

Årsrapport 2025



Kommunalt responssenter

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.

Ved utgangen av 2025 har 24 kommunene i Agder avklart at de inngår avtale om deltagelse i det interkommunale samarbeidet.

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

Det er også noen kombinasjonsløsninger mellom disse som kan benyttes.

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.

Tjenester og priser og drift av samarbeidet er beskrevet på [nettsiden til det interkommunale responssamarbeidet](#).

[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. Teknologi skal kunne 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, men har status som veiledning eller retningslinje. Responscenteret erfarer at helsedirektoratet kun anser dokumentene som enkeltstående rapporter, og de skal nå være markert som "utgått".

Driftsforhold

Det var i 2025 28 fast ansatte + 10 tilkallingsvikarer. Responssenteret har en bemanning med 4 på dag, 3 på 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 9 år. Dette er en tjeneste som har utviklet seg godt over tid. Vi har skaffet oss gode erfaringer og får gode tilbakemeldinger på arbeidet som utføres. De siste månedene har responssenteret tatt imot opp mot 45 000 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 2025:

Totalt antall kommuner med full responscenterløsning: 34, hvorav 14 kommuner i Agder:

Kristiansand	Lillesand	Grimstad	Arendal	Tvedestrand
Risør	Birkenes	Froland	Gjerstad	Vennesla
Lyngdal	Kvinesdal	Lindesnes	Bygland (fra januar 2026)	

Totalt antall kommuner med back up: 17, hvorav 3 kommuner i Agder:

Hægebostad	Åseral	Åmli	Farsund
Evje/Hornnes			

- 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: 14867, av disse er 6277 fra Agder-kommunene

Aktiviteter i 2025

Flere og flere kommuner har kommet over på Skyresponse plattformen. Responssenteret har fremdeles enkelte back-up kommuner på gammel plattform, men har gode rutiner for håndtering av dette.

Aktiviteter:

- Tellucare Go er tatt i bruk i mange kommuner. 60% av totale alarmhenvendelser blir håndtert digitalt. Resten har fremdeles sms og ringe-varslings.
- Varsler fra CMP på helg og helligdager håndteres fra responscenteret for Kristiansand kommune
- Responscenteret har vært med i flere samlinger i forhold til en eventuell ny normering av responscentertjenesten i samarbeid med helsedirektoratet.
- Responscenteret har også et samarbeid med andre kommunale responscentre for å se på utvikling av svar-tjenesten og andre erfaringer

Helseteknologisekretariatet

Sekretariatet ble opprettet i starten av 2025, og har som overordnet ansvar å ivareta Agder kommunene i forhold til leverandør. Møteplan ble satt i starten av året, for de faste møtene. Disse møtene har faste punkter, som status fra økonomi og responscenteret, samt aktuelle saker og faglig innhold. Det har også vært en rekke andre aktiviteter i løpet av dette året, som beskrevet nærmere i tabellen under.

Aktiviteter 2025		
Dato	Møte/aktivitet	Beskrivelse
27.01	Prisjustering med OFA og Tellu	Avtalefestet møte. OFA inviterer og leder møtene
02.04	Samarbeidsutvalg	Faste møter i samarbeidet
08.05	Driftsmøte med Tellu	Driftsrelaterte saker.
28.05	Samarbeidsutvalg	Faste møter i samarbeidet
24.04	Strategisk møte med Tellu	Oppfølging av avtalen, status og saker av strategisk karakter.
25.06	Ekstraordinært Samarbeidsutvalg	Utrullingsplan av TelluCareGO
11.06	Prisjustering med OFA og Tellu	Avtalefestet møte. OFA inviterer og leder møtene.
13.06	Informasjonsmøte for Agder kommunene (<i>invitert bredt</i>).	Informasjon om avtale-elementene, produktbeskrivelser og prisbetingelser, ved Tellu

26.06	Prisjustering med OFA og Tellu	Avtalefestet møte. OFA inviterer og leder møtene. Oppfølging av avtalen, status og saker av strategisk karakter.
28.08	Webinar erfaringsdeling	Samarbeid med ehelsegruppen Agder. Erfaringsdeling fra prosjekter med prosjektmidler fra Helseteknologi ordningen.
10.09	Samarbeidsutvalg	Faste møter i samarbeidet
02.10	Strategisk møte med Tellu	Oppfølging av avtalen, status og saker av strategisk karakter
16.10	Driftsmøte med Tellu	Driftsrelaterte saker.
26.11	Webinar erfaringsdeling	Informasjon og erfaringsdeling fra Bestilling 1 kommuner
03.12	Samarbeidsutvalg	Faste møter i samarbeidet

Økonomi

Regnskap for 2025

Det regnskapsførte årsresultatet for Responssenteret tilsvarer et teknisk underskudd på 3,600 mill. kr, ekskludert vertskommunens vederlag for bruk av tjenesten.

Kristiansand kommune belastes tilsvarende pris som samarbeidskommunen i Agder, dermed tilsvarer dette en kostnad på 3,8 mill. i 2025.

Dette tilsvarer samlet et positivt driftsresultat for Responssenteret på 199 844 kr i 2025.

Regnskapsresultatet 2024	3 619 130
Utgifter	23 635 683
Kontormateriell	5 713
Mat og bevertning	11 218
Velferd	30 251
Reise-, kurs- og transport	25 285
Telefonutgifter	29 872
Inventar og utstyr	21 029
Leie av lokaler og grunn	2 500
MVA som gir rett til kompensasjon	14 950
Fastlønn	12 538 327
Anne lønn	475 776
Tillegg lønn	3 176 941
Overtid	498 709
Vikarer ved fravær	1 591 369
Arbeidsgiveravgift	2 735 630
Pensjonsinnskudd	2 478 113
Inntekter	20 016 554
Brukerbetaling kommunale tjenester	6 104
Salg av varer og tjenester, avgiftsfritt	18 000 341
Refusjon syke- og foreldrepenger	1 980 371
Refusjon andre	14 788
MVA kompensasjon	14 950