

Årsrapport 2022

Kommunalt responscenter



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 velferdsteknologiprogram. Prosjektet ble avsluttet 31.12.20. Samarbeidet om Trygghetsteknologi i Agder har siden 2017 vært organisert i et interkommunalt samarbeid.

I 2022 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. [anbefalinger](#)³ om velferdsteknologiske løsninger i kommunene og [anbefalinger om responstjenester for trygghetsskapende teknologier](#)⁴.

Det har nylig kommet informasjon fra helsedirektoratet at dokumentene som tidligere har blitt omtalt som nasjonale anbefalinger, ikke er å anse som anbefalinger fra staten, heller ikke som veiledning eller retningslinje. Responscenteret erfarer at helsedirektoratet kun anser dokumentene som enkeltstående rapporter.

Driftsforhold

Det var i 2022 29 fast ansatte + 12 tilkallingsvikarer. Responssenteret 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 6 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. Erfaringen de siste årene med pandemi, er at avklaringen og utsjekkspunkter vært spesielt viktig i samarbeidet ut mot hjemmetjenesten. De siste månedene har responscenteret 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 er en del av forbedringsarbeidet.

Pr. Desember 2022:

- Totalt antall kommuner med full responscenterløsning: 36
- Totalt antall kommuner med back up: 21
- Totalt antall kommuner med teknisk ruting i Agder: 4

Antall brukere med full responscentertjeneste: 17816, av disse er 5522 fra Agder-kommunene)

I oktober 2022 ble kommunalt responscenter samorganisert og samlokalisert med Kristiansand legevaktssentral under samme leder. Legevaktssentralen og responscenter har felles ledelse, men separate budsjetter og personalgruppe.

Aktiviteter i 2022

Aktivitet knyttet til utvikling i 2022 har i hovedsak vært konsentrert rundt arbeidet inn mot prosjekt innovasjonspartnerskap. Det er jobbet aktivt med å planlegge pilot med responscenteret for ny responsløsning og digital utlysning mot hjemmetjenesten.

Kommunene har de siste årene tatt tilleggsteknologi mer i bruk og at dette arbeidet fortsetter kontinuerlig.

Aktiviteter:

- Iverksatt ny prismodell som ble vedtatt i samarbeidsutvalget i 2021
 - flere kommuner overtok alarmene fra omsorgsboliger selv
- Flere kommuner tok i bruk besøksplan
- Flere kommuner tok i bruk kameratilsyn utført fra responscenteret. I slutten av 2022 utførte responscenteret ca. 500 kameratilsyn i måneden.
- Responscenteret har fått en skjerm med oppdatert tall om svartid, holdetid og antall alarmer pr døgn.
- AU-samarbeidsutvalg hadde 4 møter i 2022 og jobbet med følgende:
 - AU sin rolle og mandat
 - Opprettet nett-side som kan brukes til å dele info mellom kommunene: [Kristiansand kommune - Interkommunalt samarbeid i Agder om trygghetsteknologi og responsstjenester](#)
 - Jobbet med innspill til ny prismodell for tilleggs-teknologi
 - Drøftet diverse innspill fra kommunene
- Leverandørdialog-gruppen har i 2022 gjennomført fire leverandørmøter med følgende:
 - Driftsstatus, med gjennomgang av SLA-rapporter (oppetid/avvik på Responscenterplattform, Digtil/TelluCare, Safemate, PhoniroCARE, Evondos og e-lås).
 - Leveransestatus på utstyr og løsninger
 - Kommunikasjonsstrategi – «Road-map», opplærings-/informasjonsmateriell, kurs og infomøter.
 - Informasjonsutveksling og oppfølging i forhold til pågående prosesser og leveranser (Tellu/Agder)

Høsten 2022 startet overgangen fra Digtil til TelluCare-plattformen. Dette har derfor vært en viktig sak for driftsdialogen i Agdersamarbeidet, og arbeidet videreføres i 2023.

Økonomi

Regnskap for 2022

Det regnskapsførte årsresultatet for Responssenteret tilsvarer et teknisk underskudd på 5,763 mill. kr. Dette er før vederlag for vertskommunens bruk av tjenesten er lagt til grunn.

Dersom Kristiansand kommune hadde blitt fakturert etter samme prismodell som samarbeidskommunene, gir det en kostnad for Kristiansand kommune på 2,957 mill. kr for tjenesten.

Samlet tilsvarer dette et negativt driftsresultat på 2,8 mill. kr i 2022.

Underskuddet dekkes av Kristiansand kommunes egne budsjetttramme. I 2022 ble prisene til samarbeidskommunene og Tellu økt, samt tjenesten fakturerer nå for tilleggsteknologi utover bemannet responstjeneste for trykksentraler.

Regnskapsresultat 2022

5 763 112

Utgifter

21 831 477

Annet forbruksmateriell og tjenester	3 501
Arbeidsgiveravgift	2 456 354
Arbeidsklær	1 192
Bilgodtgjørelse	414
Bilhold	2 022
Byggkostnader	8 640
Inventar	11 285
IT & Systemer	41 000
Kontordrift	54 873
Lønn	12 394 402
Lønn fravær	1 330 449
Lønnskostnader	15 511
Medikamenter	1 233
Merverdiavgift som gir rett til momskompensasjon	25 828
Overtid	562 567
Pensjonsinnskudd	2 203 106
Reise- og transportutgifter	15 448
Tillegg lønn	2 569 984
Undervisning	1 900
Velferdstiltak	82 641
Vikarutgifter	49 127

Inntekter

-16 068 365

Brukerbetaling kommunale tjenester	-15 483
------------------------------------	---------

MVA kompensasjon	-25 828
Refusjon syke- og foreldrepenger	-1 957 863
Salgs varer og tjenester, avgiftsfritt	-14 069 191