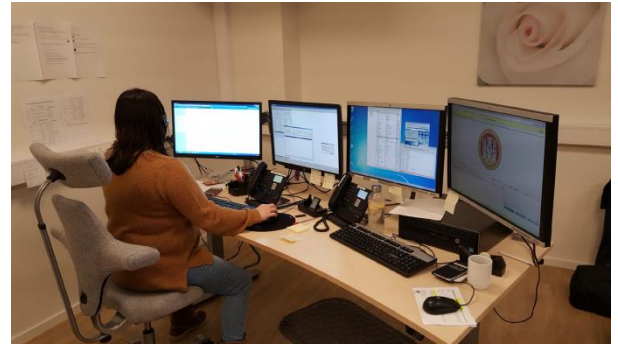




Til kommuner i Hordaland

Vår referanse: 2017/03818-9
Saksbehandler: Inger Helene Larsen
Dato: 20. februar 2018

Bergen kommune inviterer til samarbeid om responsentertjenester og anskaffelse av trygghetspakker



Bergen kommune inviterte kommunene til et møte den 30. januar 2018, for å informere om nyetablert responsentertjeneste og ønske om å samarbeide med kommuner som har behov for denne tjenesten.

Det ble også informert om pågående arbeid knyttet til anskaffelse av Trygghetspakker (stasjonære og mobile digitale trygghetsalarmer med tilhørende sensorteknologi).

Vi skulle i etterkant av møte følge opp med en oppsummering av muligheter for samarbeid. Vi ville også be om tilbakemelding fra kommuner som ønsker et samarbeid og hvilket behov de har.

Responsenter

Bergen kommune sin ramme for etablering av døgnbemannet responsenter har en kostnad på ca. 11 mill. Samtidig ser vi allerede etter 5 måneders drift svært god effekt ift redusert ressursbruk i hjemmetjenesten (økt avklaringsgrad fra 50% til 85%). I tillegg er tjeneste-kvaliteten økt, der langt flere brukere nå får svar på utløst alarm innen 60 sek. (fra 75% til 92%).

Som beskrevet i møte så vil Bergen ta utgangspunkt i det arbeidet som Kristiansand kommune har gjennomført på oppdrag av Helsedirektoratet <http://www.kommunalresponsentertjeneste.no/>

Responsentertjenesten tilbyr ulike modeller for håndtering av alarmer og varsler fra trygghets- og varslingsteknologi. Modellene kan tilpasses samarbeidende kommuner. Kommunene i Hordaland kan knytte seg til responsentertjenesten gjennom interkommunalt samarbeid (administrativt vertskommunesamarbeid). Det vil være et tett samarbeid mellom aktørene som knytter seg til responsentertjenesten.

Responsentertjenesten tilbyr ulike modeller for håndtering av alarmer og varsler fra trygghets- og varslingsteknologi. Her beskrives de ulike tjenestene og eksempler på brukergrupper aktuelle for hver av dem:

Responsentertjeneste

Responsentertjenesten innebærer at en operatør ved responsentertjenesten mottar alle alarmer og varsler fra brukerne. Operatøren avklarer årsak til alarmen og vurderer om det er nødvendig å varsle hjemmetjenesten, ambulansetjenesten, pårørende, eller om saken kan avsluttes over telefon. Lignende responsentre i Norge og Norden har en avklaringsgrad på mellom 70 og 90 prosent og kan redusere antall henvendelser til hjemmetjenesten betydelig.

Rutingtjenester med og uten backuptjeneste

Rutingtjenesten sender alarmer direkte til mottakere av alarmen. Kommune velger selv hvor alarmer fra ulike brukere og teknologier skal rutes til. Dette kan være hjemmetjeneste, omsorgsboliger, ansatte i institusjon eller pårørende. Mottakere av alarm registrerer at alarmen er mottatt og at de vil avklare årsak til utløst alarm. Dersom ingen mottakere registrerer at de har mottatt alarm, kan alarmen bli sendt videre til responscenteret. Responscenteret fungerer da som en backuptjeneste. Kommune kan veksle mellom bruk av respons- og rutingtjenesten. Dette kan for eksempel avhenge av tid på døgnet eller hvor brukeren befinner seg.

Anskaffelse av Trygghetspakker

(stasjonære og mobile digitale trygghetsalarmer med tilhørende sensorteknologi)

Bergen kommune inngikk våren 2015 avtale om kjøp av digitale trygghetsalarmer med tilhørende sensorteknologi. I løpet av denne tiden har vi gjort oss erfaringer ift. funksjonalitet, sikkerhet og ressursbruk. Kommunen har derfor valgt å gjennomføre en ny anskaffelse på disse tjenestene. Dette arbeidet er krevende å gjennomføre og vi tenker at det er hensiktsmessig for andre kommuner å samarbeide om en slik anskaffelse. Av samme årsak har Bergen valgt å delta i interkommunale anskaffelser på lokaliseringsteknologi og medisineringsstøtte i regi av andre kommuner.

Flere kommuner har meldt om behov for å anskaffe teknologi utover innholdet i vår anskaffelse, som sykesignalanlegg, alarmmottaksløsning, GPS og medisineringsstøtte. Spørsmålet er i hvilken grad det er mulig og hensiktsmessig å knytte en eller flere av disse teknologene til vår anskaffelse gjennom en opsjon. Bakgrunn for å ta inn en eller flere teknologier som en opsjon, er ønske om å kunne teste ut ulike teknologiløsninger, eller at en eller flere kommuner får en valgmulighet i forhold til kjøp.

Bergen kommune har drøftet muligheter og konsekvenser ved å utvide anskaffelsen med en opsjon på en eller flere løsninger. Vår ambisjon om å inngå kontrakt før sommer 2018 har veid tungt i denne drøftingen. Arbeidet med å utvide anskaffelsen med så omfattende løsninger som det her er snakk om, vil kreve at arbeidet tar lengre tid, og det er ikke ønskelig. Vi har dermed konkludert med at det kun er sykesignalanlegg som er hensiktsmessig å ta inn som en opsjon, da løsningen som tilbys gjennom trygghetspakkene kan testes ut for bruk også mot beboere i institusjon.

Behov for tilbakemelding

Bergen kommune har behov for en tilbakemelding fra de kommunene som ønsker å samarbeide om responscentertjeneste eller anskaffelse av Trygghetspakker, eller begge deler. Dette gjelder særlig for å sikre fremdrift i anskaffelsesprosessen. Det kan også gjøres opsjon på inngåelse av samarbeid på et senere tidspunkt. Når vi har mottatt tilbakemeldinger, vil vi kalle inn til et samarbeidsmøte for å drøfte, avklare og presisere innhold og viktige forutsetninger i det videre arbeidet.

Det ønskes derfor tilbakemelding på følgende:

| Kommune: | | Sett kryss: | Antall |
|--|----------------------------|-------------|--------|
| Responsentertjenester | Bemannet responstjeneste | | |
| | Rutingtjeneste med backup | | |
| | Rutingtjeneste uten backup | | |
| Dagens trygghetsalarmer | Analoge | | |
| | Digitale | | |
| Anskaffelse Trygghetspakker | | | |
| | Trygghetsalarmer | | |
| | Mobil trygghetsalarm | | |
| | Seng/trykksensor | | |
| | Bevegelsessensor | | |
| | Dørsensor | | |
| | Fallsensor | | |
| | Kamera | | |
| Opsjon: Sykesignalanlegg | | | |
| | Antall sykehjem | | |
| | Antall beboere | | |
| Ønsker å inngå et samarbeid om responsentertjeneste på et senere tidspunkt. Disse kommunene kan inkluderes innenfor de samme prisbetingelser i avtalen | | | |

Det er ønskelig med en tilbakemelding innen 7.mars.

Med hilsen
BHO - Kommunaldirektørens stab

Benedicte Løseth - leder
Inger Larsen - saksbehandler

Dokumentet er godkjent elektronisk.