svar samlats genom olika kanaler såsom mejl och telefon. Detta sammanställts och publicerats på ett samarbetsforum på intranätet för e-handelsansvariga och andra berörda roller på intranätet. På forumet publiceras även allt framtaget material som broschyrer, Power points, implementeringsplan och annat.

Att tänka på – lärdomar

Utbildning – personal behöver god förberedelse och utbildning, med det skapas förståelse och intresse vilket skapar bättre förutsättningar för medarbetare att vara ambassadörer för det nya arbetssättet.

Information – alla berörda såsom kunder, anhöriga och andra berörda roller behöver begriplig och konkret information. Av informationen behöver det framgå varför man ska övergå till e-handel, vilka möjligheter det ger, vilka konsekvenser det innebär för den enskilde/kund och framförallt redogöra steg för steg hur det går till.

Stöd till medarbetare – Tydlig och utförlig information som stöd för att personal skall kunna verkställa insatsen samt för att medarbetarna skall ge adekvat och begriplig information till kunder och andra berörda på ett tryggt och förtroendeingivande sätt. Ha forum där frågor och svar samlas som alla berörda personalgrupper har tillgång till.

Involvera enhetschefen – Enhetschefens roll är avgörande för att implementeringen ska bli hållbar över tid. Denna roll behöver ha mycket kunskap om varför och hur insatsen genomförs, kunna finna lösningar och fatta beslut om eventuella förändringar som kan uppstå i samband med e-handeln för att kunna stöta, driva på och följa upp.

Kundens förutsättningar – Flera äldre har inte e-legitimation, bankdosa eller e-post vilket gör kontoskapandet mer komplext. Ibland erfordrar också det att kunden behöver ta sig till butik för att hämta ut kort eller starta upp konto. Detta klarar inte alla kunder trots personalstöd. Butiken vill inte heller ofta skicka pappersfakturor utan använder sig av digitala fakturor som erfordrar möjligheten att betala dessa digitalt eller ha möjlighet att skriva ut dem. Dessa utmaningar skapade problem och orsakade i ytterligare osäkerhet hos kund och personal. Detta generade att tiden för kontoskapande processen blev lång och svår. Denna fråga är viktig att ha med vid en eventuell upphandling. Godemän behöver även få kunskap om e-handel, e-post samt e-legitimation för att kunna erbjuda stöd för sina huvudmän/kund.

Olika banker och betalningsalternativ – Det är en utmaning att ta fram stöd till medarbetarna då all kunder har olika banker, betalningsalternativen ter sig olika.

Utleveranser och väntetider – Många kunder var i behov av hjälp med upppackning av matvaror vilket innebar att hemtjänstpersonal behövde infinna sig hos kund vid leverans

av matvaror. I upphandlingen krävdes att butikspersonal som levererade skulle kunna bära in matkassen in i hemmet och placera på t ex köksbordet för att underlätta uppackning för kund som inte behövde ha stöd av hemtjänstpersonal. Vid upphandling hade varit fördel att ställa krav på uppackning av varor vid leverans för att inte hemtjänstpersonal skall behöva infinna sig i samband med leverans för uppackning. Butikspersonal behöver kunna legitimera sig och ha skrivit på tystnadsplikt.

Förenkla kontakt med upphandlad butik – Kontakten med butiken för berörda roller såsom kund och dess företrädare måste vara enkel. Detta försvåras av att koncernbutiker är ofta låsta av koncernens policys och avtal vilket gör flexibiliteten och kommunikationen svår. Kundtjänst omfattas av många olika personal som ger olika besked vilket gör det svårare för kunder med begränsad digital delaktighet och dess företrädare.

Biståndshandläggarna - Dessa roller behöver få utbildning kring e-handel för att förstå hur e-handel går till och vilka förutsättningar som ställs av kund. Detta för att kunna ge rätt information från start och för att underlätta genomförandet av insatsen.

Utbildning och tid, förutsättningar för att lyckas – Processen för utbildning av medarbetare har sett olika ut i olika verksamheter. De verksamheter som haft en tidsplan och som avsatt tid för e-handelsansvariga att följa med övriga för att utbilda i anslutning med verkliga inköp har lyckats bäst. De e-handelsansvariga som fått mindre tid och endast kunna informera sina medarbetare teoretiskt har lyckats sämst. Konsekvensen har blivit att e-handelsansvariga på dessa verksamheter fortsatt utföra insatsen och chansen till att sprida arbetsuppgiften inköp via e-handel inskränkts till ett fåtal medarbetare.

Individanpassa och bevarandet av egna funktioner – Utgå från varje enskild kund och stäm av vad en kund klarar själv i samband med insatsen. T ex alla kunder är inte i behov av hjälp med uppackning i samband med inköp.

Vikten av juridisk bedömning – Varje kommun behöver göra en bedömning av de juridiska förutsättningarna utifrån sin verksamhet.

Vid telefonsamtal 2021-11-05 med verksamhetsutvecklare Annette Kronlind i Trollhättans kommun framkommer att det var en ICA-butik som vann upphandlingen. Kund behöver skaffa ett ICA-kort och skapa konto med en 6-siffrig kod. Detta kräver att kund har en e-postadress. För att följa GDPR lagstiftningen och inte skapa lista så har en fiktiv postadress skapats som kund fyller i utöver sin specifika postadress. Detta för att butik skall ha vetskap om att kund är en hemtjänstkund och inte skall debiteras för leveransavgiften som läggs på i samband med e-handelinköp.

Sala kommun

I Sala kommun startade man upp pilotprojektet e-handel under vecka 14 och har nu implementerats som insats. Alla kunder som hade biståndsbeslut avseende inköp eller förenklade serviceinsatser inom hemtjänstens regi erbjöds möjligheten att ta del av e-handel. De berörda kunderna informerades av sin kontaktperson inom hemtjänsten. Kunderna fick tillgång till informationsmaterial kring tillvägagångssättet samt möjlighet

att ställa frågor. Kunderna får utföra e-handeln tillsammans med sin kontaktperson inom hemtjänsten via surfplatta. Tillsammans med personal upprättar kund inköpslista utifrån önskemål, erbjudanden samt extrapriser. Med hjälp av sin kontaktperson bokar kund tid för hämtning av matvaror samt bestämmer vilket betalningsalternativ som man föredrar. Alternativen är ICA-kort eller faktura.

I telefonsamtal 2021-11-05 med Madeleine Myrberg projektledare i Sala kommun framkom att kommunen inte valt att upphandla någon matbutiksleverantör. Detta på grund av att vid uppstart med e-handeln så fanns det endast en matbutik, ICA-butik, som erbjöd e-handel. I dagsläget har antalet matbutiker som erbjuder e-handel utökats till att omfattas av tre. Ingen upphandling har dock gjorts. Hemtjänsten tillhandahåller surfplatta. Distributionen, leveransen från matbutik hem till kunder utförs av hemtjänstpersonal. Matbutiken har reserverat tider som endast är till för berörda hemtjänstkunder samt att kunderna skriver in en fiktiv postadress för att matbutiken skall veta att det avser en hemtjänstkund. Kunden betalar dock tilläggsavgiften som läggs på i samband med e-handel. Sala kommun har dock bedömt att berörda hemtjänstkunder sparar in denna kostnad genom att tidsåtgången minskar gentemot vad ett traditionellt inköp tar.

GPS-larm – som biståndsbedömd insats inom ordinärt boende

I dagsläget tillhandahåller Danderyds kommun insatsen trygghetslarm som medborgarna har möjlighet att ansöka om enligt socialtjänstlagen. Detta är en trygghetsinsats som de flesta ansöker om för att känna sig trygga i sitt hem och kunna påkalla annan persons hjälp vid behov. Den som har trygghetslarm begränsas dock i sin trygghet till hemmet då trygghetslarmet inte kan användas utanför hemmet. Inom kommunen så finns en ambition att möjliggöra ett kvarboende i det ordinarie boendet för de äldre som önskar detta. Vård- och omsorgen inom kommunen strävar att arbeta fram olika lösningar som är individualiserad och personcentrerad. En teknisk lösning kan kanske bidra till en ökad självständighet. Det kan innebära minskad risk för problematisk intrång i den fysiska och rumsliga integriteten och dessutom vara förebyggande och hälsofrämjande.

Mobilt larm med GPS-funktion skulle det kunna vara ett trygghetsskapande alternativ utanför hemmet och öka den enskildes trygghet och självständighet?

Vilken målgrupp eller målgrupper skulle kunna komma att bli aktuella i så fall för denna insats?

Vad är och hur fungerar GPS-larm

Mobila larm kallas även för GPS-larm. GPS betyder Global Positioning System, det är ett system för satellitnavigering. Satelliter ger möjlighet för alla med en GPS-mottagare att bestämma sin position oavsett väder, tid på dygnet eller var den enskilde befinner sig geografiskt. GPS-larm fungerar utanför bostaden och den bärs av den enskilde som behöver kunna nås eller hittas. Det betyder att man kan ringa till personen med ett telefonsamtal som automatiskt kan kopplas upp. Man kan också vid behov se på en karta via dator/ surfplatta eller en smartphone var personen befinner sig.

Personen kan också själv påkalla hjälp genom en knapptryckning på GPS-larmet. GPS-larmet kan också anpassas med passiva larm som utlöses av geografiska trygghetszoner.

För att GPS-larm skall fungera måste det laddas regelbundet, varannan eller var tredje dag. Batteritiden påverkas av hur frekvent positioneringen uppdateras. För att GPS-larm skall bidra till avsedd trygghet så är förutsättningen att den enskilde behöver ha med sig larmenheten vid utomhusvistelser. Vid aktivering av GPS-larm under förutsättningarna att den enskilde har larmenheten på sig samt att den är laddad, kan larmcentral, personal eller anhöriga se var GPS-enheten befinner sig. Det vill säga följa den enskilde i det system som är kopplat till GPS-larmet via en smartphone, dator eller surfplatta.

Socialstyrelsens intervjustudie gällande välfärdsteknik

Under hösten 2017 gjorde Socialstyrelsen en intervjustudie i tolv kommuner avseende bland annat GPS-larm. Syftet var att ta fram kunskap om hur välfärdsteknik såsom GPS-larm påverkar tillvaron för de enskilda, deras anhöriga samt närstående men även hur välfärdstekniken påverkar personalens arbetssituation och vad införandet innebär organisatoriskt för kommunerna. I de tolv kommunerna som ingår i intervjustudien finns tre huvudsakliga sätt att använda GPS-larmet.

GPS-larm, 3 sätt att använda på samt tillvalbara funktioner

Aktivera och larma själv

- Det är att den enskilde larmar själv genom att trycka på en knapp och larmar. GPS-larmen som kommunerna använder sig av kommer från olika tillverkare och modeller. Förutsättningen oavsett tillverkare eller modell är att den enskilde kan förstå och hantera att klara av att aktivera larmenheten.

Geofence – en geografisk trygghetszon

- Detta sätt att använda GPS-larm är att programmera ett elektroniskt staket, i den larmenhet den enskilde bär med sig. Den enskilde rör sig fritt i trygghetszonen innanför staketet men lämnar den enskilde trygghetszonen d v s går utanför så aktiveras larmet. Trygghetszonens storlek och att ha olika stora zoner och olika tider på dygnet går att ställa in

Aktiv eftersökning

- Positionering är ett tredje sätt att använda GPS-larmet på. Det är när anhörig, närstående eller personal tar ett aktivt beslut att söka efter den enskilde och tar redan på dennes position. Detta går att planera på olika sätt. Det kan vara att personal enligt rutin, exempel att den enskilde inte har kommit till en viss tidpunkt. Den enskildes position kan då meddelas av larmcentral var PGS-larmet befinner. Ett annat sätt är att anhörig eller personal går in via en smartphone, surfplatta eller dator och ser var GPS-larmet/den enskilde befinner sig.

Det finns andra funktioner som kan användas utöver ovanstående de tre sätt beroende på modell av GPS-enhet. En funktion är möjligheten att ringa till och från GPS-larmet. En funktion är att den enskilde kan kommunicera via larmenheten. De olika modellerna av GPS-larm erbjuder olika hur många, stora och detaljerade geografiska trygghetszoner som går att ställa in. Annat som skiljer GPS-larm modellerna åt är hur ofta larmet uppdaterar senaste positionen.

Målgrupperna har varit personer med nedsatt kognitiv förmåga, minnesproblematik, orienteringssvårigheter, personer med demenssjukdom som vill gå ut på egen hand eller haft en fysisk funktionsnedsättning, som varit aktuella för GPS-larm, antingen via att det föreskrivits av arbetsterapeut eller getts som biståndsbeslut. Kommunerna som deltagit i studien har valt olika lagrum för beviljandet av GPS-larm, antingen som insats enligt HSL, hälso- och sjukvårdslag eller som bistånd enligt S o L, Socialtjänstlagen. Vissa kommuner har valt att använda båda lagrummen beroende på vilken målgrupp det avser.

Larmkedjan – olika sätt att organiseras på

Larmkedjans förhändelselopp, d v s från det att ett GPS-larm aktiveras till dess att den enskilde har fått hjälp eller är återförd till hemmet. I larmkedjans förhändelselopp finns fler aktörer som har olika roller. Vissa kommuner har bestämt att möjliggöra individuella anpassningar i samtliga delar av larmkedjan. Det är allt från hur larmet initieras till vem som tar emot larm, vem som positionerar och vem som letar efter och hämtar hem den enskilde. Vissa kommuner har valt att göra delar av larmkedjan avgränsad och standardiserad. Många kommuner har också lösningar som endast involverar den enskilde och en anhörig kan följa positionen i en smartphone, surfplatta eller dator.

Några exempel av hur kommuner nedan valt att arbeta med GPS-larm. D v s hur de valt att bevilja eller föreskriva GPS-larm och till vilken målgrupp samt hur larmkedjan är organiserad.

”Kommun 1: GPS-larm med trygghetszon

Kommunen har erbjudit GPS-larm i omkring 10 år. Larmen förskrivs av sjuk-sköterska eller arbetsterapeut enligt HSL till personer med nedsatt kognitiv förmåga eller demens som vill gå ut själva. GPS-larm ges efter att andra åtgärder har testats, men inte har fungerat. Larmen finns i ordinärt boende, särskilt boende och boende för stöd och service. Majoriteten av larmen är programmerade med geografiska trygghetszoner. Kommunen har valt att inte använda funktionen där den enskilde själv kan larma. Larmen går till en larmcentral som positionerar den enskilde. Larmcentralen tar kontakt med den larmpatrull eller boendepersonal som enligt rutin ska leta efter och hämta den enskilde. Om den enskilde bor i ordinärt boende kontrolleras alltid hemmet först. Då måste larmpatrullen alltid hämta nyckel till den enskildes hem innan de kan börja leta. Larmcentralen informerar om positionen till dess att den enskilde är återfunnen.”

”Kommun 2: Eftersökning initieras av anhörig eller personal

GPS-larm har använts i ordinarie drift i kommunen sedan 2007. Larmen förskrivs enligt HSL av sjuksköterska, med stöd av demenssjuksköterska, till personer med nedsatt kognitiv förmåga eller demens som är vana att vara ute och röra på sig på egen hand. Larmen finns i ordinärt boende, särskilt boende och boende för stöd och service. De

förskrivs inte om den enskilde bor ensam hemma. Eftersökning initieras enbart av anhörig eller personal enligt individuell rutin, exempelvis när den enskilde varit borta en viss tid eller vid ett visst klockslag. Anhörig eller personal ringer då larmcentralen som positionerar den GPS-enhet som ska hittas. Den som initierat sökningen har kontakt med larmcentralen tills dess att den enskilde är återfunnen. I första hand är det anhörig eller boendepersonal som letar efter och hämtar hem den enskilde.”

”Kommun 3: Mobila trygghetslarm i ordinärt boende

År 2014 inleddes ett pilotprojekt kring GPS-larm i kommunen. Sedan 2016 finns larmen i ordinarie verksamhet. Det är en insats som ges med bistånds-beslut enligt S o L som ett mobilt trygghetslarm till äldre personer i ordinärt boende som vill gå ut på egen hand. Den enskilde behöver själv kunna ladda sin GPS, ta den med sig och förstå hur de larmar med en knapp. GPS-larm ges inte till personer med demens, vilket var en förändring efter de resultat som pilotprojektet visade.

Larm initieras av den enskilde genom en knapptryckning. Larmet går till en larmcentral som ringer upp den enskilde i GPS-larmets mobilfunktion för att höra vad som hänt. Om den enskilde behöver hjälp på plats ansvarar larm-centralen för att positionera den enskilde och dirigera larmet till berörd hem-tjänstgrupp eller utförare, som letar efter och hämtar den enskilde.”

”Kommun 4: GPS-larm med många möjliga funktioner

Ett pilotprojekt med GPS-larm inleddes 2016, för att införas i ordinarie verksamhet ett år senare. GPS-larm ges med biståndsbeslut enligt S o L till personer med minnesproblematik i ordinärt boende, särskilt boende och boende för stöd och service. Vilka funktioner som ska vara aktiva och hur man larmar beslutas från fall till fall. Olika funktioner så som larmknapp för att själv larma, trygghetszon samt funktion att ringa till och från klockan provas ut individuellt med en arbetsterapeut. Rutin kan också tas fram där anhörig, hemtjänst eller boendepersonal kan initiera en eftersökning av den enskilde och få aktuell position. Alla larm går till larmcentral som positionerar den enskilde och dirigerar larmet till berörd hemtjänstgrupp eller boendepersonal, enligt individuellt framtagen rutin. Larmcentralen informerar om positionen till dess att den enskilde är återfunnen.”

Att säkerställa att GPS-larm motsvarar den enskildes behov

Utmaningen är att GPS-larmen motsvarar den enskildes behov. Flera av kommunernas personal som intervjuats uppgav en oro över att den enskilde inte klarar av att hantera GPS-larmet och larma själv. Det gemensamma för dessa kommuner utöver att vissa har larm funktion medan andra valt att ta bort denna möjlighet är att de beviljar GPS-larm till personer med kognitiv svikt samt demenssjukdom. Personerna som beviljats GPS-larm har haft svårt att förstå hur de skall ladda GPS-larmet, att larmet måste tas med vid utomhusvistelser samt att de skall förstå hur de skall hantera larmet. Konsekvensen blir att GPS-larmet inte blir den avsedda tryggheten som är tänkt.

Vem hämtar hem den enskilde

De kommuner som fortfarande är i pilotstudie gällande GPS-larm samt de kommuner som infört och implementerat insatsen uppgar att utmaningen är att lösa flera bitar i

organisationen eller för att införa flera funktioner både för befintliga samt för att kunna öka antalet GPS-larm. Den mest omfattande utmaningen av alla är hur kommunen skall organisera hämtningen av den enskilde. Beroende vilka funktioner en kommun valt att använda aktiveras larmen på olika sätt och av personer med olika roller. Som tidigare beskrivits kan larm aktiveras automatiskt när gränsen för en digital trygghetszon passerats, manuellt av den enskilde själv, anhörig eller personal. Majoriteten av kommuner har valt att alla larm skall gå via larmcentral som utför positionering. Så återstår fortfarande den organisatoriska svårigheten om vem som skall leta efter och hämta den enskilde som inte hittar hem. Några kommuner har särskild larmgrupp som åker på samtliga larm i kommunens hemtjänst vilket underlättar frågan vem som skall hämta den enskilde vid ett larm. Medan andra kommuner i studien har strategiskt valt bort vissa larmfunktioner samt målgrupper utifrån att det inte finns någon säker organisation för att hämta hem personen som går vilse. Dessa kommuner hänvisar sitt ställningstagande till att det kan ge en falsk trygghet att utrusta en person med ett GPS-larm när de inte har en organisation för att hämta hem personer som går vilse.

Rutiner

I något enstaka fall fungerar hanteringen av GPS-larm utan problem. Majoriteten vittnar dock om att det saknas rutiner vem som ansvarar för laddningen, vem ser till att den enskilde har larmet på sig etc. Och de rutiner som finns glöms bort eller att ny personal/vikarier inte får information om rutinerna. Flera kommuner har inte planerat bemanningen för de situationer som inträffar när det kommer ett skarpt larm från GPS-larm. Det förväntas att den personalen skall prioritera GPS-larmet och släppa andra arbetsuppgifter som de är mitt uppe i.

Bland de olika kommunerna så skiljer sig rutinerna åt vid ett eventuellt larm. Vissa kommuner har rutinen att det är personal som ansvarar för positioneringen med hjälp av surfplatta eller smartphone där larmets positionering visas. Majoriteten av larmen är kopplade till larmcentralen som genomför positioneringen efter att personal uppgett namn och behörighetskod. Några kommuner har organiserat det via en särskild larmpatrull eller jourgrupp inom hemtjänsten som kan hämta den enskilde. I de kommuner där upplevelsen att rutinerna vid larm är tydliga och fungerar bra vid larmsituationer framgår det tydligt av vem larm initieras, vem som hämtar och dem som hämtar vet vem den enskilde är eller har ett foto på den enskilde för att kunna identifiera hen.

Etik och integritet

Val av funktioner och hantering av larmkedjan hos vissa kommuner har grundat sig i etik om den enskildes integritet. Någon kommun har valt att programmera och enbart aktivera majoriteten av GPS-larm med geofence och tagit bort möjligheten till positionering. Detta innebär att det är varken anhörig och personal som aktivt initierar larm eller bestämmer när eftersökning skall ske.

En kommun har valt aktivt att enbart ha positionering, d v s eftersökningsfunktion, där anhörig eller personal aktivt initierar eftersökning. Anledningen bakom detta ställningstagande är att kommunen bedömer att de inte kan ge den trygghet och säkerhet

som övriga funktioner är tänkt för inom ramen för den nuvarande organisationen. En annan anledning som nämns som skäl är att endast den som initierar sökningen vet vilken person det är som eftersöks.

Ett annat exempel hur en kommun valt att göra är att de aktivt valt bort möjligheten för anhöriga att ringa till eller söka efter ett GPS-larm av etiska och integritetsskäl med hänvisning att detta ger ett större integritetsskydd för den enskilde om alla larm och all positionering går via larmcentral.

Vissa kommuner resonerar inte alls i termer av etik eller/och integritet utan informerar mer om fördelarna att kunna ställa in flera olika funktioner på GPS-larm.

Samtycke

Socialstyrelsen medger att tekniska lösningar kan användas för att hitta en enskild och eller uppmärksamma om hen passerat en förutbestämd gräns förutsatt att hen lämnat sitt samtycke. Lämnat samtycke kan närsomhelst återkallas av den enskilde. Samtycke inom socialtjänst kan enligt Socialstyrelsen beskrivas som en något begränsad form av överenskommelse. Den karaktäriseras av att den är ett tillåtande av den andra partens agerande snarare än ett avtal mellan två jämbördiga parter. I de fall där ett uttryckligt samtycke inte kan ges måste ett samtycke inhämtas presumerat. Ett presumerat samtycke bygger på att den som skall vidta den aktuella åtgärden förutsätter att den är förenlig med den enskildes vilja utan att samtycket har kommit till uttryck.

Tre olika lösningar att använda GPS-larm på

GPS-larm med närstående som ansvariga.

Syfte:

Tanken med detta upplägg är att skapa trygghet, både för den enskilde och för närstående. Insatsen ska möjliggöra ett kvarboende i det ordinarie hemmet för den enskilda. Detta upplägg kan ses som en aspekt på anhörigstöd, då insatsen kan bidra till att öka tryggheten och underlätta vardagen för närstående.

Målgrupp:

Detta är personer med nedsatta funktioner som medför upplevd otrygghet i samband med utomhusvistelser. Detta innefattar även personer med begynnande till medelsvår demenssjukdom.

Samtycke:

I samband med ansökan ges samtycket till insatsen av den enskilde.

Larmkedja:

Processkedjan bygger på att en närstående ansvarar för positionering, eftersökning och återföring. Den enskilde och dennes närstående avgör själva hur larmkedjan ska hanteras, exempelvis om larmet ska användas aktivt eller passivt.

Konsekvensbeskrivning:

Eftersom kommunen enligt upplägget inte ansvarar för positionering, eftersök och återföring. D v s när närstående ansvarar för larmkedjan blir det mindre resurskrävande för kommunen rent organisatoriskt. Detta upplägg förutsätter att den enskildes anhöriga kan administrera larmet.

GPS-larm som förlängt trygghetslarm

Syfte:

Tanken med insatsen är att självständigheten och tryggheten skall bibehållas samt graden av detta skall tillta vid utomhusvistelser. Utgångspunkten vid bedömning av denna insats skall vara att den enskilde har behov och eller önskemål om att röra sig utomhus. Den enskilde ska också mestadels kunna hitta hem på egen hand. GPS-larmet ska skänka den enskilde ett mervärde i tillvaron, till exempel genom att självständighet och privatliv stärks. GPS-larm kan i detta upplägg ses som ett alternativ till promenadstöd via hemtjänsten för personer som bor i ordinärt boende.

Målgrupp:

Målgruppen är personer med somatiska nedsatta funktioner som genom ett GPS-larm skulle uppleva sig tryggare när de befinner sig utomhus, exempelvis personer med yrsel och fallrisk. Den enskilde ska själv ansvara för att se till att larmet laddas samt att ha med sig larmet vid utomhusvistelser. Vid behov av praktiskt stöd med att ladda larmet så skall detta framgå av genomförandeplanen, förutsatt att den enskilde har andra biståndsbedömda insatser. Den enskilde skall vid behov aktivt kunna använda sig av larmet.

Personer med kognitiv nedsatthet samt demenssjukdom inkluderas inte i målgruppen utifrån svårigheter relaterat till samtycke och risken med falsk trygghet.

Samtycke:

I samband med ansökan så ger den enskilde samtycke till insatsen.

Larmkedja:

Det är den enskilde som initierar larm genom att självständigt aktivt påkallar hjälp via larmet. Larmet går till en larmcentral och som vid behov kan positionera var den enskilde befinner sig. Larmteamets personal återför den enskilde till hemmet. Larmteamet bedöms vara mest lämplig för att återföra brukaren till hemmet. Detta då deras nuvarande uppdrag går ut på att åtgärda inkomna larm oavsett utförare.

Konsekvensbeskrivning:

En konsekvens av detta upplägg är att insatsen utesluter personer med demenssjukdom och eller andra kognitiva funktionsnedsättningar. Detta är en grupp som i många fall skulle vara i behov av GPS-larm. Upplägget säkerställer dock att den enskilde lämnat samtycke till insatsen. Risken för falsk trygghet reduceras och larmets syfte som trygghetsskapande insats kan enklare åstadkommas.

Vidare innebär upplägget att kommunen tar ett helhetsansvar för larmkedjan. Det innebär att kommunens ansvar för den enskilde utvidgas från bostaden till den yttre miljön. Inom vilket geografiskt område den enskilde ska kunna använda GPS-larmet. Skall

användningen vara begränsad till den enskildes närområde kopplat till bostaden eller till kommungränsen. Utifrån ett utförarperspektiv finns frågor kring var personal ska kunna eftersöka den enskilde om han eller hon larmar, d v s om den enskilde befinner sig i naturområden eller i ett köpcentrum.

En annan risk som har identifierats är om larmteamet kan skjutsa hem den enskilde i kommunens bilar i samband med återföring. Eller bör återföring ske med stöd av personal via den allmänna eller särskilda kollektivtrafiken eller om det är möjligt, att den enskilde med stöd av personal själv kan ta sig hem.

Larmpatrullen får med detta upplägg ansvaret för larmkedjan. Det behöver dock klargöras hur detta skulle organisatoriskt hanteras mellan klockan 22.00 och 07.00 då larm- och nattenheten som hanterar både omvårdnad och tillsyn för de kunder som är i behov av hjälp under nattetid.

GPS-larm som skyddsåtgärd

Syfte:

Detta upplägg är att tillföra en ökad säkerhet för den enskilde i samband med utomhusvistelser. Utgångspunkten vid biståndsbedömningen bör vara att den enskilde har behov av att röra sig fritt utomhus, men har nedsatt förmåga att orientera sig. Dock ska personen vanligtvis hitta hem på egen hand. GPS-larmet ska ge den enskilde ökad vinst i tillvaron, att självbestämmande och privatliv stärks. Tanken är även att möjliggöra ett kvarboende i ordinärt boende.

Målgrupp:

Målgruppen för detta upplägg är personer med begynnande eller medelsvår demenssjukdom alternativt andra kognitiva funktionsnedsättningar som påverkar orienteringsförmågan. På grund av risken för falsk trygghet är insatsen, inte lämplig för personer med svårare demenssjukdom.

Samtycke:

Samtycke för denna målgrupp är komplext. IVO anger i sina bedömningsunderlag för tillsyn att samtycket i de fall ett uttryckligt samtycke inte kan ges behöver lämnas presumerat.

Larmkedja:

Initieras av larm kan antingen ske aktivt av den enskilde själv eller passivt via geofencing eller aktiv eftersökning. Positionering av den enskilde sker hos larmcentralen. Återföring sker med stöd av personal från exempelvis larmpatrullen.

Konsekvensbeskrivning:

Målgruppen med demenssjukdom eller kognitiva funktionsnedsättningar är enligt myndighetsutövningen såväl som utförare, att GPS-larm som biståndsbedömd insats är ytterst komplex. Risker för falsk trygghet samt svårigheter att säkerställa den enskildes samtycke är huvudsakligen den största utmaningen. GPS-larm för denna målgrupp brukar oftast förskrivas enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Inom en del kommuner finns det ett demensteam med hälso- och sjukvårdspersonal som ansvarar för att bedöma och följa upp den enskildes kognitiva funktioner i samband med användandet av GPS-larm. Detta innebär att de organisatoriska förutsättningarna de uppföljningar som insatsen förutsätter behöver finnas.

Förutsättningen för detta upplägg skulle eventuellt underlättas om en tät samverkan med hemrehabilitering kan uppnås för att få hjälp av legitimerad personal i form av arbetsterapeut ska kunna göra aktuella bedömningar och uppföljningar av den enskildes kognitiva förmågor i samband med användningen av GPS-larm. Sammanfattningsvis om inte angivna förutsättningar finns organisatoriskt så är dessa uppföljningar inte möjliga att genomföra på ett rättssäkert sätt.

Liksom i föregående upplägg är frågor angående hur den enskilde ska återföras till bostaden och hur ansvaret för larmkedjan ska hanteras under hela dygnet aktuella.

Reflektion samt diskussion

Vad innebär välfärdstekniken såsom GPS-larm samt e-handel inom vård- och omsorg, för den enskilde och dess anhöriga samt för en kommuns organisation och dess personal, kan det vara en lösning för framtiden.

E-handel inom vård- och omsorg

E-handel inom vård- och omsorg har visat och gett vinsteffekter för både kund, medarbetare inom hemtjänst samt för verksamheten. Kund upplevde en ökad delaktighet vid inköp och i samband med insatsen så fick kund en ökad social samvaro med personal under inköpets gång under utförandet. Kundens fysiska hälsa kunde förbättras då variationen ökade avseende kosten. Kunden får dessutom tillgång till större sortiment av matvaror vilket är påtagligt när en kund har specialkost. I och med att inköpen sker digitalt så får kunden en helt annan tillgänglighet till och insyn i butikens utbud. Det har framkommit att kund får en bättre kontroll på sina kostnader i samband med sitt inköp.

För medarbetare inom hemtjänst så infann sig en ökad säkerhet genom att inte behöva ha med sig kundens bankkort och inte behöva hantera kontanthantering med detta nya arbetssätt. Medarbetarnas fysiska arbetsmiljö förbättrades då tunga lyft i samband med inköpet i fysisk butik samt vid leverans av matvaror hem till kund försvann. Detta förutsätter dock att dessa tjänster ingår i upphandlingen som gjorts med matbutiksleverantören. Detta nya arbetssätt blev dessutom tidsbesparande då medarbetare inom hemtjänsten inte behövde transportera sig till och från den fysiska matbutiken utan kunde tillägnas till kund istället. En av nyttoeffekterna med den förbättrade arbetsmiljön var minskad stress för medarbetarna både ur avseendet både tidsbesparande samt att slippa hantera bankkort och kontanter.

Det som visat sig vara av yttersta vikt vid ett eventuellt införande av pilotprojekt är att alla berörda roller i processkedjan ska ha fått god förberedelse och utbildning för att skapa de bästa förutsättningarna för att lyckas med det nya arbetssättet. Informationen som utgår till alla berörda såsom kunder, anhöriga/godemän och andra berörda roller behöver begriplig och konkret. Det är viktigt att informationen tydligt förklarar varför

man väljer att övergå till e-handel, vilka möjligheter det ger, vilka konsekvenser det innebär för kund.

Utifrån att många äldre saknar digital vana så behöver kommunen vid en upphandling ha kundens förutsättningar i åtanke, att butiken skall kunna skicka pappersfakturor för att underlätta kedjeprocessen något. Upphandlingen behöver kravställa att butikspersonal ska leverera och bära in matkassen in i hemmet samt att uppackning av varor vid leverans skall ingå för de kunder som är i behov och önskar denna service. Danderyds kommun använder sig av nyckelfri hantering och detta skulle kommunen behöva se över om det är juridiskt möjligt att matbutikslivrantören kan ha tillgång till mobiler för phoniro för att inte kund/hemtjänstpersonal skall behöva öppna upp vid matleverans. Butikspersonalen som levererar matvarorna behöver ha arbetskläder så det tydligt framgår vad de kommer i för ärende, de ska kunna legitimera sig samt ha skrivit på tystnadsplikt.

GPS-larm

GPS-larm är ett tillvägagångssätt för en kommun att erbjuda ökad säkerhet och trygghet vid utomhusvistelser. Insatsen i sig har visats bidra till en ökad säkerhet, trygghet och självständighet för den enskilde och dess anhöriga. Insatsen kan dock även skapa en falsk trygghet om ingen bedömning gjorts av användarens förmåga att hantera och använda GPS-larmet. En användare som är kognitivt frisk kan trots detta behöva ha hjälp med t ex laddning på grund av svårigheter med finmotorik.

Hälsotillståndet hos den individ som skall nyttja insatsen bör vara avgörande. En legitimerad personal med god kännedom om minnesproblematik och demensdiagnoser har större möjlighet att avgöra om ett mobilt trygghetslarm med möjlighet GPS-positionering samt möjliga funktioner är lämpliga då många av dessa individer har nedsatt beslutsförmåga.

Utmaningen för Danderyds kommun är att bestämma sig för vilken målgrupp som kan bli aktuell för GPS-larm om kommunen beslutar sig att införa insatsen som ett pilotprojekt. Om målgruppen med kognitiv svikt eller konstaterad demenssjukdom blir aktuell för GPS-larm är det ytterst viktigt att användaren inte är för långt gången utan är i ett tidigt skede i sitt sjukdomsförlopp så samtycke kan inhämtas samt att rutiner kan lättare skapas.

De olika tre målgrupperna som lyfts fram har alla olika utmaningar där hänsyn behöver tas till vilken teknik som är lämplig. Tekniken som väljs behöver anpassas utifrån individens behov och dagsaktuella förmågor, är ett mobilt trygghetslarm med möjlighet GPS-positionering samt funktioner lämpligt om en individ har nedsatt beslutsförmåga. För att bedöma en individs förmågor vid kognitiv svikt eller en demenssjukdom förutsätter det att antingen att man kan köpa tjänsten av personal med särskild kompetens inom området demenssjukdomar / legitimerad personal och med en kompetens kring digitala lösningar som t ex arbetsterapeut eller att det finns en utarbetad samverkansplan mellan kommun och primärvård som kan bistå med en bedömning när insatsen eventuellt kan bli aktuell för en kund samt vid regelbunden uppföljning av insatsen då sjukdomsförloppet förändras över tid. Detta för att få goda förutsättningar att på bästa sätt bedöma val av funktion/produkt utifrån användarens behov och befintliga förmågor i dagsläget.

Utifrån vilken målgrupp och eller målgrupper som blir aktuella behöver rutiner tydliggöra vilka roller som ansvarar för vad när ett GPS-larm initieras och fortlöpande framöver. Av rutiner behöver det framgå vem eller och vilka som ansvarar för laddningen, vem ser till att den enskilde har larmet på sig. Vem ansvarar för regelbunden kontroll att GPS-larmet fungerar samt tar kontakt om larmet behöver underhållning etc. Hur skall larmkedjan organiseras och vem eller och vilka roller ansvarar vid skarpt larm, passivt larm eller positionering för uttryckning för att återföra användaren hem. Ska det vara anhörig som ansvarar för positioneringen med hjälp av surfplatta eller smartphone där larmets positionering visas. Eller skall det ske via larmcentralen som ansvarar och genomför både positioneringen efter att hen t ex anhörig/hemtjänstpersonal uppgett namn och behörighetskod samt vid tysta larm. Ska larmkedjan anpassas individuellt eller ska det standardiseras.

Oavsett vilken roll som ansvarar för återförandet av användaren så väcks frågan hur och på vilket sätt skall detta ske. Om det är kommunen som ansvarar för återförandet av användaren skall detta ske i kommunens bilar, skall detta göras med hjälp av kollektivtrafik eller om användaren bedöms vara i det skick att larmpersonal ledsagar den enskilde hem. Om det är larmpersonal som skall ansvara för positionering och skarpt larm så behöver personal ha kort på användaren för att larmpersonal skall kunna identifiera användaren/kund som larmat. Om den dagliga hemtjänstgruppen blir tilltänkt att eventuellt ingå i larmkedjan under dagtid mellan kl. 07:00 – 22:00 förutsätter detta att den personal som skall rycka ut vid larmsituationer inte utför vård- och omsorgsinsatser. Denna personal kan enbart hantera arbetsuppgifter som kan lämnas omedelbart och inte bli på bekostnad på annan kund t ex personlig omvårdnad.

Ett annat ställningstagande kommunen behöver göra, d v s om kommunen ansvarar för larmkedjan, är att bestämma sig för hur långt geografiskt skall kommunens ansvar gå. Skall det sträcka sig till användarens närområde där hen rör sig, skall det sträcka sig till kommungränsen eller även utanför kommungränsen. Om en kommun bestämmer sig för att ansvaret skall sträcka sig endast inom kommungränsen hur skall kommunen förhålla sig till de som önskar att ansöka om GPS-larm och bor precis vid kommungränsen och ofta rör sig över det tilltänka geografiska ansvarsområdet som en kommun tänkt ansvara för.

För att tjänsten och ett eventuellt införande av pilotprojekt av GPS-larm – mobilt trygghetslarm skall falla väl ut och troligtvis få acceptans hos personal inom vård- och omsorg, uppfylla behov och önskemål hos användare samt hos anhöriga är det viktigt att hela kedjeprocessen är väl genomtänkt samt att det finns ekonomiska resurser för att genomföra det rent organisatoriskt med t ex utökad personalbemanning. Att ha tydliga rutiner för hela processkedjan, vilka roller som ansvarar för vad och när. Användaren och anhöriga behöver få anpassad adekvat information om GPS-larm och vad denna tjänst innebär samt fungerar. Så att användaren och anhörig kan ta ställning till om GPS-tjänsten skulle kunna bidra till aktivitet och deltagande i samhällslivet samt bibehålla trygghet, självständighet och god hälsa.

Det är viktigt att de som ger information är trygga med informationsmaterialet och har korrekta kunskaper. Detta förutsätter att alla berörda roller i kedjeprocessen behöver god

förberedelse och utbildning, med ökad kunskap och förståelse så skapar det bättre förutsättningar vid en eventuell implementering av insatsen.

Insatser enligt socialtjänstlagen, S o L, är frivilliga, om den enskilde inte ansökt själv om insatsen måste kommunen försäkra sig om att den enskilde samtycker till insatsen som sådan samt till hur den utformas. Det behöver finnas riktlinjer och eller rutiner för hur kommunen hanterar den enskildes samtycke till den nya tekniken då lagstiftningen ställer samma krav på tekniska insatser de traditionella insatserna inom vård- och omsorg gällande frivillighet, självbestämmande och delaktighet. Viktig aspekt av samtycket är att den enskilde/användaren förstår tekniken.

Etik är en viktig del att lyfta och föra en diskussion kring de etiska aspekterna som uppstår avseende införandet av välfärdsteknik /digitalisering inom äldreomsorgen som trygghetsskapande och annan teknik är tänkt. Etiska aspekter såsom säkerhet, trygghet, självständighet, obehag, oro, delaktighet, sociala kontakter samt integritet kan komma att ställas emot varandra vid införandet av tekniska lösningar.

Syftet med GPS-larm är att bidra till den enskildes självbestämmande, att den enskilde inte behöver vara beroende av annan person vid utomhusvistelser. Den enskildes trygghet är tänkt att tillta både för den enskilde samt anhöriga och för att öka den enskildes självständighet och inte bli utlämnad till annan person stöd. GPS-larm bidrar till dessa aspekter. När den enskilde har nedsatt beslutsförmåga samt svårt att förstå abstrakta lösningar kan det dock bli svårt att få ett samtycke till larmet och att användaren/kund godtar att frivilligt ha det på sig. Larmet kan skapa både obehag samt oro av olika anledningar såsom att känna sig övervakad eller att larmet i sig är störande. Den enskildes integritet kan kränkas genom att den inte förstår larmets funktion att den är i någon form övervakad. Detta kontra att anhöriga och det professionella nätverket kan uppleva en trygghet och minskad oro att den enskilde går att lätt finna via GPS-larm med positionering. Vilket i sig möjliggör att personen kan bo kvar hemma i längre utsträckning eller helt.

Juridik, ekonomi samt aktuell teknik

Det som bordläggs att utredas vidare avseende GPS-larm och e-handel är det juridisk- och ekonomiska aspekterna samt aktuell teknik som behöver inköpas utifrån att tidsmarginalen inte funnits att utreda dessa.

Referenser

Digitala inköp av dagligvaror, underlag för inriktningsbeslut, skriven av Ann Östling, daterad 202-10-16.

eHemtjänst i Norrtälje slutrapport Version: 1.0. Skriven av Kerstin Stambert, daterad beställaravdelningen Kummunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje. Norrtälje kommun.

Förstudierapport. Mobila trygghetslarm med GPS-positionering. Skriven av Marie Gunhardson, 2017-04-11. Omsorg och Äldreförvaltningen, Enheten för IT och eHälsa. Linköpings kommun.

Tjänsteskrivelse, Digitala matinköp i hemtjänsten, skriven av Christina Våleman, daterad 2019-10-25. Social-och omsorgsförvaltningen. Linköpingskommun.

Utredningsrapport-GPS-larm som biståndsbedöm insats inom ordinärt boende. Skriven av Emma Johansson och Rasmus Hunt, daterad 2019-05-23. Vård- och omsorgskontoret, Norrköpingskommun.

Välfärdsteknik. En studie av användning av trygghetskameror och GPS-larm i 12 kommuner. Socialstyrelsen.

Länkar

<https://mobilatrygghetslarm.se/document/mobila-trygghetslarm-med-gps-funktion/>

[E-handel - Trollhättans stad \(trollhattan.se\)](https://www.trollhattan.se/om/e-handel)

<https://www.ehalsomyndigheten.se/om-e-halsa/stod-till-kommuner-for-inforande-och-anvandning-av-digital-teknik/trollhattan/>

[Pilotprojekt: Digitala inköp i hemtjänsten - Administrativt stöd Vård och Omsorg - Sala kommun](https://www.sala.se/om/pilotprojekt-digitala-inkop-i-hemtjansten)

Telefonsamtal

Annette Kronlind, verksamhetsutvecklare i Trollhättans kommun, 2021-11-05.

Madeleine Myrberg projektledare i Sala kommun, 2021-11-05.

