

Bilaga till avtal med Tiohundra AB,
Trygghetsjour och installationsgrupp

Uppdragsbeskrivning Trygghetsjour och installationsgrupp

Dnr: KSON 2023-464

Gäller från 2024-01-01

Innehåll

Inledning.....	3
Målgrupp.....	3
Uppdragets innehåll och omfattning.....	3
Individeriktade insatser	3
Personal och kompetens	3
Kompetens och kompetensutveckling.....	4
Beskrivning av uppdraget	4
Nyckeltal	5
Planering	5
Installation och avinstallation	5
Genomförandeplan.....	6
Lagerhållning	6
Systemadministration	6
Systemunderhåll.....	6
Beslut om biståndsbedömda insatser på jourtid	6
Larm	7
Jourtelefon.....	7
SOS Alarm	7
Mobila trygghetslarm	7
Digital tillsyn	8
Digitala lås.....	8
Dokumentationssystem	8
Driftövervakning och driftstopp.....	8
Samverkan	8
Samverkan vid upphandling	8
Samverkan med kundvalsutförare	9
Samverkan med teknikleverantörer	9
Inventarier	9
Lokal	9
Godkännande av uppdrag	9

Inledning

Detta dokument är en bilaga till avtal om trygghetsjour och installationsgrupp med Tiohundra AB (Dnr: 2019-000298-705) som beskriver krav på utförandet från och med 2024-01-01.

Denna uppdragsbeskrivning ersätter tidigare beskrivning (Dnr: KSON 2022-540) som skrevs under av parterna 2022-12-12.

Målgrupp

Målgruppen som omfattas av detta uppdrag är de som har ett varaktigt behov i form av service, omsorg och omvårdnad som bor i sitt ordinära boende.

Uppdragets innehåll och omfattning

Uppdraget är att för Beställarens räkning utföra insatser enligt fastställt biståndsbeslut för enskilda med funktionshinder, sjukdom och /eller social problematik.

Leverantören är skyldig att ta emot och verkställa uppdrag utifrån beställningar från biståndshandläggare gällande larmmottagning, digital tillsyn samt annan välfärdsteknik.

Leverantören ska ha en samordnade roll kring välfärdsteknik och ska samverka med beställarens andra utförare inom ordinärt boende till för att verkställa de biståndsbedömda insatserna för målgruppen.

Leverantören ska utforma verksamheten efter arbetsmetoder och rutiner som stödjer att syfte och mål i avtalet kan uppnås.

Individeriktade insatser

Leverantören ska verkställa beviljade beslut och ansvarar för att genomföra de insatser som biståndshandläggaren har beställt. Beställningen ska innehålla väsentlig information så att Leverantören kan planera och verkställa insatsen på bästa sätt för den enskilde.

Insatserna ska vara av god kvalitet och ges med respekt för den enskildes integritet och självbestämmande.

Leverantören ska göra Beställarens biståndshandläggare uppmärksam på om kundens beteende förändras vilket kan tyda på behov av ändrade insatser. Beställarens biståndshandläggare ska utreda, bedöma, besluta och vid bifall beställa insats.

Leverantören ska stödja anhöriga genom att informera och vägleda på ett sådant sätt att det motsvarar så väl vuxna som barns behov.

Personal och kompetens

Leverantören ansvarar för att det finns en trygghetsjour som är bemannad dygnet runt årets alla dagar.

Leverantören ska ha god kännedom om den aktuella välfärdsteknik och verksamhetssystem som tillhandahålls av beställaren och som används för att genomföra uppdraget.

Verksamheten ska ha hög tillgänglighet för både planerade och oplanerade insatser.

Leverantören ska hålla en god telefontillgänglighet samt ansvara för att det finns lättillgänglig och lättförståelig information om öppettider där det är relevant med sådan information.

För att kunna genomföra uppdraget och hålla en god bemanningsnivå förutsätts en årsbemanning enligt tabellen:

Bemanning	Antal årsarbetare (åa)
Trygghetsjour/larmmottagning	8,9
Systemsupport	1
Installation	3
Planering	0,8

Bemanningen ska vara god även under semesterperiod och helgdagar.

Kompetens och kompetensutveckling

Leverantören ansvarar för att verksamhetens personal ges möjlighet till fortlöpande utbildning och kompetensutveckling, för att säkerställa att hög kvalitet uppnås.

Leverantören ska utbilda sin personal som arbetar i trygghetsjouren så att de för inkommande larmsamtal kan göra kvalificerade risk- och behovsbedömningar och vidta lämpliga åtgärder.

Samtlig personal ska ha kännedom om avvikelshantering. Avvikelse ska rapporteras skyndsamt till beställarens avtalsansvarig för kundvalet eller trygghetsjour och installationsgrupp.

Samtlig personal ska ha kännedom om avvikelshantering samt Lex Maria och Lex Sarah enligt MAS/MAR:s riktlinjer.

Beskrivning av uppdraget

Område och verksamhet som ingår

Geografiskt område	Typ av verksamhet
Norrtälje kommun	Trygghetsjour (larmcentral)
Norrtälje kommun	Systemsupport
Norrtälje kommun	Installationsgrupp
Norrtälje kommun	Planering av installation/avinstallation
Norrtälje kommun	Biståndsbedömning på jourtid

För att skapa trygghet och självständighet för den enskilde i ordinärt boende samt effektivisera verksamheten kan olika välfärdstekniker beviljas som biståndsbedömd insats.

Välfärdstekniker som är implementerade och där Leverantören ska ha löpande förvaltning för är:

- Stationära trygghetslarm.
- Mobilt trygghetslarm
- Natttillsyn via kamera.
- Digitala lås (låstillbehör)
- Jourtelefon

Digitala lås är obligatoriska för kunder i kundvalet. Undantaget de kunder som endast har serviceinsatser och bedöms kunna öppna dörren själv.

Beställaren bekostar och ansvarar för avtalet mot teknikleverantörerna som behövs för de biståndsbedömda insatserna.

Befintlig teknik kan bytas mot motsvarande produkter från annan leverantör och ny teknik kan tillkomma som t.ex. sensorteknik som ersättning för dagens kameratillsyn samt välfärdsbredband.

Nyckeltal

Leverantören beräknas kunna tillhandahålla följande kapacitet

Stationära trygghetslarm

- Hantera ca 2100 installerade enheter
- Genomsnittligt antal samtal per vecka ca 800 larmsamtal per vecka
- Ca 15 nya installationer per vecka

Mobilt trygghetslarm

- Hantera ca 300 installerade enheter
- Genomsnittligt antal samtal per vecka ca 25 larmsamtal per vecka
- Ca 7 nya installationer per vecka

Nattilsyn via kamera.

- Hantera ca 45 installerade enheter
- ca 560 genomsnittligt antal tillsyner per vecka
- Ca 0,2 nya installationer per vecka

Digitala lås (låstillbehör)

- Hantera ca 3000 installerade enheter
- Ca 20 nya installationer per vecka

Jourtelefon

- Ca 800 samtal per vecka

Planering (stöd till installationsgruppen)

- Planera montering av låstillbehör ca 20 per vecka
- Planera installation av välfärdsteknik ca 7 per vecka

Planering

Leverantören ska skyndsamt planera insatserna:

- montering av låstillbehör
- installation av välfärdsteknik
- bortmontering av låstillbehör
- avinstallation av välfärdsteknik
- reparation av låstillbehör
- samt ruttoptimering för att effektivisera arbetet för installatörerna

Insatserna planeras i samverkan med kund, anhörig, dödsbo eller fastighetsägare.

Installation och avinstallation

Leverantören ansvarar för att beställa och installera den utrustning som behövs för att möjliggöra genomförandet av beställningarna gällande välfärdsteknik.

Leverantören ansvarar också för att vid behov serva, reparera eller byta ut tekniken.

Leverantören ansvarar för att avinstallera välfärdstekniker och låsenheter när de fått meddelande om att insatsen upphör från biståndshandläggaren. Avinstallation planeras i samråd med kund, anhörig eller dödsbo.

Genomförandeplan

I samband med installation av digital tillsyn ska Leverantören skriva en genomförandeplan tillsammans med kunden och eventuell anhörig.

Lagerhållning

Leverantören ska säkerställa att det finns ett lagom stort lager av material och tekniska produkter. Detta för att säkerställa att insatser inte försenas på grund av leveranstider. God lagerhållning innebär också god ekonomisk hushållning. Överflödiga tekniska produkter återsänds till aktuell teknikleverantör för att hålla lagret på lagom nivå.

Systemadministration

Leverantören ansvarar för att ha aktuella och detaljerade rutiner för systemadministration av respektive välfärdssystem.

Generellt omfattar detta:

- lägga in nya kunder i IT-systemet för välfärdstekniken.
- koppla välfärdsteknik till respektive kund i IT-systemet
- ev. tilldela behörigheter för kundvalsutförare på systemadministrationsnivå.
- Koppla kunder till kundvalsutförare samt omfördela kunder och behörigheter vid ev. kunds utförarbyte
- ta bort kunder i IT-systemet efter avslutad insats.
- meddela avvikelser i kundvalsutförarens systemanvändande till beställaren
- utbilda superanvändare inom kundvalet
- utbilda KSON:s systemförvaltare

I uppdraget ingår också att vara behjälplig när Beställaren behöver uppgifter och statistik ur verksamhetssystemet. Leverantörens systemförvaltare kontrollerar hur kundvalsutförarna hanterar sitt uppdrag i verksamhetssystemet ex. att personal som slutat rensat bort ur systemet, att områdes och gruppindelningar sker som överenskommet. Avvikelse som upptäcks rapporteras till beställaren.

Leverantören ska tillhandahålla förstalinjens support till kundvalsutförarens lokala systemadministratör och ansvarar för att informations-, utbildningsmaterial och lathundar hålls uppdaterade och aktuella.

Leverantören ska ha kontakt med teknikleverantörerna för att erhålla det stöd som behövs för att genomföra uppdraget och söka svar på hanteringsfrågor som kan uppstå i så väl trygghetsjourens verksamhet som i kundvalsutförarnas verksamhet

Systemunderhåll

Trygghetsjouren ansvarar för att genomföra regelbundet nödvändiga tester av de system som följer med de tekniska insatserna och låsanvändandet. I uppdraget ingår också att hålla ordning och reda i systemet (systemhygien). Felaktigheter rapporteras till teknikleverantören, vid behov kundvalsutförarna samt beställarens avtalsansvariga för kundvalet

Beslut om biståndsbedömda insatser på jourtid

Under kvällar och helger ansvarar trygghetsjouren för att bevilja tillfälliga biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen. Kundvalsutförare, anhöriga och/eller sjukhuset kan vända sig till trygghetsjouren med anmälan om tillfälliga insatser enligt Socialtjänstlagen. Det kan t ex. finnas behov av en eller flera insatser hemma hos kunden eller att kunden behöver plats på korttidsboende m.m. Om anmälan om extra insatser inkommer på jourtid är det trygghetsjouren som fattar ett tillfälligt beslut om utökning eller uppstart av biståndsbedömda insatser och meddelar beslut till nattpatrullen och/eller

kundvalsutföraren. Trygghetsjouren meddelare om de tillfälliga besluten senast efterföljande vardag till ansvarig biståndsbedömare.

Larm

Leverantörens trygghetsjour ansvarar för att ta emot larm som inkommer från trygghetslarm, mobila trygghetslarm eller på annat sätt. Vid behov av insats förmedlas larmet till aktuell kundvalsutförare eller nattpatrull.

Som stöd till trygghetsjourens larmmottagning tillhandahåller teknikleverantören av stationära trygghetslarm en sekundär larmmottagning som hanterar larm som inte besvarats inom en överenskommen tid eller om larmmottagningen av annan anledning inte kan hantera larmen.

Besvara inkommande larm samt förmedla uppdraget om åtgärder på larm till kundvalets utförare mellan klockan 07.00 – 22.00 och till nattpatrullerna mellan klockan 22.00 – 07.00. När larmen förmedlats till aktuell utförare upphör trygghetsjourens ansvar. Ansvaret ligger därefter på utföraren som tagit emot larmet.

Vid tysta larm, dvs att ett larm aktiverats men ingen talkontakt kan upprättas, ska en kontrollringning genomföras till brukaren innan larmet förmedlas till utföraren.

Jourtelefon

Äldre personer, utan beslut om vare sig larm eller andra kundvalsinsatser, hör ibland av sig via jourtelefonen 0176-104 04 eller 08-123 104 04 för att få hjälp vid exempelvis fall i hemmet. Mellan klockan 07.00 – 22.00 är det kundvalets ickevalsalternativ som åtgärdar hjälpinsatsen, övrig tid nattpatrullen. I samband med insatsen ska personen informeras om att det finns möjlighet att ansöka om biståndsbedömda insatser t.ex. trygghetslarm. Trygghetsjouren ska också anmäla att individen kan ha behov av insatser till Leverantörens biståndsbedömare.

SOS Alarm

Larm kan också komma till trygghetsjouren via SOS Alarm. Om ambulans tillkallats möter vald kundvalsutförare eller nattpatrullen upp för att öppna dörren för ambulanspersonalen. Den uttryckande kundvals-/nattpatrullspersonal stannar hos kunden tills ambulansen anlänt och tagit över uppdraget.

Om det finns en maka/make eller annan i bostaden med omfattande vårdbehov som inte kan lämnas ensam i hemmet har trygghetsjouren mandat att besluta om tillfälliga insatser till denne. Trygghetsjouren meddelare om de tillfälliga besluten senast efterföljande vardag till ansvarig biståndsbedömare.

Mobila trygghetslarm

Leverantören ska ha en generell rutin kring hantering av larm och kontakt med anhöriga kring mobila trygghetslarm.

Anhöriga eller närstående till individer som har insatsen mobilt trygghetslarm har möjlighet att vid oro ringa till trygghetsjouren och be om hjälp att få kontakt och/eller vid behov genomföra en sökning efter kunden. I första hand tas kontakt via talfunktionen i det mobila trygghetslarmet där kunden tillfrågas om allt är bra eller om det finns behov av hjälp av något slag. Om kunden inte svarar på anrop genomförs en sökning och larminsats initieras. Mellan klockan 07.00 – 22.00 skickas vald kundvalsutförare till kundens position för att säkerställa om den enskilde är i behov av hjälp. Övrig tid skickas nattpatrullen.

Kunden integritet ska alltid beaktas i kontakt med anhörig. Position meddelas endast efter överenskommelse med kunden.

Digital tillsyn

Digital tillsyn sker enligt överenskommelse med kunden på i förväg angivna tider. Avvikelse som upptäcks vid trygghetsjourens tillsyn via digital teknik ex. kunden ligger inte i sin säng vid tillsyn, ska åtgärdas genom att nattpatrullen får ett tillfälligt tillsynsuppdrag. Hur tillsynen och ev. avvikelsen ska hanteras beskrivs i kundens genomförandeplan. Digital tillsyn kan vid behov beviljas även dagtid.

Digitala lås

Om det uppstår problem med de digitala låsen på icke kontorstid har Leverantörens larmmottagning mandat att beställa låssmed. Leverantören ska ha en överenskommelse med vissa låssmeder angående jouruppdrag. Trygghetsjouren har en lista med telefonnummer till aktuella låssmeder. När låssmeden beställts via trygghetsjouren fakturerar låssmeden Beställaren för jourinsatsen.

På trygghetsjouren finns ett antal "nödnycklar" som trygghetsjourens personal ansvarar för att synkronisera en gång i veckan. Nycklarna ska användas i krissituationer för att möjliggöra inhämtande av analoga nycklar hos kundvalskunder om det inte är möjligt att synkronisera de digitala nycklarna. Inhämtandet av nycklar sker i samarbete med kundvalsutförarna.

Dokumentationssystem

Om det uppstår inloggningsproblem i dokumentationssystemet Procapita för någon av kundvalsutförarnas personal på jourtid, ska trygghetsjouren vara behjälpliga och om möjligt åtgärda problemet. Beställarens systemförvaltare ska tillhandahålla information om vilka personer hos kundvalsutförarna som har möjlighet att få hjälp med sina eventuella inloggningsproblem. Trygghetsjouren har detta uppdrag gentemot samtliga kundvalsutförare som använder nuvarande verksamhetssystem Procapita inom Beställarens ansvarsområde. Detta ska Leverantören tydliggöra i samverkansrutin med respektive Kundvalsutförare.

Driftövervakning och driftstopp

Leverantören ansvarar för driftövervakning av välfärdsteknikerna och ska aktivt arbeta för att avhjälpa fel och vid behov kontakta teknikleverantören för åtgärder eller avvikelser. Leverantören ska i samråd med beställaren ta fram s.k. off-line rutiner för alternativa arbetssätt om större driftstörningar inträffar.

Leverantören ansvarar för att hålla en kontaktlista för sms meddelande till kunder och anhöriga vid driftsstopp uppdaterad. Vid längre driftsstopp skickas sms till kunder och anhöriga för att uppmärksamma samtliga på att driftsstopp pågår och vid behov be anhöriga om hjälp med tillsyn.

Leverantören ska i samråd med Beställaren ta fram och ha rutiner för vilka manuella åtgärder som behöver vidtas vid längre driftstopp av välfärdstekniker. Leverantören har mandat att beordra kundvalsutförarna att kontakta sina kunder via telefon eller genomföra tillsynsbesök om kund inte går att nå.

Samverkan

Samverkan vid upphandling

Leverantören ska samverka med Beställaren vid upphandlingar och implementering av välfärdsteknik. Tiohundra AB kan genom trygghetsjouren få i uppdrag från beställaren att genomföra upphandlingar av olika digitala system. Trygghetsjouren har med åren arbetat upp en sakkunskap när det gäller välfärdsteknik och säkerhet. Upphandlingsuppdragen ska ske i tätt samarbete med Beställaren och samtliga kundvalsutförare.

Om ökade kostnader uppstår för Tiohundra AB vid eventuell upphandling och implementering av de digitala systemen ska detta kompenseras av beställaren.

Samverkan med kundvalsutförare

Leverantören ska säkerställa att kundernas behov tillfredsställs, i enlighet med de beställda biståndsbedömda insatserna, i samarbete med samtliga kundvalsutförare på lika villkor.

Skriftliga rutiner för samverkan med samtliga kundvalsutförare ska finnas. Rutinerna tas fram i samverkan med respektive kundvalsutförare.

Trygghetsjour och installationsgrupp ska samarbeta med samtliga kundvalsutförare på lika villkor.

Samverkan med teknikleverantörer

Leverantören ansvarar också för att det finns rutiner för samverkan med leverantörerna av välfärdsteknik.

Inventarier

Lokal

Beställaren tillhandahåller lokaler för trygghetsjour och installationsgrupp.

Fastighetsägaren tillhandahåller låssystemet och tillhörande koder till trygghetsjourens och installationsgruppens lokaler.

Nycklar till grupplokalen ska förvaras i säkra nyckelskåp. Rutin för nyckelhantering ska finnas.

Vid avtalstidens slut ansvarar leverantören för att det finns en komplett uppsättning nycklar till lokalen.

Godkännande av uppdrag

Dokumentet har skrivits under digitalt. Du kan verifiera underskriftens äkthet genom att ladda upp PDF-filen på <https://underskriftstjanst.norrtalje.se/validate>. Om du endast har en utskrivna papperskopia av dokumentet eller har problem med underskriftstjänsten kontakta registrator på Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje. Registrator går att nå via e-post registrator.sjukvardomsorg@norrtalje.se eller via telefon 0176-713 25.

För beställaren

För leverantören

Camilla Gustavsson
Avdelningschef

Jesper Kyrk
Verksamhetschef

Det här dokumentet är elektroniskt underskrivet. Var vänlig verifiera dokumentet på <https://underskriftstjanst.norrtalje.se/validate>