



JÄRFÄLLA

Nyckelfri hemtjänst

Utvärdering av projekt inom hemtjänsten

Johan Svedérus

Rapportnr: Äld 2019/84
2019



Innehåll

SAMMANFATTNING	2
1. BAKGRUND	2
1.1. Mål och budget 2019-2021.....	3
2. SYFTE.....	3
3. METOD.....	3
4. NYCKELFRI HEMTJÄNST	3
4.1. Phoniro	4
4.2. Digitaliseringssnurran	4
4.3. Andra kommuners erfarenheter.....	5
5. RESULTAT OCH ANALYS.....	6
5.1. Införandeprocessen.....	6
5.2. Tidsbesparing	8
5.3. Arbetsmiljö.....	9
5.4. Trygghet	10
5.5. Kvalitet.....	11
5.6. Kostnad.....	11
5.6.1. Lås till brukarnas dörrar	11
5.6.2. Lås till portar	11
5.6.3. Montering	12
5.6.4. Kostnad i relation till tidsbesparing.....	12
5.6.5. Kostnad över tid	13
5.6.6. Kostnadsuppskattning, tabeller	13
5.7. Utvidgande	13



SAMMANFATTNING

För att underlätta och effektivisera hemtjänstens arbete har ett alternativt till den tidskrävande och stressande nyckelhanteringen införts på prov i Barkarby-Skälby hemtjänst. Istället för att hämta nycklar till hemtjänstbrukare på hemtjänstens kontor så får personal låsa upp hos brukaren med sina mobiltelefoner genom ett elektroniskt låsvred som monterats på insidan av brukarens dörr.

Systemet medför en införandekostnad som under första året förväntas vara ungefär 3 miljoner kronor. Detta får ses i relation till den tid man sparar in genom den minskade nyckelhanteringen. Om den sparade arbetstiden skulle uppnås genom att anställa personal för att arbeta dessa timmar skulle det bli betydligt dyrare, framför allt i längden. De viktigaste mervärdena som systemet medför är dock en bättre arbetsmiljö genom minskad stress för personalen samt en ökad trygghet för brukaren, framför allt i samband med trygghetslarmet, och en mer rättssäker tidsrapportering.

Eftersom fördelarna med systemet upplevs väga upp för införandekostnaden så är socialförvaltningens förslag att systemet med nyckelfri hemtjänst införs i hela kommunen. Många andra kommuner har redan infört systemet och de är i huvudsak nöjda med det.

1. BAKGRUND

Hemtjänsten i Järfälla kommun gör varje dag besök hos en stor mängd brukare. Många av dessa kan öppna dörren själva för personalen men ett stort antal, uppskattningsvis 30-50 procent av brukarna, har istället lämnat ut nycklar till hemtjänsten så att personalen ska kunna öppna dörren då de kommer hem till brukaren. Detta eftersom det kan vara för ansträngande för brukaren att gå och öppna dörren. Utöver de nycklar som finns hos den reguljära hemtjänsten så finns även nycklar till brukare hos larm- och nattpatrullen som rycker ut till de brukare som har trygghetslarm om larmet skulle gå samt utför de insatser som behöver utföras nattetid.

Hanteringen av dessa nycklar medför i dagens läge en del problem. Det kan vara tidskrävande att hålla reda på och byta nycklar. Personal glömmet ibland bort att lämna in nycklar och många timmar går då åt nästa dag till att hitta reda på de nycklar som inte lämnats in under föregående dag. Detta tar tid och är en stressfaktor för personalen. Nycklar riskerar även att tappas bort vilket i det fallet innebär att låset hos brukaren måste bytas. Detta ansvar medför en ytterligare stress för den som ska bära med sig nycklarna under dagen.

I ett flertal kommuner används därför en annan typ av lösning för att kunna låsa upp hemma hos brukare. Det är detta system som vi kallar för nyckelfri hemtjänst. Ett elektroniskt låsvred installeras på insidan av brukarens dörr och hemtjänstpersonal kan sedan låsa upp denna genom en applikation i mobiltelefonen som kommunicerar med det elektroniska låsvredet på insidan via Bluetooth.

Det nya systemet innebär att inga nycklar behöver hämtas och lämnas, en borttappad telefon kan enkelt spärras och inga lås behöver bytas ut. Särskilt vid larm kan detta vara till stor hjälp då larmpersonalen med det nya systemet alltid kommer att ha möjlighet att låsa upp hos den brukare som larmet har gått hos utan att behöva hämta nycklar någonstans först. Det finns även en rättssäkerhetsaspekt i att varje upplåsning



registreras i kommunens verksamhetssystem och det därför går att bevisa vem som har varit och vem som inte har varit hemma hos brukaren.

Ett pilotprojekt har ägt rum inom Järfälla hemtjänsts grupp för Barkarby-Skälby sedan september 2018 där nyckelfri hemtjänst har testats. Alla brukare som hemtjänsten har nycklar till har fått ett elektroniskt lås, tillverkat av företaget Phoniro, och hemtjänsten har öppnat med mobiltelefonen.

1.1. Mål och budget 2019-2021

I december 2018 antog kommunfullmäktige mål och budget för perioden 2019-2021. Nyckelfri hemtjänst kan på flera sätt bidra till dessa mål. I budgeten nämns bland annat att Järfälla ska ligga i framkant när det gäller innovation och ständigt söka förbättringsmöjligheter och effektiviseringar i tekniska och smarta lösningar. Kommunal verksamhet ska även bedrivas så effektivt som möjligt, vilket en minskad nyckelhantering bidrar till. Ett annat av målen är att vara en attraktiv kommun för företagare, vilket nyckelfri hemtjänst bidrar till då de privata utförarna av hemtjänst är starkt positiva till ett införande. Budget för äldreomsorgen 2019 tar upp problemet med att hitta rätt kompetens till bland annat hemtjänsten. Allt som kan bidra till en bättre arbetsmiljö gör även äldreomsorgen i Järfälla kommun till en mer attraktiv arbetsgivare.

2. SYFTE

Syftet med denna utvärdering är att ta reda på om nyckelfri hemtjänst är ett bättre system än traditionell nyckelhantering. De elektroniska låsvreden medför en kostnad vid inköp och viss arbetstid behöver läggas på att montera och administrera låsen. Därför är även syftet med denna utvärdering att undersöka om tekniken bärs upp rent ekonomiskt av t.ex. den minskade kringtiden för nyckelhantering. Syftet är även att utvärdera projektets införandeprocess.

3. METOD

För att belysa effekterna av det nya upplåsningssystemet så har intervjuer genomförts med personer som är berörda av projektet. Detta innefattar hemtjänstpersonal, brukare, gruppledare, schemaläggare, systemförvaltare och projektledare. För att ytterligare utreda hur mycket tid den traditionella nyckelhanteringen tar har även gruppledare för andra hemtjänstgrupper intervjuats. Information har även hämtats ifrån andra kommuner och privata hemtjänstföretag för att ta del av deras erfarenheter av nyckelfri hemtjänst.

4. NYCKELFRI HEMTJÄNST

Nyckelfri hemtjänst innebär att hemtjänstpersonalen, istället för att ta med sig nycklar till sina brukare, låser upp hos brukaren med hjälp av en mobilapplikation som är kopplad till ett elektroniskt låsvred som monterats på insidan av brukarens dörr. Brukaren kan fortfarande låsa upp dörren inifrån på samma sätt och det syns inte från utsidan av dörren att det finns ett elektroniskt låsvred på insidan. Det är bara den som

har behörighet genom sin inloggning i mobilapplikationen som har möjlighet att låsa upp dörren via det elektroniska låsvredet. Kommunikationen mellan mobiltelefon och låsvred sker via Bluetooth.

En väl fungerande nyckelfri hemtjänst innebär att nycklar till brukare endast förvaras hos kommunen för eventuella nödsituationer. Personal behöver inte bära med sig några fysiska nycklar och behöver inte åka fram och tillbaka till kontoret för att hämta eller lämna nycklar. De behöver inte heller lägga någon tid på att leta efter saknade nycklar.

För brukaren innebär systemet en ökad trygghet eftersom larmpatrullen kan komma dit snabbare när trygghetslarmet går, ingen kan komma in utan att besöket registreras och inga nycklar finns i omlopp vilka kan försvinna eller bli kopierade. Även för beställaren innebär nyckelfri hemtjänst en ökad rättssäkerhet då det blir svårare att registrera besök utan kvittens.

4.1. Phoniro

Phoniro är en av de största leverantörerna av nyckelfria låslösningar i landet. Företaget är sedan en tid tillbaka en del av Assa Abloy. Fördelen med att använda lås från just Phoniro är att hemtjänsten redan tidrapporterar i mobiltelefonerna genom Phoniro Care och att det därför redan finns en option på att köpa låsen ifrån den upphandlingen.



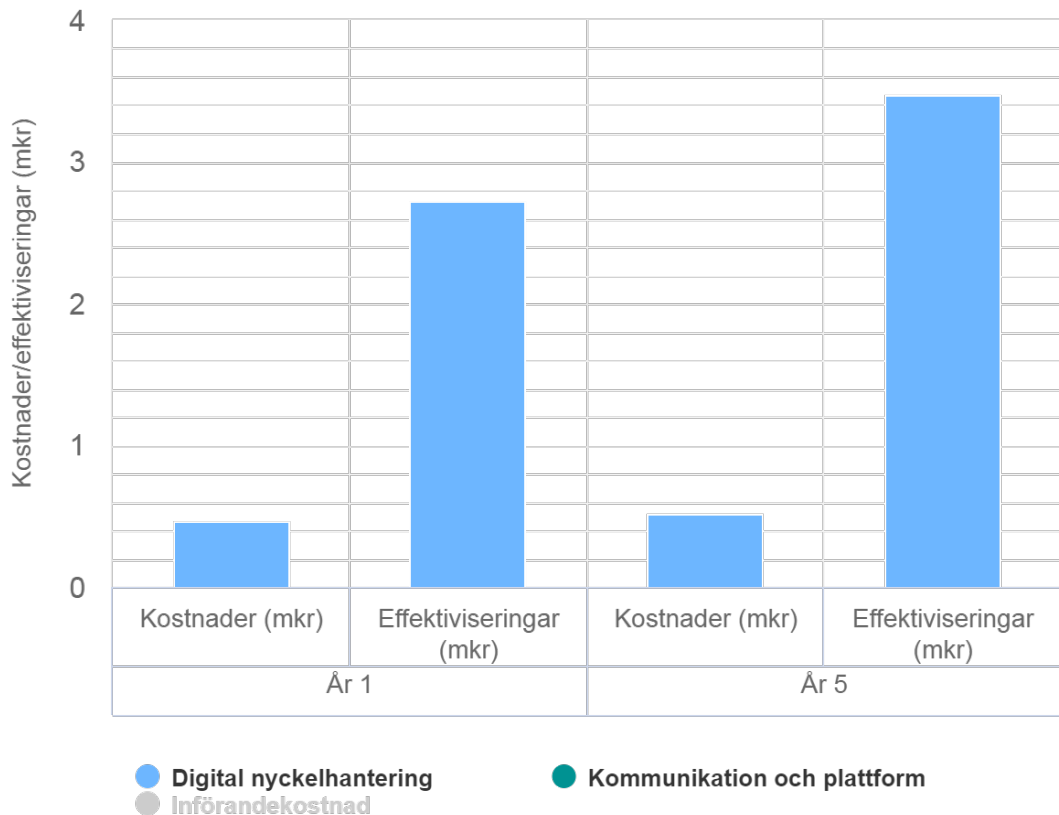
Phoniro Lock som det ser ut på insidan av dörren. Utifrån syns ingen skillnad.

4.2. Digitaliseringssnurren

Post- och telestyrelsen (PTS) har lanserat ett digitalt verktyg för att hjälpa kommuner och andra offentliga aktörer att kunna se fördelarna med digitalisering av olika processer, däribland nyckelhantering i hemtjänsten. Verktöget hämtar uppgifter ur statistikdatabasen Kolada vilket gör att alla kommuner kan använda sig av det.

Digital hemtjänst för Järfällas kommun

Diagrammet visar kostnader samt effektiviseringar år 1 och 5. Om du vill se siffrorna i tabellform, välj visa datatabell under menyknappen till höger. I menyn kan du även ladda ner resultat i olika filformat.



Highcharts.com

Bilden ovan visar hur verktyget beräknar Järfälla kommuns förtjänster av att digitalisera nyckelhanteringen. Stapeln för kostnader bör ses med kritisk blick då hela låskostnaden inte ryms inom den halva miljon kronor som kostnaden år 1 beräknas uppgå till. Bortsett från detta är det dock intressant att se hur stora vinster effektiviseringen som nyckelfri hemtjänst medför tros ge. En egen ekonomisk uträkning ges längre fram i rapporten.

4.3. Andra kommuners erfarenheter

Nyckelfri hemtjänst har redan införts i ett stort antal kommuner såsom bland andra Norrköping, Örebro, Jönköping, Borås, Sundsvall, Solna, Värmdö och Upplands-Bro. Säkerheten och tidsbesparingen brukar vara de huvudargument som framhålls.

Göteborgs stad införde systemet på prov år 2010 i området Linnéstaden. Staden såg dock på den tiden ingen ekonomi i det hela av framför allt två skäl. Det har skett en teknisk utveckling av de nyckelfria låsen under de 9 år som gått sedan dess. Dåtids nyckelfria lås lämpade sig inte lika bra till alla dörr- och låstyper som dagens nyckelfria lås vilket innebar att många av Göteborgs äldre bostäder inte hade kunnat använda dåtidens lås utan större låsbyten. Många av stadens hemtjänstgrupper arbetade dessutom på relativt små geografiska ytor vilket innebar att den intjänade tiden för att slippa hämta nycklar inte blev så stor. Dessa två faktorer i kombination gjorde att



staden inte gick vidare med projektet just då, men nu finns det ett intresse för systemet igen som en del av stadens projekt ”attraktiv hemtjänst”.

Även Norrköpings kommun startade ett pilotprojekt med nyckelfria lås i hemtjänsten år 2010. Här resulterade dock projektet i ett storskaligt införande år 2013 för brukare både inom hemtjänst och inom personlig assistans. 3500 låsenheter installerades vilket alltså innebär mer än det dubbla antalet som förväntas installeras i Järfälla under ett större införande. Detta införande tog 8 månader att genomföra.

Efter två år hade 70 procent av hemtjänsttagarna i Norrköping nyckelfri hemtjänst då det i vissa hemtjänstenheter var ungefär hälften av brukarna och i andra enheter nästan alla som fått ett nyckelfritt lås. I sin rapport tar kommunen upp ledarskapet som en viktig faktor vid ett införande av denna kaliber. Ledningen måste vara engagerad för att det ska fungera bra. Det är även viktigt att se till att rätt kompetenser i personalstyrkan upprätthålls. Företrädare för kommunen bekräftar att tidsbesparing, arbetsmiljö och trygghet för brukaren varit följderna av införandet. Både boende och personal har lyft fram att de känner sig säkrare med det nya systemet och den kortare uttryckningstiden vid larm tas upp som särskilt fördelaktigt.

Värmdö kommun införde nyckelfri hemtjänst 2017 efter att ha genomfört ett pilotprojekt 2014-2015. Införandet i Värmdö innefattade 550 brukare, alltså mindre än hälften av vad ett storskaligt införande i Järfälla skulle innebära. Budgeten för införandet landade på 1,7 miljoner kronor vilket i deras fall innefattade bland annat nya mobiltelefoner samt låsmed som skötte alla installationer i sällskap av hemtjänstpersonal. I Järfälla finns redan mobiltelefoner hos hemtjänstpersonalen och de flesta installationerna sköts av utbildad hemtjänstpersonal.

En närliggande kommun till Järfälla som redan implementerat nyckelfri hemtjänst är Upplands-Bro kommun. De privata utförare av hemtjänst som har brukare i både Järfälla och Upplands-Bro är starkt positiva till nyckelfria lås och uppmanar starkt till ett införande i Järfälla. Även kommunen är mycket nöjda med systemet, särskild sedan de införskaffat den senaste modellen av Phoniros lås, samma typ som Järfälla använder. Upplands-Bro är av uppfattningen, utan att ha gjort några exakta uträkningar, att införandet kostar en del tid och pengar men att detta i längden sparas in på andra sätt när man väl fått igång systemet.

5. RESULTAT OCH ANALYS

5.1. Införandeprocessen

En option på nyckelfria lås fanns redan i det avtal med Tieto som kommunen ingick år 2016 och som även innefattade tidmätningssystemet. Under slutet av 2017 startades en förstudie för ett pilotprojekt med nyckelfri hemtjänst, initierad av den dåvarande tillförordnade avdelningschefen för äldre- och funktionshinderomsorgen. I februari 2018 presenterade leverantören Phoniro sina lås för socialförvaltningen. I mars 2018 godkände socialnämnden ett införande på prov i hemtjänstområde Barkarby-Skälby.

Pilotprojektet inleddes i maj 2018. Kommunens samordnare för välfärdsteknik utsågs till projektledare. I projektets styrgrupp har även avdelningschef för äldre- och funkt-



ionshinderomsorgen, verksamhetschef för kommunens egna hemtjänstutförare, chef för kommunens egna utförare av äldreomsorgstjänster, Vård och omsorg äldre, och systemförvaltare ingått.

Det beslutades att pilotprojektet skulle genomföras i Barkarby-Skälby hemtjänstgrupp eftersom området inte har så många hyreshus vilket skulle underlätta kontakten med fastighetsägare gällande portlåsen. Områdets gruppchef och andra i personalgruppen var även intresserade av att agera testgrupp. Projektgruppen hade kännedom om att det kunde ta tid att få godkännande från bostadsrättsföreningar och hyresvärdar och därför beslutades det att information till dessa måste ut i god tid. Det planerades att börja montera lås i oktober-november.

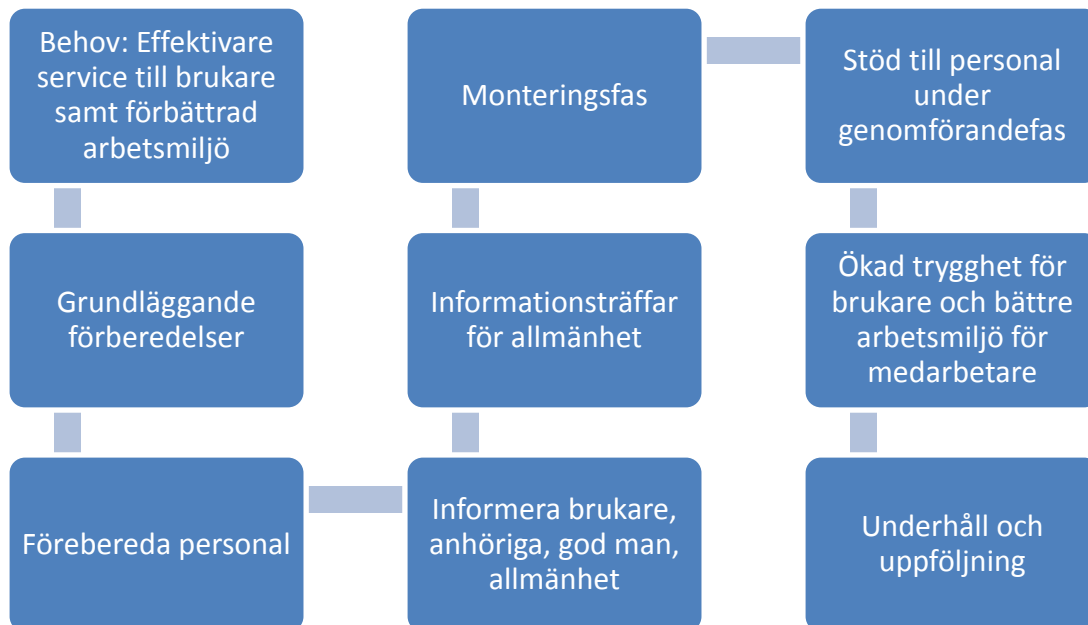
I juni hölls ett projektstartmöte med företrädare för Phoniro som informerade ytterligare om låsen. Under den tidiga hösten 2018 var projektledaren på enheten funktionsnedsättning, äldreheten och servicecenter och informerade om projektet. En informationsträff för fastighetsägare hölls där tyvärr ingen fastighetsägare dök upp. På informationsträffen för allmänheten dök desto bättre 50 nyfikna personer upp.

Personalgruppen fick genomföra en så kallad kraftfältanalys där de gemensamt fick diskutera vad de kunde se för fördelar och nackdelar med projektet. Detta satte igång en diskussion och argument kunde bemötas. Projektledaren införde rutinen att regelbundet besöka hemtjänstgruppen på deras fredagsmöten för att på så sätt delta i projektet på plats. Informationsträff hölls även för larmpatrullen. Den 6 november utbildades nattpersonal om nyckelfri hemtjänst. Projektledaren gjorde även hembesök hos äldre för att förklara projektet för dem. En referensgrupp inrättades med bland andra representanter från kommunens pensionärsråd, KPR, närvarande.

En montörsgroup bestående av tre personer inrättas. I gruppen fanns kompetens inom elektronikområdet vilket underlättade monteringsprocessen. Montörerna utbildades i hur man monterar lås och hur man registrerar låsen i Phoniro Care. Hela personalgruppen fick sedan tre tillfällen av utbildning. Låsen i området inventerades för att se vilka låstyper som fanns.

16 oktober påbörjades nyckelfri hemtjänst i seniorboendet i Barkarby där en stor del av hemtjänstgruppens brukare bor. 19 oktober var ungefär 50 låsenheter monterade. I januari 2019 började resultaten av införandet märkas av, vilket beskrivs i kommande avsnitt. I januari 2019 var det lite problem med ett fåtal lås som exempelvis inte ville låsa upp låset helt på vissa äldre dörrar. Dessa problem var dock åtgärdade i februari. I början av februari monterades även lås till portar för de brukare som bor i flerfamiljshus.

Projektledaren beskriver det som en framgångsfaktor att hon hela tiden varit närvarande i hemtjänstgruppen genom att delta på deras fredagsmöten. Här har hon kunnat ta del av personalens tankar och funderingar och kunnat bemöta dessa. Det har funnits en tillåtande stämning där det har uppmuntrats att personalen kommer med synpunkter som sedan kunnat bemötas. Många som varit mer skeptiska till en början har sedan med tiden blivit mer positivt inställda till projektet. Även kraftfältanalysen ser hon som en lyckad insats, liksom att ha målen uppsatta i personalrummet för att ständigt påminna om varför projektet inletts.



Processbeskrivning

5.2. Tidsbesparing

Intervjuer med gruppleddare för hemtjänstgrupperna i Järfälla ger indikationer på att nyckelfri hemtjänst fullt implementerat kan medföra en markant tidsbesparing genom den minskade nyckelhanteringen. För att förstå detta måste man ha kännedom om hur lång tid den traditionella nyckelhanteringen faktiskt kan ta i anspråk.

Nycklar är idag förvarade i låsta elektroniska skåp där var och en ur personalen kvitterar ut de nycklar som man ska använda under dagen. Bara en person i taget kan kvittera ut sina nycklar och skåpet ska stängas igen innan nästa person kan hämta ut sina nycklar. Kö uppstår ofta vid nyckelskåpet då många börjar sina pass samtidigt. Gruppchefer inom hemtjänsten uppskattar att var och en ur personalen köar i genomsnitt fem minuter varje gång det är dags för nyckelhämtning- och lämning. Detta sker tre gånger om dagen, morgon och kväll samt vid lunch, alltså ungefär 15 minuter per person och dag bara för att kvittera ut och lämna tillbaka nycklar.

Det händer ganska ofta att någon ur personalen bokas om för att åka till en annan brukare än vad som var planerat i början av dagen. Detta kan exempelvis vara för att täcka upp för en kollega. När detta sker måste hemtjänstpersonalen tillbaka till kontoret för att hämta nycklar vilket innebär en resa på varierande längd beroende på hur långt ifrån kontoret man befinner sig.

Vissa brukare behöver dubbelbemanning vilket kan innebära att den ur personalen som inte har nyckeln till brukaren kan bli stående att vänta vid dörren om personen med nyckeln skulle ha blivit försenad. Gruppchefer för hemtjänsten beräknar att dessa två situationer, väntan vid dubbelbemanning och hämtning av oförutsedda nycklar, tillsammans tar i genomsnitt mellan 15 och 30 minuter per person och dag. Man kan alltså räkna med att det en genomsnittlig dag läggs mellan ungefär 30 och 45 minuter per schemalagd anställd person på moment som är en följd av nyckelhanteringen så som den ser ut idag.



I en grupp där 17 personer arbetar under en dag, med kvällspersonal inräknat, så innebär detta en genomsnittlig total tid på 8,5 till 12,75 timmar om dagen som går åt till nyckelhantering. I en grupp om 31 schemalagda personer motsvarar det 15,5 till 23,25 timmar om dagen. En välfungerande nyckelfri hemtjänst innebär att dessa moment uteblir eftersom personalen alltid kan ta sig in till brukaren genom mobiltelefonen.

Lägg till detta alla mindre vanliga, men dock förekommande, situationer som också kan uppstå med det traditionella nyckelsystemet. Ett stort irritationsmoment kan vara att någon under föregående dag glömt att hänga in en nyckel i nyckelskåpet och kanske råkat ta med sig nyckeln hem eller liknande. Mycket tid, ibland flera timmar, går sedan åt att leta reda på nyckeln, tid som i slutändan drabbar brukaren. Även under arbetsdagen går mycket tid åt att leta reda på nycklar som någon annan har med sig. Om en personal under dagen blir försenad drabbar detta ibland kvällspersonalen som behöver vänta på nycklar.

Hemtjänstens brukare har rätt att få hemtjänst under den tid som beviljats. Förseningar kan innebära att detta inte alltid kan uppfyllas eftersom schemat inte räknar med några marginaler emellan besöken. Nyckelhanteringen uppfattas som den största anledningen till förseningar i dagsläget. Med nyckelfri hemtjänst blir det även lättare för vem som helst ur personalen att kunna rycka in vid exempelvis förseningar utan att först behöva hämta en nyckel.

Även larm- och nattpatrullen som arbetar över hela kommunen skulle tjäna mycket tid på att slippa hämta och lämna nycklar. Gruppledaren räknar med 3-6 timmar per dag som går åt till denna process. Detta är även en säkerhetsfråga för brukaren då det kan vara bråttom när larmet går.

Även privata utförare av hemtjänst som är upphandlade av kommunen genom lagen om valfrihet (LOV) har tillfrågats om hur de ser på nyckelfri hemtjänst. Många av dessa jobbar redan med systemet i andra kommuner som redan infört det. Av de fyra företagare som svarat så är alla positiva. Systemet upplevs som smidigare och tids-sparande. Nyckelfri hemtjänst bidrar med andra ord till ett mer företagervänligt klimat i kommun.

5.3. Arbetsmiljö

Personal och gruppchefer som intervjuats om sin upplevelse av att arbeta med nyckelfri hemtjänst ger en i huvudsak positiv bild av det nya systemet. Det blir färre små konflikter inom personalgruppen i samband med sökandet efter nycklar. Även köandet till nyckelskåpen skapar med vanlig nyckelhantering frustration och irritation, något som nu kan undvikas. Personalen behöver inte heller känna någon stress över risken att tappa bort någon nyckel. De nyckelfria låsen uppfattas av de flesta i personalen som en betydande stressminskande faktor. Mindre stress hos personalen ger ofta ett bättre och mer närvarande bemötande gentemot hemtjänstens brukare, vilket ökar kvaliteten på servicen. Även schemalagningen underlättas eftersom schemaläggaren inte behöver räkna med vilka nycklar som ska finnas i vilken bil.

Det finns idag svårigheter med att rekrytera rätt kompetens till hemtjänsten och det är något som inte spås bli lättare med tiden. 2019 års budget för äldreomsorgen tar upp detta problem som en av förvaltningens största utmaningar. Krav finns på att en viss



andel av personalen ska ha undersköterskeutbildning och för dessa kommer ofta jobb i hemtjänsten i andra hand jämfört med exempelvis jobb på boenden. Allt som kan bidra till att skapa en bättre arbetsmiljö gör hemtjänsten till en mer attraktiv arbetsgivare. De intervjuade i personalen som nu börjat arbeta med nyckelfri hemtjänst skulle inte vilja gå tillbaka till det traditionella systemet med mekaniska nycklar. Man kan utifrån detta anta att hemtjänstpersonal som redan jobbar i en kommun där digital nyckelhantering tillämpas inte är särskilt intresserad av att komma till en arbetsgivare som använder sig av den traditionella nyckelhanteringen.

5.4. Trygghet

Många brukare upplever att de känner sig säkrare med det nyckelfria systemet eftersom en borttappad telefon går att spärra till skillnad från en borttappad nyckel. En del brukare som tidigare inte velat lämna ut nycklar utan istället öppnat dörren själva trots att de kanske egentligen inte orkar känner nu att de kan vara trygga med det nyckelfria systemet.

En borttappad telefon går enkelt att spärra medan en borttappad nyckel innebär låsbyte som kommunen eller den privata hemtjänstutföraren får bekosta. Med det nyckelfria systemet går det inte att låsa upp hos en brukare utan att registrera sitt besök. En vanlig nyckel går att kopiera vilket inte går med telefonerna på samma sätt. När brukarna hör att det nyckelfria låset öppnas förstår de direkt att det är hemtjänsten som kommer och kan känna en trygghet i det.

Tyvärr förekommer det ibland att brukare med hemtjänst blir av med värdesaker. Det kan då vara lätt att fatta misstankar att någon ur hemtjänstpersonalen bär ansvar för detta då det kanske oftast är de som vardagligen rör sig inne i brukarens bostad. Om hemtjänstpersonalen inte kan låsa upp hos brukaren utan att registrera sig så är det lättare att påvisa vem som varit hemma hos brukaren vid vilket tillfälle. Detta minskar risken för att någon ur personalen blir orättvist anklagad och det gör det även mindre sannolikt att någon som jobbar inom hemtjänsten faktiskt skulle vilja stjäla något hemma hos en brukare.

Det faktum att registreringen av besöket är kopplad till låset är dessutom en fördel ur en rättssäkerhetssynpunkt. Det har ibland förekommit att utförare av hemtjänst inte rapporterar in rätt utförd tid till kommunen, något som blir svårare med det digitala låssystemet.

Gällande larmpatrullen innebär den tid man sparar på att inte behöva åka efter nycklar en ökad trygghet för den brukare som larmat. En brukare som inte bor i Barkarby-Skälby har frågat projektledaren när nyckelfri hemtjänst kommer att införas i hela kommunen, eftersom det är en sådan skräck för en människa som ramlat och inte kan ta sig upp själv att inte veta när någon kommer att komma till hjälp och att allt som kan minska tiden från att ett larm går tills larmpatrullen kan vara på plats är en stor trygghet.

Under pilotprojektet har larmpatrullen, som endast har en bil att åka på larm med, nåtts av larm i Barkarby då de redan befunnit sig i området efter ett annat larm. De har då kunnat ta sig dit på 10 minuter istället för de 35 minuter som hade krävts om de hade behövt åka fram och tillbaka till Jakobsberg först för att hämta nyckeln till



den larmande brukaren. Detta innebär en ökad trygghet för brukaren och kan i de mest extrema fall även rädda liv.

5.5. Kvalitet

Utöver tryggheten kan en minskad nyckelhantering innebära andra kvalitetshöjande fördelar. Det faktum att det blir lättare att hålla sitt schema innebär färre förseningar, förseningar som i slutändan kan innebära att en del brukare inte får ta del av den service de har rätt att få enligt sitt beslut. Personal som är mindre stressad kan ge ett bättre och mer närvarande bemötande till brukaren. Ingen brukare som skaffat nyckelfritt lås behöver längre resa sig för att släppa in någon ur hemtjänsten som glömt nyckel.

Fler nöjda brukare kan innebära att färre vill byta hemtjänst, och i och med det en mindre administrativ börda för biståndshandläggare.

5.6. Kostnad

5.6.1. Lås till brukarnas dörrar

Inköpspriset för låsen är 1500 kr per lås, vilket gäller även för portlåsen. I Järfälla kommun finns det idag ungefär 1600 kunder med hemtjänst. Av dessa har uppåt 1000 kunder både hemtjänst och trygghetslarm. Målsättningen är att alla dessa ska få ett nyckelfritt lås istället för att personal ska gå med nyckel men det är rimligt att anta att inte alla kommer att vilja skaffa ett digitalt lås under det första året. Ett rimligt antagande för år 1 kan vara att ungefär 80 procent av dessa brukare skaffar nyckelfritt lås. Detta motsvarar 800 lås och en kostnad på 1 200 000 kronor.

Det finns även omkring 400 brukare med trygghetslarm och utan hemtjänst samt 600 brukare med bara hemtjänst och inget trygghetslarm. Av dessa är det ett antal som inte har någon nyckel utlämnad till hemtjänsten i dagsläget eftersom de är tillräckligt krya för att öppna dörren på egen hand vid besöken. Det är svårt att veta exakt hur stor andel av dessa som kommer att skaffa nyckelfritt lås till en början men räknar man med 80 procent av brukarna med bara trygghetslarm och 30 procent av brukarna med bara hemtjänst så blir det 480 000 kronor för de med bara trygghetslarm och 270 000 kronor för de med bara hemtjänst, det vill säga 750 000 kr för de båda grupperna tillsammans.

5.6.2. Lås till portar

Till detta kommer en kostnad för portlås och lås till allmänna utrymmen. Det är svårt att på förhand beräkna hur många sådana lås som kommer att behövas. En genomgång av de adresser som hemtjänsttagare i kommunen bor på visar att det totalt sett handlar om uppåt 600 olika portar. Av dessa öppnas en okänd andel med portkod och kommer därför inte behöva nyckelfritt lås. De flesta portar är dessutom utrustade med porttelefon vilket innebär att hemtjänsten kan komma in genom att ringa upp den boende.

Det vanliga idag är att hemtjänsten har en portbricka till de brukare de även har nyckel till, men annars kommer in genom porttelefonen. Man kan även tänka sig att en brukare som har svårt att öppna till hemtjänsten kanske även kan ha svårt att svara i porttelefonen. Utifrån detta kan man räkna med att ungefär hälften av portarna ska



utrustas med nyckelfritt lås vilket innebär ungefär 300 portlås. Inköpskostnaden för dessa blir 450 000 kr. Nycklar till tvättstugor och dylikt förvaras generellt sett hemma hos brukaren och därför behöver inga sådana lås tas med i kalkylen.

Sammanlagt kan en kostnad på 2 400 000 kr räknas med för dörrlås och portlås tillsammans under år 1. Phoniro uppger att låsen har en hållbarhetstid på 10 år. Utslaget på 10 år blir denna inköpskostnad 240 000 kr per år, eller 20 000 kr per månad.

5.6.3. Montering

Monteringen av ett lås tar för en van montör 10-30 minuter beroende på dörr och låstyp. Till detta kommer restid och administration. En kontaktperson som arbetat med monteringen av låsen i Upplands-Bro kommun räknar med ungefär en timme per lås med allt arbete runt omkring eftersom man inte alltid vet hur lång tid ett specifikt lås kommer att ta att montera och eftersom man även ska åka till monteringsplatsen och annat kringarbete. I Värmdö kommun monterades totalt 550 lås under 2016-2017 vilket för en låssmed tog 891 timmar att slutföra. Detta innebär mer än en timme per lås, men Värmdö kommun är i jämförelse med Järfälla kommun en kommun med större avstånd vilket kan öka på den totala tiden per lås.

Systemförvaltaren på socialförvaltningen i Järfälla kommun som ansvarat för den tekniska delen av projektet är av uppfattningen att man kan räkna med ungefär en timme per lås totalt sett, även om det i många fall kan gå snabbare. Efter den första monteringen kommer det att behövas jourhavande montör för att ta ner och sätta upp lås när brukare slutar med eller skaffar nyckelfri hemtjänst, samt för att sköta eventuella brister med låsen. Verksamhetschefen för Järfälla hemtjänst räknar med en heltidstjänst som vid sidan av montering kan arbeta inom larmpatrullen. Kostnad för denna med arbetsgivaravgifter beräknas hamna på omkring 525 000 kr för hela året. Ett utrymme kan även behöva tillkomma för förvaring av låsvred och annat. Detta utrymme beräknas kunna kosta 8000 kr i månaden, alltså 96 000 kr under år 1.

5.6.4. Kostnad i relation till tidsbesparing

För att försöka jämföra denna införandekostnad med tiden som sparas in av minskad nyckelhantering kan man använda sig av en månadslön på 23 000 kr som ett exempel. Med arbetsgivaravgifter och semesterlön blir den totala kostnaden ungefär 35 000 kr per månad. Detta motsvarar 420 000 kr på ett år. En införandekostnad på 3 000 000 kr för nyckelfria lås motsvarar alltså kostnaden på ett år för 7,1 heltidsanställda med en lön på 23 000 kr i månaden.

Räknar man med att varje hemtjänstgrupp kan spara in allt ifrån 8 till 23 timmar om dagen genom att få bort nyckelhanteringen och det finns 7 hemtjänstgrupper inom kommunens egen regi, utöver larm- och nattpatrullen som sparar 6-8 timmar per dygn på att bli av med nyckelhanteringen, så kan man se att det redan under första året bör vara ekonomiskt försvarbart att införskaffa nyckelfria lås utifrån att införandekostnaden motsvarar omkring 7 heltidstjänster och den insparade arbetstiden bör motsvara ungefär mellan 7 och 15 heltidstjänster.

Om man istället för att införa nyckelfri hemtjänst skulle anställa mer personal för att uppnå samma avlastning av personalstyrkan hade det med andra ord högst sannolikt varit dyrare redan under det första året. År 2 och framåt lär den sparade arbetstiden gott och väl täcka upp för införandekostnaden.

**5.6.5. Kostnad över tid**

Allt som allt bör kostnaden för införandet år 1 landa på omkring 3 miljoner kronor. År 2 beror kostnaden på hur många fler brukare som kommer att vilja ha nyckelfria lås i och med att befolkningen i kommunen växer och en del av de brukare som inte lämnar nyckel idag kanske kommer att vilja ha ett nyckelfritt lås istället då det upplevs som tryggare än att lämna ut nyckel. Efter det huvudsakliga införandet kommer dock volymerna nya lås att vara avsevärt mindre än år 1. Exakt hur många lås som kommer att tillkomma och försvinna efter införandet är dock mycket svårt att avgöra i dagsläget, då antalet hemtjänstbrukare kan variera i olika grad från år till år. Efter uppskattningsvis två och ett halvt år tillkommer en kostnad för batteribyten av låsen. Ett batteri kostar 108 kr och byte av 1660 batterier skulle således kosta 179 280 kr någon gång under år 3. Kostnaden för montör/administratör kvarstår även under kommande år

5.6.6. Kostnadsuppskattning, tabeller

Grupp	Antal brukare	Andel med nyckelfri hemtjänst (uppskattning)	Antal lås	Kostnad
Hemtjänst + Trygghetslarm	1000	80%	800	1 200 000 kr
Endast Trygghetslarm	400	80%	320	480 000 kr
Endast hemtjänst	600	30%	180	270 000 kr
Portar med hemtjänstbrukare	600	50%	300	450 000 kr
Totalt lås				2 400 000 kr
Förvaringsutrymme			Årskostnad:	96 000 kr
Montör			Årskostnad:	525 000 kr
Totalt År 1 (2020)				3 021 000 kr

	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5
Lås	2 400 000 kr	150 000 kr	100 000 kr	50 000 kr	50 000 kr
Montör	525 000 kr	275 000 kr	275 000 kr	275 000 kr	275 000 kr
Batteri			180 000 kr	10 800 kr	8 100
Förvaring	96 000 kr	96 000 kr	96 000 kr	96 000 kr	96 000 kr
Totalt	3 021 000 kr	521 000 kr	651 000 kr	431 800 kr	429 100 kr

Observera att dessa kostnader endast är uppskattningar som exemplifierar vad en ungefärlig kostnad kan komma att bli på längre sikt. Exakt hur många lås som kommer att behövas varje år är inte säkert. Montören av låsen kommer efter det ursprungliga införandet inte att arbeta på heltid med montering och administration av låsen utan kommer även att kunna utföra andra arbetsuppgifter vid sidan av denna roll. I tabellen räknas därför en halvtid för montering under efterföljande år eftersom det är denna kostnad som kan hänföras till nyckelfri hemtjänst. Om denna uppskattade årskostnad över 5 års slås ut jämnt fördelad innebär det ungefär 1 miljon kronor per år eller 84 000 kr per månad. Utslaget på en 10-årsperiod blir den genomsnittliga månadskostnaden ännu lägre.

5.7. Utvidgande

Det är socialförvaltningens förslag att nyckelfri hemtjänst utvidgas till att gälla för alla med hemtjänst och/eller trygghetslarm i Järfälla som idag har lämnat ut nyckel till hemtjänsten och/eller larm/nattpatrullen, samt de brukare som idag öppnar själva



åt hemtjänsten men egentligen skulle vilja att hemtjänsten öppnar när de kommer om det innebär att de inte behöver lämna ut fysiska nycklar. Detta gäller både egenregins och de externa utförarnas brukare.

Förslagsvis kan ett utvidgande ske område för område så att projektledare kan vara med vid införandefasen och se till att varje införande går lika bra som införandet i Barkarby-Skälbys hemtjänst. För att kunna komma igång i god tid måste bostadsrättsföreningar kontaktas så snart som det är möjligt då det kan ta tid för dem att godkänna installationer på portar. En central funktion bör inrättas organiserad under larm- och nattpatrullen där montör finns och där reservnycklar förvaras. Det behöver även finnas ett centralt förråd att förvara låsenheterna i innan de monteras samt förvaring av utbytta låsvred. Järfälla Hemtjänst har en plan för hur logistiken kring detta ska gå till. Ett utrymme kommer troligen att behöva hyras för detta ändamål vilket medför en viss ökad lokalkostnad.