

## **Saksframlegg**

---

TELEFONTILGJENGELIGHET I HJEMMETJENESTEN

Arkivsaksnr.: 05/18207

---

### **Forslag til vedtak:**

1. Formannskapet tar saken om telefontilgjengelighet i Hjemmetjenesten til orientering.
2. Saken sendes Helse- og velferdskomiteen og Eldrerådet til orientering.

## Innledning

Åpningstiden for telefonhenvendelser i Hjemmetjenesten er i tidsrommet 08.00-15.30 alle hverdager. Jeg har mottatt en del klager på enkelte soner, hvor det kan være vanskelig å få kontakt i "åpningstiden". Samtidig klager både brukere, pårørende og andre samarbeidspartnere (legevakt, sykehus etc) på at hjemmetjenesten ikke er tilgjengelig på telefon på kveld, natt og helg. I denne saken fremmer jeg forslag til å forbedre telefontilgjengeligheten.

## Fakta

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune er pr. dd inndelt i 26 soner, hvorav 22 soner yter tjenester til hjemmeboende brukere i et geografisk avgrenset område. 4 soner yter tjenester til et begrenset antall brukere, f.eks i et eller flere bofellesskap og hvor disse har direkte døgkontinuerlig kontakt, enten via et alarmsystem eller personlig kontakt.

Brukere, pårørende eller andre kan ringe Hjemmetjenesten på dagtid i kontortiden. Etter kl. 15.30 blir innkomne telefonanrop viderekoblet til en telefonsvarer, hvor innringer bes om å legge igjen en talebeskjed. Avlesing av telefonsvarer utføres oftest ikke før påfølgende morgen. Brukere som har trygghetsalarm kan alarmere via denne og motta hjelp hele døgnet.

## Telefontilgjengelighet på dagtid

Jeg har gjennomført en kartlegging av sonenes telefontilgjengelighet på dagtid. De aller fleste sonene melder at de er tilgjengelig i sonens åpningstid (08-15.30), men at flere kobler telefonen til en automatisk svarer i lunchpauser. Telefonsvarer avleses for meldinger etter denne pausen. Det er imidlertid noen få soner som f. t har dårlige kontorforhold og i tillegg redusert tilgang på merkantil støtte. Det vil bli nye lokaler og bedring i den merkantile tjenesten i løpet av høsten 2005 for disse enhetene.

Byens fastleger opplever i perioder problemer med å nå frem til sonene på dagtid. Jeg har derfor avtalt med Trygghetspatruljen at de kan være tilgjengelig på dagtid for alle legehenvendelser og andre samarbeidspartnere som gjelder "kontakt med soner". Disse får oppgitt ett telefonnummer som alltid besvares på dagtid av ansatte i Trygghetspatruljen. Trygghetspatruljen har oversikt over alle mobiltelefonnummer til vaktpersonell i sonene og kan derfor videreformidle henvendelser fra legene og andre samarbeidspartnere.

## Telefontilgjengelighet på kveld-, natt- og helg

Rådmannen ønsker å bedre telefontilgjengeligheten på kveld- natt og helg for hjemmeboende brukere som mottar hjemmetjenester, samt for pårørende og andre samarbeidspartnere. Da sonenes ekspedisjon stenger kl. 15.30 for personlig telefonsvar, har rådmannen derfor forhandlet med Hjelp 24 om å etablere en svartjeneste på vegne av Hjemmetjenesten som ivaretar kveld-, natt- og helg. En slik tjeneste vil øke tilgjengelighet, servicegrad og trygghet til brukere av hjemmetjenesten. Følgende hendelser fra brukere vil bli ivaretatt gjennom svartjenesten:

1. Etterlyser avtalte besøk fra hjemmetjenesten. Bruker kan ringe til svartjenesten, dersom det avtalte besøket er forsinket med en time.
2. Bruker kan ringe og avbestille det avtalte besøket. Bruker kan få hjelp fra pårørende eller andre, eller bruker er på besøk og har derfor ikke behov for hjelpen.
3. Bruker-/ pårørende har spørsmål omkring medisiner. Bruker har nettopp kommet hjem fra sykehus eller annet institusjonsopphold og det kan være medisiner som mangler.

## Trondheim kommune

4. Kan be om råd og veiledning.
5. Akutt oppstått sykdom.
6. Annet.

### *Hvordan fungerer tjenesten i praksis ?*

I perioden 15/1-15/4 2005 har jeg gjennomført et prøveprosjekt sammen med Hjelp 24 om en svartjeneste på kveld-, natt- og helg, på vegne av Hjemmetjenesten. Alle brukere har mottatt informasjonsbrev fra rådmannen om tilbudet. Statistikk viser en vesentlig økning i antall henvendelser, fra 184 henvendelser i januar til 721 henvendelser i mars mnd.

Fra kl.15.30 viderekobles sonenes telefonnummer til Hjelp 24 og tilbakestilles kl.08.00. Det er opprettet 22 stk. 815 nummer som benyttes til å identifisere både sonetilhørighet og innringers identitet, samt utarbeide statistikk for de enkelte sonene. Ansatte i Hjelp 24 besvarer anrop med følgende: Svartjeneste for Trondheim kommune, Hjemmetjenesten (navnet på sonen det ringes fra). Hjelp 24 mottar beskjed fra bruker, pårørende og formidler beskjed til sonens vaktpersonell. Hjelp 24 har oversikt over alle sonenes mobile vakttelefoner, gjennom nåværende avtale om svartjeneste for kommunale trygghetsalarmbrukere.

### *Kostnader*

Data/ teleteknisk løsning leveres av Carrot Communications ASA, hvor det bl.a er opprettet 22 stk 815 nummer som må benyttes for å identifisere sonetilhørighet. Telefonnumrene er tilrette-lagt i Hjelp24 Trygghetsalarms data/ alarm/ telefonisystem. Dette koster kr 18.888,- pr mnd, kr 226.650,- pr år og faktureres direkte fra Carrot Communications ASA til Trondheim kommune.

Hjelp 24 har beregnet kr. 525.000,- pr. år til drift- og lønnskostnader for tjenesten, knyttet til 7.500 henvendelser pr år. Tjenesten er å betrakte som helsetjeneste og derfor unntatt merverdigavgift. Da det er til sammen 22 soner som kan benytte svartjenestetilbudet fra Hjelp 24, vil kostnaden for hver sone utgjøre ca.35.000,- kroner pr. år. (de øvrige sonene har døgnkontinuerlig drift).

## Vurdering

De aller fleste sonene er tilgjengelig på telefon på dagtid. Det er noen få soner som vil få bedre telefontilgjengelighet i løpet av høsten 2005, da de flytter inn i nye lokaler. Det etableres en ny rutine for fastlegene og andre samarbeidspartnere som sikrer rask tilgjengelighet til sonene på dagtid.

Brukere og pårørende har lenge etterlyst en mulighet for å kontakte hjemmetjenesten på kveld og helg. Det hender ikke sjeldent at bruker ikke er hjemme når ansatte kommer til avtalt besøk. I slike situasjoner må ansatte bruke mye tid på å undersøke om bruker er hos pårørende, deltar i andre arrangement, eller om brukeren er påført skade, oppstått akutt sykdom, som en årsak til at bruker ikke kan åpne døren. Gjennom svartjenesten kan brukeren ringe når som helst og gi beskjed, slik at nevnte situasjoner kan unngås.

Erfaringer fra prøveperioden viser også at brukerne henvender seg i tilfeller hvor hjelpen ikke har kommet innen en time iht avtalt tid for hjelp og i forbindelse med medisinerings.

Da Trondheim kommune allerede har avtale med Hjelp 24 om svartjeneste for trygghetsalarmbrukere – er det ikke nødvendig å utlyse nytt anbud, når tjenesten er av samme type som hovedavtalen og når tilleggstenesten ikke overstiger 20 % av rammen for hovedavtalen. Tilleggsavtalen om svartjeneste for hjemmeboene brukere utgjør bare 0,1 % av hovedavtalen med Hjelp 24.

**Konklusjon**

Jeg vil iverksette følgende tiltak for å forbedre telefontilgjengeligheten til hjemmetjenesten:

1. Samarbeidspartnere vil få oppgitt ett telefonnummer som de kan ringe til ved henvendelser til sonene på dagtid.
2. Samtidig opprettes det en svartjeneste fra kl.15.30 til 08.00 som bedrer tilgjengelighet og servicen for brukerne, pårørende og andre samarbeidspartnere.

Jeg ber om at formannskapet tar saken til orientering.

Rådmannen i Trondheim, 23/5.2005

Tor Åm  
kommunaldirektør

Eirik Roos  
Rådgiver