

Homeline Service - pakiet informacyjny dotyczący konsultacji publicznych

1. O Homeline

Usługa Homeline (obejmuje Homeline i Homeline Plus) pomaga ludziom zachować niezależność we własnych domach. Jeśli ktoś źle się czuje, upadł lub potrzebuje pomocy, może nacisnąć alarm Homeline, aby porozmawiać z przeszkolonym personelem 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.

Kiedy ktoś zadzwoni, personel porozmawia z nim, oceni sytuację i zorganizuje wsparcie. Może to obejmować zapewnienie przez telefon, kontaktowanie się z członkiem rodziny lub opiekunem, prośenie oficera odpowiedzi Homeline o wizytę, lub wezwanie służb ratunkowych w razie potrzeby.

Standardowa usługa Homeline kosztuje średnio 40 funtów miesięcznie za usługę podstawową. Niektóre osoby korzystają również z *Homeline Plus*, który kosztuje od 76 do 96 funtów miesięcznie, obejmuje to dodatkową technologię, taką jak czujniki, detektory, strony i inny sprzęt, aby zapewnić dodatkowe bezpieczeństwo i alerty w domu. Podsumowanie pakietów usług Homeline można znaleźć na końcu niniejszego dokumentu w **dodatku 1**, wraz ze szczegółami opłat za każdą opcję usługi.

Homeline obsługuje obecnie ponad 4000 osób w całym Swindon, w tym:

- Lokatorzy komunalni w mieszkaniach chronionych lub wspieranych.
- Klienci prywatni, którzy zdecydują się na subskrypcję
- Osoby otrzymujące plany wsparcia opieki społecznej dla dorosłych, gdzie Homeline stanowi część ich wsparcia

Po przeprowadzeniu oceny Homeline Rada uważa, że utrzymanie obecnego modelu nie jest już opłacalne, biorąc pod uwagę obawy związane z ochroną, zgodność z prawem, stabilność finansową i obawy dotyczące zdolności pracowników. W związku z tym Rada pragnie zasięgnąć opinii użytkowników usług i ogółu społeczeństwa w sprawie przyszłego kierunku działania usługi Homeline.

2. Dlaczego doradzamy

Dla najemców spoza Rady usługa jest zamknięta dla nowych klientów od stycznia 2024 r. Ze względu na presję kadrową i operacyjną. Oznacza to, że osoby, które mogą korzystać ze wsparcia, nie mają obecnie dostępu do niego, a Rada musi przeanalizować, w jaki sposób usługa może działać w sposób zrównoważony w dłuższej perspektywie. Nie wiadomo, ile dodatkowych osób chciałoby uzyskać dostęp do usługi, ale nie było w stanie tego zrobić w tym okresie. Konsultacje te dają zatem również możliwość oceny zainteresowania przyszłą usługą ze strony mieszkańców, którzy nie są obecnie klientami usługi.

Rada zdaje sobie sprawę z pewnych niedociągnięć usługi i jest zaniepokojona upewnieniem się, że usługa nie stwarza niepotrzebnego ryzyka dla osób, które wspiera (użytkowników usług). Bezpieczeństwo naszych mieszkańców i użytkowników usług będzie kluczowym czynnikiem w podejmowaniu przyszłych decyzji. Przykładem tego rodzaju problemu jest to, że słyszeliśmy od niektórych osób korzystających z usługi Homeline, że czekanie na poradę medyczną przed udzieleniem wsparcia, na przykład gdy ktoś upadł, może powodować opóźnienia. Wymóg ten ma na celu zapewnienie ludziom bezpieczeństwa, ponieważ koledzy Homeline nie są przeszkoleni medycznie i nie mają dostępu do sprzętu medycznego, dlatego przed podjęciem pewnych decyzji

muszą zasięgnąć odpowiedniej porady. Jednak w miarę jak potrzeby użytkowników usług stają się coraz bardziej złożone, opóźnienia te mogą być frustrujące i mogą stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa lub nagłe wypadki medyczne, jeśli pomoc nie jest dostępna wystarczająco szybko. Rada bada zatem sposoby lepszej ochrony użytkowników usług, jeśli lub kiedy korzystają z usługi Homeline, a zagrożenia dla zdrowia i bezpieczeństwa mogą być w miarę możliwości ograniczone.

Niektórzy najemcy Rady w mieszkaniach chronionych lub wspieranych korzystają z Homeline jako integralną część umowy najmu. Jednak informacje zwrotne od niektórych najemców są takie, że nie chcą oni otrzymywać usługi jako obowiązkowej części najmu, na którą muszą wpłacić obowiązkową składkę, nawet jeśli nie korzystają z usługi. Ważną częścią tych konsultacji jest poinformowanie najemców, którzy mają Homeline w swoich najemcach, o propozycjach rozpatrywanych przez Radę i zaproszenie do dalszych oświadczeń, jakie mogą mieć.

Oprócz powyższego usługa Homeline działa również z przewidywanym przekroczeniem wydatków, wynoszącym 0,5 miliona funtów rocznie, częściowo z powodu zamknięcia usługi od stycznia 2024 r., i istnieje potrzeba zbadania, czy i jak można ją dostarczyć w sposób, który pozostaje przystępny dla mieszkańców, podatników i ostatecznie finansowo dla Rady.

W świetle powyższych rozważań Rada uważa, że nadszedł właściwy moment, aby ocenić ogólny popyt i zainteresowanie usługą oraz zasięgnąć opinii na temat tego, jaki model najlepiej zaspokoi potrzeby obywateli w przyszłości. Konsultacje te przedstawiają cztery warianty, które zdaniem Rady są potencjalnie wykonalnymi rezultatami, a mianowicie:

1. **Usługa tylko telefoniczna**, tj. Homeline jest obsługiwana przez Radę wyłącznie jako usługa telefoniczna i nie ma fizycznej odpowiedzi.
2. **Usługa mieszana**: tj. fizyczne odpowiedzi na połączenia Homeline są zlecane zewnętrznemu dostawcy zleconemu przez Radę, podczas gdy Rada nadal prowadzi usługę telefoniczną.
3. **usługę świadczoną zewnętrznemu, tj. usługę** Homeline zleconą w całości zewnętrznemu dostawcy zleconemu przez Radę; lub
4. **Zatrzymanie usługi**, tj. Rada całkowicie zaprzestaby świadczenia lub finansowania usługi Homeline.

W niniejszym dokumencie konsultacyjnym określono również 4 kolejne modele, które Rada przeanalizowała również pod kątem przyszłości usługi Homeline, ale nie uważa za wykonalne opcje z powodów podanych poniżej.

3. W jaki sposób Rada uwzględni otrzymane informacje zwrotne

Rada nie ma obecnie preferowanej opcji spośród czterech, w których konsultowano się, i zwraca się o informacje zwrotne od konsultantów na temat każdego z nich.

Informacje zwrotne otrzymane na temat tych konsultacji pomogą Radzie zrozumieć, w jaki sposób ludzie korzystają z usługi, co cenią najbardziej i jakie zmiany, jeśli w ogóle, poprą. Wyniki konsultacji będą następnie stanowić zalecenie dla gabinetu dotyczące przyszłego kierunku służby Homeline. Jeśli zaproponowane zostaną zmiany w umowach najmu w wyniku podejmowania decyzji przez Radę po tych konsultacjach, Rada będzie dalej współpracować z najemcami, którzy mają zainstalowaną usługę Homeline, w sprawie zmiany ich umów najmu w odpowiednim czasie.

Podejmując ostateczną decyzję o sposobie postępowania, Rada weźmie pod uwagę szereg czynników, w tym:

- Jak każda opcja zmienia się/wpływa na poziom ryzyka związanego z usługą Homeline, zgodnie z aktualnie świadczoną (wyjaśnione powyżej).
- Wpływ każdego wariantu na siłę roboczą Rady.
- Wpływ każdej opcji na osoby korzystające z usługi, w tym na łagodzenie wszelkich zagrożeń ochronnych.
- w jaki sposób każdy wariant wpływa na budżet Rady oraz na tych, którzy korzystają z tych usług, którzy mogą być zmuszeni zapłacić więcej; oraz
- Wszelkie szczególne problemy, względy lub trudności, z którymi Rada może się zmierzyć przy wdrażaniu każdego wariantu.

Rada weźmie również pod uwagę wszelkie konsekwencje dla równości każdego wariantu i wraz z konsultacjami opracowuje szczegółową ocenę skutków równości. Konsultanci proszeni są o dostarczenie informacji na temat równości w ankiecie towarzyszącej tym konsultacjom, które zostaną uwzględnione w ocenie skutków dla równości przeprowadzanej przez Radę.

4. Odpowiednie ramy prawne i polityczne

Homeline jest usługą nieustawową obsługiwaną przez Radę. Oznacza to, że Rada nie jest prawnie zobowiązana do jej udzielenia.

Historycznie, Homeline została dostarczona przez Radę, aby wspierać ludzi w zachowaniu bezpieczeństwa i niezależności w domu, pomagając im szybko uzyskać dostęp do pomocy, gdy jej potrzebują. Chociaż nie zapobiega incydentom, takim jak upadki lub choroby, może pomóc zapewnić, że wsparcie zostanie wprowadzone wcześniej, potencjalnie zmniejszając lub opóźniając potrzebę bardziej intensywnych lub długoterminowych usług ustawowych. Jest to zgodne z obowiązkami Rady wynikającymi z ustawy o opiece z 2014 r., polegającymi na promowaniu dobrostanu oraz zapobieganiu, ograniczaniu lub opóźnianiu potrzeby formalnej opieki i wsparcia poprzez terminowe zapewnienie, oznakowanie i eskalację odpowiednich usług, gdy jest to wymagane.

Dla niektórych użytkowników usług Homeline stanowi część formalnego planu wsparcia lub pakietu opieki wprowadzonego na mocy ustawy o opiece z 2014 r., gdzie usługa przyczynia się do zaspokojenia ich kwalifikujących się potrzeb w zakresie opieki i wsparcia. Podejmując wszelkie decyzje dotyczące przyszłości usługi Homeline, Rada dokona przeglądu i rozważy, czy jakiegokolwiek zmiany mogą być konieczne w planach wsparcia Care Act lub budżetach osobistych, aby zapewnić, że potrzeby mieszkańców w zakresie opieki i wsparcia są nadal odpowiednio zaspokajane.

W przypadku użytkowników usług, którzy mają dostęp do usługi Homeline zawartej w ich umowach najmu, w tym mieszkających w mieszkaniach chronionych lub wspieranych, sekcja 105 ustawy o mieszkalnictwie z 1985 r. wymaga, aby Rada przygotowała ustalenia dotyczące informowania bezpiecznych najemców, na których mogą znacząco wpłynąć zmiany odnoszące się do usług

świadczonych w związku z ich mieszkaniem, oraz do rozważenia wszelkich otrzymanych oświadczeń przed podjęciem decyzji. Jeżeli zmiany w umowach najmu są następnie wymagane w wyniku jakiegokolwiek ostatecznej decyzji podjętej przez Radę, Rada jest również zobowiązana do doręczenia zawiadomienia zgodnie z sekcją 103 ustawy o mieszkalnictwie z 1985 r. przed jakąkolwiek zmianą umów najmu. Gdy Rada będzie miała bardziej konkretny pogląd na to, jak usługa Homeline powinna działać w przyszłości, rozważy, czy zmiana umów najmu byłaby konieczna, i na tym etapie będzie dalej współpracować z najemcami.

Rada przyznaje, że osoby, które obecnie korzystają z usługi Homeline, w szczególności osoby przebywające w pomieszczeniach chronionych lub wspieranych, mogą posiadać cechy chronione ustawą o równości z 2010 r., w tym wiek i status niepełnosprawności. Podejmując wszelkie decyzje dotyczące sposobu korzystania z usługi Homeline, Rada weźmie również pod uwagę wszelkie konsekwencje równości każdej z rozważanych opcji, w tym w szczególności potrzebę:

- A. Wyeliminować dyskryminację między osobami, które mają wspólną cechę chronioną, a tymi, które tego nie posiadają;
- B. promowanie równości szans między osobami, które mają wspólną cechę chronioną, a tymi, które tego nie posiadają; oraz
- C. Wspieranie dobrych relacji między osobami, które mają wspólną cechę chronioną, a tymi, które tego nie mają.

Jeżeli jakakolwiek opcja zastosowana przez Radę wpłynie na jej siłę roboczą, Rada będzie współpracować ze swoimi pracownikami w zakresie tych skutków, w tym poprzez podjęcie konsultacji z pracownikami, które były konieczne, aby to zrobić.

5. Opcje na przyszłość

Rada rozważa kilka opcji, w jaki sposób Homeline może działać w przyszłości.

Nie podjęto żadnych decyzji i jak wspomniano powyżej, Rada nie ma obecnie preferowanego wariantu. Tabela podsumowująca aktualną ocenę ryzyka Rady związaną z każdym z 4 wariantów znajduje się na końcu niniejszego dokumentu w **dodatku 2**.

Konsultanci zwracają się o informacje zwrotne na temat każdej z poniższych opcji. Informacje zwrotne otrzymane w wyniku tych konsultacji pomogą ukształtować zalecenie, które zostanie przekazane gabinetowi Rady w czerwcu 2026 r.

Opcja 1: Usługa tylko telefoniczna (obsługiwana przez Radę)

Obecnie zespół Homeline Rady zarządza bardzo szerokim zakresem połączeń, od wsparcia niskiego szczebla (np. pomocy w codziennych zadaniach, takich jak gotowanie obiadu) po nagłe wypadki wysokiego szczebla (np. Potrzeba karetki pogotowia). Ten zakres odpowiedzialności, w połączeniu z opisanymi powyżej ograniczeniami szkoleniowymi i sprzętowymi, stanowi znaczące ryzyko, które wymaga ciągłego nadzoru i łagodzenia skutków.

W ramach tego wariantu Rada nadal prowadziłaby usługę Homeline, ale stałaby się usługą tylko **telefoniczną**. Element odpowiedzi fizycznej usługi Homeline nie byłby już zapewniany.

Użytkownicy usług nadal mieliby swój sprzęt alarmowy, a telefony trafiałyby do przeszkolonych pracowników Rady, którzy mogą zapewnić bezpieczeństwo, kontrole opieki społecznej lub w razie potrzeby skontaktować się ze służbami ratunkowymi. **Nie byłoby fizycznego zespołu reagowania** odwiedzającego domy. Jeśli ktoś potrzebował pomocy osobiście, musiałoby to być zorganizowane oddzielnie, na przykład od rodziny, opiekunów, sąsiadów lub służb ratunkowych, w razie potrzeby.

Czynniki, które należy wziąć pod uwagę przez konsultantów.

Realizacja tej opcji oznaczałaby, że:

- Część usługi Homeline zostałaaby zachowana w uproszczonej formie, aby utrzymać ofertę wsparcia ze strony Rady, chociaż Rada nadal nie byłaby w stanie udzielić specjalistycznego wsparcia medycznego (jak ma to miejsce obecnie).
- Spowoduje to usunięcie osobistego zespołu reagowania, zmniejszając koszty ponoszone przez Radę.
- Rada musiałaby dalej rozważyć, w jaki sposób usługa Homeline może zostać przeniesiona na usługę cyfrową (ponieważ analogowe usługi telefonii krajowej mają zostać wyłączone w 2026 r.), aby zapewnić dalsze łączenie połączeń z Homeline.
- Ponieważ pracownicy Rady nie byłiby zaangażowani w fizyczną pomoc użytkownikom usług, ryzyko operacyjne dla Rady zostałoby zminimalizowane. Jednak użytkownicy usług musieliby polegać na innych źródłach pomocy, gdy potrzebna jest fizyczna reakcja i mogą dłużej czekać na wsparcie, aczkolwiek wsparcie, które jest lepiej przeszkolone medycznie (np. ze służb ratunkowych). W przypadku niektórych użytkowników usługi zmiana na usługę tylko telefoniczną może oznaczać, że nie mogą oni dłużej przebywać w swoim obecnym miejscu zakwaterowania.
- Rada może być zmuszona rozważyć różne umowy najmu tych użytkowników usług, którzy mają Homeline w ramach umowy najmu.
- Rada musiałaby dokonać przeglądu planów opieki i wsparcia, w przypadku których Homeline jest włączona do pakietu „Care Act 2014”, aby zapewnić odpowiednie zaspokojenie potrzeb tych osób.

Wariant 2: Model mieszany (Rada i partner zlecony zewnętrznie)

W ramach tego wariantu Rada nadal prowadziłaby **usługę telefoniczną** i sprawowałaby nadzór nad ogólnym systemem Homeline. Jednak sama Rada nie zapewniłaby fizycznego wsparcia w zakresie reagowania. Zamiast tego, jeśli ktoś potrzebował wizyty domowej, **usługodawca zlecony zewnętrznie** z przeszkolonym personelem (na przykład z umiejętnościami opieki zdrowotnej lub pierwszej pomocy) byłby odpowiedzialny za udzielenie fizycznej reakcji.

Wariant ten umożliwiłby kontynuację usługi Homeline, aczkolwiek ze zmianami w celu uwzględnienia niektórych zagrożeń ochronnych i operacyjnych.

Czynniki, które należy wziąć pod uwagę przez konsultantów.

Realizacja tej opcji oznaczałaby, że:

- Rada musiałaby zbadać opłacalny finansowo model z zewnętrznymi dostawcami, który potencjalnie mógłby zostać przetestowany w drodze przetargu konkurencyjnego. Ta opcja dalszego świadczenia usługi Homeline musiałaby uwzględniać poziom popytu na poziomie lokalnym oraz poziom opłat, które mają być uiszczane przez użytkowników usług w celu utrzymania ich dostępu do usługi. Jeśli koszt świadczenia usługi wzrośnie, prawdopodobne jest, że opłaty płacone przez osoby korzystające z usługi również musiałyby wzrosnąć.
- Doświadczenie Rady w świadczeniu usługi Homeline byłoby wspierane przez wyspecjalizowane służby ratownicze, które mogłyby osobiście zapewnić odpowiednio przeszkolone wsparcie.
- Nastąpiłby tymczasowy proces przejściowy, w którym usługa fizycznego reagowania zostanie przekazana zewnętrznemu dostawcy, który musiałby odpowiednio zmobilizować.
- Rada musiałaby zlecić usługodawcy, któremu jest w stanie opracować silne partnerstwo, uzgodnienia w zakresie nadzoru i koordynację, aby usługa była skutecznie utrzymywana. W przeciwnym razie może istnieć ryzyko operacyjne między Radą a zleconym usługodawcą związane ze świadczeniem różnych części usługi.
- Jak powyżej, Rada musiałaby dalej rozważyć, w jaki sposób usługa Homeline może zostać przeniesiona na usługę cyfrową (ponieważ analogowe usługi telefonii krajowej mają zostać wyłączone w 2026 r.), aby zapewnić, że połączenia z Homeline będą nadal łączyć się.
- Uruchomienie zewnętrznego dostawcy prawdopodobnie będzie miało wpływ na koszty, w tym dla osób korzystających z usługi, w zależności od stawek dostawcy, na które mogą mieć wpływ takie czynniki, jak popyt na usługę Homeline i podlegać testom rynkowym przeprowadzanym przez Radę (w tym potencjalnie konkurencyjnemu procesowi przetargowemu w celu wyznaczenia zewnętrznego dostawcy).

Opcja 3: Usługa świadczona zewnętrźnie

W ramach tego wariantu wszystkie elementy usługi Homeline byłyby obsługiwane i dostarczane przez partnera zewnętrznego zleconego przez Radę. Oznacza to, że **zaufany partner** zostałby wyznaczony do prowadzenia zarówno telefonicznej, jak i osobistej części odpowiedzi fizycznej Homeline na podstawie umowy z Radą.

Rada nie będzie już świadczyć usługi bezpośrednio, ale **ustaliłaby zasady, monitorowała wyniki oraz sprawdzała jakość i bezpieczeństwo.**

Czynniki, które należy wziąć pod uwagę przez konsultantów.

Realizacja tej opcji oznaczałaby, że:

- Rada musiałaby zbadać opłacalny finansowo model z zewnętrznymi dostawcami, który potencjalnie mógłby zostać przetestowany w drodze przetargu konkurencyjnego. Zlecenie całości usługi Homeline zewnętrznemu dostawcy miałyby największy wpływ na koszty ze wszystkich opcji dalszego świadczenia usługi Homeline, i musiałby uwzględniać poziom popytu na poziomie lokalnym oraz poziom opłat, które mają być uiszczane przez użytkowników usług, aby utrzymać ich dostęp do usługi. Jeśli koszt świadczenia usługi wzrośnie, prawdopodobne jest, że opłaty płacone przez osoby korzystające z usługi również musiałby wzrosnąć.
- Użytkownicy usług mogą korzystać z nowych technologii i wiedzy medycznej, które mogą być odpowiednio dostarczane przez zewnętrznych dostawców, w tym z nowego sprzętu telefonii, który dostawca może zainstalować zamiast obecnego sprzętu Rady. Użytkownicy usług mieliby jednak mniej bezpośredni kontakt z pracownikami Rady.
- Odpowiedzialność operacyjna za świadczenie całej usługi Homeline zostałaby zlecona podmiotowi spoza Rady. Rada musiałaby zatem zapewnić wdrożenie solidnych mechanizmów zarządzania umowami i monitorowania, a także odpowiednich zabezpieczeń danych, co wymagałoby poniesienia przez Radę pewnych elementów bieżących kosztów finansowych.
- Uruchomienie zewnętrznego dostawcy prawdopodobnie będzie miało wpływ na koszty, w tym dla osób korzystających z usługi, w zależności od stawek dostawcy, na które mogą mieć wpływ takie czynniki, jak popyt na usługę Homeline i podlegać testom rynkowym przeprowadzanym przez Radę (w tym potencjalnie konkurencyjny proces przetargowy w celu wyznaczenia zewnętrznego dostawcy).
- Nastąpiłby tymczasowy proces przejściowy, w którym całość usługi zostanie przekazana zewnętrznemu usługodawcy, który musiałby odpowiednio zmobilizować, co prawdopodobnie zajęłoby więcej czasu niż gdyby Rada utrzymała działanie usługi telefonicznej.

Opcja 4: Zatrzymanie usługi

W ramach tej opcji **usługa Homeline zostałaby całkowicie zatrzymana** (tj. zarówno jako usługa telefoniczna, jak i usługa fizycznego reagowania).

Oznaczałoby to, że nawet tam, gdzie zainstalowany jest sprzęt Homeline, nie byłoby alarmu społeczności, wsparcia telefonicznego ani osobistej odpowiedzi ze strony pracowników Rady. Ludzie musieliby zorganizować własne wsparcie, takie jak:

- Rodzina lub przyjaciele
- Agencje opieki
- Prywatne firmy alarmowe lub monitorujące
- Usługi ratunkowe

W ramach wdrażania każdej decyzji Rada dostarczyłaby użytkownikom usług Homeline informacje o tym, w jaki sposób mogliby przejść na alternatywne usługi lub ścieżki reagowania społeczności. Rada dokonałaby również przeglądu planów wsparcia z 2014 r. dotyczących użytkowników usług, którzy obecnie włączają Homeline do swoich pakietów opieki, aby zapewnić, że ich kwalifikujące się usługi opieki i wsparcia będą nadal odpowiednio realizowane.

Jednak Rada nie będzie już finansować ani świadczyć usługi Homeline, ani samodzielnie, ani od jakiegokolwiek dostawcy zleconego zewnętrznemu.

Czynniki, które należy wziąć pod uwagę przez konsultantów.

Realizacja tej opcji oznaczałaby, że:

- Koszt Rady prowadzącej usługę Homeline zostałby usunięty ze zobowiązań finansowych Rady, a sprzęt Homeline musiałby zostać odinstalowany z nieruchomości ludzi.
- Rada musiałaby rozważyć zmianę umów najmu dla najemców, którzy mają Homeline zawartą w umowach najmu.
- Użytkownicy usług musieliby szukać alternatywnych opcji wsparcia. W przypadku niektórych użytkowników usług brak tej usługi może oznaczać, że nie mogą oni dłużej przebywać w swoim obecnym miejscu zakwaterowania; oraz
- Zapotrzebowanie na inne usługi opieki społecznej lub służby ratunkowe (w tym te świadczone przez Radę i/lub lokalnych partnerów zdrowotnych) może zostać zwiększone.

6. Opcje nieuznawane za opłacalne

Rozważając warianty, które należy rozważyć w odniesieniu do przyszłości usługi Homeline, Rada nie uważa, że wykonalne byłoby:

1. Nie podejmuj żadnych działań i kontynuuj obsługę aktualnie obsługiwaną.
2. Podjęcie bardzo znaczącego programu inwestycyjnego (szacowanego na około 1 mln funtów) w celu ulepszenia usługi Homeline w sposób uwzględniający zagrożenia zabezpieczające, finansowe i inne, z jakimi boryka się obecnie Rada.
3. Tymczasowe przeniesienie usługi fizycznej odpowiedzi Homeline do dostawcy zleconego zewnętrznemu na krótki okres czasu.

Wynika to z faktu, że żadna z powyższych opcji nie rozwiązuje obaw przedstawionych w sekcji 2 powyżej dotyczących dalszego działania usługi Homeline. Każda z tych opcji miałaby znaczące niekorzystne skutki dla sytuacji finansowej Rady i jej ustaleń dotyczących siły roboczej, przy jednoczesnym braku ograniczenia ryzyka operacyjnego, na jakie narażona jest Rada w dalszym świadczeniu usług Homeline.

7. Jak wziąć udział

Możesz podzielić się swoimi poglądami od 1 stycznia 2026 do 27 ^{lutego} 2026 przez:

- Wypełnienie **ankiety online**, którą można znaleźć na stronie Homeline na stronie www.swindon.gov.uk.

- Wypełniając **ankietę papierową** i przekazując ją radzie, szczegółowe informacje na temat tego, jak to zrobić, można znaleźć na stronie Homeline na stronie www.swindon.gov.uk.
- W razie potrzeby prosząc **pracowników Rady** o pomoc w wypełnieniu ankiety, szczegółowe informacje na temat tego, jak to zrobić, można znaleźć na stronie Homeline na stronie www.swindon.gov.uk.

Kopię tego pakietu konsultacyjnego można również uzyskać w biurach Rady.

8. Co dzieje się dalej

Po zakończeniu konsultacji wszystkie informacje zwrotne zostaną sprawdzone.

Rada rozważy:

- Co ludzie mówią o każdej opcji.
- Jak przystępny cenowo i zrównoważony byłby każdy model.
- potencjalny wpływ na osoby korzystające z usługi; oraz
- Równość i względy prawne.

Podjmując ostateczne decyzje dotyczące sposobu postępowania, Rada weźmie również pod uwagę czynniki określone w sekcji 3 powyżej.

9. Kluczowe pytania konsultacyjne

Ankieta poprosi o opinie na temat:

- Które części Homeline cenisz najbardziej.
- Co myślisz o każdej z opcji.
- Czy nadal będziesz korzystać z usługi, gdyby się zmieniła.
- Jaki poziom płatności uznasz za rozsądny.
- To, co uważasz za najważniejsze cechy Homeline; i
- Wszelkie elementy bieżącej usługi, które można ulepszyć.

Dziękujemy za udział!

Nasze poglądy są ważne. Pomogą one Radzie w podjęciu uczciwej i świadomej decyzji o tym, jak Homeline powinna działać w przyszłości.

DODATEK 1: PODSUMOWANIE PAKIETÓW USŁUG HOMELINE WRAZ ZE SZCZEGÓŁOWYMI INFORMACJAMI NA TEMAT OPŁAT ZA KAŻDĄ USŁUGĘ

Opłaty za usługi Homeline	
Homeline Podstawowy	£40.36 miesięcznie
Homeline Plus — Poziom 1 (Obejmuje Homeline Basic i dodatkowe wyposażenie o wartości od 1 do 250 GBP, takie jak czujniki, detektory, pagery i inny sprzęt)	£76.76 na miesiąc
Homeline Plus — Poziom 2 (Obejmuje Homeline Basic i dodatkowe wyposażenie o wartości od 251 do 500 GBP, takie jak czujniki, detektory, pagery i inny sprzęt)	£85.45 na miesiąc
Homeline Plus — Poziom 3 (Obejmuje Homeline Basic i dodatkowe wyposażenie o wartości 500 GBP, takie jak czujniki, detektory, pagery i inny sprzęt)	£96.92 na miesiąc

ZAŁĄCZNIK 2: PODSUMOWANIE WARIANTÓW I AKTUALNA OCENA RYZYKA PRZEZ RADĘ

	Opcja	Wpływ na ryzyko	Wpływ na użytkowników usług	Krótkoterminowy wpływ na budżet	Długoterminowy wpływ na budżet	Złożoność wdrożenia
1	Zatrzymaj całą usługę	Najmniejsze bezpośrednie ryzyko ponoszone przez radę — ponieważ brak usługi nie ma zatem bezpośredniego ryzyka operacyjnego	Najwyższa - Największa redukcja usług	Wysokie w krótkim okresie	Niski - brak długoterminowego wpływu na budżet, brak bieżących kosztów świadczenia usług.	Niski
2	Utrzymuj tylko telefon (zatrzymaj fizyczną odpowiedź)	Pewne bezpośrednie ryzyko ponoszone przez radę w wyniku świadczenia usług telefonicznych	Średni - pewna redukcja usług	Wysokie w krótkim okresie	Nie do końca zrozumiałe na tym etapie - Prawdopodobnie będzie to niższy koszt, ale długoterminowy model finansowy/wpływ będzie zależał od popytu na usługę i poziomu uiszczanych opłat, co może znacząco wpłynąć na dochód, a tym samym wpływ finansowy netto.	Niski
3	Zlecaj tylko fizyczną odpowiedź (trzymaj telefon w domu)	Najwyższe - Pewne bezpośrednie ryzyko ponoszone przez radę i pewne ryzyko pośrednie byłoby kontynuowane poprzez odpowiedzialność za zapewnienie jakości, zgodności i wydajności innego dostawcy (również ryzyko związane z nieefektywną współpracą)	Brak redukcji usług - zmiana modelu i dostawcy, z potencjałem lepszej obsługi.	Niski	Średni - prawdopodobnie niższy koszt uruchomienia usługi w oparciu o tańszy element odpowiedzi, ale chyba że usługa zostanie ponownie otwarta, prawdopodobnie będzie to ciągłe przekroczenie wydatków i presja spowodowana utratą dochodów.	Najwyższy — połowa wewnętrzna, połowa outsourcingu to najbardziej złożony model
4	Outsourcingu całej usługi	Pewne ryzyko pośrednie wynikające z odpowiedzialności za zapewnienie jakości, zgodności i wydajności innego dostawcy. Wariant ten wiąże się z mniejszym ryzykiem niż wariant 3, ponieważ wariant 3 wymaga skutecznej współpracy między dwiema organizacjami, a w wariantcie 3 rada zachowuje bezpośrednią odpowiedzialność za jeden element usługi.	Brak redukcji usług — zmiana modelu i dostawcy, z potencjałem. dla lepszej obsługi	Niski	Najwyższy - Koszt uruchomienia usługi wzrasta i chyba że usługa zostanie ponownie otwarta, prawdopodobnie będzie to ciągłe nadmierne wydatki i presja.	Średni