



# *Kommunal responsentertjeneste og felles anskaffelse av trygghets- og varslingsteknologi*

10.03. 2017

Gro Anita Fosse, rådgiver helsefremming- og  
innovasjon

Kristiansand kommune





# Bakgrunn for prosjektet

Okt. 2014: Helsedirektoratet anbefalte kommunene å starte overgangen fra analoge til digitale trygghetsalarmer.

Våren 2015 Dialog med Helsedirektoratet om mulige oppdrag til Agder:

Rådmannsgruppen for oppfølging av Regionplan Agder 2020 stilte seg bak de ulike oppdragene som ble tildelt regionen og vedtok foreslått tildeling:

- Samveis-metodikk: Setesdal og Lindesnes
- **Kommunal responsentertjeneste og felles anskaffelse: Kristiansand kommune**
- Agder Living lab: Grimstad + UiA
- Deltagere i Nasjonal arbeidsgruppe for responsenter: ØA, Lister/Kristiansand

I tillegg har også flere kommuner på Agder et behov for å skifte ut og ta i bruk oppdatert teknologi på varslingsanleggene på sykehjem.



# Trygghetsalarmer i Agder

- Agder har i overkant av 5000 alarmer i drift (analoge og digitale).
- Hoveddelen av kommunene benytter egne ressurser (kommunalt ansatte) til responsentertjenesten.
- 7 kommuner har i dag ekstern responsentertjeneste, av disse har 4 kommuner privat helsefaglig mottak.



# Kommunal responsentertjeneste og felles anskaffelse trygghets- og varslings teknologi

Bistå kommunene i Agder i en overgang fra analoge til digitale trygghetsalarmer

1. Etablere en kommunalt bemannet tjeneste for mottak av alarmer

2. Gjennomføre en felles anskaffelse

For trygghetsalarmer og trygghets- og varslings teknologi, inklusiv teknisk drifts- og responsentertjeneste for hjemmeboende og beboere på institusjon. Konkurransen er åpen for alle kommuner på Agder som ønsker å være med.

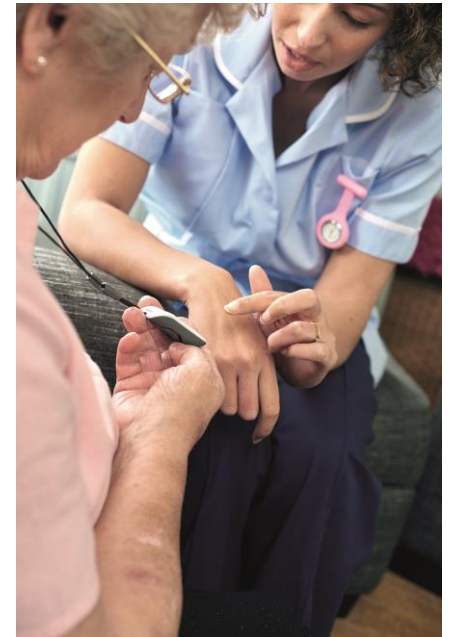


# Mål med prosjektet

Bruke teknologi for å styrke egen mestring og forbedre helsetjenestene.

## Effektmål:

- Brukere kan bo trygt hjemme lengre
- Tjenester som er bedre tilpasset brukernes behov
- Redusert behov for personell





# Hva er konseptet?

Kommunene kan selv velge hvordan de vil benytte responscenteret

1. Alarmene går via responscenterløsningen (teknisk løsning) til et betjent mottak, kommunal responscenter-tjeneste, som «siler» alarmene og viderekobler de som krever at det iverksettes en aksjon eller behandler/ avslutter alarmene.
2. Alarmer går via responscenterløsningen (teknisk løsning) og rutes automatisk direkte til hjemmetjenesten i kommunen (direkte til vakttelefon eller ønsket mottaker)
3. Dersom alarmer ikke blir besvart i kommunen kan responscenteret fungere som en back up løsning



# ANSKAFFELSESPROSESS

- **Anskaffelsen gjelder både:**
  - *alarmer, sensorer, signalanlegg*
  - *teknisk responscenterløsning*
- **Har hentet inn grunnlagsinformasjon**
  - *Møter med flere tilbydere, har fått noe oversikt over markedet*
  - *Møter med Direktoratet for e-helse*
  - *Fått inn erfaringer fra kommuner som har kommet godt i gang*
  - *Innhentet informasjon og status fra kommunene*
- **Konkurransepreget dialog**
  - *Utvider mulighetsrommet*
  - *Avklaringer av løsninger underveis i prosessen*
  - *Gir større trygghet for sluttresultat*
  - *Forutsetningsdokumentet «kravspesifikasjonen» kommer til slutt*



# DELTAKELSE

- ***Prosess for å få med alle kommunene***
  - *Brukt noe tid på avklaringer av problemstillinger*
  - *Dialog med kommunene*
  - *Tilslutning har forbehold om politisk godkjenning*
  
- ***30 kommuner deltar i anskaffelsen***
  - *Dette gir stor interesse i markedet*
  - *21 kommuner blir med på «full pakke»*
  - *9 kommuner har opsjon*
  - *Alle er enige om målet*





# ORGANISERING

- **Prosjektgruppe**
  - *Kjell Pedersen-Rise PL*
  - *Jan Petter Røinaas, OFA/innkjøpsfag*
  - *Anne Berit Åtland Hansen, Kvinesdal*
  - *Jan Øyvind Evensen, Arendal*
  - *Margrethe Noraas KriKT*
  - *Line Bakkeby, IKT Agder*
- **Viktig å sikre geografisk spredning og ulik kompetanse**
- **Observatører og referansegruppe IKT**



# SENTRALE MOMENTER

- *Legger anbefalinger fra Direktoratet for e-helse til grunn*
- *Momenter:*
  - *Kort avtale, 3+1+1+1*
  - *En leverandør, klar ansvars plassering*
  - *Leie/kjøp/Leasing er åpent*
  - *Priser og prisregulering*
  - *Evne til utvikling*
  - *Krav til oppetid*
  - *Oppgradering, vedlikehold, feilretting*
  - *Kapasitet til rask levering/implementering til mange kommuner*
- *Forbeholder oss retten til å redusere antall tilbydere etter mottak av første løsningskisse*
- *Konkretisering av krav blir utformet i dialogfasen*



# STATUS

- *Er lyst ut på Doffin og fristen er gått ut*
- *Mange tilbydere ønsker å delta*
- *Vi har stilt strenge krav til en «totalleverandør»*
- *Kvalifisering ferdig 08.03.*
- *Starter første dialogrunde 13.03.*
- *Sikter mot å velge leverandør i starten av juli*



# Viktige leveranser fremover

## **Felles anskaffelse:** (*Delprosjekt 1*)

- Gjennomføring av felles anskaffelse av teknologi

## **Responsentertjeneste:** (*Delprosjekt 2*)

- Ferdigstille forretningsavtalen
- Ferdigstille samarbeidsavtalen
- Utarbeide rutiner og prosedyrer for drift av responscenteret
- Opplæring av leder og ansatte
- Gevinstrealiseringsplan
  - responstjeneste og implementering
- Implementeringsplan
  - Kristiansand + Agder

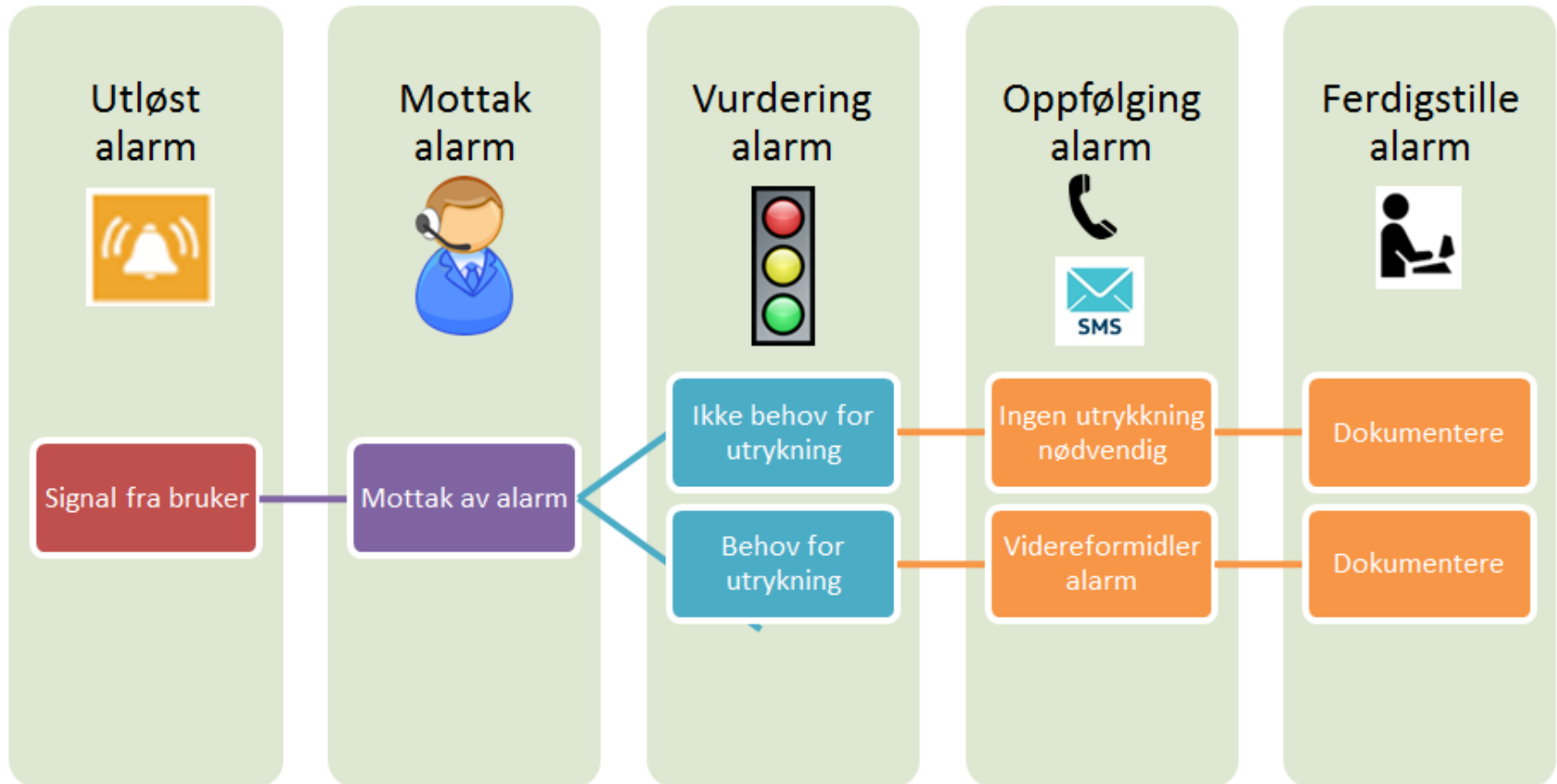


# Oppgaver som fagansvarlig

- Faglig ledelse av responscenteret
- Utvikle prosesser for hendelseshåndtering for aktuell velferdsteknologi
- Utvikle og vedlikeholde prosedyreverk for håndtering og oppfølging av alarmer og velferdsteknologi
- Ansvar for kvalitetsutvikling, bl.a. kontinuerlig forbedringsarbeid, internkontroll og avviksoppfølging
- Opplæringsansvar og faglig veiledning/oppfølging av personell



# Behov for prosedyreverktøy



# Svarprosedyrer



## Tiltakskort ved alarmhendelser

Praktisk hjelpebehov	Alarmhendelse
Fall	Alarmhendelse
Smerter	Alarmhendelse
Alarmhendelse	Alarmhendelse
e	
Alarmhendelse	Alarmhendelse
e	
Alarmhendelse	Alarmhendelse
e	
Alarmhendelse	Alarmhendelse
e	
Alarmhendelse	Alarmhendelse
e	
Alarmhendelse	Alarmhendelse

## Alarm fra sensorer



## Tiltakskort ved tekniske hendelser

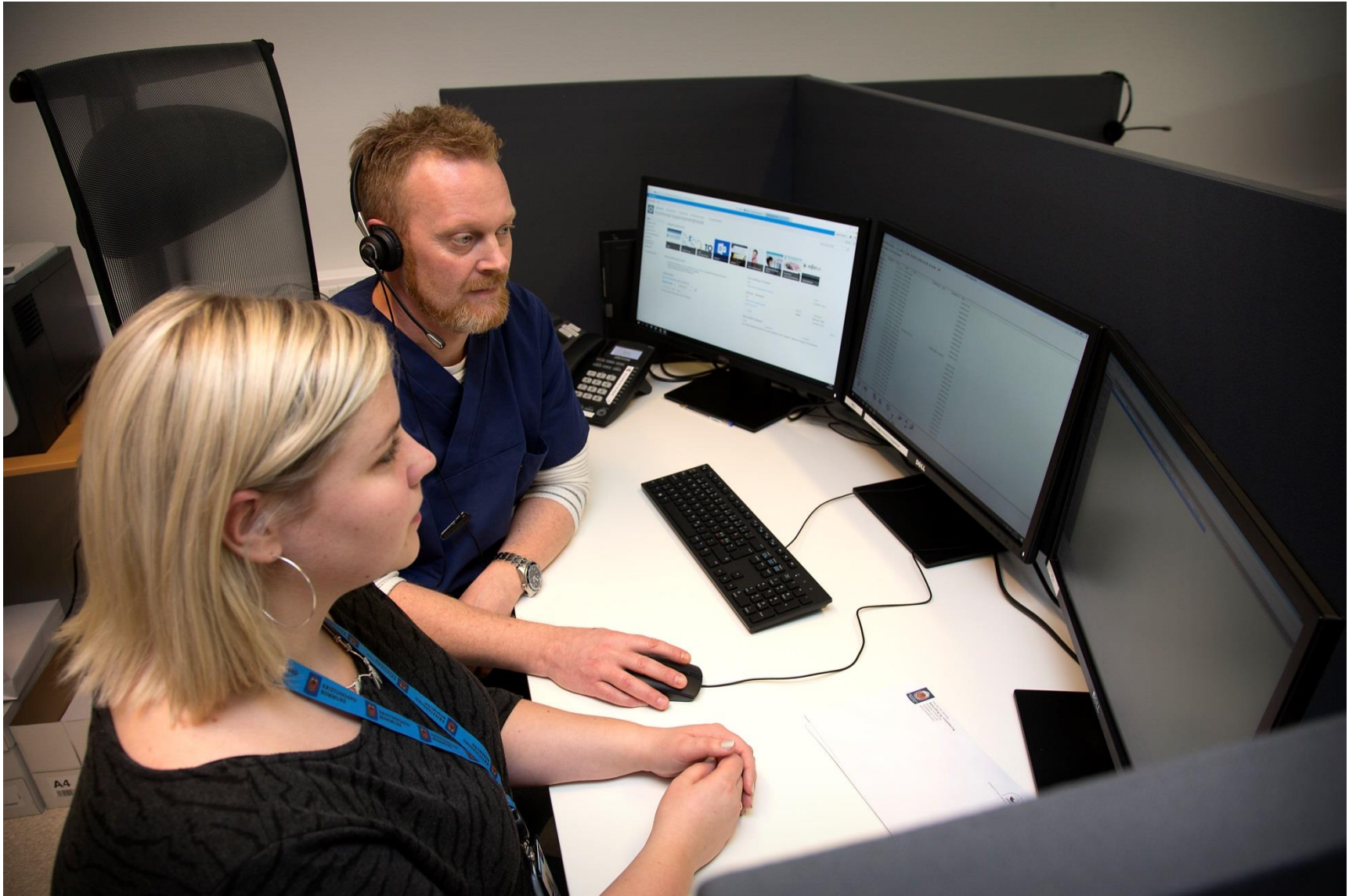


## Andre henvendelser



## Kontaktdata









# Kvalitetssystem og prosedyrer

- Utgangspunkt i
  - Nasjonale anbefalinger
  - Lovverk
  - Rapporter
  - Rutiner i kommunen som brukes i dag





KOMMUNAL RESPONSENTERTJENESTE  
OG FELLES ANSKAFFELSE AV  
TRYGGHETS- OG VARSLINGSTEKNOLOGI

# Kommunal responsentertjeneste

Nettside: <http://www.kommunalresponsentertjeneste.no/>

FB: kommunal responsentertjeneste

Nyhetsbrev

Spørsmål vedr prosjektet send mail til prosjektleder:

[Gro.anita.fosse@kristiansand.kommune.no](mailto:Gro.anita.fosse@kristiansand.kommune.no)

The screenshot shows the top part of the website. It features the same logo and title as the top of the slide. Below the title is a navigation menu with links for 'Hjem', 'Felles anskaffelse', 'Utredning', 'Tildeling', 'Responsenter', and 'Arkiv artikler'. The main content area has a large photograph of an elderly woman smiling. Below the photo is a section titled 'Aktuelt' with a list of news items:

- Ny stilling, Fagansvarlig for responsentert 27. juli 2016
- Nyhetsbrev læst 8. juli 2016
- Vellykket Kickoff-samling 17. juni 18. juni 2016
- Ny nettside for prosjektet responsentert og felles anskaffelse av trygghets- og varslingssteknologi | Agder 1. april 2016

At the bottom right of the screenshot, there are two circular icons: one with a person's face labeled 'Om prosjektet' and another with an information symbol labeled 'Kontakt oss'.