



Private vagtcentraler kan frigøre hænder

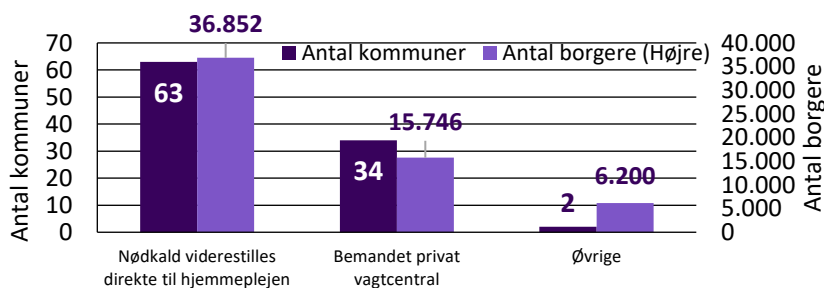
Det koster tid og ressourcer for sundhedspersonalet i kommunerne, når de skal tage imod nødkald fra borgere i eget hjem. Et øget samarbejde med private vagtcentraler kan sikre en bedre screening af fejløpkald og frigøre hænder i ældreplejen.

63 kommuner tager direkte imod nødkald fra borgerne

Cirka 60.000 borgere er tilknyttet en nødkaldsfunktion i eget hjem, så de kan få hjælp i tilfælde af svimmelhed, fald eller lign. I 63 kommuner er det hjemmeplejen, der tager direkte imod borgernes nødkald, mens de resterende samarbejder med private vagtcentraler om formidling og håndtering af opkaldene.

To ud af tre kommuner tager selv imod borgernes nødkald

Kommuner opgjort efter model for håndtering af nødkald



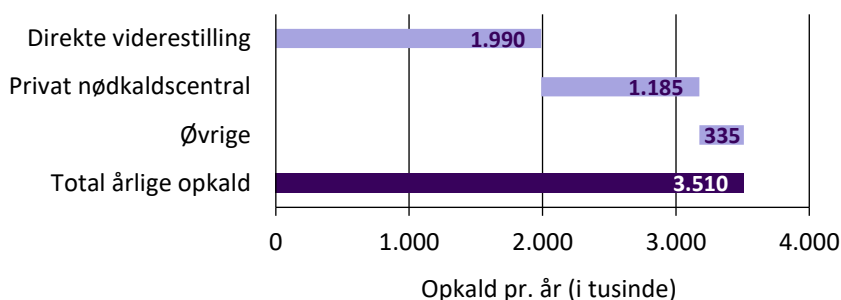
Anm: Se metodeafsnit for uddybning af antagelserne bag opdelingen. Antal kommuner summerer til 99, da Københavns Kommune har to forskellige løsninger.

Kilde: Tunstall A/S og DI-beregninger

Private vagtcentraler håndterer over en million opkald årligt

Årligt anslås det, at de ca. 60.000 borgere, der er tilknyttet en nødkaldsfunktion i eget hjem, samlet set foretager godt 3,5 mio. nødopkald. Det svarer til knap 60 nødopkald pr. borger pr. år eller 5 nødopkald om måneden. Omkring 1,2 mio. af disse opkald er varetaget af private vagtcentraler, svarende til omtrent en tredjedel af alle opkald.

Private vagtcentraler tager imod 1,2 ud af 3,5 mio. nødopkald
 Antal nødopkald opgjort på type af håndtering, 2023



Anm: Tallene er estimeret årligt niveau, se metodeafsnit for uddybning af antagelserne bag beregningerne.
 Kilde: Tunstall A/S og DI-beregninger

Kommuner bruger unødigt tid på fejlkald

Fordelen ved offentlig-privat samarbejde på området er, at den private, bemandede vagtcentral kan hjælpe med at foretage en indledende screening af det enkelte nødopkald ~~før~~ det lægger unødigt beslag på medarbejderne i ældre- og sygeplejen. Når en borger slår alarm, sørger personalet i vagtcentralen for at afdække årsagen til opkaldet, tage kontakt til hjemmeplejen og følge op på den eventuelle behandling. Erfaringen viser, at de private, bemandede vagtcentral er i stand til at frasortere omtrent 50 pct. af opkaldene, fordi borgerne i mange tilfælde har ringet op ved en fejl eller ikke viser sig at have behov for hjælp.¹

Potentiale for frigørelse af 50 årsværk

Lægges det til grund, at de borgere, der er tilknyttet nødopkald i gennemsnit foretager fire et halvt opkald af 5 minutter per måned, og at halvdelen af disse er fejlkald, vil de resterende 63

¹ CO-PI (2023). Sammen om ny teknologi og centraliseret respons (co-pi.dk)

kommuner således kunne frigøre mere end 50 årsværk ved at indlede samarbejder med private vagtcentraler. De frigjorte ressourcer vil i stedet kunne koncentrere sig om pleje og behandling af de borgere, der har brug for hjælp. I takt med at antallet af ældre med behov for hjælp og omsorg i eget hjem stiger, kan potentialet ligeledes forventes at vokse i årene fremover.

Private vagtcentraler kan frigøre 50 årsværk

Beregning af potentiale for frigjort arbejdskraft ved øget brug af private vagtcentraler til håndtering af nødkald

Antal borgere tilknyttet nødkald i kommuner uden samarbejde med privat vagtcentral	36.852
Antal opkald pr. år	3.509.892
Samlet tid til håndtering af opkald pr. år i timer	165.834
Samlet tid til håndtering af fejkald pr. år i timer	82.917
Antal årsværk til håndtering af fejkald pr. år	50,5

Anm.: Se metodeafsnit for uddybning af antagelserne bag beregningerne.
Kilde: Tunstall A/S og DI-beregninger

Et styrket offentlig-privat samarbejde om håndtering af nødkald kan således være et værktøj til at imødekomme manglen på arbejdskraft i ældreplejen. Samtidig det vil sikre, at medarbejderne i højere grad bruge deres tid og faglighed på kerneopgaven.

Metode

Model for håndtering af nødkald

Kommunerne er i denne analyse opdelt efter tre overordnede modeller for håndtering af nødkald:

1) *Direkte viderestilling* dækker over kommuner, som ikke gør brug af en bemanded vagtcentral, der som første led tager imod. I disse kommuner viderestilles samtlige opkald direkte til medarbejderne i hjemme(syge)plejen, uagtet hvem der administrerer den tekniske løsning bag nødkaldsfunktionen, herunder private virksomheder eller kommunale beredskaber. Beredskaberne agerer i visse tilfælde "bagvagt", hvis kommunens personale ikke besvarer opkaldet, men som klar

hovedregel er der også her tale om direkte viderestilling, hvor fejlkald ikke frasorteres.

2) *Bemandet, privat vagtcentral* dækker over kommuner, som samarbejder med en bemandet, privat vagtcentral om håndtering af nødkald. Den private aktør besvarer opkald i døgndrift, tager kontakt til hjemmeplejen og følger op på eventuel behandling. Da ca. 50 pct. af opkaldene er fejlkald (men som fortsat tager tid at besvare), er løsningen med til at frigive tid hos det social- og sundhedsfaglige personale, som i stedet kan bruges på borgernære indsatser.

3) *Øvrige* dækker over to kommuner (Aalborg og København²), hvis løsninger falder udenfor de to førnævnte kategorier. Her er tale om kommunalt bemandede vagtcentraler, der i et ukendt omfang kan antages også at frigøre tid gennem screening af fejlkald.

De bagvedliggende oplysninger om kommunernes forskellige løsninger er udleveret af Tunstall A/S.

Beregning af potentiale

Til beregning af potentialet for frigørelse af arbejdstid blandt det social- og sundhedsfaglige personale tages udgangspunkt i de 63 kommuner, hvor nødkaldene viderestilles direkte til medarbejderne. Den samlede opkaldstid i disse kommuner er fastsat ud fra antallet af borgere tilknyttet nødkald og en antagelse om, at hver borger foretager fire og et halvt opkald om måneden af 5 minutters varighed (jf. data fra Tunstall A/S). Det antages endvidere, at 50 pct. af opkaldene har karakter af fejlkald³, hvorved 82.917 timer kan frigøres. Disse timer svarer til 50,5 årsværk, idet et enkelt årsværk fastsættes til 1.642,8 timer (222 arbejdsdage af 7,4 timer pr. år.).

² Den ene af Københavns to forskellige løsninger.

³ Center for Offentlig-Privat Innovation (2023). Sammen om ny teknologi og centraliseret respons.