

Digitale trygghetsalarmer i Kristiansand med bruk av responscenter

Øyvind Haarr og Birgitte Engestøl



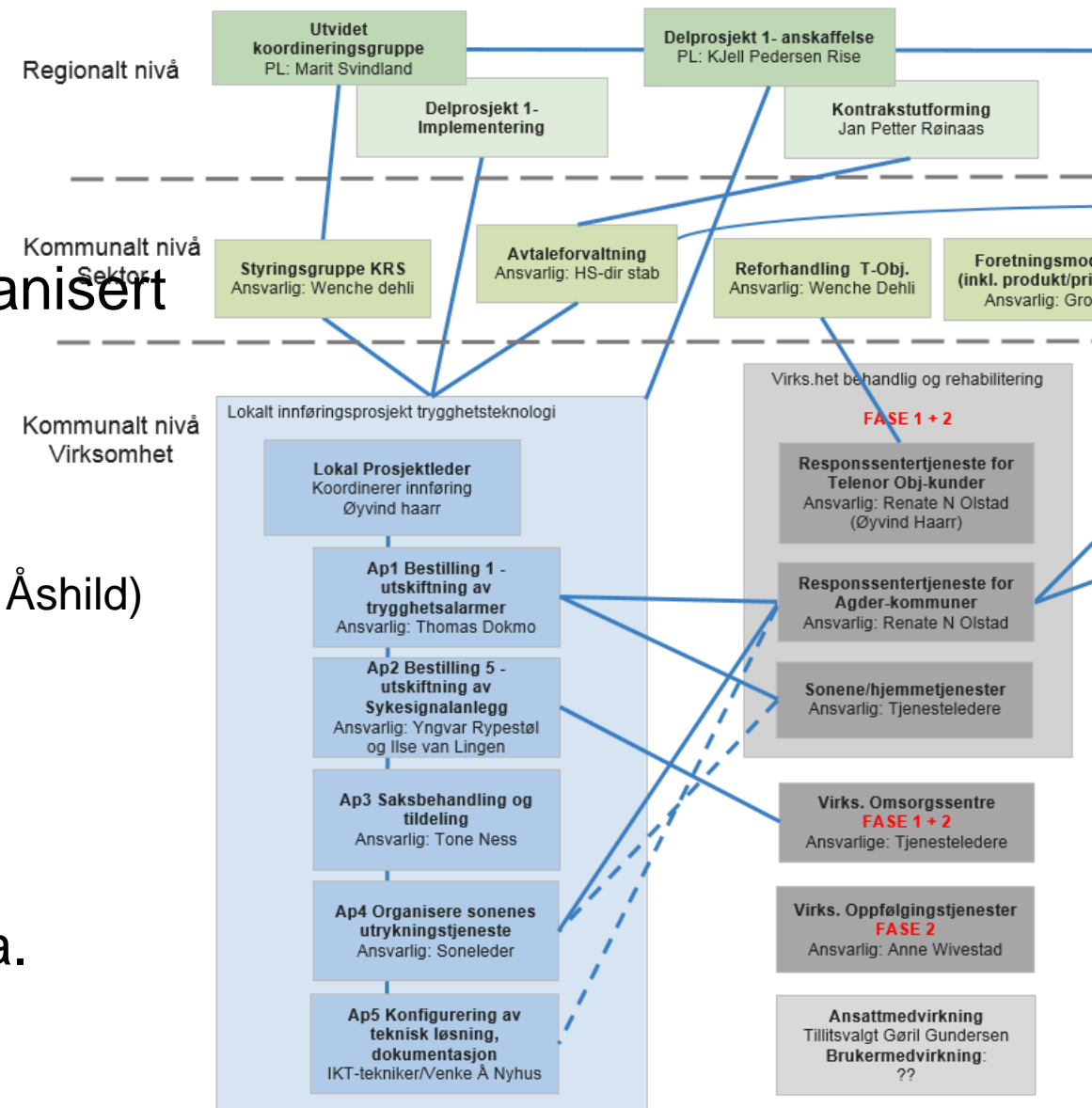
Hva var oppdraget?

- Første bestilling i Agder i ny felles anskaffelse.
 - Være «prøveklut»: bestillingsrutiner, opplæring, samarbeid med leverandører og med nytt utstyr
 - Være første «Agder-kunde» hos responscenteret på Valhalla.
 - Bestillingen var også en akseptansetest for Agderkommunene som har tilsluttet seg anskaffelsen.
 - Hasteoppdrag – vi måtte jobbe raskt siden mange Agderkommuner stor i kø
 - Ikke rom for tilleggsteknologi i 1. bestilling



Organisering

- Kommunens innføringsprosjekt ble organisert ut fra Agder-prosjektets tilrettelegging
 - Prosjektgruppe opprettet
 - 5 arbeidspakker
 - AP1 – teknikere (Thomas, Maahr, Guttorm, Åshild)
 - AP3 – saksbehandling/tildeling (Tone)
 - AP4 – hjemmetjenesten + RS (Birgitte)
 - AP5 – IKT-tekniske forhold (Venke)
 - Statusmøte hver 2. uke
 - Lite rapportering/overordnet styring pga. tidsnød



Første bestilling - framdrift

- Uke 42: offentliggjøring av kontrakt
- Uke 43: første bestilling av 200 alarmer
- Uke 44: opplæring med Telenor
- Uke 45: utskifting av 20 alarmer
- Uke 46-48: akseptansetest
- Uke 48: utskifting av øvrige 110 alarmer
- Uke 49: oppstart av verifiseringsperiode



Hvordan ble utskiftningen planlagt?

- 130 alarmer ble skiftet i Ytre Vågsbygd sone (Voiebyen og Flekkerøy)
- Hjemmetjenesten sørget selv for utskifting hos brukere de har andre tjenester hos – ca. 100 alarmer
 - Mange ansatte = rask utskifting
 - Hjemmetjenesten har allerede relasjon til brukerne
 - Hjemmetjenesten har allerede planlagt oppfølging av brukerne
- Servicepartner/kommunale teknikere byttet alarmer hos brukere uten hjemmetjenestevedtak



Gjennomføring

- Soneleder sørget for forberedelse av ansatte og brukere
 - Informasjon i forkant, brev, e-læring i velferdsteknologi
 - Fokus på nytteverdi
 - Planlegge utskiftningen hjemme hos brukerne
 - Sørget for at alle brukerne var registrert korrekt i plattform.
 - 15 heldøgns omsorgsboliger fikk også mye alarmer
- Teknikere hadde ansvar for konfigurering av alarmene
 - Programmering, klargjøring, merking, pakking og logistikk av utstyr
 - Teknisk gjennomgang og opplæring



Registrering av brukere

- Opprydning og oppdatering
- Legge inn info til responscenter
 - Helseopplysninger
 - Om boligen
 - Om pårørende
 - Kontaktinfo
- Viktig at alt er 100% korrekt

Legg til -Klienter (22: Kristiansand kommune)

Numer: 200015440

Adresse:

Postnummer/Sted:

Telefonn./ Nøkket:

Merknad:

Navn:

Fødselsdato:

Sivilstatus:

Språk:

Merknad:

Personnummer:

Kjønn: Mann Kvinne Ukjent

EIN-kode:

ID:

Alene arbeidende

Einn eiendom

Ny eiendom

Endre eiendom

Telefonnummer:

Type	Nummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Epostadresse:

Avbryt Utfør Lagre

Lagt til av: Dato:

Endret av: Dato:

Navn	Adresse
110 Brann - 110-sentralen i Agder	
112 Politi - Agder politidistrikt	
113 Helse - AMK Agder	
Grim og Strai sone	
Hånes og Tveit sone	
Kristiansand legevakt	
Natt alarmbil	
Omsorgsboliger Grimtunet	
Omsorgsboliger Prestehøia	
Omsorgsboliger Randesund	
Omsorgsboliger Strømme	
omsorgsboliger Ternevig	
øm og Randesund sone	
innheia sone	
ytre Vågsbygd Sone	
ytre Vågsbygd Sone - Flekkerøya	

Legg til Endre



Responsssenteret – erfaringer med bruk så langt

- Stor avlastning i antall telefoner, og mindre tidsbruk til mottak av alarmer.
- Ingen brukere har vært negative
- Lite oppstartsproblemer.
- Behov for et samhandlingsmøte med responscenteret før oppstart.



Foto: Erling Hægeland



Mange rapportmuligheter

Svartid:

22: Kristiansand kommune		
ProAlert CRM		
Svartid - oppsummering		
<u>22: Kristiansand kommune</u>		
I perioden		
Fr 1-12-2017 00:00:00 til To 22-2-2018 23:59:59		
Totalt antall anrop		1802
Svartid - oppsummering		
Antall besvarte anrop på 0 til 30 sekunder	1225	67,98 %
Antall besvarte anrop på 30 til 60 sekunder	208	11,54 %
Antall besvarte anrop på 60 til 90 sekunder	118	6,55 %
Antall besvarte anrop på 90 til 180 sekunder	158	8,77 %
Antall besvarte anrop på mer enn 180 sekunder	93	5,16 %

Samtaler lengre enn 10 min:

Dato kontakt	Rapporttype	Varighet	Per mld./kl.	Per klient
8-12-2017	Pustevansker	877	877	877
1-2-2018	Brystsmerter	640	640	640
30-12-2017	Brystsmerter	696	696	696
6-12-2017	Test av ny alarm	606	606	606
26-12-2017	Annet	2079	2079	2079
3-2-2018	Bekymring/angst	1241	1241	1241
6-2-2018	Test av ny alarm	634	634	634
19-2-2018	Oppfølging	718	718	718
			613	613
			8104	8104
			02:15:04	02:15:04

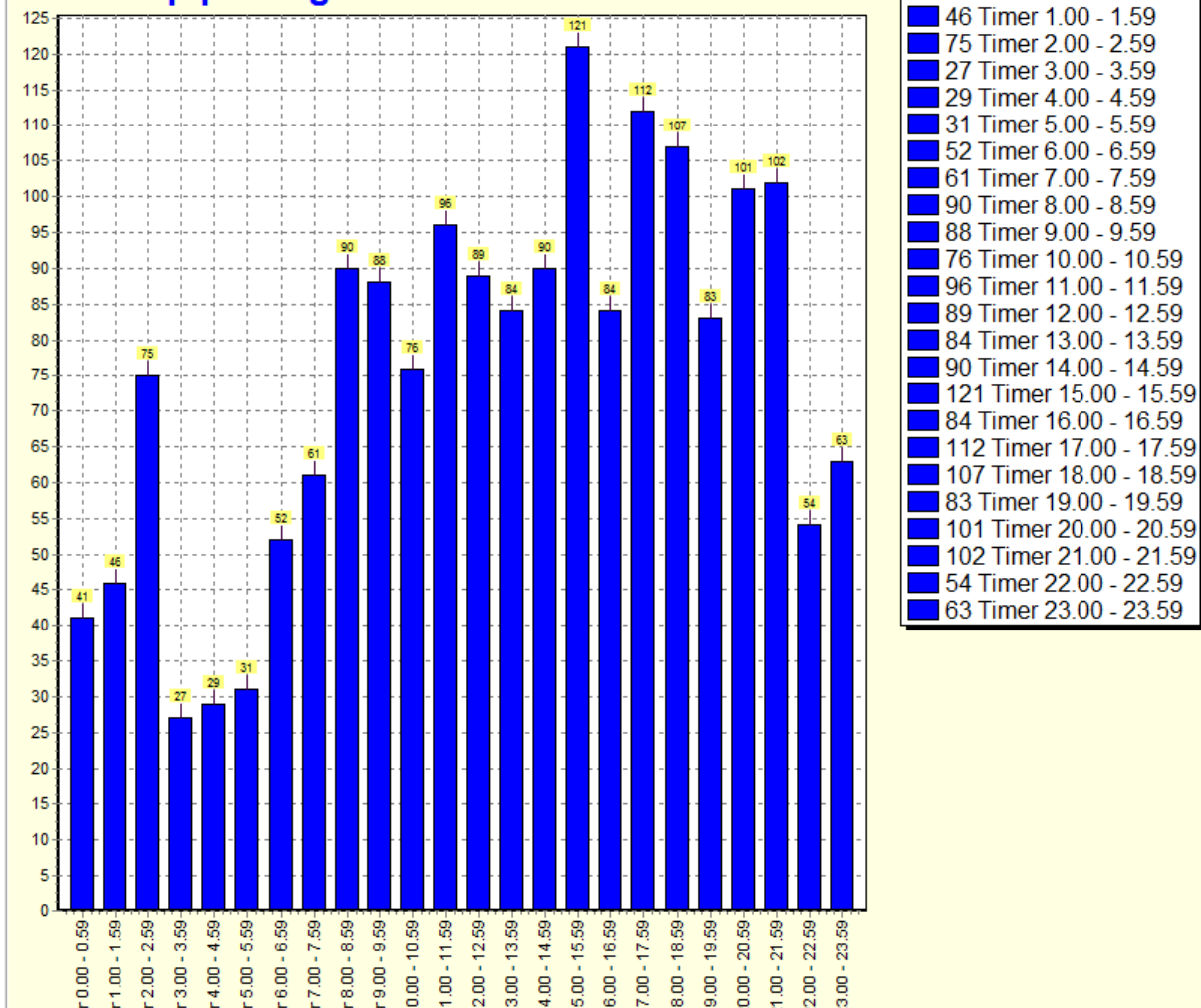
Aktiverte ressurser:

Navn	Adresse	Sted	mobilisert
113 Helse - AMK Agder			6
Hånes og Tveit sone			17
Natt alarmbil			101
Omsorgsboliger Ternevig			529
Søm og Randesund sone			34
Ytre Vågsbygd Sone			330
Ytre Vågsbygd Sone - Fle			5
Totalt			1022



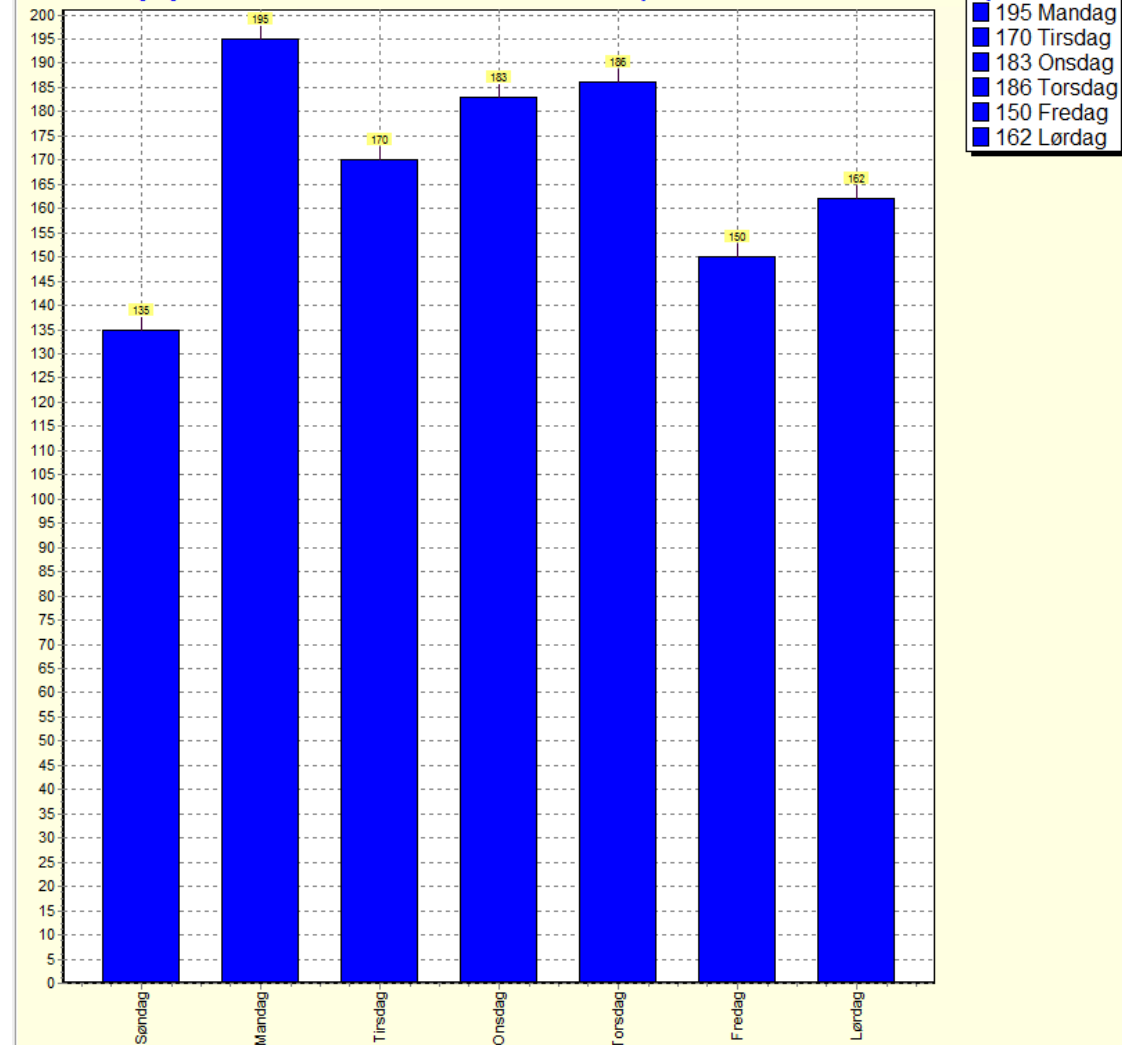
Alarmer per døgn

Antall anrop per dag: Fra Fr 1-12-2017 Til To 22-2-2018



Alarmer per uke

Antall anrop per uke: Fra 2018/1 Til 2018/8 (1-1-2018 Til 25-2-2018)





Kristiansand kommune

Telefon 38 07 50 00

postmottak@kristiansand.kommune.no

kristiansand.kommune.no