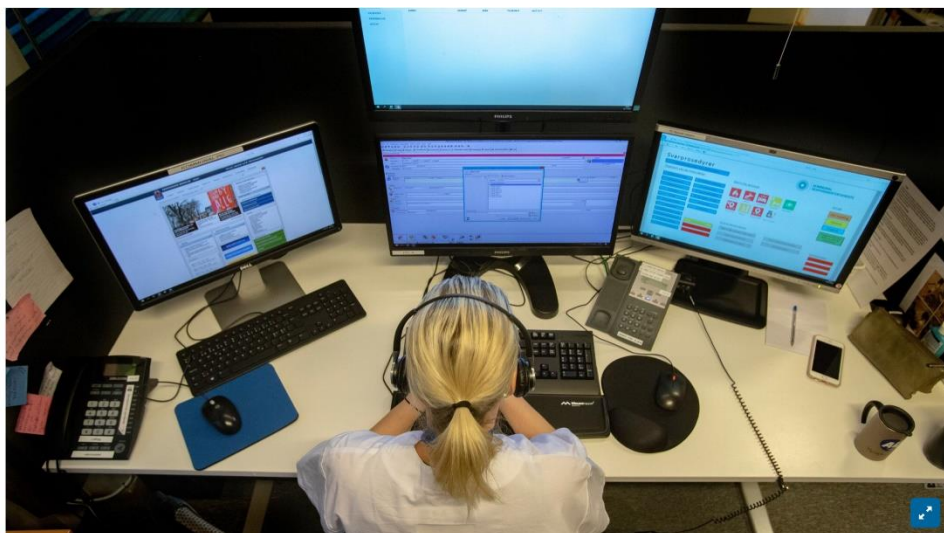


Årsrapport 2023

Kommunalt responscenter



Kommunalt responscenter

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. Responssenteret erfarer at helsedirektoratet kun anser dokumentene som enkeltstående rapporter.

Driftsforhold

Det var i 2023 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 7 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. De siste månedene har responssenteret tatt imot i overkant av 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 2023:

- Totalt antall kommuner med full responscenterløsning: 34
- Totalt antall kommuner med back up: 18
- Totalt antall kommuner med teknisk ruting i Agder: 4
- Flere kommuner har enkelte boliger der alarmene går rett til personalet

Antall brukere med full responscentertjeneste: 17529, av disse er 5585 fra Agder-kommunene)

Aktiviteter i 2023

Aktivitet knyttet til utvikling i 2023 har i hovedsak vært konsentrert rundt arbeidet inn mot prosjekt innovasjonspartnerskap. Det ble i løpet av høsten jobbet aktivt med teste ut ny responscenter løsning og digital utlysning til hjemmetjenesten.

Vi har sett en økning i bruk av tilleggsteknologi, spesielt rundt digitalt kameratilsyn.

Aktiviteter:

- Pilotering av ny responscenterløsning
- Pilotering av digital utlysning av oppdrag til hjemmetjenesten
- Pilotering av digitale kameratilsyn mot en kommune utenfor Agder
- Flere kommuner tok i bruk besøksplan
- Flere kommuner tok i bruk kameratilsyn utført fra responscenteret. Pr desember 2023 utførte vi ca 100 digitale tilsyn pr døgn

- AU-samarbeidsutvalg hadde 2 møter i 2023 og jobbet med følgende:
 - Tydeliggjøring av AU sin rolle og oppgaver
 - Drøftet innspill fra kommunene
 - Har vært invitert til jevnlig statusmøter om innovasjonspartnerskapet
 - Har vært invitert med på medlytt med samarbeidsutvalget
 - Ble invitert til å gi innspill på fremtidig driftsmodell som innovasjonspartnerskapet har arbeidet med

- Leverandørdialog-gruppen har i 2023 gjennomført 5 leverandørmøter
Tema på møtene har vært:
 - 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)

Økonomi

Regnskap for 2023

Det regnskapsførte årsresultatet for Responscenteret tilsvarer et teknisk underskudd på 4,738 mill. kr, ekskludert vertskommunens vederlag for bruk av tjenesten.

Når Kristiansand kommune belastes tilsvarende pris som samarbeidskommunen i Agder, gir dette en kostnad på 2,733 mill. kr i 2023. (2312 brukere à 98,52 kr per måned)

Dette tilsvarer samlet et negativt driftsresultat for responscenteret på 2.005 mill. kr i 2023. Underskuddet for 2023 dekkes i sin helhet av Kristiansand kommune.

Regnskapsresultatet 2023	4 738 510
---------------------------------	------------------

Utgifter	22 115 859
-----------------	-------------------

Synstest, briller	3 590
Kurs, fagmøter	15 274
Medisinsk forbruksmateriell	461
Konsulent tjenester og andre tjenester	5 790
Matvarer og bevertning	21 134
Velferdstiltak	82 630
Reise- og transportutgifter	5 168
Inventar	30 741
Innkjøp av IT-utstyr (data og telefon)	3 147
Kontordrift	2 252
Telefonutgifter drift	23 434
Bilgodtgjørelse	1 532
Fastlønn	12 092 067
Annen lønn	399 086
Tillegg lønn	2 903 895
Overtid	228 386
Vikarer ved fravær	1 517 245
Arbeidsgiveravgift	2 438 827
Pensjonsinnskudd	2 323 792
MVA som gir rett til momskompensasjon	17 408

Inntekter	17 377 349
------------------	-------------------

Brukerbetaling kommunale tjenester	14 040
Salg av varer og tjenester, avgiftsfritt	15 345 135
Refusjon syke- og foreldrepenger	2 000 766
MVA kompensasjon	17 408