

Presentasjon avslutningsseminar Velferdsteknologi Agder 2020

Kommunalt responsenter



Kristiansand
kommune



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Behov

- Demografisk utvikling - kommunene må endre måten de yter helse- og omsorgstjenester på
 - Mål om at tjenestemottaker skal kunne bo hjemme lengst mulig
- Behov hos Agder-kommunene om utskiftning fra analoge til digitale trygghetsalarmer, samt utskiftning av varslingsanlegg på sykehjem
- Nasjonalt mål – velferdsteknologi er en integrert del av helse- og omsorgstjenestene innen utgangen av 2020



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Behov-løsning

- Behov:
- Ved økt bruk av velferdsteknologiske løsninger oppstod behov i Agder for hensiktsmessig metode for mottak av utløste varsler fra trygghetsalarmene og øvrig trygghetsteknologi
- Løsning:
- Kommunalt responscenter



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Kommunalt responscenter 2017

- Kristiansand kommune ble forespurt fra Telenor om å bli underleverandør før felles anskaffelse i Agder ble ferdig
- Rask prosess ifm oppstart
 - 2 kommuner (utenfor Agder) ca 3000 brukere
 - 16 ansatte med helsefaglig bakgrunn
 - Bemanningsplan: 2-2-2
- God erfaring med etablerte rutiner og prosedyrer før flere kommuner koblet seg på
- Utgangspunkt i nasjonale anbefalinger fra 2016
- Første kommune som koblet seg opp var Kristiansand kommune i desember 2017



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

2018

- Agder kommuner begynte så smått å koble seg til, i tillegg til en økning fra Telenor kommuner
- I hovedsak varsler fra digitale trygghetsalarmer
- Totalt 14 kommuner
- Ca 8000 brukere totalt
- 20 ansatte i turnus: 3-3-2
- Høsten 2018: 28 ansatte i turnus, 4-4-3
- Opprinnelig lokal ble for lite, flyttet inn i et større lokal

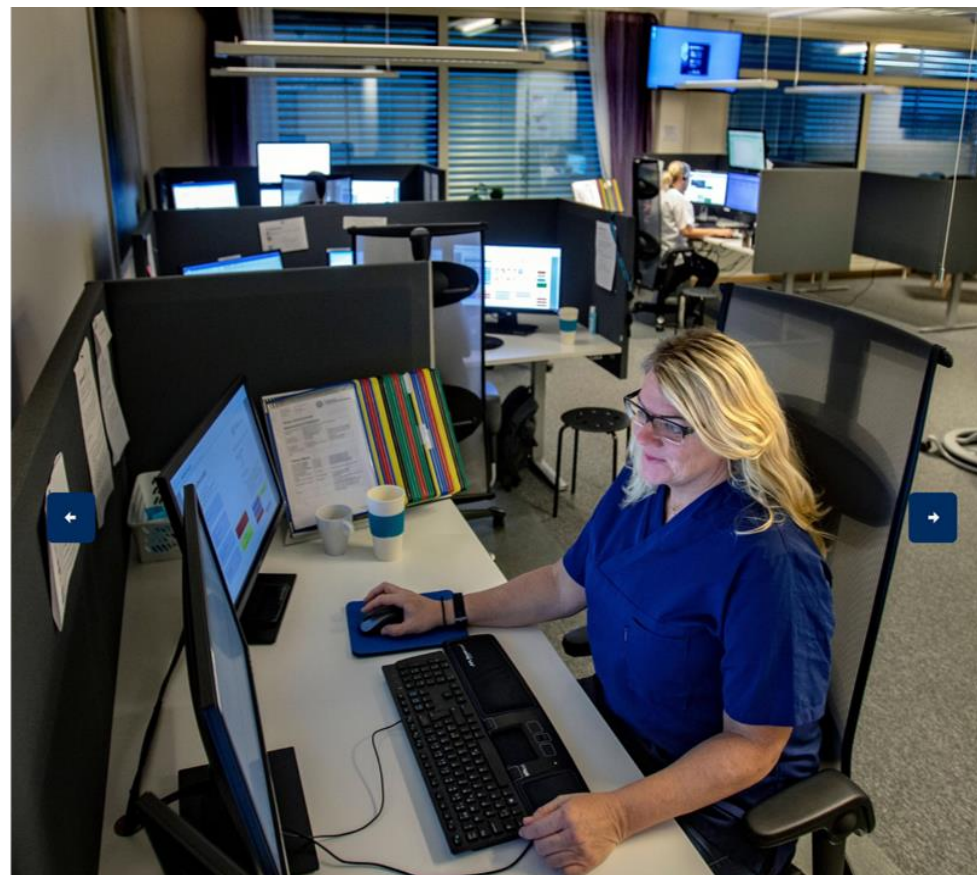
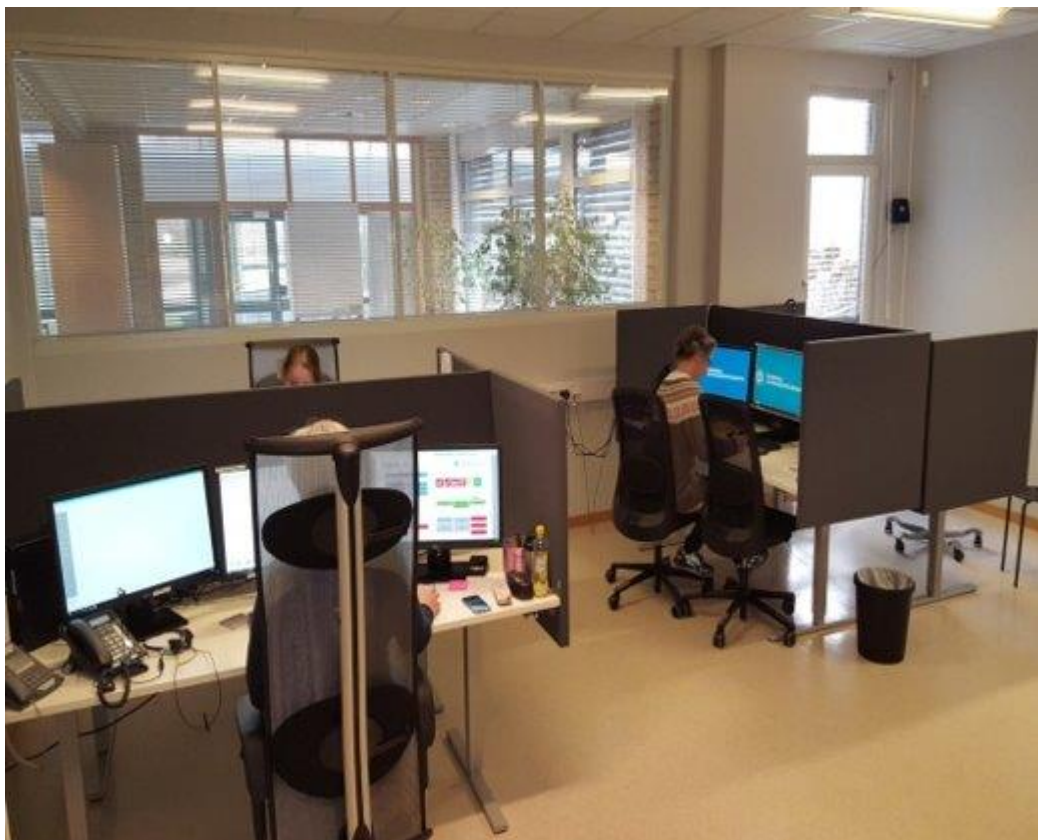


KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Økt bemanning førte til nytt lokal



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

2019

- Antall kommuner: 33
- Antall brukere: ca 11.000
- Bemanningsplan: 4-4-3, 28 ansatte i turnus
- Mer teknologi ble tatt i bruk, viktig arbeid med en så lik tilnæringsmåte som mulig
- Responssenteret ble invitert til erfaringsdeling på ulike samlinger i Agder og sammen med leverandør
- Opplevde en økt stabilitet i tjenesten



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

2020

- Antall kommuner: 31 (grunnet kommunesammenslåing)
- Antall ansatte: 28
- Bemanningsplan: 4-4-3
- Covid 19: eget tiltakskort ang symptomer ble utviklet, hjemmekontorløsning ble etablert dersom operatører må i karantene
- Milepæl oppnådd
- 1 million innkommende alarmanrop ble feiret
25/11-2020



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Utvikling av svarprosedyre

Svarprosedyrer



Generell svarprosedyre ved mottak av alarm

Tiltakskort ved alarmhendelser

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Brystsmerter | 11. Spørsmål |
| 2. Bekymring/ Angst | 12. Skade / sår / brudd |
| 3. Fall | 13. Smerter |
| 4. Forvirret/ uklar | |
| 5. Hjerterbank | |
| 6. Hodepine | |
| 7. Kvalme/oppkast/diare | |
| 8. Krampe/ Epilepsi | |
| 9. Pustevansker | |
| 10. Praktisk hjelpebehov | HLR voksen |

Alarm fra sensorer



Tiltakskort ved tekniske hendelser

- | | | |
|--------------|----------|----------|
| Batteribytte | Hendelse | Hendelse |
|--------------|----------|----------|

Andre henvendelser

- | | | |
|---------------------|----------------------------|------------------|
| Oppnår ikke kontakt | Test av eksisterende alarm | Brannvesen |
| Falsk alarm | Ny alarm | AMK-distrikter |
| | | Politidistrikter |

Kontaktdata

Svarprosedyrer

Generell svarprosedyre ved mottak av alarm

Koronaklaring (alle utrykninger)

Tiltakskort ved alarmhendelser

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| Allergisk reaksjon | Medisiner |
| Bekymring/angst | Mistanke dødsfall/dødsfall |
| Bevisstløs/ikke kontaktbar | Nedsatt almenntilstand |
| Brannskader | Praktisk hjelpebehov |
| Brystsmerter | Pustevansker |
| Diabetes | Skade/sår/blødning |
| Fall | Smerter |
| Forvirret/ uklar | Somatisk vurdering |
| Hjerterbank | Spørsmål/Beskjeder |
| Hjerneslagsymptom | Svimmel |
| Krampe/ Epilepsi | HLR voksen |
| Kvalme/oppkast/diare | Selvmoordsfare |

Andre henvendelser

- Falsk alarm/ feiltrykk
- Oppnår ikke kontakt/ stille alarm
- Test av eksisterende alarm
- Test av ny alarm
- Tekniske alarmer
- Tomme alarmer
- Tolketelefon for døve
- Uregistrert person

Rutiner

- EPJ melding
- TRYGGI
- Felleskatalogen
- Hjemmekontor

Alarm fra sensorer



Trygghetsteknologi (bilde og teknisk beskrivelse)

Nødetater

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Kontakt AMK
- Kontakt brannvesen
- Politidistrikter



KOMMUNALT
RESPONSENTERTJENESTE



Kristiansand
kommune

Svartid total på alle kommuner (Tellu og Agder)

- 2017: ca 54 000 alarmer, 87,5 %
 - 2018: ca 260 000 alarmer, 85,3 %
 - 2019: ca 350 000 alarmer, 93,9 %
 - 2020: ca 350 000 alarmer, 94,7 %
-
- Hatt fokus på responstid
 - Tatt ut tall fra hver vakt
 - Har opplevdes positivt og motiverende



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Tall utrykning alle kommuner (Agder og Tellu)

- 2018: Utrykning 33,8 %
- 2019: Utrykning 34,8 %
- 2020: Utrykning 35,6 %
 - Stabil prosentdel som krever utrykning
 - Opplever færre falske alarmer
 - Mer teknologi ute i tjenesten som alltid trenger respons fra hjemmetjenesten(eks døralarmer o.l)
- Erfaring planlagt kameratilsyn 2020:
 - 2197 planlagte kameratilsyn, utrykning 0,5%
 - Opplever at dette er en tjeneste der vi kan bidra godt.

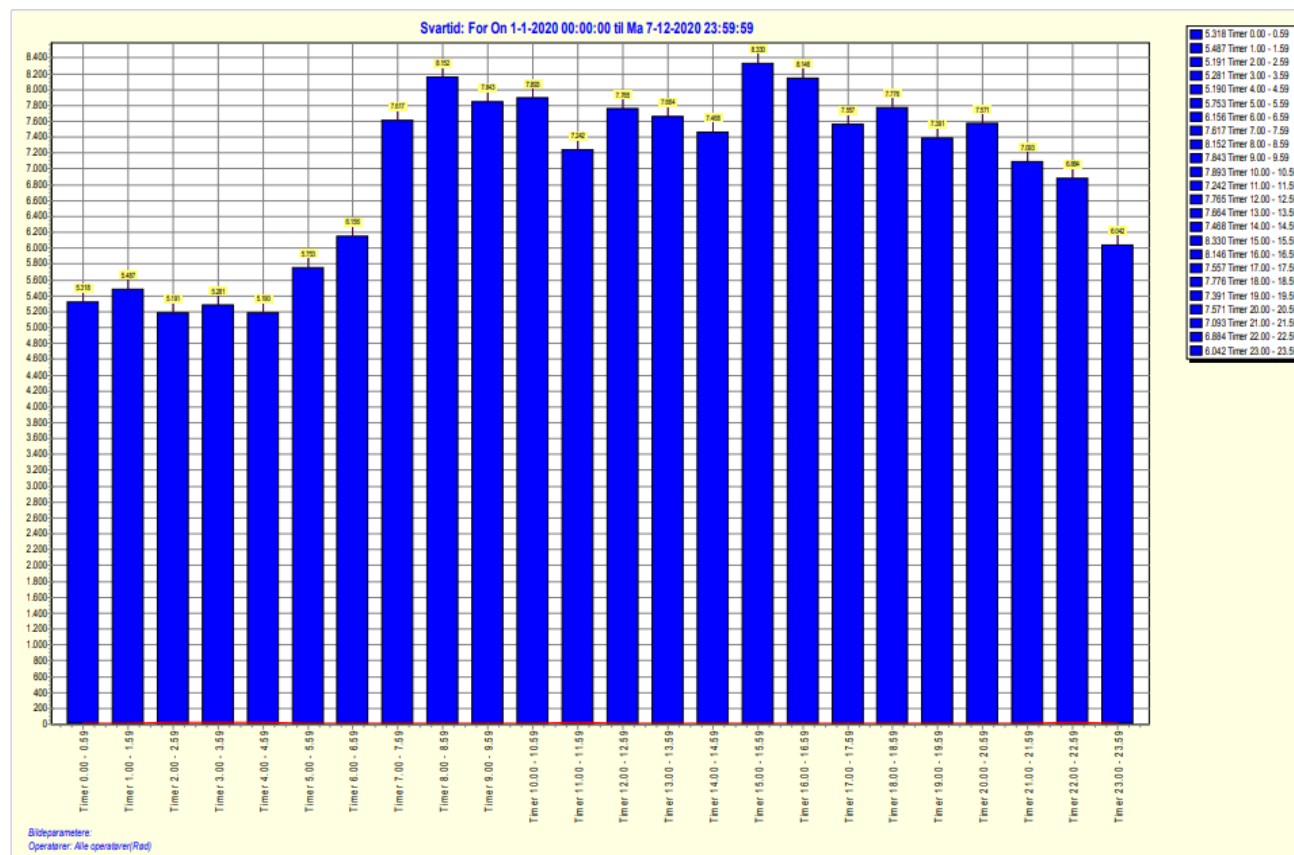


KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Alarmer fordelt på døgnet



Samarbeid i Agder

- Har fått til et godt samarbeid med bestilling 1 kommuner, samt leverandør.
- Vært svært nyttig at en kommune tester slik at ikke alle trenger å gå "veien" selv.
- Operatører, fagsykepleier og leder på RS opplever dette som svært nyttig og spennende prosesser å ta del i
- Opplever at det er mange dyktige ansatte i kommunene som det er bra å samarbeide med
- Setter også stor pris på samarbeidet og drahjelpen fra Marit Svindland og nå prosjektleder Silje Skeie Stray som er med og følger opp prosessene i Agder



KOMMUNALT
RESPONSSENTER



Kristiansand
kommune

Veien videre

- Fortsetter bestilling 1 kommuner ift ny teknologi
- Ønsker å tilby flere tjenester på sikt slik at det blir en helhetlig responscenter-tjeneste
- Være en viktig avlastning for hjemmesykepleien
- Fortsette det gode samarbeidet i Agder
- Håper og tror at vi har lykket med å etablere Kommunalt responscenter som et felles responscenter i Agder, takket være et godt samarbeid på tvers av alle.



KOMMUNALT
RESPONSENTER



Kristiansand
kommune

TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN



Kristiansand
kommune

Telefon 38 07 50 00
post@kristiansand.kommune.no
Kristiansand.kommune.no



KOMMUNALT
RESPONSENTER