

**KOMMUNALT
RESPONSSENTER**

Velferdsteknologiens Abc

Grimstad, 16.sep 2019

Ved avdelingsleder, Renate N. Olstad

Disposisjon

- Behov
- Bakgrunn
- Hvilken teknologi kan vi følge opp fra RS?
- Kvalitetssystem og prosedyrer
- Målsetning for svarprosedyren, og eksempler
- Hvordan jobber operatørene?
- Erfaringer
- Spørsmål



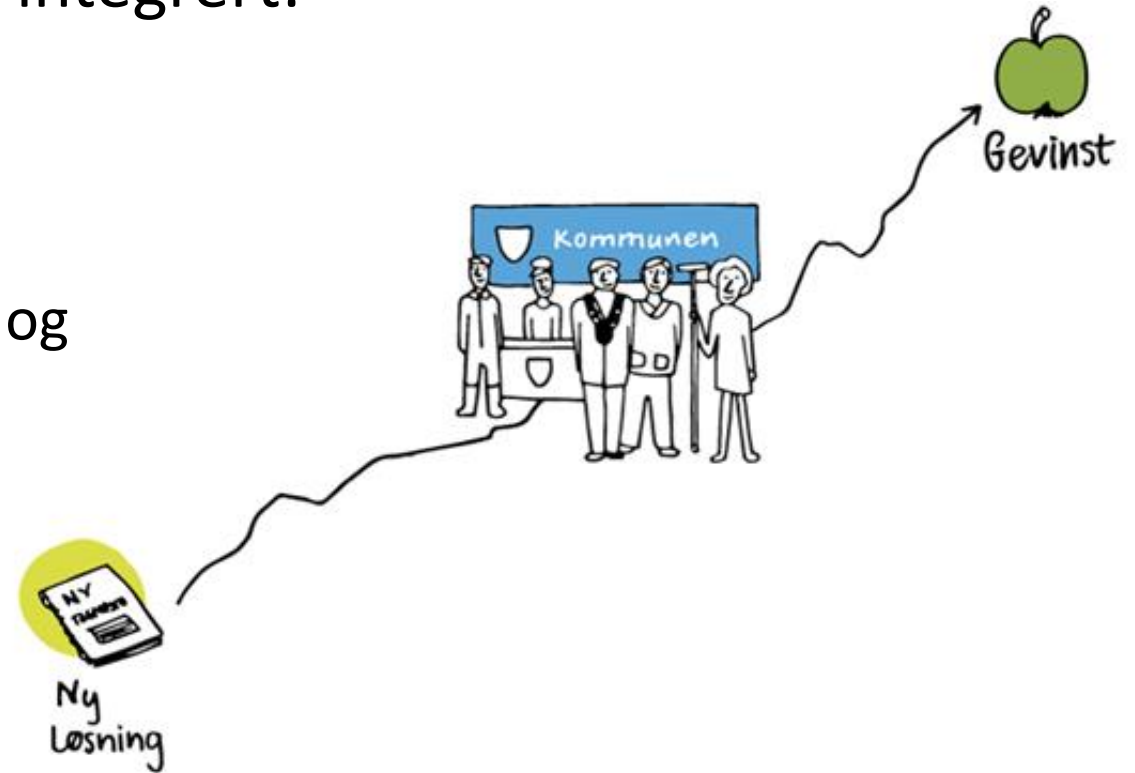
Behov

- Demografisk utvikling - kommunene må endre måten de yter helse- og omsorgstjenester på
 - Mål om at tjenestemottaker skal kunne bo hjemme lengst mulig
- Behov hos Agder-kommunene om utskiftning fra analoge til digitale trygghetsalarmer, samt utskiftning av varslingsanlegg på sykehjem
- Nasjonalt mål – velferdsteknologi er en integrert del av helse- og omsorgstjenestene innen utgangen av 2020



Mål for «Innføring velferdsteknologi Agder 2020»

- Trygghets- og varslingsteknologi er integrert:
 - i helse- og omsorgstjenesten
 - i alle 30 kommunene
 - innen 2020
 - på en slik måte at bruk av trygghets- og varslings-teknologi gir gevinster
 - Økt kvalitet for tjenestemottaker, pårørende og helsepersonell
 - Spart tid
 - Unngåtte kostnader



Anskaffelse av anbefalt trygghets- og varslingssteknologi:

- Digitale trygghetsalarmer
- Varslingsanlegg for institusjoner
- Lokaliseringsteknologi (GPS)
- Ulike sensorer
 - Sengesensor
 - Fallalarm
 - Døralarm
 - Bevegelsesdetektorer
 - Røykvarsler
- Elektronisk medisineringsstøtte
- Digitalt tilsyn
- Elektroniske dørlåser



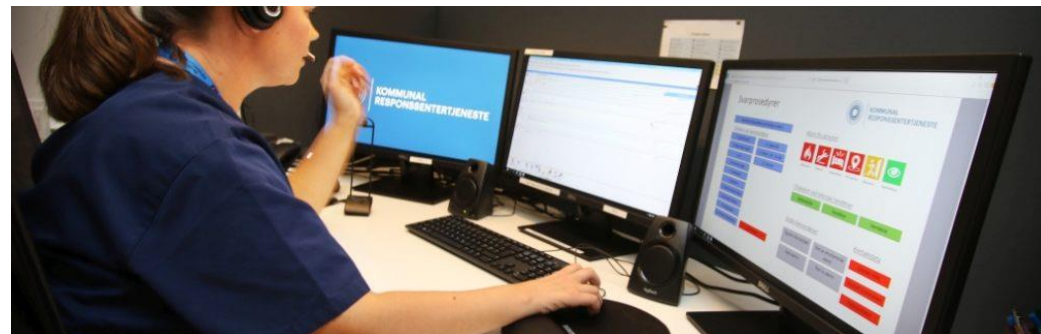
Behov - Løsning:

Behov:

- Ved økt bruk av velferdsteknologiske løsninger oppstod behov i Agder for hensiktsmessig metode for mottak av utløste varsler fra trygghetsalarmene og øvrig trygghetsteknologi

Løsning:

- Kommunalt responscenter



Film kommunalt responscenter

https://www.dropbox.com/s/rvwd32xvopea1ct/Responscenterfilm_MED%20logo%20ny.mp4?dl=0

Bakgrunn for kommunalt responscenter:

- Startet i **mars 2017** med 2 kommuner- Telenorsamarbeid
- Ansatte har helsefaglig bakgrunn, bemanningsplan 2 – 2 - 2
- Status **september 2019**: 39 kommuner inkl. 19 kommuner fra Agder samt Telenorkunder + ca 30 kommuner med RS som back-up
 - I overkant 11 000 brukere
 - Bemanningsplan 4 – 4 - 3
 - Tar i mot 30-35.000 alarmer pr mnd



Hvilken teknologi tilbyr vi?

- Neat novo trygghetsalarm med alt man kan koble til. Eks fallalarm, sengealarm, døralarm, røykvarslere m.m
- Medisindispenser fra Dignio

Planer fremover:

- Digitalt tilsyn-arbeid pågår
- Continue klokke, <https://continyou.no/produkt/>
- GPS oppfølging fra RS



Kvalitetssystem og prosedyrer

- Utgangspunkt i

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



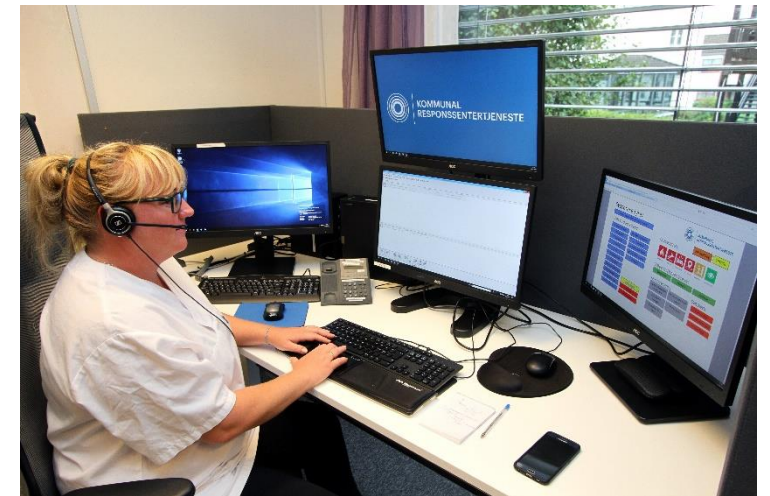
- Svarprosedyre
- Prosedyrer generelt
- Samhandlingsrutiner



KOMMUNALT
RESPONSENTER

Målsetning for svarprosedyren

- Sikre faglig gode vurderinger av de ulike alarmene
- Sikre at alle blir møtt på lik måte
- Kvalitetssikre at aktuelle spørsmål stilles
- Systematisere og strukturere arbeidsmetoden (tidsbesparende)
- Unngå individuelle forskjeller og personavhengige vurderinger



Svarprosedyrer

Generell svarprosedyre ved mottak av alarm

Tiltakskort ved alarmhendelser

1. Bekymring/ Angst

2. Brannskader

3. Brystmerter

4. Diabetes

5. Fall

6. Forvirret/ uklar

7. Hjertebank

8. Hodepine (hjerneslag)

9. Kvalme/oppkast/diare

10. Krampe/ Epilepsi

11. Nedsatt allmenntilstand

12. Praktisk hjelpebehov

13. Pustevansker

14. Spørsmål/Beskjeder

15. Sår / skade / brudd

16. Smerter

17. Svimmel

Felleskatalogen

HLR voksen

Selvmondsfare

Alarm fra sensorer



Røykalarm



Fallalarm



Epilepsialarm



Sengealarm



Kameratilsyn



GPS-sporing



Dørsalarm



Safemate alarm

Andre henvendelser

Oppnår ikke kontakt/ stille alarm

Falsk alarm/ feiltrykk

Tolketelefon for døve

Test av eksisterende alarm

Test av ny alarm

Annet

EPJ melding

TRYGGI

Engelsk

Trygghetsteknologi
(bilde og teknisk
beskrivelse)

Kontaktdata

Kontakt AMK

Kontakt brannvesen

Politidistrikter



KOMMUNALT
RESPONSSENTER

Eks kontaktårsak

5. Fall



Akutt, alvorlig
Kontakt AMK

Kontakt
utrykningspersonell

Relevant pasient informasjon

Diagnoser- årsak til alarm

- Diabetes- føling
- Hjertesvikt- svimmelhet
- Mistanke om slag

Tidligere hendelser

- Økt falltendens
- Gjentatte hendelser?
- Endret behov for tjenester?
 - Melde hjemkommune

OBS

- Bakenforliggende årsaker

Andre aktuelle tiltakskort

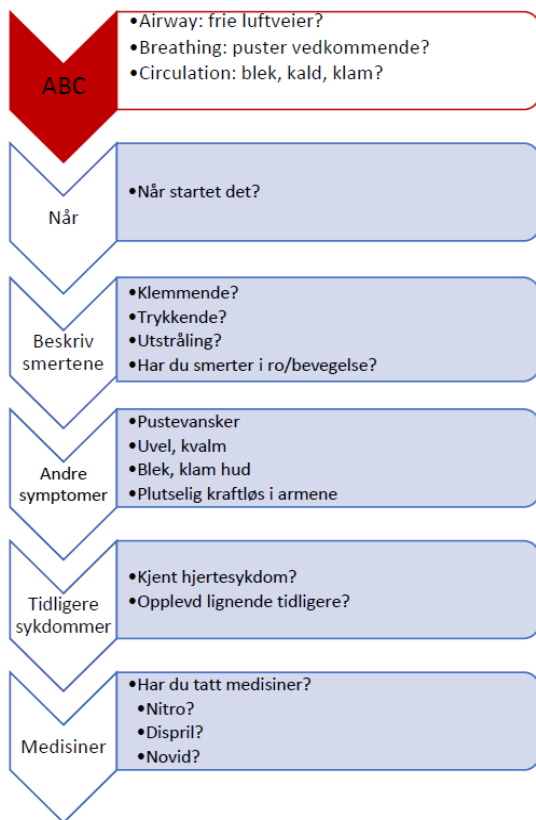
15. Skade / sår / brudd

Felleskatalogen

Til hovedside

Eks kontaktårsak

3. Brystsmerter



Akutt, alvorlig
Kontakt AMK

Kontakt
utrykningspersonell



Relevant pasient informasjon

Diagnoser- årsak til alarm

- Hjertesykdom- infarkt?
- KOLS- muskelsmerter?
- Angst

Tidligere hendelser

- Tidligere infarkt- **AMK**

OBS! Symptomer hjerteinfarkt:

- Smerter, ubehag midt i brystet, i en eller begge armer, underkjeve, hals. **Klemmende, trykkende**, trangt i brystet. Kaldsvette, blek, kvalm, uvel, tungpusten, rask respirasjon.
- Flere pasienter kan ha atypiske symptomer

Andre aktuelle tiltakskort

7. Hjerterbank

HLR voksen

Felleskatalogen

Til hovedside





KOMMUNALT
RESPONSSENTER

Foto: Fædrelandsvennen



KOMMUNALT
RESPONSENTER

Foto: Fædrelandsvennen

Klientlogg

Alarmøkter Logg Kalender Personlig info Ressurser Tidsinnstilte notater Klientlogg Rapport SCAIP Neat NOVO Kart



Alarmanrop fra:

27-5-2019

Samle inn alarmanrop nå

Mottatt	Kriterier	Alarmtype	Merknad
4-9-2019 08:33:11	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Praktisk hjelpebehov	Stomilekkasje, hjtj fått beskjed
3-9-2019 08:02:11	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Praktisk hjelpebehov	Stomilekkasje. Hjtj varslet.
2-9-2019 10:24:00	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Gjentatt alarmanrop	
2-9-2019 10:22:06	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Praktisk hjelpebehov	stomilekkasje, hjtj fått beskjed
30-8-2019 20:42:05	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Praktisk hjelpebehov	Stomilekkasje. Hjtj spl varslet
16-8-2019 11:28:11	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	ok
16-8-2019 08:28:39	100:Trygghetsalarm hovedenhet (Alarmknapp)	Praktisk hjelpebehov	stomien lekker. hjspl informert
14-8-2019 19:08:54	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Test av eksisterende alarm	
14-8-2019 19:07:10	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Test av eksisterende alarm	
13-8-2019 08:20:38	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Test av ny alarm	Alt ok med navn/adr/tlf/ressurs.

Alarmøkter Logg Kalender Personlig info Pårørende Ressurser Tidsinnstilte notater Klientlogg Rapport SCAIP Neat NOVO



Alarmanrop fra:

21-8-2018

Samle inn alarmanrop nå

Mottatt	Kriterier	Alarmtype	Merknad
4-9-2019 07:06:38	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Brystsmerter	Trykk/ ubehag i brystet, tungpust. Hjtj og amk varslet.
20-6-2019 21:45:08	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Test av eksisterende alarm	Ønsket å teste alarman etter at den hadde fått vann på seg. Kommer
18-4-2019 06:39:28	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Venter på hjemmetjenesten	
18-4-2019 06:29:55	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Somatisk vurdering	Føler seg dårlig, hjerte. Hjtj spl. varslet.
17-4-2019 19:35:55	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Pustevansker	Tungt for å puste. Prater ubesværet. Ønsker spl på tilsyn. De er kont
12-1-2019 14:27:32	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	ok
4-1-2019 11:32:57	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Pustevansker	Hjtj. kontaktet. Ber bruker ringe på hvis forverrelse.
1-1-2019 14:34:29	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	Alt ok.
2-11-2018 06:07:45	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Uavklart	Uavklart, sier bare hun har vært dårlig i natt. Hjtj spl kontakter bruker.
29-10-2018 18:22:14	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	ok
20-10-2018 21:29:40	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	ok
8-10-2018 23:19:24	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Test av eksisterende alarm	Bruker som ønsker å teste . ok .
3-10-2018 14:54:12	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	Alt ok
17-9-2018 22:44:31	101:Trygghetsalarm alarmsmykke	Falsk alarm/feiltrykk	alt ok.



KOMMUNALT
RESPONSSENTER

Ressurser



1 av 6

1	Navn: Hjemmetjenesten	Type: Hjemmesykepleie
	Adresse:	Land: Norge
	Postnummer: Saltdal	<input type="checkbox"/> Nøkkelinnehaver
	E-post:	
	Rem.:	
2	Navn: AMK	Type: Legevakt
	Adresse:	Land: Norge
	Postnummer: Saltdal	<input type="checkbox"/> Nøkkelinnehaver
	E-post:	
	Rem.:	
3	Navn: Brann	Type: Alarm 110
	Adresse:	Land: Norge
	Postnummer: Saltdal	<input type="checkbox"/> Nøkkelinnehaver
	E-post:	
	Rem.:	
4	Navn: Politi	Type: Alarm 112
	Adresse:	Land: Norge
	Postnummer: Saltdal	<input type="checkbox"/> Nøkkelinnehaver
	E-post:	
	Rem.:	
5	Navn: Legevakt	Type: Legevakt
	Adresse:	Land: Norge
	Postnummer: Saltdal	<input type="checkbox"/> Nøkkelinnehaver
	E-post:	
	Rem.:	



1 av 2

Hoved: 48214968

Hoved: 91129206



Erfaringer

AVKLARINGSGRAD

- Sender ut utrykning på ca 30-40% til brukere fra hjemmetjenesten. Noen kommuner sender vi utrykning ut til kun 20%,- kan skyldes «kultur» i de ulike kommunene
- Noe mindre avklaringsgrad til brukere i omsorgsboliger, men ligger på ca 50%.
- Ansatte opplever en stor avlastning ute i tjenestene. Mer ro hos brukerne, større ivaretagelse av taushetsplikt.
- Brukerne opplever at ansatte er mer tilstede



Responstid:

- Har jobbet bevisst med responstid
- Store forventninger i kommunene og hos Telenor
- Uvant **og motiverende** å bli målt i helsevesenet
- Over 95 % 3 av de siste 4 månedene
- Til sammenligning: Legevakt 80 % innen 2 min

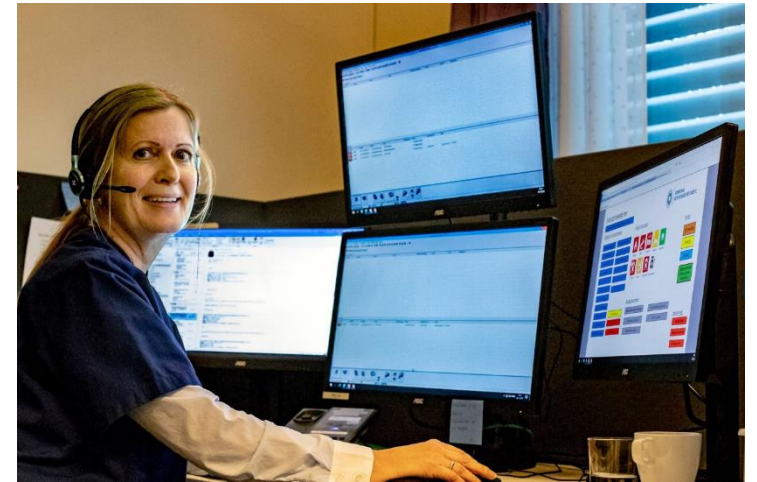


Foto: Fædrelandsvennen



Avklaring i august

Kommune, ca 2000 alarmbrukere

- Utløste alarmer: 2115
- Utrykning: 394 (19 %)

Annen kommune, ca 2000 alarmbrukere

- Utløste alarmer: 3650
- Utrykning: 1243 (34 %)



Samhandling med kommuner

- **VKP**
 - pilot med Kr.sand (Visma profil) og Arendal/Grimstad (Geric)
- **Bestilling 1 kommuner Agder**
 - digitalt tilsyn med Lindesnes
 - medisindispenser med Mandal
 - røykvarsler med Birkenes
- Sender oversikt hver måned med storbrukere
- Kommuner kan selv ta ut tall, bruke det aktivt ift å vurdere behov
- Arendal, bruker tallene bevisst, se eks neste side



Eksempel fra Arendal kommune

- Møte hvem måned med saksbehandler, avd.leder hj.tj og tekniker
- Oversikt over de som har mer enn 75 alarmanrop
- Ser på kontaktårsaker
- Eks. Alltid alarm om toalettbesøk kl 22, setter inn besøk da
- Ser neste måned om tiltak har endret antall alarmer
- Bruker tallene aktivt for å treffe bedre med tjenestene



Den 23. januar ble det meldt om brann i et hus i Lillehammer sentrum. I følge Lillehammer kommune - som er Telenors kunde på velferdsteknologi - røykvarsler, som er koblet til trygghetsalarm og Telenors responscenter, førte til uttrykking og tidlig slukke arbeid. Heldigvis var ingen hjemme, og ingen kom til skade.

<https://www.gd.no/nyheter/brann/lillehammer/brannvesenet-rykket-ut-rett-over-gata-til-roykutvikling-i-lillehammer-sentrum/s/5-18-834968>



GD.NO

Brannvesenet rykket ut - rett over gata - til røykutvikling i Lillehammer sentrum



KOMMUNALT
RESPONSSENTER

Spørsmål?

