



ØGET AUTOMATISERING AF ISM HOS VESTSJÆLLANDS BRANDVÆSEN BETYDER MINDRE BEMANDING AF VAGTCENTRALEN

Vestsjællands Brandvæsen udnytter det fulde potentiale i Innovative Security Manager™ med et minimum af bemanning, og varetager 2.600 nødkald med en enkelt operatør.

Udfordringen

I forbindelse med etableringen i 2016 blev alarmmodtagelsen for de fem ejer kommuner samlet hos Vestsjællands Brandvæsen (VSBV). Sammenlagt betjener vagtcentralen hos VSBV 3.600 alarmer, fordelt på de traditionelle alarmtyper (ABA, 112 tyveri, nødkald osv.).

Nødkald fra ejerkommunernes ældre borgere er en stor del af vagtcentralens opgaveportefølje, og udgør ca. 2.600 af det samlede antal alarmer. Nødkaldene aktiveres i gennemsnit 700 gange i døgnet, og udgør derfor en væsentlig del af opgaveporteføljen, som skal overvåges og modtages døgnet rundt.

Nødkald er et vigtigt område og det er nødvendigt at sikre en korrekt håndtering hver gang. Et nødkald kan variere fra trivielle rutineopgaver til livstruende opkald. Nødkald er traditionelt set et område af alarmmodtagelse, som betyder en væsentlig arbejdsmæssig byrde for vagtcentralerne. I modsætning til de automatiserede alarmgivere, som klares med et par klik, er der her tale om oftest ældre borgere, hvor behovene kan være meget forskellige, og variere fra assistance omkring hygiejne til livstruende situationer.

Løsning

Hos VSBV sikrer ISM, at tiden udnyttes optimalt i besvarelsen af 700 daglige nødkald. Besvarelse af og respons på nødkaldet varetages nemlig af ISM ved automatisk viderestilling af opkald til den relevante hjemmepleje, som modtager opkaldet på sin telefon. Dermed behøver operatøren ikke at skulle besvare disse opkald blandt sine mange andre opgaver.

Nødkaldskunden har krav på en hurtig og effektiv assistance, og med automatiseringen af ISM, sikres bedre service overfor borgeren. Hvor borgeren traditionelt skal tale med en vagtcentral operatør, som skal viderestille nødkaldet til en hjemmepleje, tales der nu

direkte med hjemmeplejeren, som kan hjælpe eller besøge den ældre borger.

I tilfælde af at ingen hjemmeplejere besvarer nødkaldet, sendes dette automatisk i bagvagt på vagtcentralen, hvor det besvares af vagtcentral operatøren. Et kig i ISM rapportmodulet viser, at **ca. to procent af de daglige 700 nødkald går i bagvagt på vagtcentralen.**

Innovative Security Manager™ funktioner

- Innovative Security Manager V3.0
- VoIP (via 3CX PBX)
- Nødkald løsning/modul

ISM genererer på baggrund af gældende vagtskemaer de "kaldelister" som VoIP-softwaren benytter ved opkald til hjemmeplejere. Det hele håndteres af autoinstrukser i ISM, som automatisk påbegynder udgående opkald ved modtagelse af en alarm fra et nødkald.

Resultater

- Vagtcentraloperatøren kan fokusere på de mere beredskabsmæssige opgaver uden afbrydelser
- Vagtcentralen kan varetage sine opgaver med færre operatører. I dag er centralen er bemanded med blot en enkelt operatør, som varetager samtlige af beredskabets alarmmodtagelsesopgaver, herunder overvågning af ejerkommuners samlede antal af alarmer og nødkald
- Det betyder en besparelse på minimum en operatørplads (24/7) på vagtcentralen - med andre ord **en besparelse i omegnen af tre fuldtidsstillinger til alarmmodtagelse**
- Bedre service overfor borgeren, da borgeren tales der nu direkte med hjemmeplejeren, som kan hjælpe eller besøge den ældre borger

INNOVATIVE