

# Årsrapport 2021

## Kommunalt responscenter



Med en gang trykkesalarmen går får sykepleier Anette Branstøl 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: Vindland, 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](#)<sup>1</sup>

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](#)<sup>2</sup> 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](#)<sup>3</sup> om velferdsteknologiske løsninger i kommunene og [anbefalinger om responstjenester for trygghetsskapende teknologier](#)<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> TEAM «Samarbeid om Trygghetsteknologi Agder», kanal generell, mappe Informasjon fra Vertskommune

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

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

<sup>4</sup> 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 responscentertjeneste: 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 varslet «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 korona-klarere brukere som ikke har faste besøk av hjemmetjenesten er videreført.
  - o Responssenteret 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

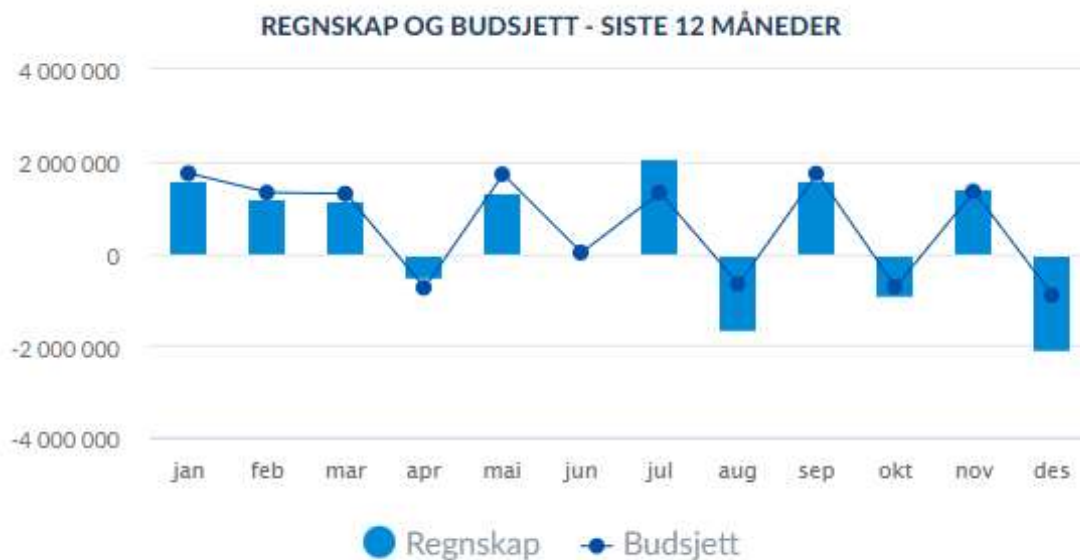
## Regnskap for 2021

Resultat for drift av responsenteret 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 responsenteret 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 responsentertjenester til Kristiansand kommunes brukere | 2 799 456          | 2.356 brukere (snitt pr mnd) * månedspris 86 kr + innbyggerpris 3,27 kr * 112.558 innbyggere |
| <b>Driftsresultat</b>                                               | <b>- 2 263 806</b> | Underskudd i driften                                                                         |





|                                                                                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Resultat</b>                                                                    | <b>5 063 263</b>   |
| <b>Utgifter</b>                                                                    | <b>19 191 076</b>  |
| 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             |
| <b>Inntekter</b>                                                                   | <b>-14 127 814</b> |
| Brukerbetalinger                                                                   | -13 750            |
| Annet salg av varer og tjenester, gebyrer o.l. som ikke er merverdiavgiftspliktige | -13 065 606        |
| Sykelønsrefusjon                                                                   | -973 148           |
| Kompensasjon for merverdiavgift                                                    | -75 310            |