**Evaluering bruk av responssenter for omsorgsboliger - mai 2018**

Deltagere:

* Øyvind Haarr
* Ilse van Lingen
* Karin Bjørndal
* Maahr Ludvig Eikeland
* Birgitte Engestøl
* Renate N Olstad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Omsorgsboliger tar alle alarmer selv | Responssenter tar alle alarmer | Responssenteret er backup | Responssenter på del av døgn med høy aktivitet |
| Fordeler | Ulemper | Fordeler | Ulemper | Fordeler | Ulemper | Fordeler | Ulemper |
| Den som tar alarmen har god kjennskap til bruker | Kan få flere alarmer | Brukerne er fornøyde, opplever seg ivaretatt ift trygghet og oppfølging | Tar mye av kapasitet på RS. Dette gir lengre svartid totalt for responssenteret totalt sett | Nyttig for uh-boliger | Erfaringer viser at det kommer mange back up alarmer inn, mange som ikke skrur av som de skal, eller velger bevisst og legge vekk telefonene. Dette genererer lang tid pr alarm.  | Svært positivt for omsorgsboligene, siden personell også har høy aktivitet i samme periodene | Krevende for responssenteret, da perioden sammenfaller med samme høyaktivitetsperiode for alle brukerne |
| Reduserer pågang på responssenter, og kan statistisk sett gi kortere svartid på RS. | Vanskeligere å grensesette brukerne som kan øke alarmbruken og forsterke alle utfordringene | Gevinstmulighet med at en kan hindre vekst | Enkelte brukere ønsker å ha direkte kontakt, men det gjelder svært få.  | Kan være aktuelt for enkelte brukere der det vurderes som hensiktsmessig. |  | Hvis RS tar alarmer i stell tiden formiddag og kveld, kan det være en bedre løsning en å slutte helt med det. |  |
| rimeligere | Svært mye Forstyrrelser i arbeidsoppgaver, forsinkelser og lavere kvalitet. | Bedre for ansatte i omsorgsboligene ift AML/Stress. Slipper å bruke tid på alarmsamtaler, får kun korte telefoner fra RS | Responstiden ved utrykning vil øke litt, men dette er ubetydelig Fpr omsorgsboligene er responstiden tilnærmet lik, muligens til og med kortere enn tidligere. | Kan være aktuelt for natten på omsorgsboligene? Da trenger de bare 1 stk telefon |  |  |  |
|  | Utfordring å ivareta taushetsplikt. Stor utfordring  | Kvaliteten på håndtering av alarmer er veldig god  | Få muligheter for å ta ut økonomiske gevinster |  |  |  |  |
|  | Økt stress for ansatte. | Taushetsplikt ivaretas mye bedre. |  |  |  |  |  |
|  | Kan gi vekst i bemanning på sikt.  | Bruk av RS har trolig en oppdragende effekt, at en over tid vil oppleve at brukerne utløser alarmen sjeldnere ved bruk av RS |  |  |  |  |  |
|  |  | Det kan antaes at det ikke lages nye/lages færre «superbrukere» ved å ha RS. De siste 10 årene har det alltid vært en superbruker ved omsorgsbolgien, vi har ikke hatt det nå siden desember. |  |  |  |  |  |
|  |  | Det bør undersøkes om den totale bruken av alarmer har gått ned ved overgang til RS på omsorgsboligen. Da kan det antaes at trenden vil fortsette og at det på sikt ikke blir like mange alarmer.  |  |  |  |  |  |

**Oppsummert**:

Erfaringene så langt med at responssenteret tar i mot alarmer fra omsorgsboligene er svært positive for omsorgsboligene, som sterkt ønsker en videreføring. Responssenteret opplever at omsorgsboligene krever mye av kapasiteten til operatørene, og medvirker til svartidsutfordringer. Skal responssenteret overholde svartidsanbefalinger, kreves derfor økning av ressursene.