



KOMMUNAL RESPONSENTERTJENESTE



KOMMUNAL RESPONSENTERTJENESTE
OG FELLES ANSKAFFELSE AV
TRYGGHETS- OG VARSLINGSTEKNOLOGI





Kommunal responsentertjeneste tilbyr en helhetlig tjeneste for trygghets- og varslingsteknologi. Responssenteret skal sikre likebehandling av brukere, avlastning for utøvende hjemmetjeneste, økt sikkerhet, og bedre ressursutnyttelse. Dedikert helsepersonell øker kvaliteten på vurderingene av innkommende alarmer.

www.kommunalresponsentertjeneste.no

Dette er responsentertjenesten:

Responsentertjenesten innebærer at operatører ved Kommunal responsentertjeneste mottar alarmer og varsler fra brukerne. Operatøren avklarer årsaken til alarmen og vurderer om det er nødvendig å varsle hjemmetjenesten, ambulansetjenesten, pårørende eller andre. Det avklares også om saken kan avsluttes over telefon. Kommunal responsentertjeneste tilbyr mottak av alarmer fra både den tradisjonelle trygghetsalarmen og fra annen velferdsteknologi.

Kommunal responsentertjeneste har som målsetting å levere en god og servicerettet tjeneste med høy avklaringsgrad.





Modeller for tjenestetilbud

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

Her er en beskrivelse av de ulike tjenestene og eksempler på brukergrupper aktuelle for hver av dem:

Responsentertjeneste

Responsentertjenesten innebærer at en operatør ved Kommunal responsentertjeneste 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 Kommunal responsentertjeneste. Kommunal responsentertjeneste 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.

www.kommunalresponsentertjeneste.no



Kommunal responsentertjeneste
Vertskommune

Helse og sosialsektoren | Kristiansand kommune
Postboks 417 Lund | 4604 Kristiansand
T: 980 62 750