



SAMMEN OM NY TEKNOLOGI OG CENTRALISERET RESPONS

Det er vigtigt at have tæt kontakt og høj tryghed for borgere i eget hjem, selvom det er en udfordring at rekruttere social- og sundhedsfagligt personale. Aabenraa Kommune ønsker at frigive ressourcer gennem en ny organisering af opgaver, brug af teknologi og centralisering af responsfunktioner. Hvis flere kommuner går sammen om at efterspørge nye løsninger, vil vi kunne gøre en større forskel. Vil I være med?

FÆLLES SKALERING

Hjemmeplejen varetager i dag opgaver, som i lyset af begrænsede muligheder for rekruttering må gentænkes og organiseres anderledes. Det drejer sig bl.a. om håndtering af nødkald, skærmbesøg og natlige tilsyn.

Aabenraa Kommune ønsker at afdække, om man kan frigive ressourcer ved at bruge teknologi og etablere en centraliseret responsfunktion med det formål at reducere antallet af opgaver, man ellers ville køre til.

Aabenraa Kommune og Center for Offentlig-Privat Innovation (CO-PI) inviterer derfor kommuner og regioner til at deltage i en skaleringsproces, hvor vi sammen arbejder med en organisering af responsfunktioner, der kan skabe tryghed for borgere, frigive tid blandt medarbejdere og reducere tid samt CO₂ som konsekvens af mindre kørsel.

EN KAPACITETSUDFORDRING

Ifølge Finansministeriet kommer Danmark til at mangle 17.000 SOSU-hjælpere og -assistenter i 2030¹. I Aabenraa Kommune er den demografiske udfordring større end i landet som helhed², og 30% af rekrutteringstiltag for medarbejdere inden for social og sundhed i Sydjylland resulterer ikke i ansættelse af en medarbejder³. Derfor er det nødvendigt at løse velfærdsopgaver på en ny måde, hvor man rekrutterer medarbejdere med andre fagligheder til servicefunktioner. Dette kan støtte og frigive tid blandt det social- og sundhedsfaglige personale.

CENTRALE RESPONSFUNKTIONER

I fremtiden vil visitationen af en social- eller sundhedsydelse kunne omfatte en vurdering af, om man skal have et fysisk besøg, en skærmløsning eller et opkald.

Mange teknologiske løsninger eksisterer allerede og er taget i brug eller kan tages i brug, som de er.

Dette samarbejde handler derfor primært om at udvikle en ny organisering af de responsfunktioner, der skal håndtere alarmer og henvendelser fra borgere.

I samarbejdet fokuserer vi på:

- Nødkald
- Planlagte opkald
- Natligt tilsyn

Det kan dog blive relevant at arbejde med andre opgaveområder på længere sigt.

NØDKALD SOM EKSEMPEL

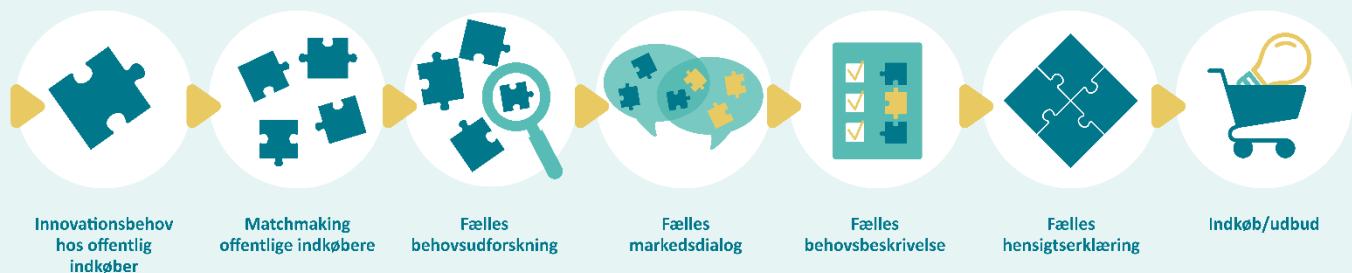
Nødkald bevilliges til personer med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, i et terminalt sygdomsforløb eller personer, der har dokumenteret øget risiko for fald⁴. Det er en kropsbåren sender og kan i nogle tilfælde erstattes af en mobiltelefon.

Hver tredje ældre borgere over 65 år falder mindst én gang om året. For ældre over 80 år er det hver anden borger. Ældre, der er faldet én gang, har øget sin risiko for at falde igen med to til tre gange⁵. Med den demografiske udvikling vil antallet af faldtruede borgere øges, og dermed øges antallet af potentielle brugere af nødkald.

HVAD GØR MAN I AABENRAA I DAG?

I 2022 modtog Aabenraa Kommune 24.920 nødkald samt 12.323 tekniske alarmer⁶. Det højeste antal kald fra en enkelt borger er 638 kald på én måned⁶. Undersøgelser viser, at op mod 50 % af nødkaldene enten er en fejl eller kan besvares ved telefonopkald fra en responscentral⁷.

Det er derfor afgørende – i fællesskab med flere kommuner – at finde nye måder at varetage nødkald, planlagte opkald og natlige tilsyn, hvor man udnytter potentialet i ny teknologi og organiserer sig anderledes.



HVAD GÅR UDVIKLINGSSAMARBEJDET UD PÅ?

I en fællesoffentlig skaleringsproces arbejder flere offentlige organisationer sammen om en fælles behovsafklaring. Det skaber volumen blandt de offentlige organisationer, før vi går i dialog med markedet. Med afsæt i en grundig behovsafdækning og fælles markedsdialog kan et innovativt udbud fremsættes – evt. i samarbejde mellem flere offentlige aktører. I denne skaleringsproces er det forventningen, at der skal flere offentlige aktører til at udvikle og drive en fælles responscentral.

Arbejdet vil bygge på tidligere erfaringer med lignende projekter såsom evalueringen af Kamera-Kig fra Fri-kommuneforsøg, organiseringen i Fælles Service Center i Region Midt og andre projekter, viden og indsigter i Danmark og Norden.

DET KRÆVER DET AT VÆRE MED

For at blive en del af samarbejdet kræver det, at din organisation:

- Deler ambitionen om at ville arbejde med centralisering af responsfunktioner og vil sætte ressourcer af til at afdække, beskrive og præsentere markedet for udfordringen sammen med andre interessenter.
- Har som mål at udvikle nye udbudskrav og løsninger, der kan fastholde tryk og reducere tids- og ressourceforbrug på social og sundhedsområdet.
- Deltager i markedsdialog om organisering af responsfunktioner og teknologi.
- Forankrer beslutningen om at deltage på politisk og administrativt topledelsesniveau. Det skal sikre, at processen føres helt i mål.

DET FÅR I UD AF AT VÆRE MED

Med en fælles skaleringsproces kan vi opnå:

- Reducerede transaktionsomkostninger ved udvikling, anskaffelse og drift af nye løsninger.
- Skala bag de behov, vi går til markedet med.
- Videndeling på tværs og fælles specifikation af behov og indkøbskrav.

Undervejs skal det afdækkes, om det vil være relevant med et fælles innovativt offentligt indkøb fx et innovationspartnerskab. Alternativt afsluttes processen med en fælles hensigtserklæring om, hvordan de formulerede behov vil blive udmøntet i de indkøb, som hver af deltagerne foretager.

Samarbejdet faciliteres af CO-PI, der er projektleder for skaleringsprocessen.

PROCESSEN

Tentativ tidsplan	Aktivitet	Ansvarlig og support	Parterne deltager i...
Q2 2023	Behovsejerskab i Aabenraa Kommune. Forpligtelse fra ledelse og etablering af samarbejde med andre kommuner	Offentlige aktørers beslutning om at deltage forankres på politisk og administrativt topledelsesniveau. CO-PI gennemfører en indledende screening af behov og udfordringer, som danner et fælles vidensgrundlag og afsæt for den videre proces.	Bilaterale møder med CO-PI (evt. DLSC)
Q2/Q3 2023	Etablering af samarbejde med andre kommuner	CO-PI og DLSC: tager dialog med relevante kommuner, der kan genkende behovet.	Bilaterale møder ved CO-PI og DLSC
Marts-juni 2023	Behovsudforskning Workshops Analyser	CO-PI, (DLSC) og Aabenraa Kommune arrangerer et vidensarrangement med aktører på tværs af værdikæden, samt en opfølgende workshop for interesserede offentlige aktører, hvor behov, udfordringer og igangværende initiativer kortlægges med henblik på at gå til markedet med skala bag vores behov. Opsamlingsrapport ved CO-PI (og x)	Vidensarrangement og opfølgende workshop
Q3/Q4 2023	Fælles markedsdialog	CO-PI er ansvarlig for at designe og facilitere markedsdialogerne. Input fra Aabenraa Kommune, DLSC og øvrige deltagende organisationer.	Fælles markedsdialoger
Q4 2023	Fælles behovsbeskrivelse	Organisationerne præsenterer samlet behovsbeskrivelsen og en fælles hensigtserklæring om fremtidige behov.	Lanceringssevent og/eller pressemeddelelse
	Udformning af udbud	Udbud gennemføres i forening eller enkeltvis afhængig af resultatet af det foregående arbejde.	

VIL DU HØRE MERE, SÅ KONTAKT

Anne Marie Berg, seniorprojektleder, CO-PI

amb@co-pi.dk / 61 81 27 76

¹ Økonomisk Analyse: Mekaniske fremskrivninger af udbud af og efterspørgsel efter velfærdsmedarbejdere (altinget.dk),

² Statistikbanken

³ <https://star.dk/media/21838/rekrutteringssurvey-december-2022.pdf>

⁴ Nødkald - Aabenraa Kommune,

⁵ Derfor falder de ældre | Sygeplejersken, DSR | Fag & Forskning 2017, nr. 4,

⁶ Egne data fra Aabenraa Kommune

⁷ 2020-064869-41-loesningskatalog-digital-version-27401016_1_1.pdf (aalborg.dk)