

# Trygghetslarm

Uppföljning av funktion och säkerhet

ISBN 978-91-85999-95-8  
Artikelnr 2009-126-25

---

Publicerad [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se), januari 2009  
Sättning Maj-Len Sjögren

# Förord

---

Under hösten 2006 blev Socialstyrelsen uppmärksam på att funktionen och säkerheten hos trygghetslarm inom äldre- och handikappomsorgen kan påverkas av ny teknik inom teleområdet, vilket bland andra länsstyrelserna påpekat. Detta har framför allt aktualiserats genom övergången till IP-telefoni, som kan påverka funktionen för de 160 000 analoga trygghetslarm som i dag finns installerade hos personer i ordinärt boende. Med IP-telefoni menas en överföring av röstsamtal via Internet eller andra datornätverk baserade på internetprotokollet (IP).

Det är mycket viktigt att trygghetslarmen fungerar som de ska, och därför gick Socialstyrelsen i mars 2007 ut med ett meddelandeblad till landets kommuner, enskilda utförare och tillsynsmyndigheter. I meddelandebladet informerar vi om hur viktigt det är att alla som på olika sätt arbetar med trygghetslarm är medvetna om att trygghetslarmens funktion och säkerhet kan påverkas negativt av ny teknik inom teleområdet. Detta påverkar hela processen från upphandling av trygghetslarm till installation och överföring av signaler från trygghetslarm till mottagningsenheter.

Även Sveriges kommuner och landsting (SKL) har uppmärksammat problemen kring trygghetslarm för äldre. Under hösten 2007 etablerades, på initiativ från branschen och SKL, ett samarbete mellan SKL och Socialstyrelsen i avsikt att stödja kommunerna med åtgärder för att öka driftssäkerheten och att minimera de tekniska problemen.

Samarbetet har hittills resulterat i ett antal ”branschsamtal” med representanter för SKL, Socialstyrelsen, Hjälpmedelsinstitutet (HI), Post- och telestyrelsen (PTS), operatörerna och leverantörerna av larmutrustning. Överläggningarna syftade till att identifiera tekniska och funktionella krav som kommunerna kan åberopa i sina upphandlingar och att visa vägar för hur trygghetslarmen ska kunna fungera även i IP-baserade miljöer. Minnesanteckningar från dessa branschsamtal finns tillgängliga via SKL:s webbplats där det också finns dokumentation från konferensen *Trygghetslarm och ny teknik* den 12 maj 2008.

I denna rapport ger vi en sammanfattning av Socialstyrelsens enkätundersökning som ställde frågor om hur kommunerna har organiserat hanteringen av trygghetslarm och hur de övervakar larmens funktion. Ansvarig för rapporten är *Sven Lusensky*, utredare vid Socialstyrelsens äldrehetenhet

Christer Neleryd  
Enhetschef  
Socialtjänstavdelningens äldrehetenhet



# Innehåll

---

<i>Förord</i>	3
<i>Sammanfattning</i>	7
<i>Uppdrag</i>	8
Syfte, mål och delmål	8
Avgränsningar	8
Samverkan	8
Metod	9
<i>Trygghetslarm – teknik och funktion</i>	10
Det individuella trygghetslarmet	10
Befintliga trygghetslarm	10
Trådlös teknik	11
<i>Socialstyrelsens meddelandeblad om trygghetslarm (TL)</i>	13
Är meddelandebladet känt i kommuner och i enskilda verksamheter?	13
Har meddelandebladet varit till vägledning?	13
Har några åtgärder vidtagits mot bakgrund av meddelandebladet och i så fall vilka?	14
Mottagning av larm	14
Tekniska problem	15
Vilka huvudsakliga problem uppstår vid installation och överföring av trygghetslarm?	15
Hur har de tekniska problemen beaktats i upphandlingar?	16
Kvalitetssäkring	16
Rutiner på enheterna	16
Kontroller	16
IP-telefoni	17
<i>Slutsatser</i>	18
<i>Bilagor</i>	19
Metodbeskrivning	19
Inledning	19
Datainsamling	19
Statistikens innehåll	19
Tillförlitlighet	20
Enkät A till kommuner rörande trygghetslarm	22
Enkät B till utförare rörande trygghetslarm	25
Redovisning av enkät A till kommuner rörande trygghetslarm	29
Redovisning av enkät B till enheter som installerar, åtgärdar, provar och på annat sätt hanterar larm och mottagning av larm	39
Förkortningar och ordförklaringar	52



# Sammanfattning

---

Hösten 2006 blev Socialstyrelsen uppmärksam på att funktionen och säkerheten hos trygghetslarm inom äldre- och handikappomsorgen kan påverkas av ny teknik inom teleområdet. För att uppmärksamma kommunerna på detta gick Socialstyrelsen i mars 2007 ut med ett meddelandeblad. För att få en uppfattning av om meddelandebladet har varit till nytta för kommunerna och om det finns kvarstående problem kopplat till larmens funktion, följdes meddelandebladet upp med en enkät till ett urval kommuner och larmmottagningsenheter. Enkäten visar att meddelandebladet är känt i 80 procent av de aktuella kommunerna och enheterna. Ungefär hälften av de svarande anger att meddelandebladet har varit till hjälp och vägledning. Däremot har informationen inte fullt ut nått fram till den personal som hanterar larmen. Detta gäller framför allt informationen från kommunen till de enskilda utförarna. Informationen i meddelandebladet har enbart förts vidare till hälften av de brukare som är berörda.

Drygt 40 procent av kommunerna anger att de har vidtagit åtgärder för att trygga larmöverföringen i samband med IP-telefoni vilket kan vara en följd av den information som gavs i meddelandebladet. Andra åtgärder för att säkra tekniken är att kommunerna har utarbetat rutiner samt utökat informationsinsatserna till personal och i viss mån till brukare. Däremot anger enbart varannan kommun att de tekniska problemen i samband med IP-telefoni har beaktats i samband med upphandling av trygghetslarm.

Kommunerna efterlyser mer information som rör

- vägledning i ansvarsfrågor
- orsakerna till att tekniska problem uppstår
- information om annan operatör som förval
- risken med att ansluta sig till operatörer som inte har ett fungerande gränssnitt.

Den tekniska utvecklingen kan få konsekvenser för de personer som har behov av trygghetslarm för att tryggt kunna bo kvar i sin bostad. Därför kommer Sveriges Kommuner och Landsting, Post- och telestyrelsen och Socialstyrelsen, inom sina respektive verksamhetsområden, att följa utvecklingen och bevaka att de tekniska lösningarna som tillämpas garanterar högt ställda tillgänglighets- och säkerhetskrav, både för larmutrustning och för överföring av larm från innehavare till larmcentral. I bevakningen ingår även att hålla kommunerna informerade om eventuella förändringar inom området som kan påverka larm och larmöverföring.

# Uppdrag

---

## Syfte, mål och delmål

Projektet syftar till att få en bild av om de befintliga trygghetslarmen uppfyller grundläggande krav på driftssäkerhet.

Målen är att få en bild av

- vilka produkter som finns på marknaden
- vilka funktioner de erbjuder
- vilka tekniska problem som påverkar driftssäkerheten.

Projektet syftar också till att följa upp effekterna av meddelandebladet för att få svar på följande frågor:

- Är meddelandebladet känt i kommuner och i enskilda verksamheter?
- Har informationen nått fram till de som är direkt berörda, t.ex. larmpersonal och brukare med trygghetslarm?
- Har meddelandebladet varit till vägledning för brukare och personal vid hanteringen av trygghetslarm i verksamheten eller vid upphandlingar?
- Har några åtgärder vidtagits mot bakgrund av meddelandebladet och i så fall vilka?
- Finns det fortfarande tekniska problem och i så fall vilka?
- Hur har de tekniska problemen beaktats i samband med upphandlingar?

## Avgränsningar

Projektet rör enbart trygghetslarm och enheter för mottagning av trygghetslarm.

Hjälpmedelsinstitutet driver ett projekt där man kartlägger vilka produkter som finns på marknaden och vilka funktioner de erbjuder. Hjälpmedelsinstitutet kommer att redovisa projektet i en rapport under första kvartalet 2009. Därför tar vi inte upp dessa frågor i den här rapporten.

## Samverkan

Socialstyrelsen ansvarar för projektet men driver det i nära samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt Post- och telestyrelsen (PTS), som är ansvarig myndighet och besitter sakkunskapen i tekniska frågor. Uppgifter som rör produkter och teknisk funktion har tagits fram av operatörerna i samarbete med SKL. Uppgifter om befintliga system har samlats in med hjälp av leverantörer och operatörer.

## Metod

Socialstyrelsens meddelandeblad från mars 2007 har följts upp med en elektronisk enkät till ett urval av kommuner och larmmottagningsenheter. Svaren på enkäterna lämnades elektroniskt till Socialstyrelsen. I bilaga 1 redovisar vi en kvalitetsdeklaration som kan ligga till grund för bedömningen av undersökningens kvalitet.

# Trygghetslarm – teknik och funktion

---

## Det individuella trygghetslarmet

Ett trygghetslarm är vanligen ett individuellt larm, kopplat till en larmmottagning, ibland kallad trygghetsjour. Trygghetslarm gör det möjligt att snabbt påkalla hjälp i akuta situationer, t.ex. om man har ramlat. Larmet består ofta av en ”dosa” som kopplas till den vanliga telefonen. Till larmet hör också en larmknapp som bärs runt halsen eller runt handleden. När man trycker på larmknappen går en signal till personalen, en larmcentral eller en anhörig. Vissa trygghetslarm har också en talfunktion som gör att den som larmar kan prata med den som besvarar larmet.

I Sverige finns cirka 160 000 trygghetslarm utplacerade hos personer som bor i ordinärt boende. Larmet kan aktiveras av användaren, men en förutsättning är att den som får bistånd i form av trygghetslarm kan hantera larmet, rent tekniskt.

Trygghetslarmet är till för att öka användarens trygghet. Det är därför viktigt att kraven på funktion och driftssäkerhet är högt ställda och att larmorganisationen klarar av att besvara och åtgärda larmen på det sätt som utlovats. Kommunerna har valt olika lösningar för den tekniska utrustningen och larmmottagningen. Även den organisation som byggts upp för att ta emot och åtgärda larm ser olika ut i kommunerna. Oavsett organisation måste kommunen gentemot användaren ansvara för att utrustningen fungerar, att larmen tas emot på ett säkert sätt och att det finns personal som åtgärdar larmen inom rimlig tid.

Den utrustning som används i de vanliga trygghetslarmen kopplas till telefonjacket och kräver att användaren har ett telefonabonnemang för fast telefoni med analog överföring. Men olika teleoperatörer har olika tillgänglighet över dygnet och olika säkerhet i överföringen av larm. Vid installation av larm är det därför viktigt att förvissa sig om att larmet fungerar tillsammans med den teleoperatör som användaren har valt.

## Befintliga trygghetslarm

I dag finns cirka 160 000 analoga trygghetslarm installerade hos brukare. De flesta av dessa trygghetslarm överförs analogt i kopparledningar från larmet till mottagningsenheten. Rent tekniskt fungerar dessa trygghetslarm tillfredsställande, givet att de installeras på rätt sätt av behörig personal.

Socialstyrelsens enkät tyder på att problemen med dessa trygghetslarm tycks handla mer om hur larmmottagningen är organiserad än om tekniska problem som rör själva produkterna. Flertalet larmmottagningen är bemannade dygnet runt och larmmottagningens personal har information och kompetens att hantera de larm som kommer in?

När ett trygghetslarm är installerat hos en brukare är det lämpligt att förse utrustningen med en varningsetikett som informerar om att ingen obehörig får

ändra eller påverka larmets funktion utan att först ta kontakt med larmets huvudman – kommunen. Fastighetsägare och anhöriga måste informeras om detta och kommunen måste göra en konsekvensanalys innan man till exempel byter operatör.

Larmcentralerna kan å sin sida upptäcka om installerade larm har påverkats, genom att utföra automatiska och regelbundna (varje dygn) larmtester. I dessa fall måste kommunen och brukaren uppmärksammas på att något har hänt som bör undersökas och åtgärdas.

I takt med att bredbandskommunikation ersätter traditionell analog telefoni kommer nya lösningar av hybridkaraktär att införas. De tekniska problem som då uppstår kring trygghetslarm beror huvudsakligen på att antalet inblandade komponenter blir fler och att de tekniska och funktionsmässiga konsekvenserna då blir svåra att överblicka.

Ett annat problem med hybridlösningar är att fler aktörer blir inblandade, vilket gör det svårt att fastställa vem som har ansvar för vad. Det finns i dag ingen tydlig modell för helhetsansvar för trygghetslarmens funktion.

## Trådlös teknik

Vid årsskiftet 2007/2008 uppmärksammades Post- och telestyrelsen (PTS) på att det fanns ett flertal abonnenter som inte längre hade tillgång till telefoni i sin fasta bostad eller fasta verksamhetsställe. I första hand rörde det sig om abonnenter som tidigare hade haft tillgång till telefoni. Flertalet av dessa abonnenter har kunnat erbjudas trådlösa tjänster och i dag saknar knappt tio hushåll möjlighet att ringa och ta emot samtal. Dessa abonnenter är främst bosatta i Norrlandslänen och långt ifrån ett allmänt tillgängligt telefonnät. Vissa av dessa abonnenter kan eventuellt få en anslutning genom det digitala NMT 450-nätet genom fasta riktantenner.

PTS analys visar att det finns en stor risk för att ytterligare 2 500 abonnenter kommer att bli utan anslutning till det allmänna telefonnätet på fem års sikt. Detta eftersom kopparnätet kommer att tas bort i glesbygdsområden, där kostnaden för att underhålla och ha kvar befintliga nät blir alldeles för hög, enligt Telia Sonera. Dessa abonnenter täcks inte heller av andra nät, enligt PTS analys. Priset för att tillhandahålla telefoni till icke kommersiella områden kommer att variera i hög grad. Än så länge är det för tidigt att säga något om huruvida merparten kommer att handla om små eller stora investeringar. Under extrema omständigheter kan kostnaden för att nå en enskild abonnent bli exceptionellt hög. Om man exempelvis måste sätta upp basstationer i otillgänglig terräng kan det röra sig om mångmiljonbelopp per basstation.

Marknaden för fast telefoni har förändrats under de senaste två åren. Dels har omsättningen på denna marknad minskat, dels har Telia Soneras dominans på marknaden för fast telefoni minskat. År 2005 drevs det analoga NMT 450-nätet av Telia Sonera. Det var således detta bolag som ägde och drev de två nät (NMT och kopparnätet) som har bäst geografisk täckning i landet. I dag drivs det digitala NMT 450-nätet av företaget Ice.net.

Förutom detta ser PTS en trend mot ett minskat antal fasta abonnemang och ett ökat antal mobila abonnemang samt abonnemang för IP-baserad telefoni. Det finns således en stark efterfrågan på mobila kommunikationstjänster. Tra-

fiken har till viss del gått från de fasta näten till mobilnäten vilket innebär att det blir fler samtal i mobilnäten och färre i de fasta näten. Trafikvolymen i de fasta näten har nästan halverats på sex år. Övergången till IP-telefoni och mobiltelefoni har ökat konkurrensen, eftersom telefonoperatörer, kabel-tv-bolag och Internetleverantörer kan erbjuda likartade tjänster.

# Socialstyrelsens meddelandeblad om trygghetslarm (TL)

---

Socialstyrelsen sände i mars 2007 ut ett meddelandeblad där kommunerna uppmärksammades på de problem som kan uppstå i samband med övergång till IP- telefoni. För att få en uppfattning av om meddelandebladet varit till nytta för kommunerna och om det fanns kvarstående problem kopplade till larmens funktion, följdes meddelandebladet upp med en enkät till ett urval kommuner och larmmottagningsenheter. I följande avsnitt redovisas svaren på enkäten i bilagorna 5 och 6 redovisas enkätsvaren mer i detalj.

## Är meddelandebladet känt i kommuner och i enskilda verksamheter?

Fyra av fem kommuner svarar att de har tagit del av meddelandebladet. Av dessa uppger närmare 70 procent att informationen i meddelandebladet har förts vidare till all berörd personal. Som berörd personal anges biståndsbedömare och kommunal personal som installerar och åtgärdar larm. Däremot har informationen inte i lika stor utsträckning förts ut till de enheter för mottagning av trygghetslarm som drivs av enskilda utförare. Det tycks vara så att informationen framför allt sprids inom den egna kommunala verksamheten. Med tanke på de problem som finns i samband med installation av IP-telefoni är det anmärkningsvärt att endast 10 procent av kommunerna uppger att de har fört informationen vidare till berörda bostadsföretag.

Mer än hälften av de kommuner som har tagit del av meddelandebladet uppger att de har informerat vidare till vissa brukare med trygghetslarm och i förekommande fall till deras närstående. Däremot har ingen generell information gått ut utan informationen har sannolikt riktats till de brukare som är direkt berörda.

Närmare 70 procent av kommunerna uppger att meddelandebladet har givit dem fullgod information. Cirka 15 procent önskar mer information än vad som ges i meddelandebladet och resterande kommuner har inte besvarat frågan.

## Har meddelandebladet varit till vägledning?

Socialstyrelsens enkät visar att närmare hälften av kommunerna tycker att meddelandebladet har varit en bra vägledning för personal eller brukare vid hanteringen av trygghetslarm. Att andelen nej-svar är så stor (42 procent) skulle kunna tyda på att de förhållanden som tas upp i meddelandebladet redan var välkända i kommunerna.

Kommunerna efterlyser svar i följande frågor som inte tas upp i meddelandebladet:

- Vägledning i ansvarsfrågan.
- Anledningen till att problem uppstår och möjliga lösningar.

- Information om annan teleoperatör som förval.
- Upplysningar om farorna med att ansluta sig till operatörer som inte tar sitt ansvar för ett fungerande gränssnitt.

### Har några åtgärder vidtagits mot bakgrund av meddelandebladet och i så fall vilka?

Drygt 40 procent av kommunerna har vidtagit åtgärder för att säkra överföring i samband med IP-telefoni. Exempel på sådana åtgärder är att kommunerna har

- köpt in GSM-moduler, som gör telefonerna eller larmcentralen nätoberoende, för att säkra larmmottagning vid IP-telefoni, och informerat brukare och personal om detta
- utarbetat rutiner
- börjat redovisa riskerna med IP-telefoni och trygghetslarm i avtalet som upprättas mellan kommunen och brukaren
- utsett en person som är ansvarig för all IP-telefoni
- förtydligat informationen till brukarna i samband med installation.

Det framgår inte om det finns en direkt koppling mellan åtgärderna och informationen i meddelandebladet.

## Mottagning av larm

Drygt varannan kommun uppger att de har en central enhet som tar emot larm från trygghetslarm att denna enhet drivs i kommunal regi. Närmare 30 procent av kommunerna har en central mottagning som drivs i enskild regi. I dessa 30 procent ingår både lokala enheter som drivs i enskild regi och kommuner som har trygghetslarmen kopplade till en regional mottagning, t.ex. SOS trygghetslarm.

Endast 8 procent av kommunerna uppger att de har decentraliserat mottagningen av larm. Den decentraliserade mottagningen är vanligtvis kopplad till ett äldreboende, en hemtjänstpatrull eller en motsvarande verksamhet med bemanning dygnet runt. Några kommuner har uppgivit att de har en kombination av central och decentraliserad mottagning.

Exempel på hur kommunerna har organiserat larmmottagningen:

- Larm i ordinärt boende är upphandlat hos Trygghetsjouren.
- Larmen går direkt till SOS Alarm.
- Larmen tas emot av en central larmcentral i kommunen. Från denna meddelas hemtjänstpersonal som svarar för de operativa åtgärderna. Hemtjänstpersonal installerar trygghetslarmen.
- Larmmottagningen i en stadsdel ansvarar för larmen i flera stadsdelar.
- Larmet går till stadens larmcentral som besvarar larmen dygnet runt. Larmcentralen vidarebefordrar till den berörda hemtjänstenheten vars personal

åker till brukaren. Nattetid ansvarar personal på ett äldreboende för larmutryckningar.

- Kommunens larmgrupp har larmcentraler som tar emot uppdragen och svarar för åtgärder då larm utlösts.
- I de särskilda boendena finns larmcentraler som både besvarar och åtgärdar larm.
- Hemtjänsten aktiverar och besvarar eller åtgärdar alla larm inom stadsdelen. Larmcentralen står för installationen och mottagningen av alla larm.
- I kommunen finns en larmcentral på varje särskilt boende.

## Tekniska problem

### Vilka huvudsakliga problem uppstår vid installation och överföring av trygghetslarm?

En tredjedel av kommunerna har inte besvarat frågan vilket kanske kan tolkas som att de inte har haft några specifika problem. Övriga kommuner anger att det har uppstått problem inom framför allt följande områden:

- Brister i kommunikationen mellan larm och larmcentral.
- Tekniska fel i utrustningen.
- Bristande funktionalitet i utrustningen.
- Andra brister.

Exempel på konkreta problem som kommunerna har beskrivit i sina enkätsvar:

- Brister i kommunikationen till larmcentralen beroende på strömavbrott, sändarfel eller att trygghetslarm har kopplats ur av misstag.
- Innehavaren har bytt operatör utan att meddela larmcentralen. Det har visat sig att vissa operatörer inte har tillräckligt hög funktionalitet för att garantera en säker överföring av trygghetslarm.
- Tekniska fel i apparaturen förekommer men verkar kunna rättas till utan större problem.
- Bristande funktionalitet i utrustningen hänger ofta samman med kombinationen gamla trygghetslarm och nyinstallation av IP-telefoni.
- ”Vi har ytterst sällan drabbats av problem – kan i så fall vara den mänskliga faktorn, teleoperatörer som inte kan garantera att larmen fungerar samt de som endast har mobiltelefoner.”
- ”Det är svårt att få samarbetet med Telia att fungera.”
- Vid inkommande larm kan syns det inte alltid vem som larmat om innehavaren har IP-telefoni.
- Bristande driftssäkerhet, vid elavbrott och vid andra driftsstörningar fungerar inte trygghetslarmet.
- Förmodade eko i överföringen skapar felaktig tolkning av tonvalstonerna, de så kallade dtmf-tonerna, i larmcentralen. Detta leder till att den larmande vårdtagaren inte direkt kan identifieras.

- ”Våra tekniska problem har inget att göra med IP-telefoni.”
- Mänskliga faktorn, t.ex. ej pålagd telefonlur, urdragen kontakt m.m.
- ”Vi har inget känt fall där IP-telefoni skapat tekniska problem.”

## Hur har de tekniska problemen beaktats i upphandlingar?

Drygt hälften av kommunerna uppger att de inte har beaktat tekniska problem kopplade till IP-telefoni när de har upphandlat trygghetslarm. Var fjärde kommun uppger att de har beaktat frågorna vid upphandlingar. Av svaren framgår dock inte om meddelandebladet var till hjälp och vägledning. Svarsfrekvensen är endast 66 procent vilket kan tyda på att resterande kommuner inte har handlat upp trygghetslarm de senaste åren.

## Kvalitetssäkring

### Rutiner på enheterna

Drygt 90 procent av kommunerna ställer krav på att enheter som installerar, åtgärdar, provar och på annat sätt hanterar trygghetslarm och mottagning av trygghetslarm ska ha rutiner för att regelbundet kontrollera larmens funktion. Översatt till hela landet skulle det innebära att närmare 30 kommuner inte har sådana krav. Rutinerna är i flertalet fall skriftliga och används som checklistor i samband med installation av trygghetslarm. Ofta kombineras skriftlig och muntlig information för att man ska vara förvissad om att brukaren känner till hur larmet fungerar och hur det ska användas. Flera enheter framhåller att de måste få information om vilka operatörer som gäller för att kunna garantera att larmet fungerar. Byter brukaren operatör utan att informera larmcentralen finns det en risk att larmets driftssäkerhet påverkas.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 43 procent (22 kommuner) att de har riktlinjer för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni kan innebära att larmen inte fungerar, 12 procent (sex kommuner) att de håller på att utarbeta riktlinjer, 41 procent (21 kommuner) att de inte har riktlinjer och 4 procent (2 kommuner) besvarade inte frågan.

På frågan om enhetens personal är informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni svarar 71 procent ja, 9 procent att en del av personalen har informerats och 17 procent att de inte har informerat personalen om det.

### Kontroller

Närmare 80 procent av enheterna uppger att de har fastställda rutiner för att regelbundet kontrollera larmens funktion. Drygt hälften av enheterna uppger att de kontrollerar genom teknik som är inbyggd i larmet och resterande att de gör manuella prov. En del enheter använder sig av en kombination av manuella och automatiska kontroller. Några enheter uppger att de ringer upp brukaren och ber att få göra ett provlarm då brukaren inte har använt sitt trygghetslarm den senaste månaden.

## IP-telefoni

De boende i flertalet nybyggda fastigheter har IP-telefoni. Tre av fyra kommuner har däremot inga särskilda metoder för att säkra att larmen fungerar hos de brukare som enbart har IP-telefoni. Drygt hälften av kommunerna uppger att personer som har ansökt om trygghetslarm inte har kunnat få detta av tekniska skäl, dvs. i flertalet fall på grund av att det har haft IP-telefoni. Flera kommuner uppger att de använder mobila lösningar eller GSM-moduler i de fall IP-telefoni är ett hinder för att installera ett traditionellt trygghetslarm. GSM-modulen kan, oavsett om telelinjen klipps, skicka över exakt vad som händer på objektet som är larmat. Detta i stället för att endast ett meddelande om ledningsfel skickas till larmmottagaren. Om GSM-täckningen går ner skickas ett felmeddelande via det vanliga telenätet och meddelar larmmottagaren.

Exempel på hur kommunerna har besvarat frågan om hur de har försökt lösa problem med larmöverföring vid IP-telefoni:

- Ny teknisk lösning finns nu. GSM-moduler är inköpta.
- Vi informerar om möjligheten att skaffa en GSM-modul för säkring av larmet.
- Vi har vissa försök med mobil-larm. I vår stadsdel har man i samarbete med en leverantör lyckats åtgärda problem i ett nybyggt seniorboende.
- Vi installerar inte trygghetslarm vid IP-telefoni.
- Larmets funktion kan bara garanteras om det installeras i ett vanligt telefonjack, i det analoga systemet.
- Ingen installation kan ske innan en lösning finns för det enskilda fallet, larmleverantören är behjälplig.
- Installation sker genom utpekade installations- och servicetekniker som ingår i larmcentralens organisation. I de fall som det inte fungerar tas kontakt med fastighetsförvaltare eller operatör för att säkra funktionen.
- Det går inte att säkra larmöverföringen, vi provlarmar alla larm en gång per månad.
- Kontroll enligt bifogad riktlinje görs oavsett om en person har IP-telefoni eller inte.
- Information till brukaren om att det kan uppstå problem med IP-telefoni i samband med nyinstallation.

# Slutsatser

---

Socialstyrelsens enkät visar att den interna informationen i frågor som rör trygghetslarm oftast är tillfredsställande när det gäller personal som är anställd av kommunen. Däremot finns det uppenbara brister i informationen till externa utförare och deras personal. Samma sak gäller informationen till hyresvärdar. Många av de tekniska problem som uppstår är kopplade till övergången till IP-telefoni. En förutsättning för att dessa problem ska minimeras är att den hyresvärd som byter från kopparledning till IP-telefoni är medveten om att detta får konsekvenser för de hyresgäster som har trygghetslarm. Ansvar för att ge installatören av trygghetslarm information om övergången vilar både på fastighetsägaren och på hyresgästen.

Ett annat problem som har uppmärksammats är att många innehavare av trygghetslarm inte är medvetna om att överföringen av larm påverkas av valet av operatör. Tillgängligheten och säkerheten vid överföring av larm från trygghetslarm till larmcentralen varierar mellan olika operatörer. De har helt enkelt olika kapacitet. Byte av operatör är därför ett riskmoment eftersom vissa operatörer inte kan garantera den tillgänglighet som trygghetslarm kräver. Socialstyrelsens enkät visar att kommunerna i ökad utsträckning har uppmärksammat detta och att informationen till innehavarna av trygghetslarm har förbättrats i detta avseende.

Socialstyrelsen drar följande slutsatser av enkätsvaren:

- Det är angeläget att kommunerna ser över sin information så att den omfattar relevanta områden. Exempel på sådana områden är avbrottsinformation och information om innehavarens ansvar för att meddela om operatörbyte. Ett sätt att säkra telekommunikationen kan vara att kommunen, med innehavarens tillåtelse, meddelar operatören att inget avbrott får ske utan att larmcentralen underrättas.
- Det är viktigt att kommunens information är lättillgänglig och att den sprids så att den når alla berörda, alltså brukare, berörd personal, offentliga och enskilda utförare och fastighetsägare. Dessutom bör det finnas rutiner för återkoppling så att praktiska erfarenheter från brukare och larmpersonal tas tillvara.
- Som komplement till de analoga trygghetslarm som är installerade hos brukarna bör kommunerna kunna erbjuda alternativa lösningar för brukare med IP-telefoni. Ingen person ska nekas trygghetslarm med motiveringen att larmen inte fungerar vid IP-telefon och att det inte finns någon alternativ teknisk lösning till analogt larm.
- Det är angeläget att man snarast slutför det pågående arbetet med att utarbeta och enas om standardiserade protokoll och gränssnitt för kommunikationsprotokoll mellan olika bredbandsleverantörer samt larmutrustning och gränssnitt.

# Bilagor

---

## Metodbeskrivning

### Inledning

För att uppmärksamma kommunerna på riskerna med ny teknik och analog trygghetslarm gick Socialstyrelsen ut med ett meddelandeblad i mars 2007. För att få en uppfattning av om meddelandebladet har varit till nytta för kommunerna och om det finns kvarstående problem kopplade till larmens funktion, följdes meddelandebladet upp med en enkät till ett urval kommuner och larmmottagningsenheter. Svaren på enkäterna lämnades elektroniskt till Socialstyrelsen. Denna kvalitetsdeklaration kan ligga till grund för en bedömning av undersökningens kvalitet.

### Datainsamling

Datainsamlingen har genomförts via två olika elektroniska enkäter. Enkäterna A och B samt ett informationsbrev skickades till kommunerna via e-post (se bilaga 1, 2 och 3). Datainsamlingen pågick under vintern 2007/2008. Socialstyrelsen tog in enkäterna elektroniskt. Innan resultatsammanställningen genomfördes logiska kontroller och kontroll av tillåtna värden.

### Statistikens innehåll

#### *Population*

Utredningens population omfattar kommuner och till kommunen hörande enskilda utförare.

För att nå dessa har Socialstyrelsen använt redan kända adressuppgifter till kommunerna. För samtliga kommuner utom Stockholm, Göteborg och Malmö har vi upprättat en lista, en så kallad urvalsram. Från urvalsramen har ett slumpmässigt urval dragits (se Urval nedan). De utvalda kommunerna uppmanades att skicka enkät B vidare till sina enskilda utförare, vilket innebär att vi inte har gjort något egentligt urval av enskilda utförare.

#### *Statistiska mått och redovisningsgrupper*

De redovisade andelsuppgifterna har inte vägts till riksnivå. En jämförelse mellan vägda och ovägda uppgifter visar att valet mellan vägt och ovägt inte påverkar tolkningen av materialet. De ovägda uppgifterna valdes av pedagogiska skäl.

Storstadskommunerna bidrar med totalt 31 besvarade enkäter (Göteborgs kommun och 16 stadsdelar i Göteborg, 6 stadsdelar i Malmö samt 8 stadsdelar i Stockholm), medan övriga kommuner bidrar med 20 (6 stora, 6 mellanstora och 8 små kommuner) besvarade enkäten. Detta leder till att storstadskommunerna får en viss övervikt i resultatet.

Genom att skattningarna har baserats på ett urval av 35 kommuner och 45 stadsdelar uppstår ett urvalsfel. Eftersom kommunerna och stadsdelarna är slumpmässigt valda med kända sannolikheter kan detta fel uppskattas.

Resultaten har inte redovisats fördelat på några redovisningsgrupper.

## Tillförlitlighet

### *Urval*

Eftersom vi i utredningen vill kunna uttala oss om riket som helhet så tog vi hänsyn till invånarantal vid urvalet för att inte få en snedfördelning med avseende på kommunernas storlek. Ett slumpmässigt urval av totalt 35 objekt har dragits enligt nedan.

*Tabell 1 Population och urval*

Beskrivning	Antal kommuner i populationen	Antal kommuner i urvalet	Urvalssannolikhet i procent
Stockholm, Göteborg och Malmö	3	3	100
Stor, mer än 25 000 invånare	96	11	11
Mellan, 12 500 – 25 000 invånare	82	9	11
Liten, mindre än 12 500 invånare	109	12	11
Riket	290	35	

En lista över samtliga 287 kommuner utom Göteborg, Malmö och Stockholm skapades och sorterades efter invånarantal. För att få ett urval om 32 kommuner valdes var nionde kommun med start på en slumpmässigt vald plats mellan 1 och 9. Göteborg, Malmö och Stockholm med stadsdelar ingick i urvalet med sannolikhet 1.

### *Ramtäckning*

Vid kvalitetsbedömningen av en undersökning är det viktigt att beakta hur väl rampopulationen stämmer överens med målpopulationen, med andra ord hur väl man nått de objekt som man avsåg att mäta. I denna undersökning har uppgifter samlats in från kommuner, stadsdelar och därtill hörande enskilda utförare.

Ramtäckningen för kommuner är komplett. Stockholm, Göteborg och Malmö har ombetts att lämna uppgifter på stadsdels- och kommunnivå, övriga kommuner har ombetts att lämna uppgifter på kommunnivå. Ramtäckningen för de enskilda utförarna är okänd.

### *Mätning*

I samband med datainsamlingen kan mätfel uppstå. Det finns en rad olika källor till dessa fel, bl.a. mätinstrumentet, informationssystemet, intervjuaren och insamlingssättet. Frågeblanketten och missivet till denna undersökning har konstruerats av en ämneskunnig med synpunkter från statistiker. Vidare har det insamlade materialet granskats genom olika manuella och maskinella kontroller.

### ***Bortfall***

Av urvalet på 35 kommuner och 45 stadsdelar är det 14 kommuner och 15 stadsdelar som inte har besvarat enkäten. Det motsvarar 5 respektive 33 procent av landets kommuner och storstadskommunernas stadsdelar. Ytterligare ett antal kommuner och stadsdelar har bortfall på enstaka enkätfrågor, huvudsakligen gäller det uppgifter om vem man vidarebefordrat informationen i meddelandebladet till (båda enkäterna) och hur ofta trygghetslarmets funktion kontrolleras (enkät B). Detta innebär att det totala bortfallet uppgår till 65 procent som mest (enkät A, fråga 1, annan berörd personal enskilda utförare).

Brister som upptäckts i frågekonstruktionen för båda enkäterna är att alternativet ”ej tillämpligt” saknades på delfrågorna till fråga 1. Vidare var det möjligt att markera flera alternativ även på frågor där endast ett svar är logiskt möjligt. Brister som upptäckts i frågekonstruktionen för enkät A är att alternativet ”inga problem” saknades på fråga 8. Brister som upptäckts i frågekonstruktionen för enkät B är att kryssrutor saknades för frågan ”annan berörd personal” på delfrågorna till fråga 1. Samtliga dessa brister ledde till bortfall.

I beräkningarna har bortfall av enstaka enkätsvar inte ersatts. Uppgifterna för kommuner som inte har besvarat enkäten alls har inte heller ersatts. Det finns ingenting som talar för att bortfallet skulle avvika från övriga observationer.

### ***Bearbetning***

Fel kan också uppstå vid bearbetning av materialet. För att förhindra detta finns kontroller vid såväl registrering, kodning, granskning och rättning som vid de numeriska beräkningarna och slutkontrollen av resultatet.

## Enkät A till kommuner rörande trygghetslarm

I mars 2007 sände Socialstyrelsen ut ett meddelandeblad rörande trygghetslarmens funktion och säkerhet. Med denna enkät vill Socialstyrelsen få en bild av om meddelandebladet varit till nytta, hur det har spridits samt vilka effekter det fått.

Anvisning för att hantera den elektroniska enkäten:

- ✓ *Spara blanketten i din dator (namnge filen med kommunens namn).*
- ✓ *Fyll i blanketten i de gråmarkerade fälten (klicka dig fram med musen/tabtangenten). Undvik semikolon och retur (nytt stycke) när du skriver in text.*
- ✓ *Spara den ifyllda blanketten.*
- ✓ *E-posta den ifyllda blanketten som bifogad fil till: trygghetslarm@socialstyrelsen.se.*

Besvarad enkät sänds in senast den XXXX 2007.

<b>Kommun:</b>
<b>Kontaktperson:</b>
<b>E-postadress till kontaktperson:</b>
<b>Postadress:</b>
<b>Telefon till kontaktperson:</b>
<b>Övriga upplysningar:</b>

1.	<p><b>Har du tagit del av Meddelandeblad om trygghetslarm mars 2007?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, vilka andra har informerats om innehållet i meddelandebladet?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Inga</th> <th>Några</th> <th>Alla</th> <th>Vet ej</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Biståndsbedömare</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Larmpersonal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>    Kommunala utförare</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>    Enskilda utförare</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Annan berörd personal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>    Kommunala utförare</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>    Enskilda utförare</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Brukare med trygghetslarm</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Anhöriga till brukare med trygghetslarm</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Bostadsföretag</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Övriga</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Inga	Några	Alla	Vet ej	Biståndsbedömare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Larmpersonal					Kommunala utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Enskilda utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annan berörd personal					Kommunala utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Enskilda utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anhöriga till brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bostadsföretag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Övriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kategori	Inga	Några	Alla	Vet ej																																																									
Biståndsbedömare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Larmpersonal																																																													
Kommunala utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Enskilda utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Annan berörd personal																																																													
Kommunala utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Enskilda utförare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Anhöriga till brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Bostadsföretag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
Övriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																									
2.	<p><b>Ställer kommunen krav på att alla utförare ska ha rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens funktion?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, exemplifiera vad som ingår i rutinerna (<i>bifoga dem gärna i sin helhet när du sänder in svaret på enkäten</i>):</p>																																																												
3.	<p><b>Har kommunen riktlinjer för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni kan innebära att larmen inte fungerar?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej, men riktlinjer håller på att utarbetas <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, beskriv riktlinjerna kortfattat (<i>bifoga dem gärna i sin helhet när du sänder in svaret på enkäten</i>):</p>																																																												
4.	<p><b>Säkrar kommunen att trygghetslarmen fungerar hos dem som enbart har IP-telefoni i sin bostad (gäller i stort sett alla nybyggda fastigheter)?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, beskriv kortfattat hur säkringen sker:</p>																																																												

5.	<p><b>Har det hänt att personer som har sökt trygghetslarm inte har kunnat få ett sådant larm av tekniska skäl?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nej</p>	
6.	<p><b>Ge exempel på tekniska problem som uppstår i samband med att larmsignalen överförs från brukarens trygghetslarm till larmcentralen:</b></p>	
7.	<p><b>Har risken för tekniska problem i samband med IP-telefoni beaktats vid upphandling av trygghetslarm?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, på vilket sätt</p>	
8.	<p><b>Plats för synpunkter och förslag:</b></p>	
9.	<p><b>För att vi ska kunna kontrollera bortfall ber vi dig att notera vilka utförare som har fått enkät B.</b></p>	
	Utförare	E-postadress

Besvarad enkät sänds in till [trygghetslarm@socialstyrelsen.se](mailto:trygghetslarm@socialstyrelsen.se).

Har du frågor? Kontakta mig per telefon 075-247 36 43.

Tack för din medverkan.

Sven Lusensky

## Enkät B till utförare rörande trygghetslarm

I mars 2007 sände Socialstyrelsen ut ett meddelandeblad rörande trygghetslarmens funktion och säkerhet. Med denna enkät vill Socialstyrelsen få en bild av om meddelandebladet varit till nytta, hur det har spridits samt vilka effekter det fått.

Anvisning för att hantera den elektroniska enkäten:

- ✓ *Spara blanketten i din dator (namnge filen med kommunens och utförarens namn).*
- ✓ *Fyll i blanketten i de gråmarkerade fälten (klicka dig fram med musen/tabtangenten). Undvik semikolon och retur (nytt stycke) när du skriver in text.*
- ✓ *Spara den ifyllda blanketten.*
- ✓ *E-posta den ifyllda blanketten som bifogad fil till: trygghetslarm@socialstyrelsen.se.*

Besvarad enkät sänds in senast den XXXX 2007.

<b>Offentlig utförare:</b>	<b>Enskild utförare:</b>
<b>Utförarens namn:</b>	
<b>Kontaktperson:</b>	
<b>E-postadress till kontaktperson:</b>	
<b>Postadress:</b>	
<b>Telefon till kontaktperson:</b>	
<b>Övriga upplysningar:</b>	

1.	<p><b>Har du tagit del av Meddelandeblad om trygghetslarm mars 2007?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, vilka andra har informerats om innehållet i meddelandebladet?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Inga</th> <th>Några</th> <th>Alla</th> <th>Vet ej</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Larmpersonal</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Annan berörd personal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Brukare med trygghetslarm</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Anhöriga till brukare med trygghetslarm</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Övriga</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Inga	Några	Alla	Vet ej	Larmpersonal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annan berörd personal					Brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anhöriga till brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Övriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kategori	Inga	Några	Alla	Vet ej																											
Larmpersonal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
Annan berörd personal																															
Brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
Anhöriga till brukare med trygghetslarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
Övriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
2.	<p><b>Bedömer du att meddelandebladet har varit till någon vägledning för personal och/eller brukare vid handhavandet av larm hos brukarna?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, beskriv kortfattat på vilket sätt:</p>																														
3.	<p><b>Har några åtgärder vidtagits med anledning av meddelandebladet?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, beskriv kortfattat vilka:</p>																														
4.	<p><b>Är det något du saknar i meddelandebladet?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, vad saknar du?</p>																														

5.	<p><b>Har ni rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens larmfunktion?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nej, men riktlinjer håller på att utarbetas</p> <p><input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, hur görs kontrollerna?</p> <p><input type="checkbox"/> Manuellt</p> <p><input type="checkbox"/> Automatiskt genom teknik inbyggd i trygghetslarmet</p>
6.	<p><b>Hur ofta görs kontrollerna?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Varje vecka</p> <p><input type="checkbox"/> Varje månad</p> <p><input type="checkbox"/> Oregelbundet</p> <p><input type="checkbox"/> Annat tidsintervall</p>
7.	<p><b>Har ni rutiner för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni hos brukaren kan innebära att larmen inte fungerar?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nej</p> <p>Om Ja, på vilket sätt:</p>
8.	<p><b>Är personalen informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja, all personal</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, en del av personalen</p> <p><input type="checkbox"/> Nej</p>
9.	<p><b>Plats för synpunkter och förslag:</b></p>

Besvarad enkät sänds in till [trygghetslarm@socialstyrelsen.se](mailto:trygghetslarm@socialstyrelsen.se).

Har du frågor? Kontakta mig per telefon 075-247 36 43.

Tack för din medverkan.

Sven Lusensky

## Redovisning av enkät A till kommuner rörande trygghetslarm

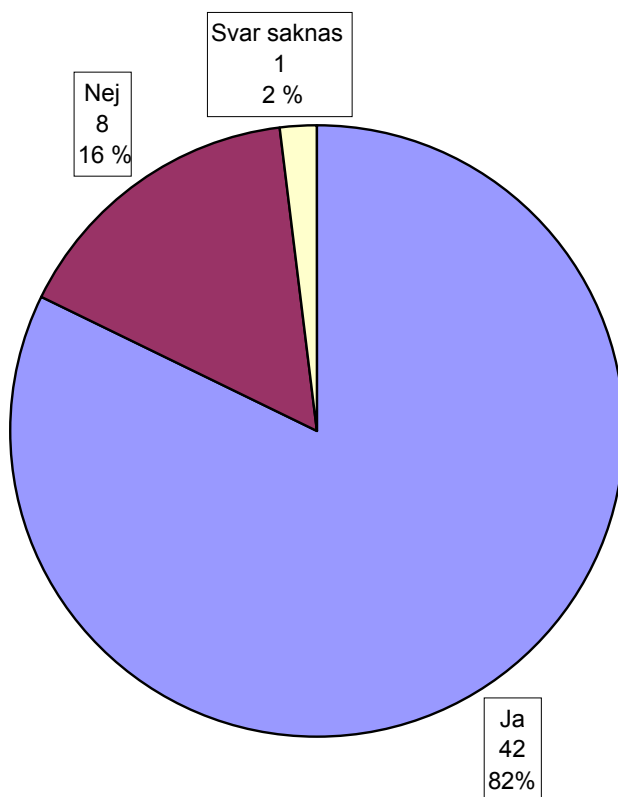
1a) Har du tagit del av Meddelandeblad om trygghetslarm mars 2007?

Dataproblem: En kommun har inte besvarat frågan, men har besvarat följdfrågorna.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 82 procent (42 kommuner) att de tagit del av meddelandebladet, 16 procent (8 kommuner) hade inte tagit del av meddelandebladet och 2 procent (1 kommun) besvarade inte frågan.

Har du tagit del av Meddelandeblad om trygghetslarm mars 2007?

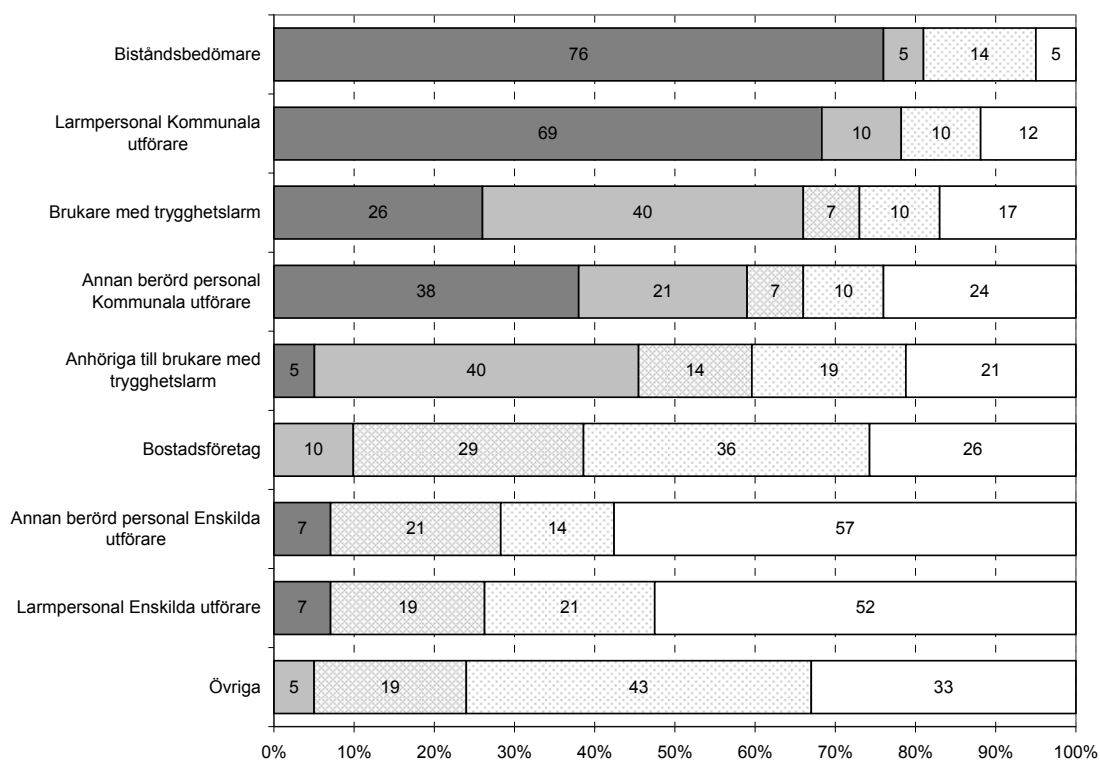


1b) Om Ja, vilka andra har informerats om innehållet i meddelandebladet?

Dataproblem: En kommun har svarat både några och vet ej på en fråga. Många svar saknas.

Åtgärd: Några och vet ej sätts till svar saknas. Endast de 42 kommunerna med ja på huvudfrågan redovisas.

	Alla	Några	Inga	Vet ej	Svar saknas
Biståndsbedömare	32 (76 %)	2 (5 %)		6 (14 %)	2 (5 %)
Larmpersonal, Kommunala utförare	29 (69 %)	4 (10 %)		4 (10 %)	5 (12 %)
Brukare med trygghetslarm	11 (26 %)	17 (40 %)	3 (7 %)	4 (10 %)	7 (17 %)
Annan berörd personal, Kommunala utförare	16 (38 %)	9 (21 %)	3 (7 %)	4 (10 %)	10 (24 %)
Anhöriga till brukare med trygghetslarm	2 (5 %)	17 (40 %)	6 (14 %)	8 (19 %)	9 (21 %)
Bostadsföretag		4 (10 %)	12 (29 %)	15 (36 %)	11 (26 %)
Annan berörd personal, Enskilda utförare	3 (7 %)		9 (21 %)	6 (14 %)	24 (57 %)
Larmpersonal, Enskilda utförare	3 (7 %)		8 (19 %)	9 (21 %)	22 (52 %)
Övriga		2 (5 %)	8 (19 %)	18 (43 %)	14 (33 %)



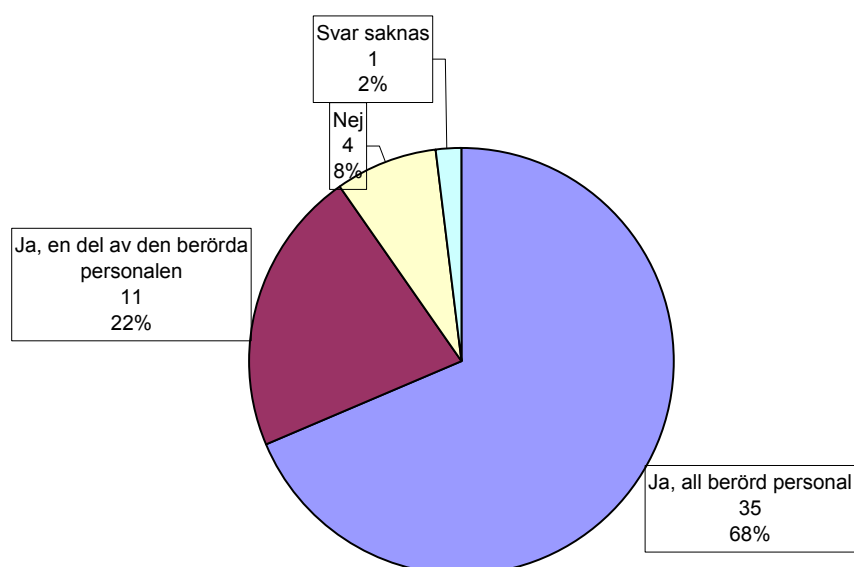
## 2 Är berörd personal informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni?

Dataproblem: En enhet har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 68 procent (35 kommuner) att all berörd personal informerats om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni, 22 procent (11 kommuner) att en del av den berörda personalen informerats, 8 procent (4 kommuner) att den berörda personalen inte informerats och 2 procent (1 kommun) besvarade inte frågan.

Är berörd personal informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni?

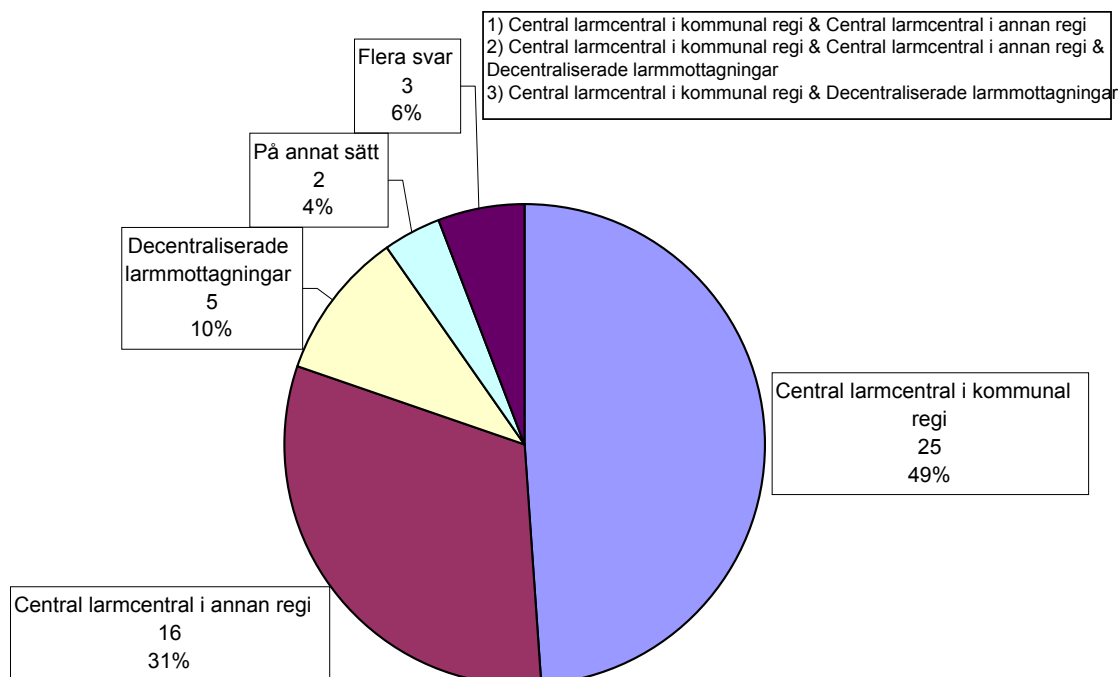


### 3 Hur har kommunen organiserat mottagning av trygghetslarm?

Dataproblem: Tre kommuner har angett flera svarsalternativ.

Åtgärd: Vi redovisar kategorin flera svar med detaljer.

#### Hur har kommunen organiserat mottagning av trygghetslarm?



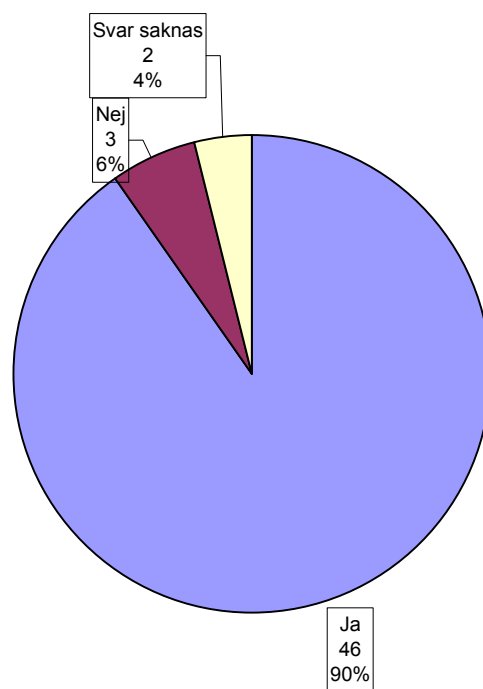
*4 Ställer kommunen krav på att enheter som installerar, åtgärdar, provar och på annat sätt hanterar larm och mottagning av larm ska ha rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens funktion?*

Dataproblem: En kommun har svarat både ja och nej. En kommun har inte besvarat frågan.

Åtgärd: ”Ja och nej” sätts till svar saknas.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 90 procent (46 kommuner) att de ställer krav på att enheter som installerar, åtgärdar, provar och på annat sätt hanterar larm och mottagning av larm ska ha rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens funktion, 6 procent (3 kommuner) att de inte ställer krav och 4 procent (2 kommuner) besvarade inte frågan.

Ställer kommunen krav på att enheter som installerar, åtgärdar, provar och på annat sätt hanterar larm och mottagning av larm skall ha rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens funktion?



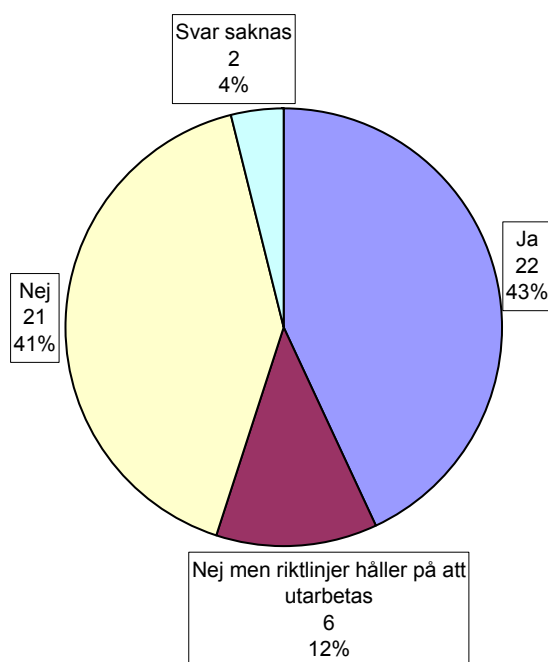
**5 Har kommunen riktlinjer för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni kan innebära att larmen inte fungerar?**

Dataproblem: Två kommuner har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 43 procent (22 kommuner) att de har riktlinjer för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni kan innebära att larmen inte fungerar, 12 procent (6 kommuner) att de håller på att utarbeta riktlinjer, 41 procent (21 kommuner) att de inte har riktlinjer och 4 procent (2 kommuner) besvarade inte frågan.

Har kommunen riktlinjer för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni kan innebära att larmen inte fungerar?



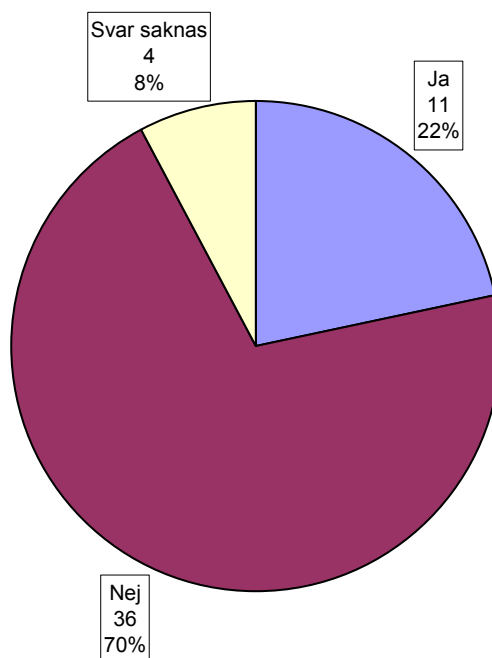
*6 Säkrar kommunen att trygghetslarmen fungerar hos dem som enbart har IP-telefoni i sin bostad (gäller i stort sett alla nybyggda fastigheter)?*

Dataproblem: Fyra kommuner har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 22 procent (11 kommuner) att kommunen säkrar att trygghetslarmen fungerar hos dem som enbart har IP-telefoni i sin bostad, 70 procent (36 kommuner) att de inte säkrar trygghetslarmens funktion och 8 procent (4 kommuner) besvarade inte frågan.

Säkrar kommunen att trygghetslarmen fungerar hos de som enbart har IP-telefoni i sin bostad (gäller i stort sett alla nybyggda fastigheter)?



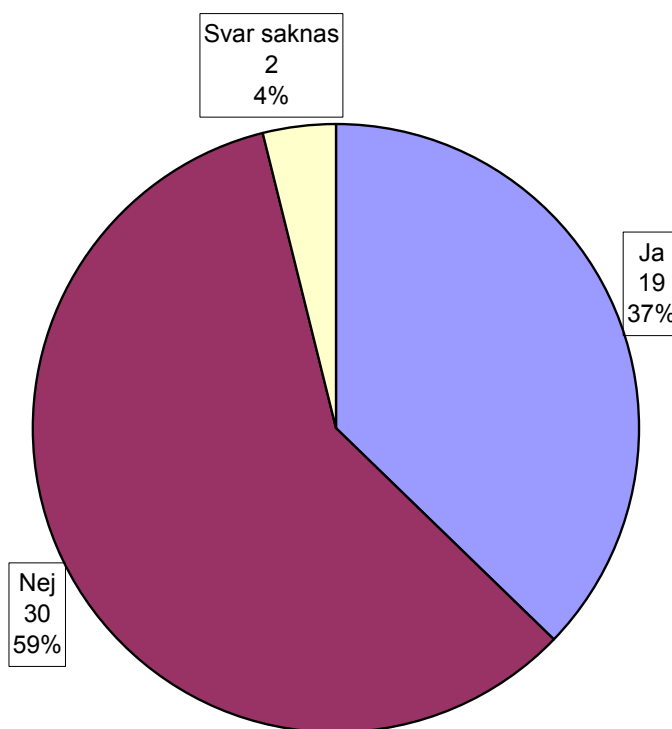
**7 Har det hänt att personer som har sökt trygghetslarm inte kunnat få ett sådant larm av tekniska skäl?**

Dataproblem: Två kommuner har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 37 procent (19 kommuner) att det har hänt att personer som har sökt trygghetslarm inte har kunnat få ett sådant larm av tekniska skäl, 59 procent (30 kommuner) att det inte har hänt och 4 procent (2 kommuner) besvarade inte frågan.

Har det hänt att personer som har sökt trygghetslarm inte kunnat få ett sådant larm av tekniska skäl?

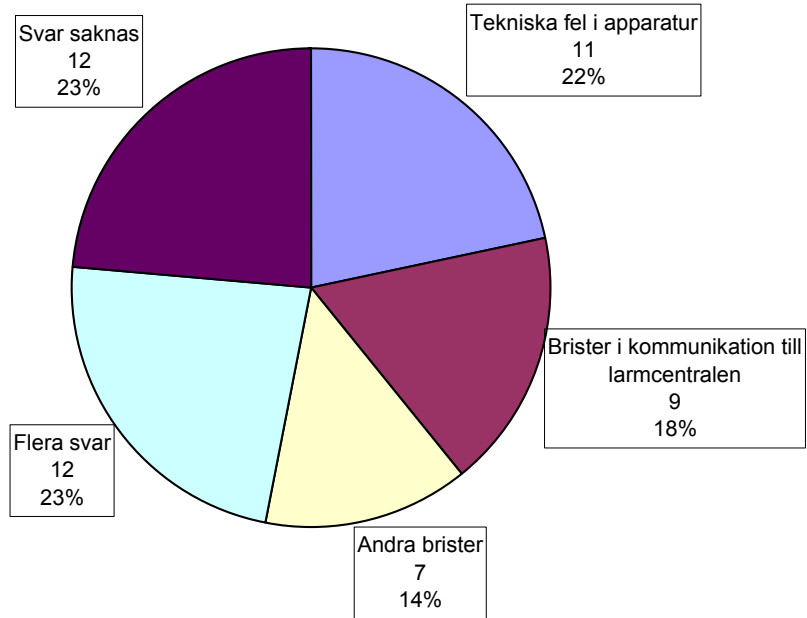


**8 Vilka huvudsakliga problem har uppstått i larmhanteringen?**

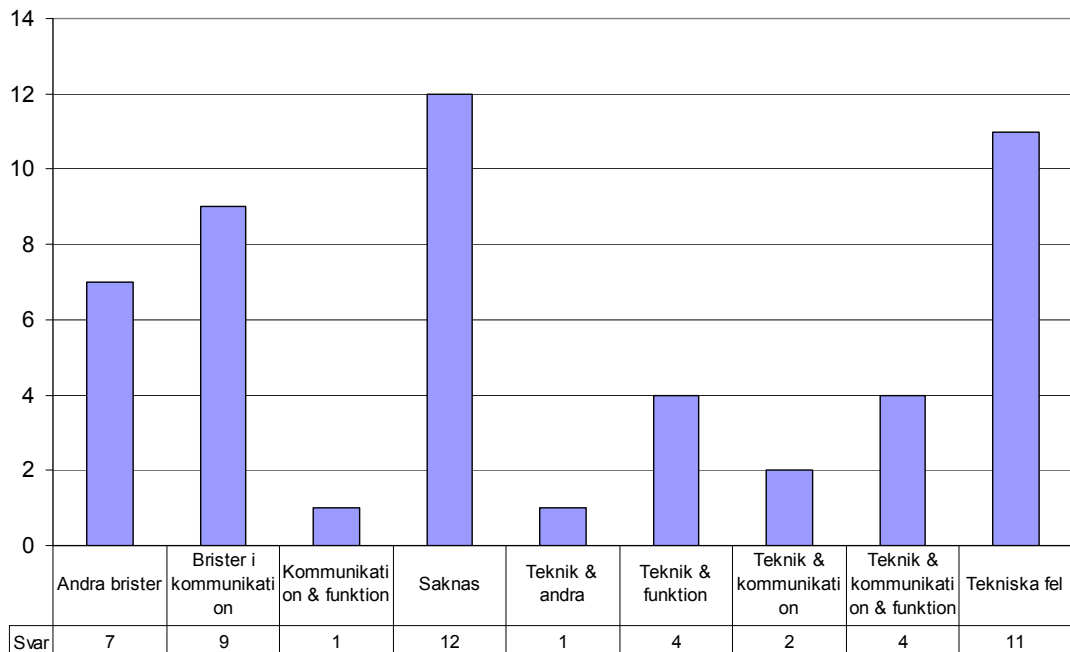
Dataproblem: Tolv kommuner har inte besvarat frågan, tolv kommuner har anggett flera svar.

Åtgärd: Vi redovisar kategorin flera svar med detaljer.

Vilka huvudsakliga problem har uppstått i larmhanteringen?



Vilka huvudsakliga problem har uppstått i larmhanteringen?



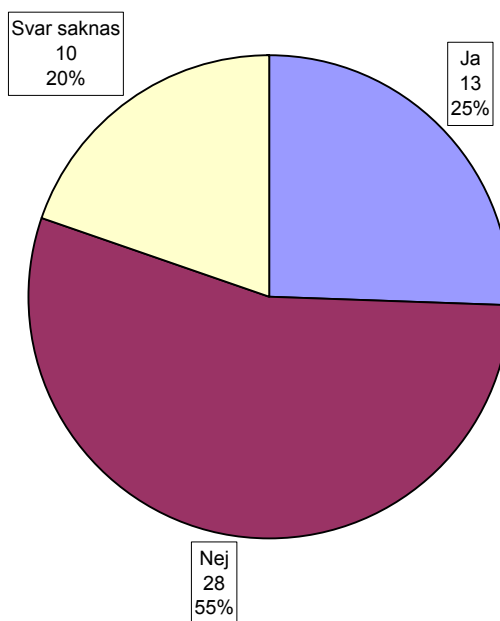
**9 Har risken för tekniska problem i samband med IP-telefoni beaktats vid upphandling av trygghetslarm?**

Dataproblem: Nio kommuner har inte besvarat frågan, en kommun har svarat både ja och nej.

Åtgärd: ”Ja och nej” sätts till svar saknas.

Av totalt 51 svarande kommuner så angav 25 procent (13 kommuner) att risken för tekniska problem i samband med IP-telefoni beaktats vid upphandling av trygghetslarm, 55 procent (28 kommuner) att risken inte beaktats och 20 procent (10 kommuner) besvarade inte frågan.

Har risken för tekniska problem i samband med IP-telefoni beaktats vid upphandling av trygghetslarm?



## Redovisning av enkät B till enheter som installerar, åtgärdar, provar och på annat sätt hanterar larm och mottagning av larm

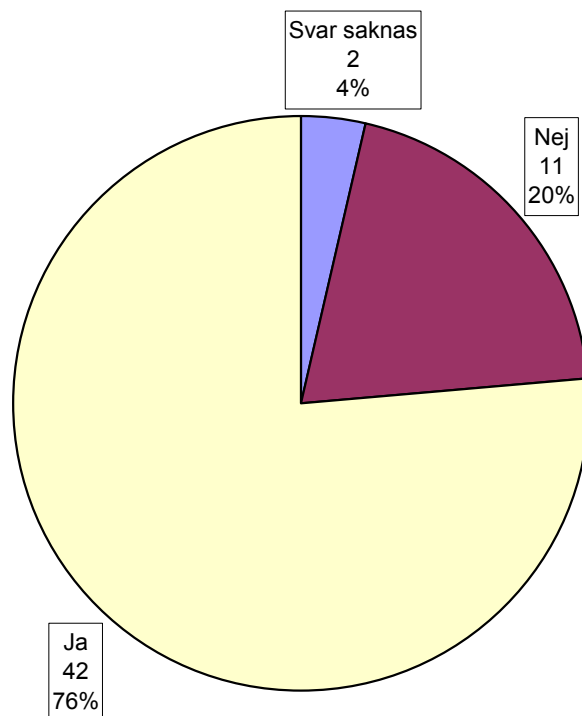
1a) Har enheten tagit del av Meddelandeblad om trygghetslarm mars 2007?

Dataproblem: Två enheter har inte besvarat frågan, men har besvarat följdfrågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 55 svarande enheter så angav 76 procent (42 enheter) att de tagit del av meddelandebladet, 20 procent (11 enheter) hade inte tagit del av meddelandebladet och 4 procent (2 enheter) besvarade inte frågan.

Har enheten tagit del av Meddelandeblad om trygghetslarm mars 2007?

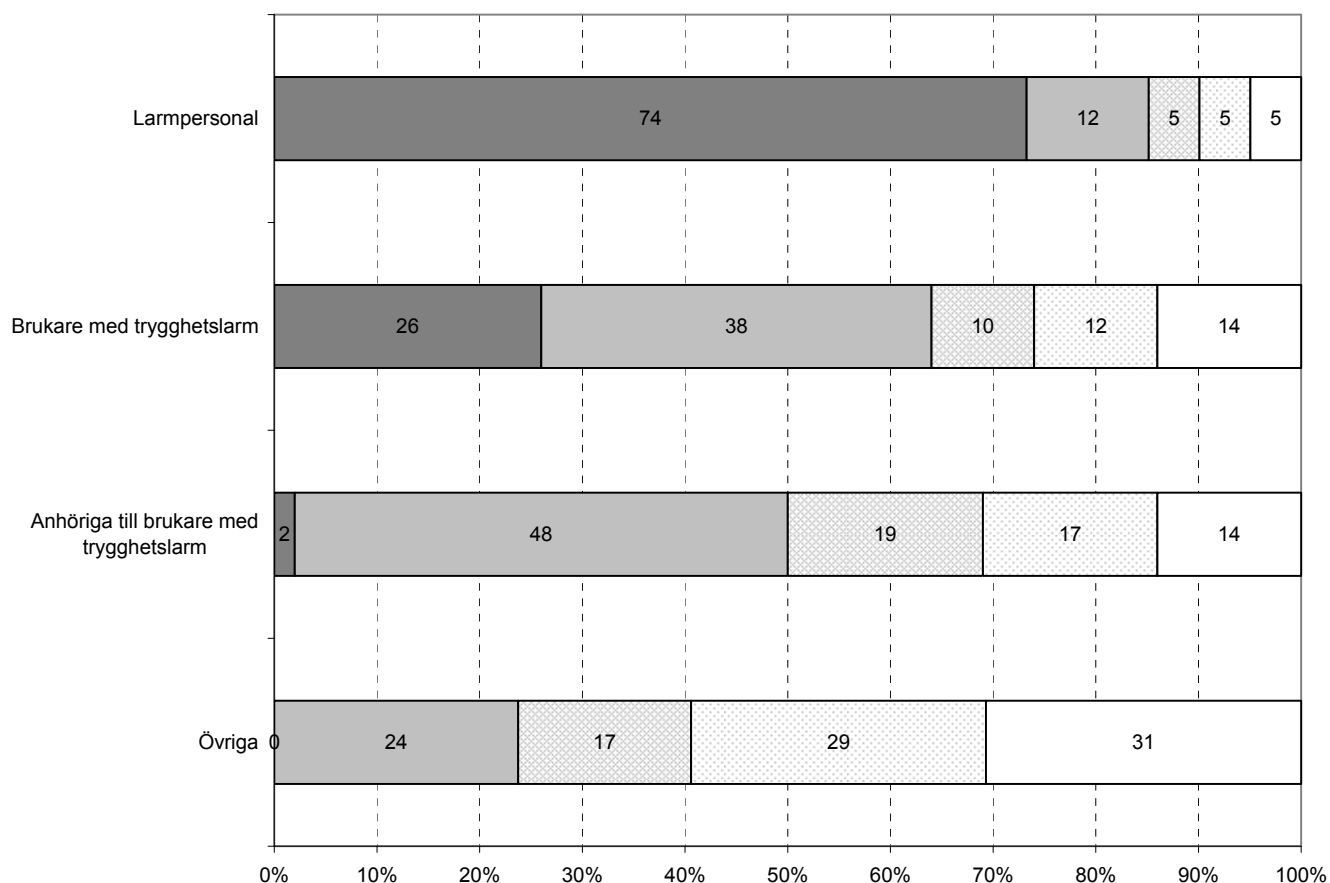


1b) Om Ja, vilka andra har informerats om innehållet i meddelandeblandet?

Dataproblem: Tre enheter som svarat Nej på huvudfrågan har besvarat följdfrågan med inga (logiskt med nej), vet ej (logiskt med nej) samt alla/några. De två enheterna som saknar svar på huvudfrågan har besvarat följdfrågan.

Åtgärd: Ingen. Endast de 42 enheterna med ja på huvudfrågan redovisas.

Kategori	Alla	Några	Inga	Vet ej	Saknas
Lampersonal	31 (74 %)	5 (12 %)	2 (5 %)	2 (5 %)	2 (5 %)
Brukare med trygghetslarm	11 (26 %)	16 (38 %)	4 (10 %)	5 (12 %)	6 (14 %)
Anhöriga till brukare med trygghetslarm	1 (2 %)	20 (48 %)	8 (19 %)	7 (17 %)	6 (14 %)
Övriga		10 (24 %)	7 (17 %)	12 (29 %)	13 (31 %)
Annan berörd personal					



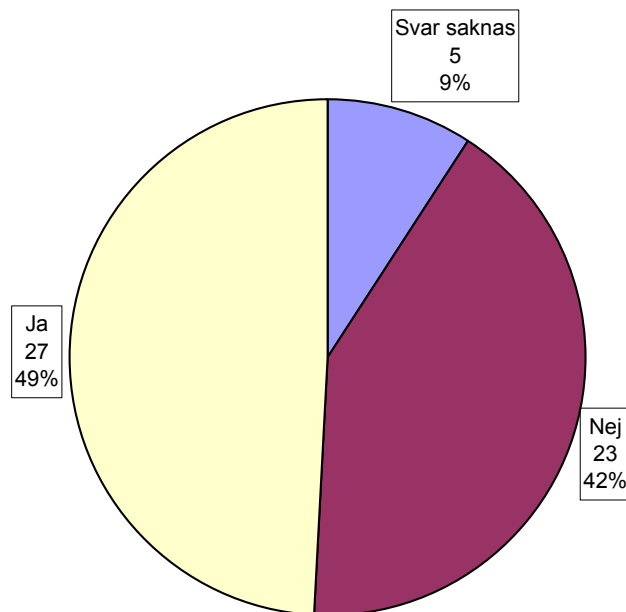
*2 Bedömer du att meddelandebladet har varit till någon vägledning för personal vid enheten och/eller brukare vid handhavandet av larm hos brukarna?*

Dataproblem: En enhet har svarat både ja och nej på frågan. Fyra enheter har inte besvarat frågan.

Åtgärd: ”Ja och nej” sätts till svar saknas.

Av totalt 55 svarande enheter så angav 49 procent (27 enheter) att de bedömde att meddelandebladet varit till vägledning för personal vid enheten och/eller brukare vid handhavandet av larm hos brukarna, 42 procent (23 enheter) att meddelandebladet inte varit till någon vägledning och 9 procent (5 enheter) besvarade inte frågan.

Bedömer du att Meddelandebladet varit till någon vägledning för personal vid enheten och/eller brukare vid handhavandet av larm hos brukarna?



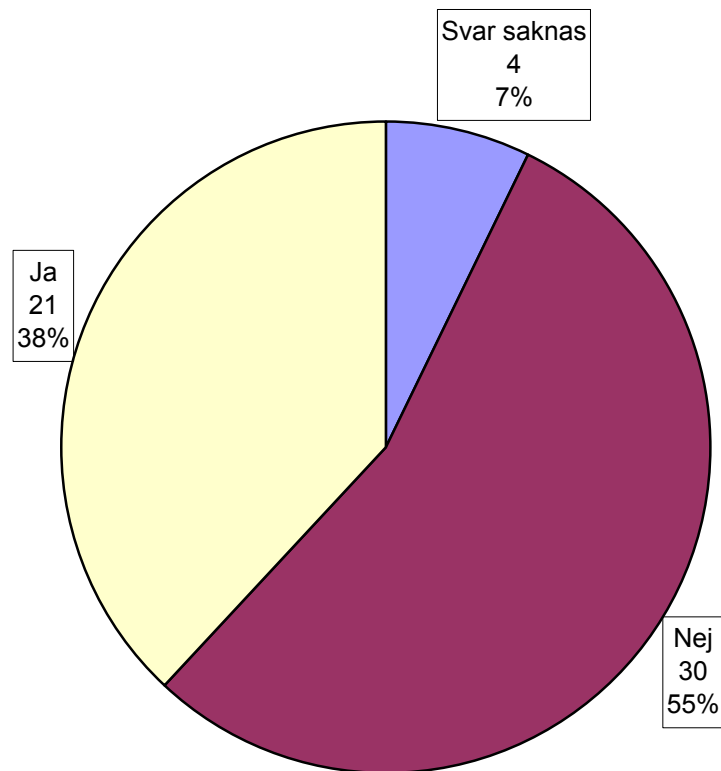
### 3 Har några åtgärder vidtagits vid enheten med anledning av meddelandebladet?

Dataproblem: En enhet har svarat både ja och nej på frågan. Tre enheter har inte besvarat frågan.

Åtgärd: ”Ja och nej” sätts till svar saknas.

Av totalt 55 svarande enheter så angav 38 procent (21 enheter) att åtgärder vidtagits vid enheten med anledning av meddelandebladet, 55 procent (30 enheter) att åtgärder inte vidtagits och 7 procent (4 enheter) besvarade inte frågan.

Har några åtgärder vidtagits vid enheten med anledning av Meddelandebladet?



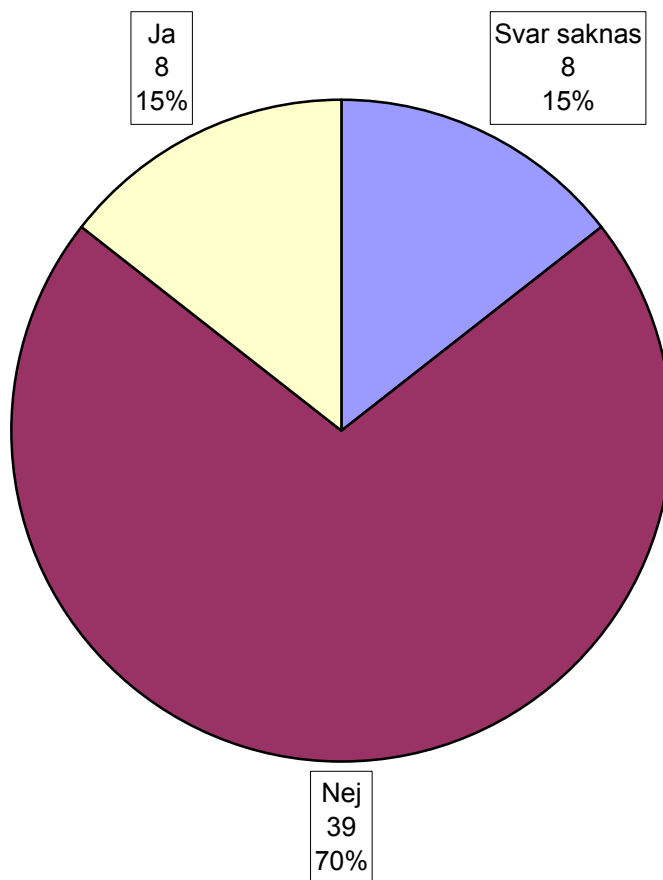
#### 4 Är det något du saknar i meddelandebladet?

Dataproblem: Åtta enheter har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 55 svarande enheter så angav 15 procent (8 enheter) att de saknade något i meddelandebladet, 70 procent (39 enheter) att de inte saknade något och 15 procent (8 enheter) besvarade inte frågan.

Är det något du saknar i Meddelandebladet?

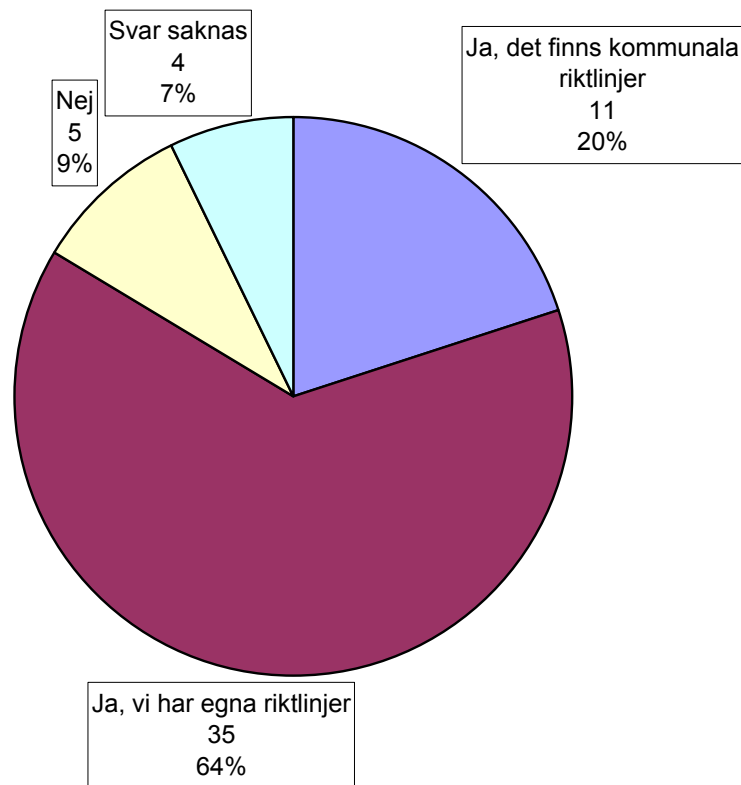


**5a) Har enheten rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens larmfunktion?**

Dataproblem: Tre enheter har angett två alternativ, kommunala och egna (två enheter) samt kommunala och nej (en enhet). Tre enheter har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Kommunal och egen: en sätts till kommunal, en till egen. Kommunal och Nej: sätts till svar saknas.

Har enheten rutiner för att regelbundet kontrollera trygghetslarmens larmfunktion?



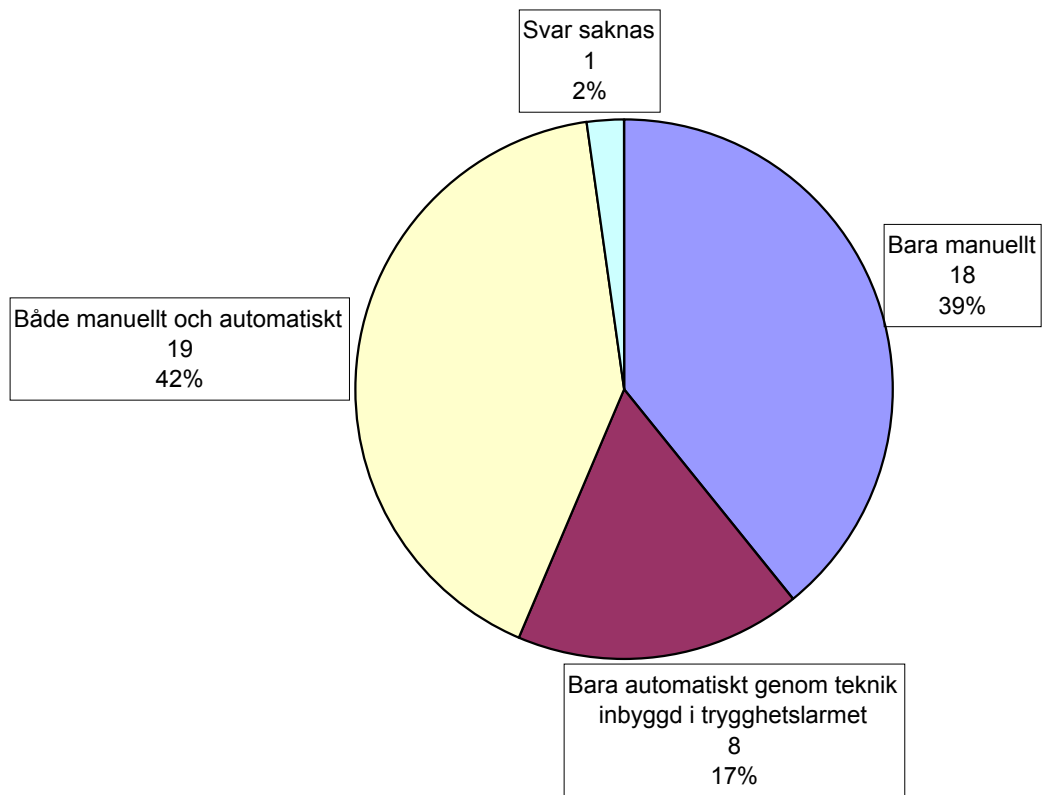
*5b) Om Ja, hur görs kontrollerna?*

Dataproblem: En enhet har inte besvarat frågan. En enhet med Nej på huvudfrågan har besvarat följdfrågan, fyra enheter som saknar svar på huvudfrågan har besvarat följdfrågan. Många gör både automatiska och manuella kontroller.

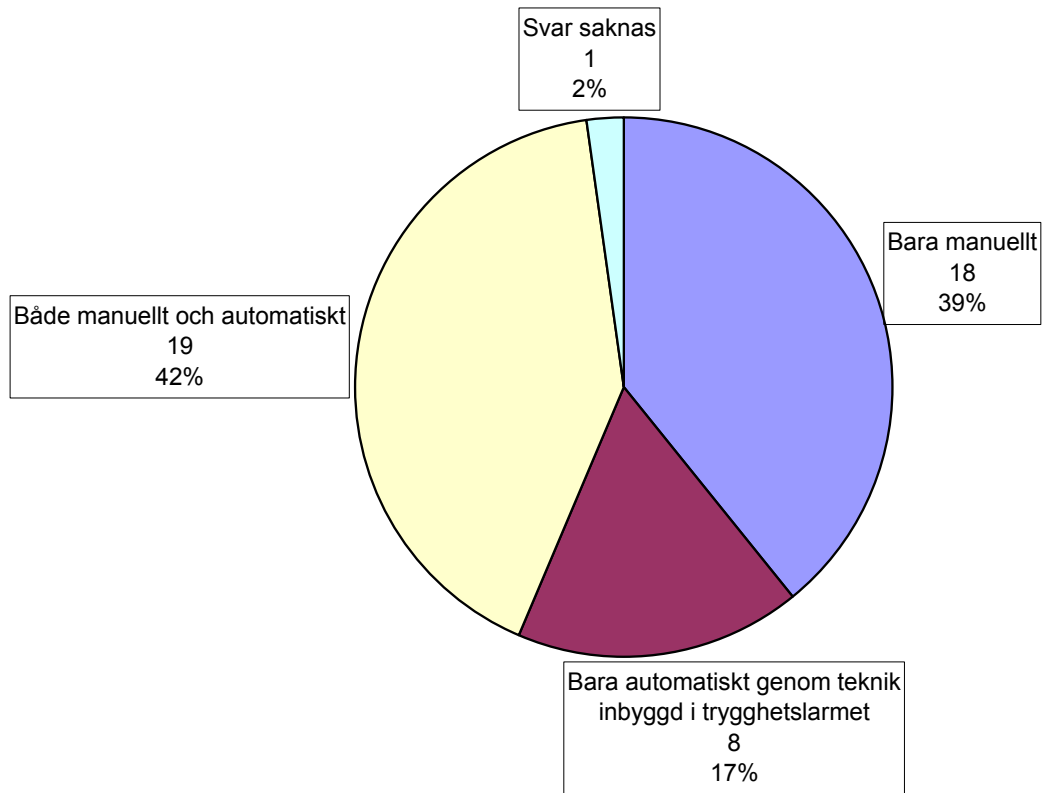
Åtgärd: Vi redovisar alternativen bara manuella, bara automatiska samt både manuella och automatiska.

Av de totalt 46 enheter som svarade att riktlinjer fanns så angav 17 procent (8 enheter) att de bara gjorde automatiska kontroller, 39 procent (18 enheter) att de bara gjorde manuella kontroller, 42 procent (19 enheter) att de gjorde både manuella och automatiska kontroller och 2 procent (en enhet) besvarade inte frågan.

Om Ja, hur görs kontrollerna?



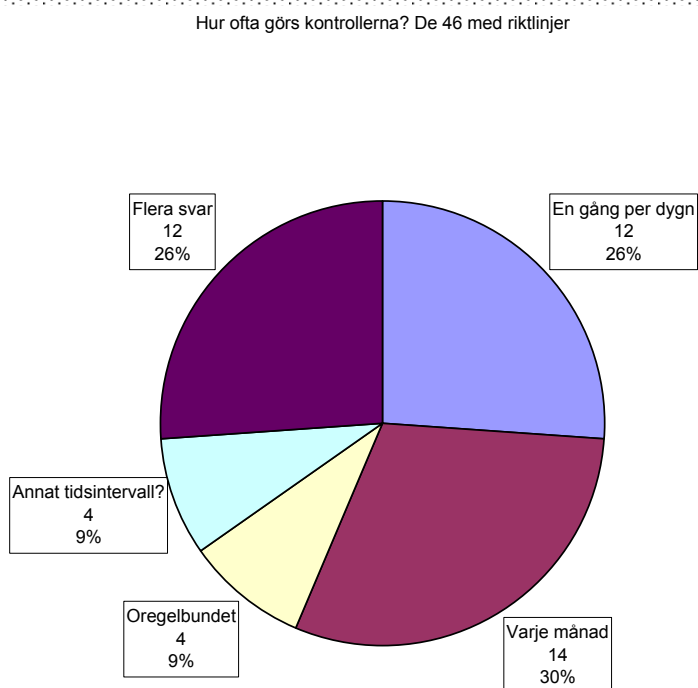
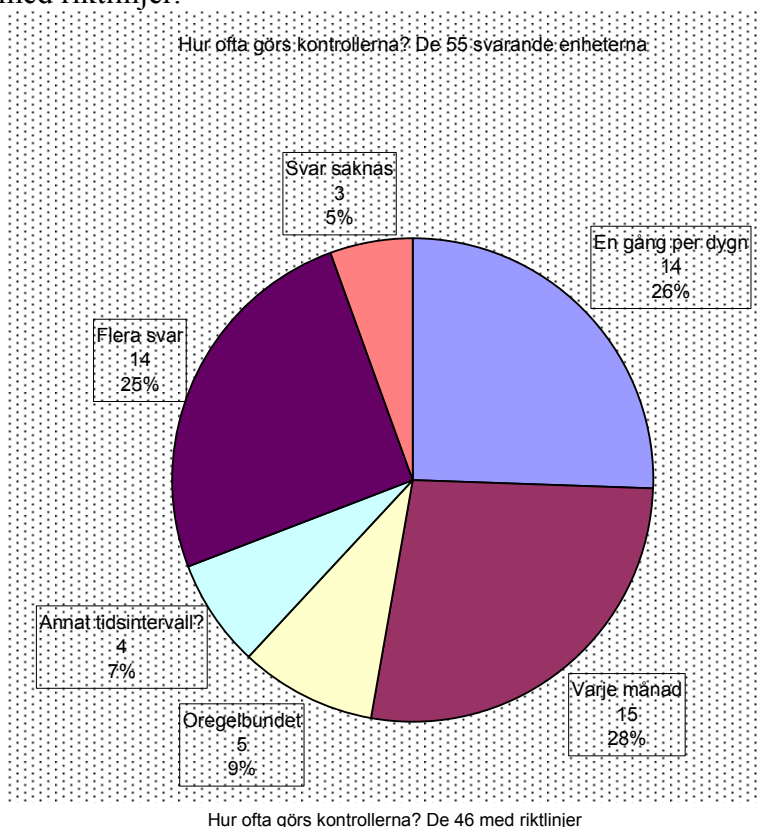
Om Ja, Hur görs kontrollerna?



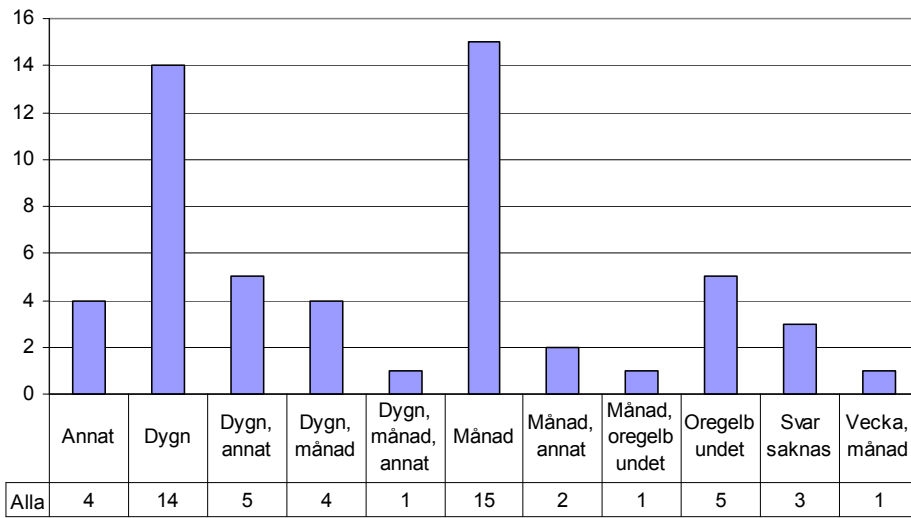
## 6 Hur ofta görs kontrollerna?

Dataproblem: En enhet har tre svar, 13 enheter har två svar och tre enheter har inte besvarat frågan. Sex enheter utan riktlinjer för kontrollerna har besvarat frågan.

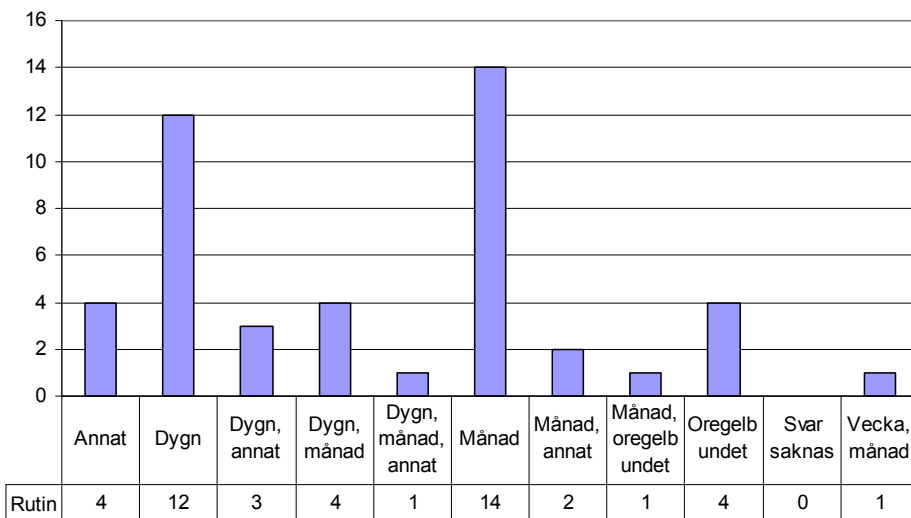
Åtgärd: Vi redovisar kategorin flera svar med detaljer, både alla och bara de med riktlinjer.



De 55 svarande enheterna



De 46 enheterna med rutin för kontroller



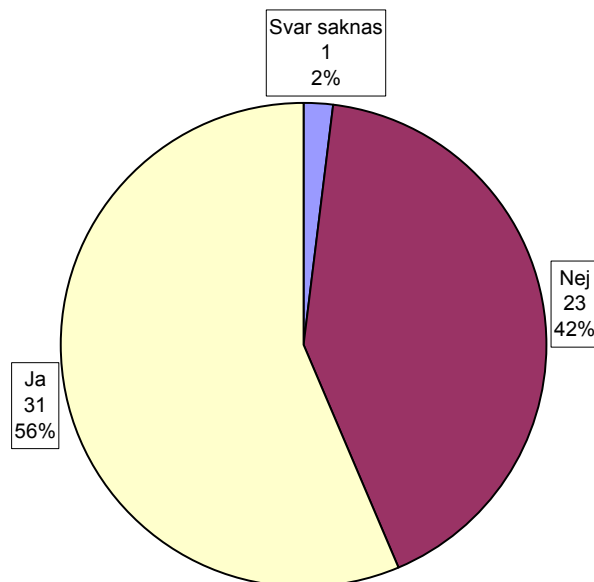
*7 Har ni rutiner för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni hos brukaren kan innebära att larmen inte fungerar?*

Dataproblem: En enhet har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 55 svarande enheter så angav 56 procent (31 enheter) att de hade rutiner för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni hos brukaren kan innebära att larmen inte fungerar, 42 procent (23 enheter) att de inte hade rutiner och 2 procent (1 enhet) besvarade inte frågan.

Har ni rutiner för att informera brukarna om att en övergång till ny teknik i form av IP-telefoni hos brukaren kan innebära att larmen inte fungerar?



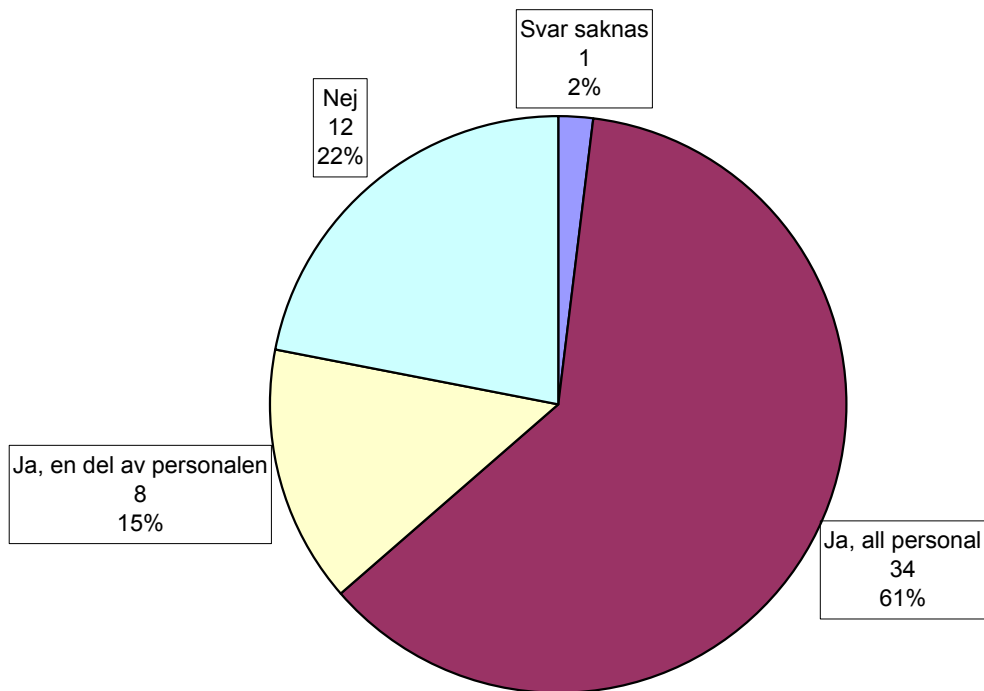
**8 Är enhetens personal informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni?**

Dataproblem: En enhet har inte besvarat frågan.

Åtgärd: Ingen.

Av totalt 55 svarande enheter så angav 61 procent (34 enheter) att all personal på enheten var informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni, 15 procent (8 enheter) att en del av personalen var informerad, 22 procent (12 enheter) att personalen inte var informerad och 2 procent (1 enhet) besvarade inte frågan.

Är enhetens personal informerad om att det kan uppstå problem med trygghetslarm i samband med IP-telefoni?



## Bilaga 6

### Förkortningar och ordförklaringar

<b>Förkortning eller ord</b>	<b>Förklaring</b>
IP-telefoni	Bredbandskommunikation som ersätter traditionell analog telefoni i koppartråd.
Analoga trygghetslarm	Trygghetslarm där larmet överförs analogt i kopparledning.
GSM modul	Gör den vanliga telefon eller larmcentralen nätberoende
IP	Internetprotokoll, ofta förkortat IP, är ett kommunikationsprotokoll (det vill säga en regelsamling) för överföring av information i datornätverk inom kommunikationsstandarden TCP/IP, vilken bland annat används i Internet.
SOS Alarm	SOS Alarms huvuduppgift är att på uppdrag av staten ansvara för nödnumret 112. Flera kommuner anlitar SOS Alarm för mottagning av trygghetslarm.
SKL	Sveriges Kommuner och Landsting
PTS	Post- och telestyrelsen
HI	Hjälpmiddelsinstitutet