

Caroline Johansson
Kommunsekreterare
08-124 57 180
caroline.johansson@ekero.se

Lägesbeskrivning avseende införandet av digitala lås i Stockholmsområdet

Dnr SN16/71-739

Socialkontoret har varit i kontakt med en rad Stockholmskommuner avseende införande samt erfarenheter av digitala lås i Stockholmsområdet. Resultatet visar att ett fåtal av dessa har infört digitala lås. Många kommuner har valt att inte införa låsen av olika anledningar - vissa har prioriterat andra utvecklingsområden och andra har sett hinder i kostnader och tid.

De kommuner som socialkontoret varit i kontakt med och som infört digitala lås är Botkyrka, Upplands Bro, Danderyd, Nynäshamn och Sigtuna. Värmdö och Solna kommer att införa digitala lås under 2017. Kommuner som inte infört digitala lås och i nuläget inte har några planer på att göra så är Sundbyberg, Upplands Väsby, Lidingö Stad, Haninge, Sollentuna, Täby, Huddinge, Södertälje, Österåker, Norrtälje, Nykvarn, Vaxholm och Tyresö.

Texten nedan är uppdelad i tre delar utifrån kommunernas status i sitt arbete på området kring årsskiftet 2016/2017. Vissa har digitala lås i bruk, andra är i pågående projekt med införande och andra har aktivt eller icke aktivt beslutat att inte införa digitala lås. Vidare beskrivs socialkontorets slutsats av den insamlade informationen. Alla kommuner i Stockholm finns inte representerade, men ett stort antal, för att få en överblick av vilka för- och nackdelar tjänsten innebär.

Kommuner som infört Digitala lås

Botkyrka

Botkyrka kommun genomförde ett projekt med digitala lås i ordinärt boende under 2014, i samarbete med Phoniro care. Kommunen valde dock att avveckla projektet strax innan sommaren 2015 eftersom det bedömdes vara alltför kostsamt, samt att tekniken inte fungerade tillräckligt väl och låsen lät mycket. Botkyrka kommun är inte främmande för att pröva frågan igen längre fram, när tekniken utvecklats mer.

Upplands Bro

I Upplands Bro kommun infördes digitala lås under 2014 och projektet pågår fortfarande. Även här sker samarbetet med Phoniro care och alla hemtjänstens utförare är involverade i digitala lås. Upplands Bro uppger att de är mycket nöjda med insatsen och anser att tekniken utvecklats till det bättre det senaste året. De uppger att blåtanden i systemet är mer utvecklad. Tidigare har batteritiden varit kort och det har inte gått att ha den aktiv hela tiden. Blåtanden aktiveras genom vibration, vilket innebär att hemtjänstpersonalen behöver ge systemet en knuff eller lättare slag för att det ska aktiveras. Detta har lett till en del problematik genom att personal stött till den för löst m.m. De nya systemen låter mindre och batteritiden för blåtanden är markant bättre och kan slås på direkt.

Upplands Bro har både äldre och nya lås då det bedömts vara för kostsamt att byta ut samtliga. De tidigare låsen är endast tre år gamla. Kommunen uppger att kostnaderna kring nyckelfria lås till en början varit höga. Priserna varierar beroende på förutsättningar. Exempelvis finns det kunder med äldre dörrar som kräver att hela låset byts ut istället för enbart låsvredet. Därefter krävs det att nya nycklar tas fram till kunden, hemtjänsten, anhöriga m.fl. Det finns fortfarande teknisk problematik kring portar med portkoder under en viss tid av dygnet. När dessa slutar fungera med kod, slutar även den nyckelfria låset att fungera och nyckel krävs. Alternativt krävs att en elektriker drar el till portkoden, vilket även det kan bli kostsamt.

I Upplands Bro har 85 % av larmkunderna nyckelfria lås. Bland vissa kunder har kommunen valt att inte införa digitala lås på grund av att de ändringar som skulle krävas har bedömts som alltför stora och kostsamma. Utan att ha kalkylerat närmare tror Upplands Bro att tjänsten innebär en del ekonomiska och tidsmässiga kostnader inledningsvis men att dessa kan komma att tjänas in när tjänsten väl är igång. Projektet innebär även fördelar för kunden som fortare kan få hjälp.

Om hemtjänsten får ett larm behöver personalen inte åka in till en central för att hämta nycklar, utan kan åka direkt ut till kunden. Det saknas undersökningar kring hur personal och kunder ser på tekniken, men det som framkommit via synpunkter och yttranden är att både personal och kunder är mycket nöjda med tjänsten. Upplands Bro uppger att kunder till en början varit misstänksamma till tekniken, men att de vid införande snarare upplevt tekniken som hjälpsam.

Upplands Bro förordar att ett införande av digitala lås inleds med ett pilotprojekt på exempelvis ett serviceboende eller ordinärt boende.

Danderyd

I Danderyd kommun infördes digitala lås i hemtjänsten under 2012 i samarbete med Phoniro care. Alla hemtjänstutförare är delaktiga i tekniken. Kommunen är över lag nöjd med tjänsten. Till de nyckelfria låsen är även tids- och viss insatsrapportering

kopplad. Kommunen har noterat att tidsåtgången ute hos brukarna minskat markant efter införandet av digitala lås med in- och utloggning. Danderyd anser därför att rapporteringen och de digitala låsen ökar korrektheten i hur mycket tid brukaren får och därmed mer korrekta fakturor. De anser även att det blir säkrare för brukaren att kunna se att någon varit på plats, vem som har loggat in samt hur många gånger. Den här typen av information är även bra att kunna tillgå när anhöriga begär ut en förteckning över besök hos kunden.

Till en början var det såväl ekonomiskt som personalmässigt resurskrävande att införa digitala lås i Danderyd. Många hemtjänstutförare skulle lära sig systemet och det fanns en del tekniska problem. Inledningsvis fanns det ett visst motstånd mot projektet, något som dock avtog efter hand. En del brukare vill inte ha digitala lås på grund av teknisk osäkerhet.

Arbetet kring digitala lås, men framförallt tidsrapportering, har medfört ett visst ökat administrativt arbete för biståndshandläggarna eftersom felregistreringar sker med jämna mellanrum. Kommunen menar att införandet av digitala lås samt det fortsatta implementeringsarbetet innebär en del utmaningar och kostnader. Hos nya kunder behöver en låsmed byta ut låsvredet på plats hos kunden, samt plocka bort det hos densamma när tjänsten inte längre är aktuell. Dessutom behöver ny teknik läras ut och mobiltelefoner uppgraderas då och då.

Nynäshamns kommun

Nynäshamns kommun upplever det som positivt att inte behöva ha nycklar till brukaren med sig och att de extranycklar som finns inte försvinner lika ofta. Det är positivt att kunna åka ut på larm fortare eftersom personalen slipper åka in till kontoret och hämta nycklar, vilket ibland kan innebära långa omvägar.

Dock krävs det att personalen har med sig nycklar till portar och soputrymmen. Det underlättar därför att utforma ett gott samarbete med fastighetsägare samt att införa digitala lås även i portar om ägaren så tillåter. Nynäshamns kommun anser också att det kräver mycket tid att installera och avinstallera låsen.

Sigtuna kommun

I Sigstuna har digitala lås i hemtjänsten införts, men anses inte fungera som önskat. Majoriteten av brukarna är inte anslutna på grund av att det brustit i kommunikationen mellan biståndshandläggare i en tid av hög personalomsättning.

I Sigstuna har digitala lås installerats i lägenheter och hus, men däremot inte i soprum, portar, tvättstugor m.m. Likt Nynäshamns kommun förespråkar Sigstuna en installation i samtliga lås där hemtjänsten behöver komma in, annars krävs ändå en hantering av nycklar och satsningen blir då kontraproduktiv och svårarbetad. Det är därför viktigt att identifiera vilka lås som ska ingå.

Även Sigtuna kommun förordar en god relation med fastighetsägarna. Det är viktigt att ha ett system för hur kontakten med dessa ska ske då nya ägare tillkommer. I Sigtuna är det upp till kunden att bestämma om övergång till digitala lås, vilket lett till att vissa tackat nej till insatsen. Slutligen har det funnits problematik kring geografiska områden med dålig mobilteckning.

Kommuner som under 2017 ska införa digitala lås

Värmdö

Värmdö kommun befinner sig just nu i ett uppstartsskede avseende ett införande av digitala lås i sin hemtjänstverksamhet. Även här drivs projektet i samarbete med Phoniro care. För tillfället pågår ett byte av låsvreden som beräknas vara klart i början av april. Värmdö kommun ser positivt på tekniken och har ännu inte stött på några problem. Kommunen gjorde ett försök med digitala lås under 2014, men beslutade sedan att inte fortsätta arbetet, bland annat på grund av att tekniken inte uppnådde den kvalitet som förväntades. Idag instämmer kommunen med Upplands Bro om att tekniken förbättrats och ser fler fördelar än hinder med tjänsten. Kommunen anser bl.a. att projektet kommer att öka kundens säkerhet genom registrering av hemtjänstpersonal samt att hanteringen av nycklar försvinner.

Solna stad

I Solna stad har ett projekt satts igång avseende införande av digitala lås under 2017. Kommunen har för närvarande inga erfarenheter att delge.

Kommuner som inte infört digitala lås

I *Sundbybergs kommun* har frågan kring digitala lås lyfts vid ett par tillfällen, men ingen djupare diskussion har förts. Det som varit hämmande är de beräknat stora investeringskostnaderna. Någon exakt kalkyl har dock inte gjorts.

I *Upplands Väsby* finns ett intresse av att införa digitala lås men i dagsläget har inte några medel tillskjutits för detta. Troligtvis kommer detta att prioriteras om något år.

I *Lidingö Stads* kommunala hemtjänst har frågan diskuterats vid flera tillfällen, men hänsyn har ännu inte tagits till de kostnader som projektet skulle innebära. Lidingö stad ser fördelar med att slippa nyckelhanteringen för medarbetare samt att det skulle vara bra utifrån såväl kvalitets- som säkerhetssynpunkt.

Haninge kommun och dess äldreförvaltning har valt bort digitala lås utifrån de blandade erfarenheterna i andra kommuner. Kommunen uppger att de har en effektiv nyckelhantering inom hemtjänsten och bedömer därför att ett införande av digitala lås inte skulle löna sig. En påbörjad förstudie kring digitala lås avbröts därför till förmån för enbart tids- och insatsrapportering.

I *Sollentuna kommun* kan digitala lås på sikt ses som en lösning, dock inte i dagsläget. Det är kostnaderna för lösningen som gjort att ett införande ännu inte skett.

I *Täby kommun* har frågan inte utretts, men diskussion har förts för ett par år sedan. Då fanns det frågetecken kring tekniken som innebar att diskussionen avbröts tillsvidare.

I *Huddinge kommun* har man inte infört digitala lås. Ett fåtal diskussioner har förts om ett eventuellt framtida införande. Detta är dock inget som kommer att ske inom den närmsta framtiden.

Södertälje kommun har inte infört digitala lås och har för närvarande ingen mer information att delge.

Österåker kommun har diskuterat införandet av digitala lås men prioriterat andra områden, såsom införande av trygghetslarm under dag- och kvällstid.

Norrtälje kommun har ännu inte infört digitala lås, men har tittat på mekaniska nyckelgömmor från Swelock.

Nykvarns kommun arbetar inte med digitala lås i dagsläget och planerar inte heller för något införande. Den bedömning som gjorts är att ett införande skulle innebära en stor kostnad för en liten kommun, där effekten inte skulle bli tillräckligt stor för att uppnå lönsamhet.

I *Vaxholms kommun* har införandet av digitala lås diskuterats, men inte prioriterats. Det finns en vilja och önskan om att i framtiden införa tjänsten.

I *Tyresö kommun* har diskussionen kring införande av digitala lås ägt rum, men några beslut har ännu inte fattats.

Bedömning

Resultatet visar att endast ett fåtal kommuner i Stockholmsområdet infört digitala lås. Hos de fem kommuner som gjort det finns delade uppfattningar och erfarenheter. Å ena sidan är detta en dyr satsning som kräver mycket arbete i en uppstyrd organisation. Det är tidskrävande med en teknik som i dagsläget inte är välutvecklad, om än på god väg att bli det. Å andra sidan kan insatsen, om införandet är lyckat, bidra till en tidseffektivisering av arbetet, bättre arbetsmiljö för hemtjänstutförare samt ökad trygghet för brukare i och med att de snabbare kan få hjälp vid larmning. Utifrån detta resultat anser socialkontoret att digitala lås kan tidseffektivisera arbetet i hemtjänsten, medverka till en bättre arbetsmiljö samt göra arbetet säkrare och tryggare för brukaren.

Trots en ökad teknikutveckling finns dock flera utvecklingsområden kvar som utmanar företagen. I nuläget finns en risk för höga kostnader och en teknik som inte håller de mått som förväntas. Socialkontoret rekommenderar därför att Ekerö avvaktar med ett införande av digitala lås i hemtjänsten, men fortsätter att bevaka den pågående tekniska utvecklingen. Socialkontoret rekommenderar också en översyn av välfärdstekniken generellt, för att se om digitala lås bör vara prioriterat eller om det finns andra tjänster som kan vara mer kostnads- och tidseffektiva tillsammans med förbättrad kvalitet i verksamheterna.