



Region
Stockholm



NORRTÄLJE
KOMMUN

Kommunalförbundet Sjukvård och Omsorg i Norrtälje

2024-03-19

Risk och konsekvensanalys: ingen sekundär-larmmottagningscentra

Sekundär larmmottagning

Beskrivning

Sjukvård och omsorg i Norrtälje förbereder sig just nu för en upphandling som omfattar en larmplattform, trygghetslarm, mobila trygghetslarm och digital tillsyn i kundvalet i Norrtälje. Detta är en efterlängtd helhetslösning som länge efterfrågats dels av säkerhetsskäl för larmkunderna men också för att förbättra arbetsmiljön för larmmottagarna som bemannar trygghetsjouren.

Den leverantör vi idag har till trygghetslarmen, Camanio care, har meddelat att de avser att avsluta sina tjänster senast 31 september 2024.

Med den tidsplanering som finns för genomförande av upphandlingen av helhetslösningen innebär detta att KSON är i behov av en så kallad brygglösning för att säkerställa att det är möjligt att erbjuda larmkunderna en trygg larmlösning fram till att helhetslösningen finns på plats.

För att påverkan för kunderna ska bli så liten som möjligt kommer krav ställas på den som levererar "brygglösningen" att de tar över Camanios larmenheter



Kommunalförbundet Sjukvård och Omsorg i Norrtälje

Nuläge

I den trygghetslarmslösning som idag används på trygghetsjouren i Norrtälje ingår en sekundär larmmottagare. Det betyder att om trygghetsjouren inte besvarar inkomna larm inom 180 sekunder går larmet vidare till SOS-larmmottagning som då hanterar larmet.

I dagsläget besvaras 60 000 larm per år och 1 % av dessa går vidare till SOS-larmmottagning.

Sekundär larmmottagning

De gånger som det är störst behov av en sekundär larmmottagning är när det är störningar i larmsystemet. Störningarna kan ha olika orsaker. Exempel på detta är:

- avbrott i teletrafiken
- problem med larmmottagningsystemet

Vid sådan tillfällen går larmen från kundernas trygghetslarm vidare till den sekundära larmmottagaren SOS-alarm.

Det måste alltid finnas en sekundär lösning för att ta emot larm när behov uppstår. Efter omvärldsspaning har personalen på trygghetsjouren kommit fram till att den lösning för sekundär larmmottagning som man har i Halmstad och Västra Götalandsregionen är en säker och effektiv lösning. Där kopplas sekundära larm till mobiltelefoner, som ligger i ett annat telenät än det primära trygghetslarmssystemet. Mobilerna hanteras i den egna larmmottagningen och ger på så sätt en helhetslösning inom organisationen.

Risk och konsekvensanalys

En risk och konsekvensanalys har genomförts för att identifiera risker och konsekvenser med att inte ha en extern sekundär larmmottagning. I analysen deltog enhetschef, systemansvarig och larmmottagare på trygghetsjouren samt digitaliseringsstrateg, avtalsansvarig samt utvecklingsledare på KSON.

De riskområden som identifieras poängsätts utifrån risk och konsekvens. Hur hög är risken för att scenariot inträffar och vilken konsekvens skulle det bli om det inträffade. Vi använde oss av skala 1 – 5 där 1 är låg risk/konsekvens och 5 är hög risk/konsekvens. Vardera deltagaren sätter sina egna värden för varje identifierad risk. När alla värden är satta räknas ett medelvärde fram. Genom att dividera det erhållna riskvärdet med det erhållna konsekvensvärdet får man fram en riskfaktor som sedan bedöms enligt matrisen nedan.

Beslutsmatris (stöd för bedömning av risker)

Sannolikhetsgrad	Allvarlighetsgrad				
	Ingen skada(1)	Mindre (2)	Måttlig (3)	Betydande (4)	Katastrofal (5)
Mycket stor (5)	5	10	15	20	25
Stor (4)	4	8	12	16	20
Liten(3)	3	6	9	12	15
Mycket liten (2)	2	4	6	8	10
Obefintlig (1)	1	2	3	4	5

Identifierade riskfaktorer under 15 hanteras inte.

När det gäller risker som identifierats är de inom område:

- Brukarsäkerhet
- Arbetsmiljö

En av riskerna som identifierats (riskfaktor 9) är att det kan ta längre tid för kunden att få svar på sitt larm. Nuläget är att efter tre minuters väntan går larmet över till SOS-larmcentral. Med en egen sekundär larmmottagning finns risken att 1 % av inkomna larm skulle få en längre svarstid.

När kunden larmar får den ett meddelande genom larmenheten om att larmet har gått i väg och att svar kommer inom kort. Det finns dock en risk att den längre väntetiden skulle kunna stressa och oroa kunden.

Den extra väntetiden på några minuter bör sättas i relation till att inställetiden för kundvalet och nattpatrullerna är 50 minuter från att de tagit emot larmet.

Risker/konsekvenser och riskfaktor för de identifierade riskerna presenteras i tabellen nedan.

Identifierade risker

Riskanalys: Att inte ha en sekundär larmmottagningscentral för trygghetsjouren

Nr	Risk-område	Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskfaktor	Bakomliggande orsak till risk	Åtgärdsförslag riskminimering	Kommentar
			(S)	(K)	(S*K)			
1	Brukar-säkerhet	Brukare inte får hjälp	1	5	5		Implementera en teknisk sekundär mottagare tex direkt till mobiltelefon som aktiveras vid ev. driftstörning	Alla larm kommer att besvaras även om inte en sekundär central inte finns.
2	Brukar-säkerhet	Risk för stress, oro och irritation att behöva vänta på svar längre	3	3	9	Svar från larmcentral tar längre tid	Utöka så att trygghetsjouren alltid är dubbel bemannad.	Trygghetslarmet ger information att larm har aktiverats och att man väntar på samtal.



Region
Stockholm



NORRTÄLJE
KOMMUN

Kommunalförbundet Sjukvård och Omsorg i Norrtälje

3	Arbets- miljö	Risk för stress hos trygghetsjourens personal att hinna svara på larm	2	2	4			
4	Arbets- miljö	Risk för ökad arbetsbelastning hos trygghetsjourens personal när ca 1% fler larm behöver hanteras	1	2	2			

Identifierade nyttor

I samband med analysen identifierades ett antal nyttor som skulle följa med en intern sekundär larmmottagning via mobiltelefoner. Dessa nyttor vägs in i bedömningen om extern eller intern sekundär larmmottagning.

Resultatet presenteras i nedanstående tabell:

Nyttor		Kommentar
Kundnytta	Helhetskontroll på larmet	
	Brukarna upplever att sekundära larmmottagare inte är lika bra	På den sekundära larmmottagningen saknar man av förklarliga skäl personkännedomen om larmkunderna.
	Svårt med dialekter	Larmen besvaras bland annat i Skåne.
	Trygghetsjouren har bättre kännedom om brukare och kan ge ett bättre bemötande än den sekundära larmmottagaren	Den sekundära larmmottagningen besvarar larm från hela landet och arbetar under ett högre tryck än man gör på trygghetsjouren. Det finns inte alltid tid till småprat med en som larmat. Småprat på kvällen kan leda till att kunden sover lugnt hela natten.
	Bättre ansvarskontroll. Lättare att utreda incidenter	
	lägre kostnad att inte ha en extern larmcentral.	
Informationssäkerhet	Inte behöver dela personuppgifter med externa underleverantörer	

Analys

Bedömningen i arbetsgruppen är att ta bort kravet på en sekundär larmmottagning. Endast en leverantör väntas kunna leva upp till kravet på sekundär larmmottagning och kravet på att ta över befintliga larmenheter. När kravet på sekundär larmmottagning tas bort väntas ytterligare två leverantörer kunna besvara en anbudsförfrågan om den trygghetslarmslösning som KSON efterfrågar som brygglösning. Detta medför att det finns chans för en sund konkurrensutsättning.



**Region
Stockholm**



**NORRTÄLJE
KOMMUN**

Kommunalförbundet Sjukvård och Omsorg i Norrtälje

Med den här risk och konsekvensanalysen som bakgrunden rekommenderar arbetsgruppen att upphandlingen går vidare med brygglösning utan sekundär mottagning.