



## Saksframlegg

Utvalg	Møtedato	Utvalgssak
Formannskapet	16.08.2016	
Kommunestyret	30.08.2016	

### Felles responstjeneste for trygghetsalarmer og velferdsteknologi i Værnesregionen

#### Rådmannens forslag til vedtak:

#### Rådmannens forslag til vedtak/ innstilling:

- Frosta Kommune tiltrer det interkommunale samarbeidet om felles responscenter for trygghetsalarmer og velferdsteknologi i Værnesregionen
- Frosta Kommune tilslutter seg anskaffelse og drift av felles responscenter
- Nettokostnaden for vertskommunesamarbeidet beregnes ut ifra innbyggertall

#### Vedlegg

- 1 Felles responstjeneste i Værnesregionen-saksutredning
- 2 Nasjonalt program for velferdsteknologi Gevinstrealiseringsplan Frosta kommune

#### Saksdokumenter (vedlagt):

Saksutredning for felles responstjeneste for trygghetsalarmer og velferdsteknologi i Værnesregionen

Nasjonalt Program for Velferdsteknologi, gevinstrealiseringsplan Frosta kommune

#### Andre saksdokumenter (ikke vedlagt):

- Stortingsmelding nr. 29 (2012 – 2013) «Morgendagens Omsorg»
- Stortingsmelding nr. 10 (2012 – 2013) «God kvalitet – trygge tjenester»

- NOU 2011:11 «Innovasjon i omsorg»
- Rapport IS-2225 «Helsedirektoratets anbefalinger på det velferdsteknologiske området». Helsedirektoratet.
- Rapport IS-2402 «Arkitektur for Velferdsteknologi – anbefalinger for utprøving og faser for realisering». Helsedirektoratet.
- Rapport IS-2416 «Første gevinstrealiseringsrapport med anbefalinger». Helsedirektoratet
- Rapport PA Consulting i oppdrag fra Helsedirektoratet «Organisering av alarmmottak i Norge og utlandet; Kartlegging og anbefalinger», Oktober 2014

### **Bakgrunn for saken:**

Kommunene er i en endringsfase, der man går fra å holde fokus på brukerbehov til tjenestebehov. Mestring står i fokus, og mulighetene for å bli boende i egen bolig har økt betraktelig. Dette i tråd med hva innbyggerne ønsker. Fra nasjonalt hold ventes det kraftig innovative tiltak innenfor helserelaterte sensorer og applikasjoner innen forbrukerelektronikk (eks. Smarttelefoner). Da er det viktig at helse og omsorgstjenestene er i stand til å utnytte innovasjonene til å få en bærekraftig tjeneste. For en kommune vil det være hensiktsmessig å se all helserelatert teknologi- områdene under ett, og da er det mest hensiktsmessig og samfunnsøkonomisk at dette er betjent av et felles responscenter for kommunene i Værnesregionen.

### **Saksopplysninger:**

Helsedirektoratets anbefalinger er at kommunene må starte planlegging av ny løsning for mottak av signaler fra trygghetsalarmer og andre velferdsteknologiske løsninger og at kommunesamarbeid anbefales. Det har vært kjent at det analoge telefoninettet skal fases ut, og alle kommuner må derfor sikre trygghetsalarmtjenesten med overgang fra analog til digitale trygghetsalarmer.

Pr i dag har Selbu, Tydal og Meråker avtale med ekstern leverandør. Det er ulike avtaler; både leie og lease. Stjørdal kommune kjøper alarmer og drifter løsning selv. Her er det dagens legevakt i Værnesregionen som håndterer trygghetsalarmene. Frosta kjøper alarmer, programmerer og håndterer anrop selv. Her er det hjemmetjenesten i Frosta som håndterer alle anrop fra trygghetsalarmene.

For håndtering av trygghetsalarmer for hjemmetjenesten i Frosta utgjør det i snitt ca. 10 timer pr uke. Det innebærer håndtering av både alarmer som resulterer i utrykning, og alarmer som er falske (det kan være at bruker har utløst alarm uten at det er behov for hjelp). Når man da vet de samfunnsutfordringene vi står ovenfor, er det stor fokus på at helsepersonell i tjenesten må kunne yte gode og effektive tjenester for å være en bærekraftig tjeneste. Ved å være en del av felles responscenter besparer det utøvende helsetjenesten håndtering av de falske alarmene. Dette gir i gjennomsnitt en besparelse på 4 timer pr uke som kan prioriteres til andre tjenester, noe som utgjør 70 000 pr. år for Frosta. Frigjørelse av denne ressursen bidrar til økt tjenesteproduksjon.

Det ble gjennomført 10 Works-shoper for å understøtte behovene og kartlegging av dagens tjeneste. Representanter fra alle kommuner i regionen har deltatt i prosessene. Representantene er sammensatt med ulike funksjoner som er deltakende aktører vedrørende trygghetsalarmtjenesten og utvikling av pleie og omsorgstjenestene. I hele prosessen har man fokus på tjenestemottaker, tjenesteutøver og samfunnsøkonomiske gevinster. Representanter fra regionen deltar i Nasjonal arbeidsgruppe for velferdsteknologisk responsentertjeneste og deltar i Nasjonal program for velferdsteknologi. Her har man fått innspill på hvordan denne tjenesten bør organiseres i fremtiden som danner grunnlaget i saksutredningen.

Man ser at ved å ha felles responscenter for kommunene i Værnesregionen har man mulighet til å:

- Avlaste hjemmetjenesten og nødetater

- Håndtere høyt signalvolum og oppnå kritisk brukermasse
- Møte høye krav til nettverkskapasitet og sikkerhet

Det har blitt gjennomført en dialogkonferanse om mulig responscenterløsning, der 19 leverandører deltok. Deretter ble det gjennomført en-til-en møter med leverandører der de orienterte om sine løsninger og ga oss råd om ulike løsninger.

### **Vurdering:**

Ut fra opplysninger i saksutredningen ser man at man sikrer innbyggerne gode tjenester ved å ha et felles responscenter i regionen. Man ser at det er samfunnsøkonomisk å legge et responscenter til en tjeneste som allerede er døgntilgjengelig og der man kan benytte kompetanse på tvers av tjenesteområdene.

Kommunene i regionen har allerede et interkommunalt samarbeid om dagens legevakt. Der er det alltid helsefaglig kompetanse tilstede (sykepleier, lege, ambulanse). Det er også vedtatt at dagens driftssenter for overvåking av elektroniske meldinger og teknisk oppfølging av velferdsteknologi skal legges til dagens legevakt. Derfor ser man det som et naturlig samlingspunkt å etablere et responscenter tilknyttet tjenestene som allerede har teknologi- og helsekompetanse. Responscenteret må tilføres personalressurser for å kunne håndtere mottak av signaler og alarmer fra alle kommunene i Værnesregionen, da dette blir en tilført arbeidsoppgave og kommer i tillegg til dagens oppgaver.

Ved å samlokalisere responstjenesten medfører det lavere belastning på kommunale hjemmetjeneste, man har mulighet til å håndtere et forventet høyere volum i fremtiden. Det er da viktig å legge til rette for teknisk robuste løsninger som håndterer dette. Andre saksdokumenter det henvises til anbefaler kommuner å samlokalisere og effektivisere responscenter-tjenesten, og legge til rette for en kostnadseffektiv tjeneste. Etter en-til-en møter med leverandører ser man at Værnesregionen tenker riktig i henhold til strategi for hvordan organisere denne tjenesten.

En forutsetning for å oppnå kostnadseffektive tjenester er å ha en infrastruktur/ responscenterløsning som er optimal i henhold til arbeidsprosessene i et responscenter. Derfor må det utarbeides en kravspesifikasjon på en responscenterløsning. Det må foretas en innovativ offentlig anskaffelse av et system som sikrer flyt mellom tjenesteaktørene på en trygg, effektiv og sikker måte. En ekstern leverandør har ansvar for et godt system med god brukergrensesnitt ut fra regionens kravspesifikasjon. Det sikres at det valgte systemet kan benyttes som plattform både i hjemmebasert omsorg og i boliger med heldøgns omsorg.

Kommunene som deltar i en anskaffelsesprosess innen responscenter-løsningen må evt. kunne si opp avtalen med sin leverandør på trygghetsalarm og sikre en god overgang til en fremtidig sentral. Investeringskostnader ved innkjøp av ny plattform dekkes av de kommunen som deltar i responscenter-tjenesten.

Kostandsnivået på en innovativ offentlig anskaffelse er vanskelig å anslå, da leverandørene i denne fasen ikke vil komme med kostnader, kun funksjonsbeskrivelser. Her må kommunene i Værnesregionen ferdigstille en kravspesifikasjon, deretter vekte de ulike kravene, slik at man kan vurdere funksjoner opp mot kostnader.

Kommunene i Nord-Trøndelag har fattet interesse for vårt arbeid innen saksutredning for felles responscenter i regionen. På sikt kan man tilby andre kommuner i fylket om å tilslutte seg vårt responscenter, noe som vil medføre reduksjon av driftskostnader, på samme måte som driftssenter for overvåking av elektroniske meldinger og teknisk oppfølging av velferdsteknologi.

*Økonomiske konsekvenser:*

Ikke direkte kvantifiserbare men frigjør tid i hjemmesykepleie for ivaretagelse av et økende antall oppgaver.

Velferdsteknologi viser tydelige muligheter for økonomiske gevinster.

*Konsekvenser for folkehelse:*

Økt trygghet for befolkningen

**Konklusjon:**

Kommunene i Værnesregionen har kommet lagt på implementering av velferdsteknologi i pleie og omsorgssektoren. Kommunene tilbyr trygghetspakke som en del av tjenestene. Alle kommuner tilbyr også trygghetsalarm som en tjeneste.

De nasjonale føringene peker på at det er lite samfunnsøkonomisk at hver kommune betjener/ har egne avtaler på trygghetsalarm og repossentertjenesten. Det foreligger tydelige anbefalinger på at kommunene bør samarbeide med tanke på at velferdsteknologi blir i utstrakt grad tatt i bruk, og at både signaler fra velferdsteknologi og trygghetsalarmer bør mottas i et responscenter. Dette bidrar til mindre belastende situasjon for hjemmetjenesten i enkelte kommuner.

Ut fra dette har kommunene i Værnesregionen tilsluttet seg å delta på en saksutredning på felles responscenter som ble politisk fremmet mai/juni 2015.

Det har foregått en prosess, der alle kommunene i regionen har vært delaktig. Den resulterer i vedlagte saksutredning, der man anbefaler at kommunene tilslutter seg det interkommunale samarbeidet om felles responscentertjeneste for trygghetsalarmer og velferdsteknologi. Man bør la en ekstern leverandør levere beslutningsstøttesystem ut fra de krav regionen stiller, og samlokalisere drift av responscenteret med andre aktører som er døgkontinuerlig som driftscenteret og legevakt.

- Frosta Kommune tiltrer det interkommunale samarbeidet om felles responscenter for trygghetsalarmer og velferdsteknologi i Værnesregionen
- Frosta Kommune tilslutter seg anskaffelse og drift av felles responscenter
- Nettokostnaden for vertskommunesamarbeidet beregnes ut ifra innbyggertall

Arne Ketil Auran  
Rådmann