

3 scenarier: Vision for Vestsjællands Brandvæsens vagtcentral

Indledning

Beredskabskommissionen havde på sit møde den 29. april 2016 en temadrøftelse om en mulig implementering af effektiviseringsgevinster - og en af konklusionerne var at hjemtage en effektiviseringsgevinst gennem en samling af de nuværende vagtcentral-løsninger til én.

Dermed opstår spørgsmålet: "hvad er det egentlig for en opgave, vi skal løse med vagtcentralen". Skal vi samle vagtcentralen, således at vi snævert løse VSBV's behov for en vagtcentral (112-udkald og ABA-alarmer) - eller skal vi dimensionere vagtcentralen, således at den også løser ejerkommunernes behov for vagtcentralløsninger (nødkald for ældre/døgnpleje, automatiske tyverialarmer, tekniske alarmer, elevatorialarmer m.v.).

For at anskueliggøre forskellige visioner for vagtcentralens udvikling, beskrives i dette notat 3 forskellige scenarier:

- a) den smalle model : modellen, der alene dækker VSBVs behov
- b) mellemmodellen: den nuværende model, hvor VSBVs behov dækkes - og hvor ejerkommunernes nuværende vagtcentralbehov løses
- c) den brede model: en model, hvor såvel VSBVs som ejerkommunernes nuværende og fremtidige behov for vagtcentralløsninger bliver dækket.

Hvad er en vagtcentral?

I sin grundsubstans er en vagtcentral et software, der viderestiller et opkald fra en kilde til den eller de, der skal respondere på kaldet. Eksempelvis bliver et udkald fra 112-alarcentralen uberørt af menneskehånd via VSBVs vagtcentral viderestillet til brandfolkene. Eller et nødkald fra en borger videreformidlet til hjemmeplejen.

Vagtcentralen er således i sin grundsubstans ubemandet. Og dog. Der er knyttet en del driftsopgaver til vagtcentralen: ud- og indkoblinger af automatiske brandalarmer, oprettelse og ændringer af nødkald, osv. Til denne typer opgaver bruger vi i dag ca. 2-3 årsværk.

Kun i den situation, hvor det ønskes, at vagtcentralen aktivt disponerer ressourcer - disponering køretøjer og materiel, visitation af nødkald, bagvagsordninger for eksempelvis nødkald til hjemmeplejen m.v., opstår der behov for en egentlig "bemandet" vagtcentral.



Hvad er VSBVs grundlæggende vagtcentralbehov?

VSBVs grundlæggende behov for vagtcentral er, at:

- kunne modtage modtage 112-udkald og viderestille til udkaldssystemet
- kunne modtage alarmer fra automatiske brandalarm-systemer - og viderestille til udkaldssystemet.

Desuden er der i et vist omfang behov for i forbindelse med alarmudkald behov for at støtte op omkring indsatsledernes indsats på skadesstedet i form af en "radiovagt", som bl.a. bistår med tilkald af specialmateriel (ekstra slukningstog, entreprenørmateriel m.v.)

En mere effektiv udnyttelse af mandskab og materiel på tværs af de 14 brandstationer og de 4 ø-beredskaber samt en øget anvendelse af det supplerende, frivillige beredskab, forudsætter en øget koordinering og disponering af ressourcerne.

Hvorfor træffe beslutning om visionen nu?

VSBV står foran at skulle træffe beslutning om hvilken teknisk platform, der skal vælges for den vagtcentralløsning, der skal samle de nuværende vagtcentraler i én samlet løsning. Samtidig skal der træffes beslutning om hvorvidt der skal vælges en strategisk samarbejdspartner blandt de øvrige beredskabers vagtcentraler - og i givet fald hvilken. Valgene afhænger af hvordan vi ser vagtcentralen udvikle sig over de kommende 5-6 år.

Hvilke opgaver løser VSBVs vagtcentraler i dag?

Holbæk:

Vagtcentralen, Holbæk betjener automatiske brandalarmer samt nødkald fra hjemmeplejen. Den tekniske løsning købes hos Frederiksborg Brandvæsen (tidligere Frederikssund Brandvæsen).

Udkald af brandfolkene sker via Falcks vagtcentral.

Vagtcentralen serviceres i dag fra Svebølle indenfor almindelig arbejdstid - derefter af den bemandede vagtcentralen i Frederiksborg Brandvæsen.

Kalundborg:

Vagtcentralen i Kalundborg betjener automatiske brandalarmer samt udkald af brandfolk i de tidligere Kalundborg, Gørlev og Hvidebæk kommuner.

I tidligere Høng Kommune varetages ABA- og udkald af brandfolk via vagtcentralen i Sorø. Vagtcentralen betjenes i dagtimerne fra Svebølle.

ABA-alarmer samt udkald i tidligere Bjergsted Kommune varetages af Falck.

Den integrerede pleje i Kalundborg har egne vagtcentraler til betjening af nødkald.

Lejre

Lejre har 2 vagtcentraler - en i Kr. Hyllinge og en i Hvalsø. At der er 2 beror på, at arbejdet med at skifte fra en leverandør til en anden blev stillet i bero, da der blev indgået aftale med beredskabet i Slagelse om at varetage beredskabschefstillingen.

I Lejre betjener vagtcentralerne automatiske brandalarmer, tyverialarmer, tekniske alarmer samt nødkald.



NOTAT

Vagtcentralen i Kr. Hyllinge betjenes fra Svebølle - vagtcentralen i Hvalsø betjenes fra Hvalsø af en deltidsansat brandmand.

Odsherred

Vagtcentralen i Nykøbing betjener automatiske brandalarmer, tyverialarmer, udkald af brandfolk samt nødkald for hjemmeplejen.

Vagtcentralen betjenes i dagtimerne fra Svebølle, medens den udenfor almindelig arbejdstid på skift betjenes af medarbejdere fra hjemmet.

Sorø

Vagtcentralen i Sorø betjener automatiske brandalarmer, udkald af brandfolk, indbrudsalarmer, nødkald for hjemmeplejen samt tekniske alarmer - herunder elevatorialarmer.

Vagtcentralen betjenes fra Sorø Brandstation indenfor almindelig arbejdstid. Udenfor almindelig arbejdstid betjenes den af vagthavende indsatsleder. Ved 112-udkald indkaldes deltidsansat brandmand (vagthavende nødbehandler) til at bemane vagtcentralen ("radiovagt"), således at man fra vagtcentralen kan bistå indsatslederen med tilkald af specialbistand.

Hvilke

	112-udkald	ABA	Nødkald ¹⁾	AIA ¹⁾	Elevator-alarmer ¹⁾	Tekniske alarmer ¹⁾
Holbæk	(Falck)	X	X			
Kalundborg	X	X				
Lejre	X	X	X	X		X
Odsherred	X	X	X	X		X
Sorø	X		X	X	X	X

¹⁾ kun i kommunale bygninger

Statistik

type	Antal	Udkald
112-udkald ²⁾		Ca. 1.150
ABA-anlæg ²⁾	462	
Nødkaldsanlæg ³⁾	2.122	
AIA-anlæg (tyv) ³⁾	163	
Elevator ³⁾	18	
Teknikalarmer ³⁾	9	
I alt ca.	3.924	

²⁾ VSBV-kerneopgave

³⁾ VSBV-sideaktiviteter



NOTAT

Nuværende vagtcentralers økonomi i 2014⁴⁾

Udgifter (R-2014)

Serviceaftaler (TDC-nødkaldslinier m.v.)	303.356
Frederiksborg vagtcentral	199.000
Falck	140.000
Lønudgifter til drift af vagtcentral ⁵⁾	910.576
Udkaldssystem (serviceaftaler, alarmlinier m.v.)	240.591
ABA til Roskilde og Falck	<u>127.500</u>
I alt	<u>1.680.432</u>

Indtægter

ABA	2.105.028
AIA	403.221
Nødkald	441.835
Diverse	<u>177.154</u>
I alt	<u>3.127.238</u>

dækningsbidrag **1.446.806**

⁴⁾ omsætningen steg markant i 2015 i Holbæk i forbindelse med hjemtagelse af ABA-alarmer fra Falck.

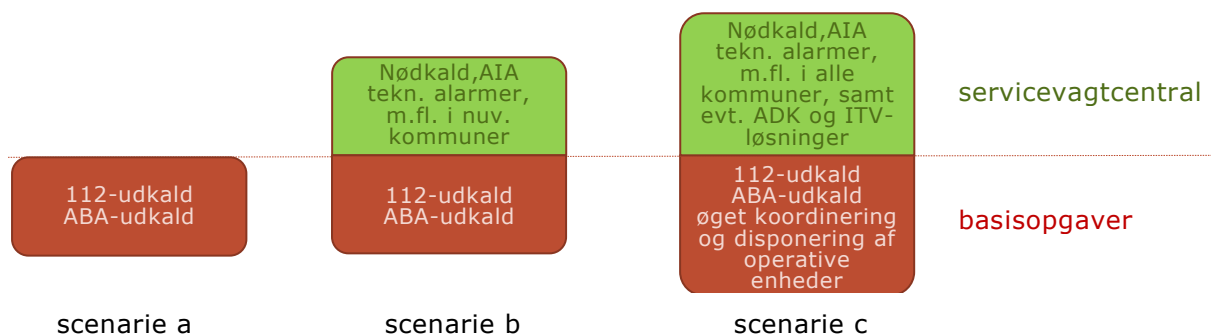
⁵⁾ Udgifter til aflønning af deltidsansatte brandfolk, der løser vagtcentralopgaver udenfor alm. arbejdstid er ikke medtaget.



NOTAT

Scenarier

I det efterfølgende beskrives 3 scenarier, som beskriver 3 nedslag på en linie fra alene at dække VSBVs egne behov (112-udkald og ABA-alarmer) til at dække såvel VSBVs som ejerkommunernes behov for vagtcentralløsninger.



Scenarie a, den smalle model

Vision

Der er ikke en specifik vision for vagtcentralen. Vagtcentralen er et nødvendigt redskab for at kunne løse VSBVs kerneopgave: at løse brand- og redningsopgaver.

Opgaver

- formidle 112-udkald til de operative enheder
- formidle indkomne ABA-alarmudkald til de operative enheder
- ind- og udkobling af ABA-alarmer

Det vil sige, at de opgaver, der i dag ligger udover disse opgaver ("servicevagtcentral") afvikles.

Organisering:

Opgaven kan løses internt i VSBV, eksempelvis ved at videreføre en af de nuværende vagtcentraler. Alternativt kan opgaven købes hos en ekstern leverandør - et andet beredskab, Falck eller lignende. Opgaven kan evt. sendes i udbud.

Budgetmæssig konsekvens:

Det dækningsbidrag, der hidtil har været på vagtcentralen, bortfalder.

Scenarie b, nugældende model

Vision

Visionen er, at videreføre og effektivisere de aktiviteter, der i dag løses af de nuværende 5 vagtcentraler samt de vagtcentralopgaver, der i dag løses af Falck og vagtcentralen i Frederiksborg Brandvæsen (tidligere: Frederikssund). Opgaverne samles i én teknisk



NOTAT

løsning, men udover den løbende teknologiske udvikling er det ikke hensigten at videreudvikle vagtcentralen og dens ydelser yderligere.

Opgaver

- opgaver, nævnt under scenarie a (basis-opgaverne)
- Nødkald i Holbæk, Sorø, Lejre og Odsherred kommuner
- Automatiske Indbruds Alarmer (AIA) i Lejre, Sorø og Odsherred kommuner
- Tekniske alarmer i Sorø og Lejre kommuner

Organisering

Der indgås et samarbejde med en af de øvrige beredskabs-vagtcentraler på Sjælland eller Fyn om en teknisk løsning - for at sikre redundans (en "spejlet" løsning, således at der i tilfælde af nedbrud er en fuldt funktionsdygtig reserve-vagtcentral), back-up samt teknisk support.

Bemandingsmæssigt er der flg. muligheder:

- VSBV arbejder i en såkaldt "ø-løsning", med en lokal vagtcentral, der bemannes et antal timer på hverdage. Udenfor denne "åbningstid" indgås aftale med en anden vagtcentral om at betjene vagtcentralen - eller evt. af en vagthavende medarbejder hos VSBV (indsatsleder, vagtcentralmedarbejder m.fl.), som kan løse opgaven fra hjemmet via TeamView'er.
- der indgås aftale med en (døgnbemandet) vagtcentral om at varetage betjeningen af vagtcentralen udenfor alm. arbejdstid.

Budgetmæssig konsekvens

Hjemtagelsen af opgaverne fra Falck og Frederikssund vil medføre mindreomkostninger i størrelsesordenen ca. 340.000 kr. pa. (2014-niveau).

Samlingen af de tekniske løsninger i én samlet løsning vil medføre mindreomkostninger til alarmlinier, serviceaftaler m.v. i en størrelsesorden, der afhænger af den valgte løsning. Der kan blive meromkostninger til bemanning af vagtcentralen, afhængig af den valgte løsning.

Såfremt der vælges en løsning, hvor hele den daglige betjening lægges fjernt fra den daglige bruger (ejerkommunernes institutioner og forvaltninger), kan der være en risiko for, at servicevagtcentral-opgaverne siver ud.

Samlet set vil der være mulighed for at øge dækningsbidraget i et vist omfang.

Scenarie c, den brede model ("ejerkommunernes vagtcentral")

Vision

I erkendelse af, at ejerkommunernes institutioner og forvaltninger hver især ikke har den fornødne kapacitet til løbende at udvikle sine vagtcentral-løsninger og til at finde de mest effektive løsninger (pris-, indholds- & kapacitetsmæssigt), kan der med en fælles vagtcentral-løsning etableres den fornødne volumen, og dermed ekspertise, til at vejlede



NOTAT

ejerkommunernes institutioner, forvaltninger og risiko-managers i valg af optimale vagtcentral-løsninger.

Visionen er, at videreføre og udvikle de opgaver, der i dag løses i de eksisterende vagtcentraler, således at opgaverne tilbydes alle ejerkommunerne, og således at der i takt med den teknologiske udvikling og udviklingen af ejerkommunernes behov - herunder for risikostyring - tilbydes nye vagtcentral-services.

Visionen er således, at vagtcentralen udvikles hen imod at blive "den fælleskommunale vagtcentral for Holbæk, Kalundborg, Lejre, Odsherred og Sorø kommuner" samtidig med at den løser sin basisopgave - og udvider den med øget tværgående disponering og koordinering - som vagtcentral for VSBV's operative opgaver.

Forudsætningen er, at der skabes betydelige synergieffekter for ejerkommunerne, samtidig med at det skaber en prisbillig løsning af primær-opgaven.

Opgaver

- opgaver, nævnt under scenarie a (primær-opgaverne)
- Nødkald i alle ejerkommuner
- Automatiske Indbruds Alarmer (AIA) i alle kommuner
- Tekniske alarmer m.v. i alle kommuner
- vejledning af ejerkommunerne i valg af tekniske løsninger samt, såfremt der udvikler sig et behov for det i ejerkommunerne:
- varetagelse af adgangskontrolopgaver (ADK) (fordi de teknisk set er sammenhængende med AIA-løsninger)
- varetagelse af videoovervågningsopgaver (ITV) (fordi de teknisk set er sammenhængende med AIA- og ADK-løsninger).

Organisering

Grundlæggende er der de samme muligheder, som i scenarie b. Dog må der tages udgangspunkt i, at såfremt forretningsmodellen skal udvikles, skal knowhow etableres i egen organisation.

Bemandingsmæssigt vil der kunne etableres en løsning, hvor "åbningstiden" gradvis udvides, i takt med at behovet herfor opstår - og, ikke mindst, der er en positiv businesscase i at gøre det.

Budgetmæssige konsekvenser.

Grundlæggende de samme som i forbindelse med scenarie b. Dette scenarie vil dog få en større omsætning i og med at opgaverne udvides over tid - efterhånden som ejerkommunerne lægger deres opgaver i VSBVs vagtcentral.



NOTAT

Beredskabsdirektørens indstilling

Beredskabsdirektøren indstiller en vision, som beskrevet i scenarie c. Indstillingen begrundes med:

- Forudsætningerne for, at VSBV kan hjemtage en effektiviseringsgevinst gennem en væsentligt forøget disponering og koordinering af mandskab og materiel på tværs af tjenestestederne er en mere "aktiv" vagtcentral.
- Der er en betydelig synergieffekt for VSBV i et aktivt samarbejde med ejerkommunerne om en "fælleskommunal vagtcentral"
- Der ses en betydelig synergieffekt for ejerkommunerne i at udvide det samarbejde, der hidtil har været i de fleste af ejerkommunerne om vagtcentraler. Dels fordi der samles know-how omkring vagtcentralen, dels fordi omkostninger til hardware - og til dels software - kan deles mellem kommunerne, og endelig fordi samarbejdet omkring vagtcentralen kan lede frem til fælles løsninger (og evt. fælles udbud) på eksempelvis nødkaldsområdet.