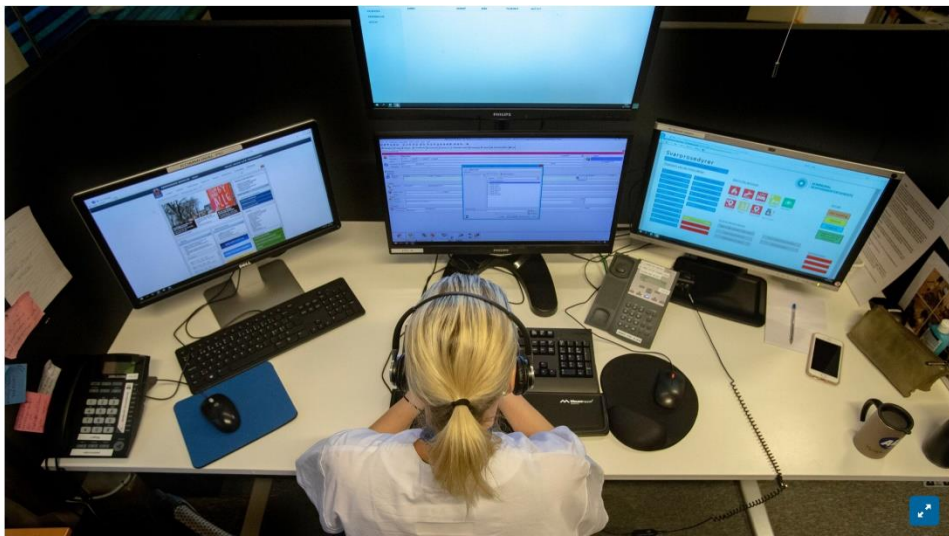


Årsrapport 2024



Kommunalt responscenter

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 velferdsteknologi-program. Prosjektet ble avsluttet 31.12.20. Samarbeidet om Trygghetsteknologi i Agder har siden 2017 vært organisert i et interkommunalt samarbeid.

Ved utgangen av 2024 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 responscenteret](#).

[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, 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 responscenter-tjenester 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.

Driftsforhold

Det var i 2024 29 fast ansatte + 10 tilkallingsvikarer. Responssenteret 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 8 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 2024:

Totalt antall kommuner med full responscenterløsning: 34, hvorav 13 kommuner i Agder:

Kristiansand	Lillesand	Grimstad	Arendal	Tvedestrand
Risør	Birkenes	Froland	Gjerstad	Vennesla
Lyngdal	Kvinesdal	Lindesnes		

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

Hægebostad	Åseral	Åmli	
------------	--------	------	--

- 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: 18404, av disse er 5953 fra Agder-kommunene

Aktiviteter i 2024

27.august var oppstartsdato for nytt alarmsystem/plattform, Skyresponse. Ved utgangen av desember er 17500 brukere migrert over, og hovedaktiviteten på Responssenteret skjer nå her. Det har vært en krevende høst med mye endringer for operatørene på responscenteret, men etter noen måneder i drift er rutiner etablert og innarbeidet.

Aktiviteter:

- Forberedelser og oppstart av ny responsløsning
- Flere kommuner har tatt i bruk besøksplan
- Flere kommuner har startet med kameratilsyn
- Pilot med Farsund kommune. Hj.tj. mottok trygghetsalarmer i Tellucare Go-appen. Dersom de ikke ble besvart innen oppsatt tid var Responssenteret backup og besvarte alarmene som vi gjør for andre kommuner.

Leverandørdialog-gruppen

Det har i 2024 vært avholdt to møter i Leverandørdialog-gruppen.

Ett møte er gjennomført som ordinært leverandørmøte, og ett møte har dreid seg om ny prismodell i perioden etter opphør av den opprinnelige leverandøravtalen.

Fra 12.04.24 utgikk den opprinnelige driftsavtalen med Tellu, og med dette opphørte også mandatet til leverandørdialoggruppen.

Økonomi

Regnskap for 2024

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

Gitt at Kristiansand kommune belastes tilsvarende pris som samarbeidskommunen i Agder, tilsvarer dette en kostnad på 3,571 mill. kr i 2024.

Dette tilsvarer samlet et driftsresultat for Responssenteret på -28 323 kr i 2024.

Regnskapsresultatet 2024	3 600 093
Utgifter	21 830 090
Kontormateriell	1 275
Mat og bevertning	11 610
Velferd	45 168
Reise-, kurs- og transport	45 998
Telefonutgifter	30 384
Inventar og utstyr	46 596
Fastlønn	12 153 067
Anne lønn	573 866
Tillegg lønn	2 808 778
Overtid	202 759
Vikarer ved fravær	1 044 216
Arbeidsgiveravgift	2 546 848
Pensjonsinnskudd	2 296 056
MVA som gir rett til kompensasjon	23 489
Inntekter	18 229 997
Brukerbetaling kommunale tjenester	5 790
Salg av varer og tjenester, avgiftsfritt	17 192 310
Refusjon syke- og foreldrepenger	970 098
Refusjon andre	38 310
MVA kompensasjon	23 489