

Årsrapport 2021

Kommunalt responscenter



Med en gang trykksalarmen går får sykepleier Anette Brandsdal opp navnet, adressen, telefonnummer, logg på tidligere henvendelser og spesielle merknader om sykehistorier og diagnoser. Da kan hun raskt avgjøre hva som skal gjøres.

FOTO: Vindeland, Steinar



Om responscenteret

Kommunalt responscenter er et interkommunalt samarbeid for kommuner i Agder for mottak, vurdering og oppfølging av varsler og alarmer fra trygghets og varslingsteknologi.

I 2017 gikk Agderkommunene sammen om å søke om felles midler til et innføringsprosjekt for Trygghets -og varslingsteknologi som en del av Nasjonalt velferdsteknologi program. Prosjektet ble avsluttet 31.12.20. Samarbeidet om Trygghetsteknologi i Agder har siden 2017 vært organisert i et interkommunalt samarbeid.

I 2021 er status at totalt 22 av kommunene har signert rammeavtale med leverandør av trygghets- og varslingsteknologi. 18 av kommunene deltar i dag i det interkommunale samarbeidet gjennom en [vertskommuneavtale](#)¹

Kommunene kan i dag velge mellom følgende tjenester i samarbeidet:

1. Bemannet responscenter
2. Ruting-tjeneste med back-up til bemannet responscenter
3. Teknisk ruting-tjeneste

Kommunalt responscenter kan motta varsler og følge opp alarmer fra mange typer trygghets- og velferdsteknologi. Det er den enkelte kommune som avgjør hvilke teknologier og tjenester som skal følges opp av responscenteret.

[Kommunalt responscenter](#)² på Valhalla i Kristiansand har vært i drift siden mars 2017. Bakgrunnen for opprettelsen var et av tiltakene for at Agder kan være langt fremme og medvirke til at innbyggerne kan motta fremtidsrettede tjenester innen helse og omsorg, der teknologi utnyttes optimalt for å skape rom for blant annet å håndtere den kommende demografiske utviklingen. Samme år som etableringen inngikk Kristiansand kommune en avtale med Telenor (nå Tellu) om også å levere responscentertjenester for dem, dette for å øke robusthet, og skape grunnlag for en økonomisk bærekraftig tjeneste.

Aktuelle dokumenter som har vært basis for dagens drift er bl.a. [nasjonale anbefalinger](#)³ om velferdsteknologiske løsninger i kommunene og [anbefalinger om responstjenester for trygghetsskapende teknologier](#)⁴.

¹ TEAM «Samarbeid om Trygghetsteknologi Agder», kanal generell, mappe Informasjon fra Vertskommune

² <https://www.kommunaltresponscenter.no>

³ <https://www.helsedirektoratet.no/tema/velferdsteknologi/anbefalinger-om-velferdsteknologiske-losninger-i-kommunene>

⁴ Helsedirektoratets anbefaling om responscentertjenester for trygghetsskapende teknologier



Driftsforhold

Det er nå 30 fast ansatte + 12 tilkallingsvikarer. Vi har en bemanning med 4 på dag og kveld og 3 på natt. Det er alltid en person med bachelorutdanning (sykepleier, vernepleier) tilgjengelig, og ellers er det annet helsepersonell som mottar alarmene.

Kommunalt responscenter har nå vært i drift i snart 5 år. Dette er en tjeneste som har utviklet seg godt over tid med stadig nye kommuner som blir tilknyttet. Vi har skaffet oss gode erfaringer og får gode tilbakemeldinger på arbeidet som utføres. Vi ser særlig at de siste årene med pandemi, så har avklaringen og utsjekkspunkter vært spesielt viktig i samarbeidet ut mot hjemmetjenesten. Vi har de siste månedene tatt imot mellom 35-40 000 alarmer pr måned.

Kommunalt responscenter mottar få avvik som går på den enkelte operatør, men har gode rutiner for oppfølging av det enkelte avvik. Dette ser vi på som en del av et forbedringsarbeid for å bli bedre.

Pr. Desember 2021:

- Totalt antall kommuner med full responscenterløsning: 38
- Totalt antall kommuner med back up: 19
- Totalt antall kommuner med teknisk ruting i Agder: 4

Antall brukere med full responscenter-tjeneste: 17349, av disse er 5371 fra Agder-kommunene)

Aktiviteter i 2021

Det har i 2021 blitt jobbet aktivt med flere utviklingsområder, blant annet:

- Varsler fra Evondos medisineringsstøtte har blitt integrert i mottaket
 - Pilot med Grimstad er gjennomført. Tjenesten er klar til bruk
 - Varsler kan nå overføres via VKP til kommunens EPJ
- Hendelsesbasert kameratilsyn
 - Pilot med Grimstad er gjennomført. Tjenesten er klar til bruk
 - Varsler kan nå overføres via VKP til kommunens EPJ
- Mobil trygghetsalarm med GPS-sporing
 - Tjenesten kan nå leveres fra responscenteret, etter pilot i Drammen kommune
 - Arendal og Grimstad har deltatt på møter med Responscenteret og Tellu, men det er ikke startet pilot for noen Agder-kommuner enda.
 - Det ble gjennomført erfaringsutveksling mellom Drammen og Arendal kommune i oktober ang bruk av GPS, med varsler til responscenteret.
- Innhenting av besøksplan med oversikt over faste besøk
 - Integrert tjeneste i Kristiansand (Profil) og Bodø (Geric) er på plass.



- Elektronisk meldingsutveksling til hj.tj
 - o Integrrert tjeneste i Indre Østfold og Lillehammer (Geric) er på plass

- Mottak av tekniske varsler fra flere kommuner i Agder
 - o Pilot med Kristiansand, Grimstad, Tvedestrand og Lyngdal er gjennomført
 - o Arendal, Birkenes, Lindesnes, Froland, Vennesla har koblet seg på i etterkant.
 - o Responssenteret mottar varsler fra brukere som er definert som kritiske bruker
 - o Responssenteret mottar varslene «mislykket alarmanrop» fra alle brukere i kommunen

- GPS
 - o Arbeid med etablering av GPS-mottak på responscenteret er påbegynt med Arendal og Grimstad, men er ikke ferdigstilt.

- Planlagt kameratilsyn
 - o Vært i drift siden 2020
 - o Liten økning av antall brukere i 2021, og har nå ca. 300 tilsyn per måned.

- Covid-relatert arbeid
 - o Rutine fra 2020 med å koronaklarere brukere som ikke har faste besøk av hjemmetjenesten er videreført.
 - o Responscenteret har etablert og prøvd ut løsninger med hjemmekontor.

Utvikling fremover

Det er et mål å fortsette og videreutvikle responscenteret for å få enda bedre kvalitet i tjenestene vi leverer.

Konkrete mål fremover:

- Utvikling av svarprosedyrene
- Understøtte kommunene i utrulling av mer teknologi
- Videreutvikling av de nyeste tjenestene (som besøksplan og utlysning av alarmer digitalt) i samarbeid med leverandør
- Videre deltakelse i Innovasjonsprosjektet COVIDig.
- Videre arbeid med nye responscenter-tjenester og nye arbeidsprosesser

Økonomi

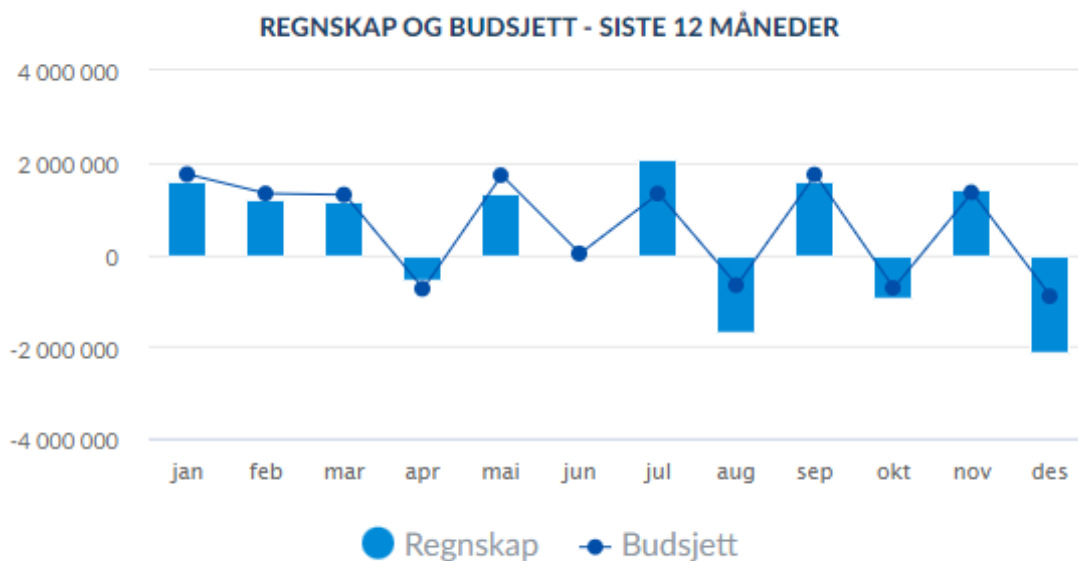
Regnskap for 2021

Resultat for drift av responscenteret i 2021 et teknisk underskudd på 2,2 mill kr.

Driftsunderskuddet på 2 263 806 kr gir teknisk sett en underfinansiering på 35 kr per måned per bruker (ut fra pris for 5292 brukere i Agder og 246 backup-brukere)

Kommunalt responscenteret har i alle driftsår hatt driftsunderskudd, som dekkes i sin helhet av Kristiansand kommune. For 2022 er målet at revidert prisstruktur som ble vedtatt høsten 2021 vil bedre driftsresultatet.

	Beløp	Merknad
Regnskapsført resultat	- 5 063 263	Samlede kostnader og inntekter iht regnskap
Kostnad for responscentertjenester til Kristiansand kommunes brukere	2 799 456	2.356 brukere (snitt pr mnd) * månedspris 86 kr + innbyggerpris 3,27 kr * 112.558 innbyggere
Driftsresultat	- 2 263 806	Underskudd i driften





Resultat	5 063 263
Utgifter	19 191 076
Fastlønn	12 752 419
Lønn til vikarer	1 199 292
Lønn til ekstrahjelp	102 420
Overtidslønn	300 891
Annen lønn og trekkpliktige godtgjørelser	196 539
Pensjonsinnskudd og trekkpliktige forsikringsordninger	1 940 816
Arbeidsgiveravgift	2 190 967
Matvarer	19 680
Samlepost for annet forbruksmateriell, varer og tjenester	55 110
Post, bank, telefon, internett, bredbånd	60 960
Utgifter og godtgjørelser for reiser, diett, bil mv. som er opplysningspliktige	1 046
Transport og reise	100
Inventar og utstyr	126 368
Leie av driftsmidler	22 289
Vedlikehold, påkostning, nybygg og nyanlegg	548
Andre tjenester	61 534
Kjøp fra andre	84 789
Merverdiavgift som gir rett til merverdiavgiftskompensasjon	75 310
Inntekter	-14 127 814
Brukerbetalinger	-13 750
Annet salg av varer og tjenester, gebyrer o.l. som ikke er merverdiavgiftsplikti	-13 065 606
Sykelønnsrefusjon	-973 148
Kompensasjon for merverdiavgift	-75 310