



Effektivisering genom införande av Phoniro Lock – nyckelfri hemtjänst

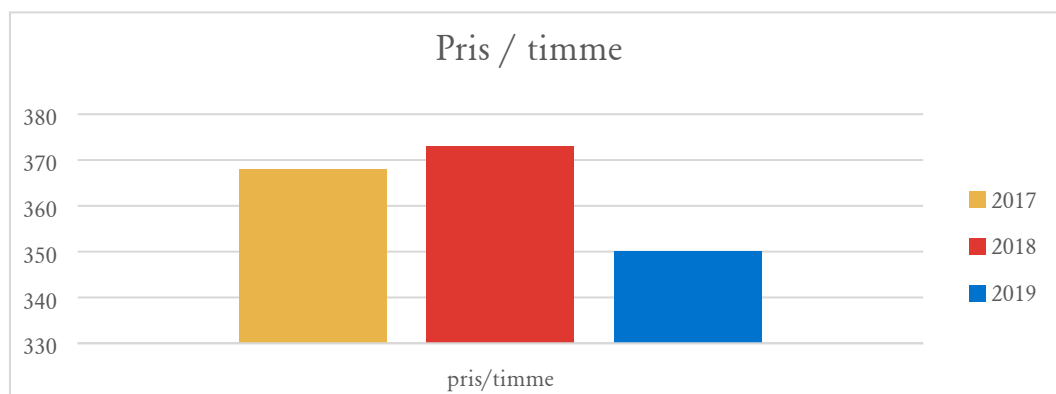
Inledning

Stöd vård och omsorg fick i september 2019 i uppdrag att utreda effektivisering vid införandet av nyckelfri hemtjänst. Detta arbete implementerades i verksamheten med start i april 2018, den sista hemtjänstgruppen i december 2018. Eftersom införandets ekonomiska effektivisering endast till viss del kan beräknas, kommer även effektivisering ur ett verksamhetsperspektiv att presenteras.

Effektivisering i uppskattad besparing

Varje månad redovisar verksamheten volymuppgifter baserade på antal verkställda hemtjänsttimmar. Genom att analysera dessa volymuppgifter för åren 2017, 2018 och 2019, i relation till den totala personalkostnaden för respektive år kan en kostnad för varje hemtjänsttimme tas fram.

Beräkning har genomförts genom att ta antal verkställda timmar för åren 2017 – 2019. Denna summa har sedan matchats mot personalkostnader (ordinarie personal samt vikarier) och utfallet för perioden jan – dec 2017-2019. Hänsyn har tagits till löneökningar motsvarande 2,5 % per år.



2017 var personalkostnaden för omvårdnadspersonal och vikarier i hemtjänsten 59 051 300 kr, antal hemtjänsttimmar som verkställdes var 160 332 timmar, = 368 kr/ timme

2018 var personalkostnaden för omvårdnadspersonal och vikarier i hemtjänsten 63 116 000 kr. För att få en rättvis jämförelse mellan åren har hänsyn tagits till

löneökningar vilka dragits ifrån. Det innebär att beräkningen görs utifrån 61 538 100 kr, antal hemtjänsttimmar som verkställdes var 165 048 timmar. = 373kr/timme.

2019 var personalkostnaden för omvårdnadspersonal och vikarier 62 807 405 kr. Mellan 2017 och 2019 (med hänsyn tagit till löneökningar) blir således den jämförbara kostnaden 59 667 034 kr, antal hemtjänsttimmar som verkställdes var 170 616 timmar, = 350 kr/ timme.

År	Timkostnad	Antal timmar	Total summa
2017	368 kr	160 332	59 002 tkr
2018	373 kr	165 048	61 563 tkr
2019	350 kr	170 616	59 716 tkr
Ponerat utfall med 2017 års kostnadsläge och 2019 års volymer	368 kr	170 616	62 786 tkr (vilket är 3 070 tkr högre än faktiskt utfall 2019)

Om samma timkostnad, 368 kr, skulle kvarstå från 2017 och sättas i relation till dagens volymer i hemtjänsten innebär det att personalkostnaden för jan-dec 2019 skulle blivit 3 070 tkr högre än det faktiska utfallet idag.

Införandet av LMO har krävt personalresurser i projektarbetet, utbildnings-fasen samt resurser från socialförvaltningens stödfunktioner för att möjliggöra implementeringen.

Verksamhetsvinster med införandet av LMO och Phoniro Lock.

LMO

LifeCare mobil omsorg, hädanefter förkortad till LMO, är en applikation som hemtjänstpersonalen har tillgång till i sina arbetsmobiler. Applikationen gör det möjligt för personalen att ta del av sin planerade arbetsdag direkt i telefonen. Planeringen är helt brukarstyrd och beskriver vilka insatser som ska utföras hos vilken brukare samt när det ska ske. I brukarbilden finns även all information om brukaren, dennes genomförandeplan, kontaktuppgifter till anhöriga samt personalens dokumentation tillgänglig.

Planeringen av hemtjänstinsatserna sker via LifeCares planeringsverktyg och skickas därefter över till respektive personal via applikationen. Detta medför möjlighet till online-planering, dvs att omedelbara förändringar i planeringen kan nå berörd personal, till skillnad mot tidigare då planerare var tvungen att muntligen via telefon informera om förändringar. Detsamma gällde om någon personal var tvungen att avbryta sin planerade dag på grund av exempelvis sjukdom, akut behov av att stanna hos brukare etc vilket då innebar att planerare på nytt fick skriva ut samtliga pappersplaner igen och hemtjänstpersonalen blev tvungna att hämta upp dessa på grupplokalen. Detta var störande moment som tog arbetstid i anspråk.

Möjligheten till online-planering i kombination med att hemtjänstpersonal i större utsträckning kan arbeta flexibelt över gruppgränserna vid behov, har medfört att arbetstidens förläggning för planerarnas del har förändrats utifrån verksamhetens behov. Tidigare arbetade planerarna dagtid mån-fre men eftersom verksamheten nu arbetar för att ännu tydligare sträva mot att anpassa personalbehovet utifrån dagsaktuell planering, har behov av planereras insatser utökats. Dock är bemanningen detsamma med 4.0 årsarbetare, men schemat har justerats så att även helger och röda dagar är en planerare i tjänst för att svara upp mot akuta förändringsbehov i planeringen. Allt för att säkerställa att resurserna läggs på rätt ställe.

Phoniro Lock

I samband med implementeringen av LMO infördes även Phoniro Lock vilket enkelt kan förklaras som nyckelfria lås hos brukare inom hemtjänsten. När en ny brukare beviljas hemtjänstinsatser eller trygghetslarm installerar kommunens larmtekniker det nyckelfria låset i brukarens ytterdörr. Brukaren använder sin nyckel som vanligt medan personalen i hemtjänsten kan öppna dörren genom att använda sig av applikationen i sin arbetstelefon. Applikationen har hög säkerhet i och med att tvåfaktorsinloggning krävs. Eftersom låset styrs med hjälp av blåtandslösning krävs ingen tillgång till internetuppkoppling eller el.

Nyckelfria lås har inneburit en stor fördel när det handlar om att slippa den tidigare nyckelhantering som funnits inom hemtjänsten. Tidigare behövde personalen vid upprepade tillfällen under dag/kväll mötas upp för att överlämna nycklar vid start/slut av arbetspass, hämta nycklar på grupplokal vid larm hos brukare etc. För nattpatrull samt hemtjänstgrupper i framförallt ytterområden, har detta inneburit att personalen behövt transporteras sig mycket långa sträckor med både tidsförskjutning i arbetsplanering och ineffektiv arbetstid som följd. Idag, med nyckelfria lås, slipper personalen denna hantering.

När verksamheten hanterade nycklar dagligen försvann alltid ett par nycklar i varje hemtjänstgrupp varje år, vilket oftast medförde att verksamheten fick bekosta låsbyte hos brukaren. Utöver denna kostnad orsakade det ofta onödig oro och otrygghet för den drabbade brukaren.

Kvarstående arbete

Även om det är cirka 1.5 år sedan implementering av LMO och Phonirol Lock påbörjades kvarstår fortfarande en del arbete. Det handlar bland annat om att legitimerad personal ska släppas in i Phonirol Lock i samband med årsskiftet 2019/2020, vilket kommer innebära att hemtjänstpersonal och sjuksköterska/rehabpersonal inte behöver mötas upp för att kunna ta sig in till brukare som inte kan öppna dörren själva.

Förbättringsarbete pågår också med att ge nattpersonal tillgång till mer information i LMO, vilket tidigare begränsats av att verksamhetssystemet inte är uppbyggt på samma sätt när det gäller hemtjänst dagtid kontra nattetid.

När det gäller Phonirol Lock kvarstår fortfarande arbete med att installera en nyckel-fri lösning i portarna i flerfamiljshus där det inte finns kodlås eller elektroniska taggar som passagesystem. Detta har varit ett något mer svårhanterligt moment än förväntat vilket i kombination med resursbrist på tjänstemannasidan lett till att arbetet inte kunnat slutföras tidigare. I dagsläget finns inget satt datum för när installationerna ska vara slutförda.

I och med att LMO är ett relativt nyutvecklat system och varje kommun har en egen unik systemmiljö, har vissa så kallade "barnsjukdomar" funnits. Socialförvaltningens systemförvaltare har därav fått lägga mycket arbete på att hitta både orsaker och åtgärder tillsammans med leverantören samt stötta upp ute i verksamheten genom felsökning på plats mm.

Sammanfattning

Införandet av Phonirol Lock och LMO i hemtjänsten har påvisat både ekonomiska och för verksamheten positiva effekter. De ekonomiska beräkningar som genomförts har fokuserat på personalkostnader i relation till volymökningar och merparten av den effektivisering som skett i verksamheten sedan 2017 kan antas härledas till de möjligheter dessa två system medfört. Det innebär sammanfattningsvis att ett mer effektivt arbetssätt medfört att de volymökningar som skett senaste åren kunnat hanteras för en lägre kostnad/timme vilket ger en uppskattad besparing på ca 3 070 tkr/år.

Ett stort implementeringsarbete som tagit mycket resurser i anspråk har genomförts, men ännu kvarstår vissa bitar innan verksamheten fullt ut kan räknas vara färdiga med arbetet. Klart är dock att LMO och Phonirol Lock gett hemtjänsten nya verktyg att arbeta med när det gäller kvalitetssäkring, möjligheter till uppföljning, effektivisering samt verksamhetsutveckling.

Verksamhetsvinsterna är många och nedan är en enkel sammanfattning av en del av dessa:

Aktivitet/dokument/information	Mobipen/Phonirol/Nyckelsystem (dåtid)	LifeCare mobil omsorg/Phonirol Lock (nutid)
Planering	Pappersplaneringar skrivs ut i grp-lokal Planerare i tjänst mån-fre	Planering direkt i app i smartphone Planerare i tjänst 365 dgr/år
Dokumentation	Via Mobipen, administrativ tid vid dator för att både ta del av dokumentation och rätta Mobipen	Direkt i app Möjliggör för personal att direkt på plats hos brukare både ta del av samt dokumentera
Genomförandeplan	I pärm i grp-lokal samt hos brukare	I app samt hos brukare
Kontaktinformation/Brukarinfo/	I Phonirol via dator	I app
Kontaktinfo till kollegor	Personal tar info av varandra i start av dag	I app
Nyckelhantering	Borttappade nycklar samt tidskrävande administration av nycklar	I app, enhetschef hanterar behörighet till systemet