

Homeline Service — Pachet de informații privind consultarea publică

1. Despre Homeline

Serviciul Homeline (include Homeline și Homeline Plus) ajută oamenii să rămână independenți în propriile case. Dacă cineva se simte rău, cade sau are nevoie de ajutor, poate apăsa alarma Homeline pentru a vorbi cu personalul instruit 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână.

Când cineva sună, personalul va vorbi cu ei, va evalua situația și va aranja sprijin. Aceasta ar putea include reasigurarea prin telefon, contactarea unui membru al familiei sau a unui îngrijitor, solicitarea unui ofițer de intervenție internă pentru a vizita sau apelarea serviciilor de urgență, dacă este necesar.

Serviciul standard Homeline costă în medie 40 de lire sterline pe lună pentru serviciul de bază. Unii oameni folosesc, de asemenea, *Homeline Plus*, care costă între 76 și 96 de lire sterline pe lună, aceasta include tehnologie suplimentară, cum ar fi senzori, detectoare, pagini și alte echipamente pentru a oferi siguranță suplimentară și alerte în casă. Un rezumat al pachetelor de servicii Homeline poate fi găsit la sfârșitul acestui document în **Anexa 1**, împreună cu detalii despre tarifele pentru fiecare opțiune de serviciu.

Homeline sprijină în prezent peste 4.000 de persoane din Swindon, inclusiv:

- Chiriașii consiliului în locuințe adăpostite sau susținute.
- Clienți privați care aleg să se aboneze
- Persoanele care primesc planuri de asistență socială pentru adulți, unde Homeline face parte din sprijinul lor

După ce a întreprins o evaluare a domeniului Homeline, Consiliul consideră că menținerea modelului actual nu mai este viabilă, ținând seama de preocupările legate de protecția mediului, de conformitatea juridică, de sustenabilitatea financiară și de preocupările legate de capacitatea forței de muncă. Prin urmare, Consiliul dorește să consulte utilizatorii serviciilor, precum și publicul în general, cu privire la direcția viitoare a serviciului intern.

2. De ce ne consultăm

Pentru chiriașii care nu fac parte din Consiliu, serviciul a fost închis noilor clienți din ianuarie 2024 din cauza presiunilor de personal și operaționale. Aceasta înseamnă că persoanele care ar putea beneficia de sprijin nu pot avea acces la acesta, iar Consiliul trebuie să revizuiască modul în care serviciul poate funcționa durabil pe termen lung. Nu se știe câte persoane suplimentare ar dori să acceseze serviciul, dar nu au reușit să facă în această perioadă. Prin urmare, această consultare oferă, de asemenea, o oportunitate de a evalua interesul pentru un serviciu viitor din partea rezidenților care nu sunt în prezent clienți ai serviciului.

Consiliul este conștient de unele deficiențe ale serviciului și este preocupat să se asigure că serviciul nu creează riscuri inutile pentru persoanele pe care le sprijină (utilizatorii serviciilor). Siguranța rezidenților noștri și a utilizatorilor de servicii va fi un aspect cheie în luarea deciziilor viitoare. Un exemplu al acestui tip de problemă este că am auzit de la unii oameni care folosesc serviciul Homeline că așteptarea sfaturilor medicale înainte de a putea fi acordată asistență, de exemplu atunci când cineva a căzut, poate provoca întârzieri. Această cerință este în vigoare pentru a menține oamenii în siguranță, deoarece colegii din Homeline nu sunt instruiți medical și nu au acces la

echipamente medicale și, prin urmare, trebuie să solicite sfaturi adecvate înainte de a lua anumite decizii. Cu toate acestea, pe măsură ce nevoile utilizatorilor de servicii devin mai complexe, aceste întârzieri pot fi frustrante și pot crea riscuri de siguranță sau urgențe medicale dacă ajutorul nu este disponibil suficient de repede. Prin urmare, Consiliul explorează modalități prin care utilizatorii serviciilor pot fi mai bine protejați dacă sau când utilizează serviciul Homeline, iar riscurile pentru sănătate sau siguranță pot fi atenuate pe cât posibil.

Unii dintre chiriași Consiliului în locuințe adăpostite sau sprijinite au utilizarea Homeline inclusă ca parte integrantă a contractului lor de închiriere. Cu toate acestea, feedback-ul unor chiriași este că aceștia nu doresc să primească serviciul ca parte obligatorie a chiriei lor la care trebuie să plătească o contribuție mandată, chiar dacă nu utilizează serviciul. O parte importantă a acestei consultări constă în informarea chiriașilor care au inclus Homeline în contractele lor de închiriere cu privire la propunerile examinate de Consiliu și de a invita orice alte reprezentanțe pe care le-ar putea avea.

În plus față de cele de mai sus, serviciul Homeline funcționează, de asemenea, cu o cheltuială excesivă proiectată, de 0,5 milioane de lire sterline pe an, parțial din cauza închiderii serviciului din ianuarie 2024 și este necesar să se exploreze dacă și cum poate fi livrat într-un mod care rămâne accesibil pentru rezidenți, contribuabili și viabil din punct de vedere financiar pentru Consiliu.

Având în vedere considerațiile de mai sus, Consiliul consideră că acum este momentul potrivit pentru a evalua cererea generală și interesul pentru serviciu și pentru a căuta opinii cu privire la tipul de model care ar răspunde cel mai bine nevoilor oamenilor în viitor. Această consultare prezintă 4 opțiuni care, în opinia Consiliului, sunt posibile rezultate viabile, și anume:

1. **Un serviciu exclusiv telefonic**, adică Homeline fiind operat de Consiliu doar ca serviciu telefonic și fără răspuns fizic.
2. **Un serviciu mixt**: adică răspunsurile fizice la apelurile interne sunt externalizate către un furnizor extern comandat de Consiliu, în timp ce Consiliul continuă să opereze un serviciu telefonic.
3. **un serviciu furnizat extern, și anume serviciul** intern externalizat în totalitate unui furnizor extern comandat de Consiliu; sau
4. **Oprirea serviciului**, adică Consiliul ar înceta cu totul furnizarea sau finanțarea serviciului intern.

Acest document de consultare prezintă, de asemenea, 4 modele suplimentare pe care Consiliul le-a analizat și pentru viitorul serviciului intern, dar nu consideră opțiuni viabile din motivele prezentate mai jos.

3. Modul în care Consiliul va lua în considerare feedback-ul primit

În prezent, Consiliul nu are o opțiune preferată dintre cele 4 consultate și solicită feedback din partea consultaților cu privire la fiecare dintre acestea.

Feedback-ul primit cu privire la această consultare va ajuta Consiliul să înțeleagă modul în care oamenii folosesc serviciul, ce prețuiesc cel mai mult și ce schimbări ar sprijini, dacă este cazul. Rezultatele consultării vor informa apoi o recomandare adresată Cabinetului cu privire la viitoarea direcție a Serviciului Intern. În cazul în care se propun modificări ale contractelor de închiriere ca

urmare a procesului decizional al Consiliului în urma acestei consultări, Consiliul va continua să colaboreze cu chiriașii care au instalat serviciul intern cu privire la variația contractelor lor de închiriere în timp util.

Atunci când ia o decizie finală cu privire la modul de acțiune, Consiliul va lua în considerare o serie de factori, printre care:

- Modul în care fiecare opțiune modifică/influențează nivelul riscurilor asociate serviciului intern, astfel cum este furnizat în prezent (explicat mai sus).
- Impactul fiecărei opțiuni asupra forței de muncă a Consiliului.
- Impactul fiecărei opțiuni asupra persoanelor care utilizează serviciul, inclusiv în atenuarea oricăror riscuri de protecție.
- modul în care fiecare opțiune are impact asupra bugetului Consiliului, iar cei care utilizează serviciile ar putea fi nevoiți să plătească mai mult; și
- Orice probleme, considerații sau dificultăți specifice cu care se poate confrunta Consiliul în punerea în aplicare a fiecărei opțiuni.

De asemenea, Consiliul va lua în considerare eventualele implicații ale egalității fiecărei opțiuni și elaborează o evaluare detaliată a impactului egalității, pe lângă această consultare. Consultanților li se solicită să furnizeze informații privind egalitatea în sondajul care însoțește această consultare, care să fie luate în considerare în evaluarea impactului egalității de către Consiliu.

4. Cadrul juridic și politic relevant

Homeline este un serviciu non-statutar operat de Consiliu. Aceasta înseamnă că Consiliul nu este obligat din punct de vedere legal să o furnizeze.

Din punct de vedere istoric, Homeline a fost oferită de Consiliu pentru a sprijini oamenii să rămână în siguranță și independenți acasă, ajutându-i să acceseze rapid ajutor atunci când au nevoie. Deși nu împiedică apariția unor incidente precum căderi sau îmbolnăviri, poate contribui la asigurarea faptului că sprijinul este pus în aplicare mai devreme, reducând sau întârziind eventual nevoia de servicii statutare mai intensive sau pe termen lung. Acest lucru se aliniază cu îndatoririle Consiliului în temeiul Legii privind îngrijirea din 2014, de a promova bunăstarea și de a preveni, reduce sau întârzia nevoia de îngrijire și sprijin formal, oferind reasigurare, semnalizare și escaladare în timp util către serviciile potrivite atunci când este necesar.

Pentru unii utilizatori de servicii, Homeline face parte dintr-un plan formal de sprijin sau pachet de îngrijire pus în aplicare în temeiul Legii privind îngrijirea din 2014, în care serviciul contribuie la satisfacerea nevoilor lor eligibile de îngrijire și asistență. În luarea oricărei decizii cu privire la viitorul serviciului intern, Consiliul va revizui și va analiza dacă pot fi necesare modificări ale planurilor de sprijin ale Legii privind îngrijirea sau bugetele personale pentru a se asigura că nevoile de îngrijire și sprijin ale rezidenților continuă să fie îndeplinite în mod corespunzător.

Pentru utilizatorii de servicii care au acces la serviciul Homeline inclus ca parte a contractelor lor de închiriere, inclusiv cei care locuiesc în locuințe protejate sau întreținute, secțiunea 105 din Legea privind locuințele din 1985 impune Consiliului să ia măsuri pentru informarea chiriașilor în siguranță care sunt susceptibili de a fi afectați în mod substanțial de modificările legate de serviciile furnizate în legătură cu locuința lor și să ia în considerare orice declarații primite înainte de a lua o decizie. Dacă ulterior sunt necesare modificări ale contractelor de închiriere ca urmare a oricărei decizii finale luate de Consiliu, Consiliul este, de asemenea, obligat să notifice în conformitate cu secțiunea 103 din Legea privind locuințele din 1985 înainte de orice modificare a contractelor lor de închiriere. Odată ce Consiliul va avea o viziune mai concretă asupra modului în care ar trebui să funcționeze serviciul intern în viitor, acesta va analiza dacă ar fi necesară modificarea contractelor de închiriere și va continua colaborarea cu chiriașii în acea etapă.

Consiliul recunoaște că persoanele care utilizează în prezent serviciul intern, în special cei aflați în locuințe adăpostite sau sprijinite, pot avea caracteristici protejate de Legea privind egalitatea din 2010, inclusiv vârsta și statutul lor de handicap. În luarea oricăror decizii cu privire la modul de desfășurare a serviciului intern, Consiliul va avea în vedere, de asemenea, eventualele implicații de egalitate ale fiecăreia dintre opțiunile luate în considerare, inclusiv, în special, necesitatea de a:

- A. Eliminarea discriminării între persoanele care împărtășesc o caracteristică protejată relevantă și cele care nu au;
- B. promovarea egalității de șanse între persoanele care împărtășesc o caracteristică protejată relevantă și cele care nu au; și
- C. Încurajarea relațiilor bune între persoanele care împărtășesc o caracteristică protejată relevantă și cele care nu.

În cazul în care orice opțiune urmărită de Consiliu are un impact asupra forței sale de muncă, Consiliul va interacționa cu angajații săi cu privire la aceste impacturi, inclusiv prin desfășurarea de consultări cu angajații care ar fi necesare pentru a face acest lucru.

5. Opțiuni pentru viitor

Consiliul analizează mai multe opțiuni pentru modul în care Homeline ar putea funcționa în viitor.

Nu s-a luat nicio decizie și, după cum s-a menționat mai sus, Consiliul nu are în prezent o opțiune preferată. Un tabel rezumat al evaluării actuale a riscurilor de către Consiliu, asociată fiecăreia dintre cele patru opțiuni, poate fi găsit la sfârșitul prezentului document în **apendicele 2**.

Consultanții solicită feedback cu privire la fiecare dintre opțiunile prezentate mai jos. Feedback-ul primit în urma acestei consultări va contribui la formularea unei recomandări care urmează să fie adresată Cabinetului Consiliului în iunie 2026.

Opțiunea 1: Serviciu exclusiv telefonic (operat de consiliu)

În prezent, echipa Homeline a Consiliului gestionează o gamă foarte largă de apeluri, de la asistență la nivel scăzut (de exemplu, ajutor cu sarcini zilnice, cum ar fi gătitul cinei) până la situații de urgență la nivel înalt (de exemplu, nevoie de o ambulanță). Această amplitudine a responsabilității, combinată cu constrângerile de formare și echipamente prezentate mai sus, reprezintă un risc notabil care necesită supraveghere și atenuare continuă.

În cadrul acestei opțiuni, Consiliul va continua să gestioneze serviciul Homeline, dar ar deveni un serviciu exclusiv **telefonic**. Elementul de răspuns fizic al serviciului patriei nu va mai fi furnizat.

Utilizatorii de servicii ar avea în continuare echipamentul de alarmă, iar apelurile ar fi adresate personalului instruit al Consiliului, care poate oferi asigurări, controale de bunăstare sau poate contacta serviciile de urgență, dacă este necesar. Nu ar **exista o echipă de răspuns fizic** care să viziteze casele. Dacă cineva are nevoie de ajutor personal, acest lucru ar trebui să fie aranjat separat, de exemplu de familie, îngrijitori, vecini sau serviciile de urgență, acolo unde este necesar.

Factori care trebuie luați în considerare de către consultanți.

Urmarea acestei opțiuni ar însemna că:

- O parte a serviciului intern ar fi menținută, într-o formă simplificată, pentru a menține o ofertă de sprijin din partea Consiliului, deși Consiliul nu ar fi în continuare în măsură să acorde asistență medicală specializată (așa cum este cazul acum).
- Aceasta ar elimina echipa de răspuns în persoană, reducând costurile pentru Consiliu.
- Consiliul ar trebui să analizeze în continuare modul în care serviciul intern poate fi trecut la un serviciu digital (întrucât serviciile de telefonie analogică la nivel național vor fi oprite în 2026), pentru a se asigura că apelurile către Homeline continuă să se conecteze.
- Întrucât personalul Consiliului nu ar fi implicat în asistarea fizică a utilizatorilor de servicii, riscurile operaționale pentru Consiliu ar fi reduse la minimum. Cu toate acestea, utilizatorii de servicii ar trebui să se bazeze pe alte surse de ajutor atunci când este nevoie de un răspuns fizic și pot aștepta mai mult timp de la asistență, deși asistență care este mai bine instruită din punct de vedere medical (de exemplu, de la serviciile de urgență). Pentru unii utilizatori de servicii, o schimbare la un serviciu exclusiv telefonic poate însemna că nu mai pot rămâne în spațiul de cazare actual.
- Este posibil ca Consiliul să fie nevoit să ia în considerare diferitele contracte de închiriere ale acelor utilizatori de servicii care au inclus Homeline ca parte a contractului lor de închiriere.
- Consiliul ar trebui să revizuiască planurile de îngrijire și sprijin în cazul în care Homeline este inclusă ca parte a îndeplinirii unui pachet privind Legea privind îngrijirea din 2014, pentru a se asigura că nevoile acestor persoane sunt satisfăcute în mod corespunzător.

Opțiunea 2: Model mixt (Consiliu și un partener angajat extern)

În cadrul acestei opțiuni, Consiliul ar continua să gestioneze **serviciul de telefonie** și să supravegheze în continuare sistemul național general. Cu toate acestea, Consiliul nu ar oferi el însuși sprijin fizic pentru răspuns. În schimb, dacă cineva avea nevoie de o vizită la domiciliu, un **furnizor însărcinat extern** cu personal instruit (de exemplu, cu abilități de asistență medicală sau de prim ajutor) ar fi responsabil pentru furnizarea unui răspuns fizic.

Această opțiune ar permite serviciului intern să continue, deși cu modificări pentru a aborda anumite riscuri de salvagardare și operaționale.

Factori care trebuie luați în considerare de către consultanți.

Urmarea acestei opțiuni ar însemna că:

- Consiliul ar trebui să exploreze un model viabil din punct de vedere financiar cu furnizori externi, care ar putea fi testat printr-un exercițiu competitiv de licitație. Această opțiune pentru continuarea furnizării serviciului intern ar trebui să ia în considerare nivelul cererii la nivel local și nivelul tarifelor care trebuie plătite de utilizatorii serviciilor pentru a-și menține accesul la serviciu. Dacă costul furnizării serviciului crește, este probabil ca și taxele plătite de cei care utilizează serviciul să crească.
- Experiența Consiliului în ceea ce privește furnizarea serviciului intern ar fi sprijinită de respondenți specialiști care ar putea oferi personal asistență instruită corespunzător.
- Ar exista un proces de tranziție temporară în care serviciul de răspuns fizic este predat unui furnizor extern, care ar trebui să se mobilizeze în consecință.
- Consiliul ar trebui să comisioneze un furnizor care este capabil să dezvolte parteneriate puternice de lucru, mecanisme de supraveghere și coordonare pentru ca serviciul să fie menținut cu succes. În caz contrar, pot exista riscuri operaționale între Consiliu și furnizorul desemnat pentru furnizarea diferitelor părți ale serviciului.
- Ca și mai sus, Consiliul ar trebui să analizeze în continuare modul în care serviciul intern poate fi trecut la un serviciu digital (întrucât serviciile de telefonie analogică la nivel național vor fi oprite în 2026), pentru a se asigura că apelurile către Homeline continuă să se conecteze.
- Punerea în funcțiune a unui furnizor extern va avea probabil implicații asupra costurilor, inclusiv pentru cei care utilizează serviciul, în funcție de tarifele furnizorilor, care pot fi afectate de factori precum cererea pentru serviciul intern și pot face obiectul unor teste de piață de către Consiliu (inclusiv un eventual proces de licitație competitiv pentru numirea unui furnizor extern).

Opțiunea 3: Serviciu livrat extern

În cadrul acestei opțiuni, toate elementele serviciului intern ar fi operate și furnizate de un partener extern comandat de Consiliu. Aceasta înseamnă că un **partener de încredere** ar fi numit pentru a gestiona atât părțile telefonice, cât și cele de răspuns fizic în persoană ale Homeline, în baza contractului cu Consiliul.

Consiliul nu va mai furniza serviciul în mod direct, ci va **stabili normele, va monitoriza performanța și va verifica calitatea și siguranța**.

Factori care trebuie luați în considerare de către consultanți.

Urmarea acestei opțiuni ar însemna că:

- Consiliul ar trebui să exploreze un model viabil din punct de vedere financiar cu furnizori externi, care ar putea fi testat printr-un exercițiu competitiv de licitație. Externalizarea întregului serviciu intern către un furnizor extern ar avea cel mai mare impact din punct de vedere al costurilor dintre toate opțiunile de continuare a furnizării serviciului Homeline și ar trebui să ia în considerare nivelul cererii la nivel local și nivelul tarifelor care trebuie plătite de utilizatorii serviciului pentru a-și menține accesul la serviciu. Dacă costul furnizării serviciului crește, este probabil ca și taxele plătite de cei care utilizează serviciul să crească.
- Utilizatorii de servicii pot beneficia de noi tehnologii și expertiză medicală care pot fi furnizate în mod corespunzător de către furnizori externi, inclusiv de echipamente de telefonie noi pe care furnizorul le poate instala în locul echipamentelor actuale ale Consiliului. Cu toate acestea, utilizatorii serviciilor ar avea un contact mai puțin direct cu personalul Consiliului.
- Responsabilitatea operațională pentru furnizarea întregului serviciu intern ar fi externalizată către o entitate care nu face parte din Consiliu. Prin urmare, Consiliul ar trebui să se asigure că există mecanisme solide de gestionare și monitorizare a contractelor, precum și garanții adecvate privind datele, ceea ce ar necesita suportarea de către Consiliu a unor elemente ale costurilor financiare curente.
- Punerea în funcțiune a unui furnizor extern va avea probabil implicații asupra costurilor, inclusiv pentru cei care utilizează serviciul, în funcție de tarifele furnizorilor, care pot fi afectate de factori precum cererea pentru serviciul intern și supus testării pieței de către Consiliu (inclusiv un eventual proces de licitație competitiv pentru numirea unui furnizor extern).
- Ar exista un proces de tranziție temporară în care întregul serviciu este predat unui furnizor extern, care ar trebui să se mobilizeze în consecință, ceea ce ar dura probabil mai mult decât în cazul în care Consiliul ar menține funcționarea serviciului de telefonie.

Opțiunea 4: Oprirea serviciului

În cadrul acestei opțiuni, **serviciul intern s-ar opri complet** (adică atât ca serviciu telefonic, cât și ca serviciu de răspuns fizic).

Acest lucru ar însemna că, chiar și acolo unde sunt instalate echipamente pentru patrie, nu ar exista alarmă comunitară, asistență telefonică sau răspuns personal din partea personalului Consiliului. Oamenii ar trebui să-și aranjeze propriul sprijin, cum ar fi:

- Familie sau prieteni
- Agenții de îngrijire
- Companii private de alarmă sau monitorizare
- Servicii de urgență

Ca parte a punerii în aplicare a oricărei decizii, Consiliul ar furniza informații utilizatorilor serviciilor interne cu privire la modul în care aceștia ar putea trece la servicii alternative sau căi de răspuns ale comunității. Consiliul ar revizui, de asemenea, planurile de sprijin din 2014 ale utilizatorilor de servicii

care au inclus în prezent patre ca parte a pachetelor lor de îngrijire, pentru a se asigura că serviciile lor de îngrijire și asistență eligibile continuă să fie îndeplinite în mod corespunzător.

Cu toate acestea, Consiliul nu va mai finanța sau furniza serviciul Homeline, nici de la sine, nici de la niciun furnizor însărcinat extern.

Factori care trebuie luați în considerare de către consultanți.

Urmarea acestei opțiuni ar însemna că:

- Costul gestionării serviciului Homeline de către Consiliu ar fi eliminat din datoriile financiare ale Consiliului, iar echipamentele Homeline ar trebui să fie dezinstalate de pe proprietățile oamenilor.
- Consiliul ar trebui să ia în considerare modificarea contractelor de închiriere pentru chiriași care au inclus Homeline în contractele lor de închiriere.
- Utilizatorii de servicii ar trebui să caute opțiuni alternative de asistență. Pentru unii utilizatori de servicii, absența acestui serviciu poate însemna că aceștia nu mai pot rămâne în unitatea lor actuală de cazare; și
- Cererea pentru alte servicii comunitare de îngrijire sau servicii de urgență (inclusiv cele furnizate de Consiliu și/sau partenerii locali de sănătate) poate fi crescută.

6. Opțiuni care nu sunt considerate viabile

Luând în considerare opțiunile care trebuie luate în considerare pentru viitorul serviciului intern, Consiliul nu consideră că ar fi viabil nici:

1. Nu luați nicio măsură și continuați cu serviciul așa cum este operat în prezent.
2. Să întreprindă un program de investiții foarte important (estimat la aproximativ 1 milion de lire sterline) pentru a îmbunătăți serviciul intern într-un mod care să abordeze riscurile de salvagardare, financiare și de altă natură cu care se confruntă în prezent Consiliul.
3. Un transfer temporar al serviciului de răspuns fizic Homeline către un furnizor comandat extern pentru o perioadă scurtă de timp.

Acest lucru se datorează faptului că niciuna dintre opțiunile de mai sus nu abordează preocupările prevăzute în secțiunea 2 de mai sus cu privire la funcționarea continuă a serviciului intern. Fiecare dintre aceste opțiuni ar avea implicații negative semnificative pentru poziția financiară a Consiliului și pentru aranjamentele sale privind forța de muncă, nereușind în același timp să atenueze riscurile operaționale cu care se confruntă Consiliul în ceea ce privește continuarea funcționării serviciului intern în sine.

7. Cum să participați

Vă puteți împărtăși opiniile între 1 ianuarie ²⁰²⁶ și 27 ^{februarie} 2026 prin:

- Completarea **sondajului online** care poate fi găsit pe pagina Homeline a site-ului www.swindon.gov.uk.
- Completând un **sondaj pe hârtie** și postându-l înapoi la consiliu, detalii despre cum să faceți acest lucru pot fi găsite pe pagina Homeline a site-ului www.swindon.gov.uk.
- Solicitând ajutor **personalului Consiliului** pentru a finaliza sondajul, dacă este necesar, detalii despre cum să faceți acest lucru pot fi găsite pe pagina Homeline a site-ului www.swindon.gov.uk.

O copie a acestui pachet consultativ poate fi accesată și la birourile Consiliului.

8. Ce se întâmplă în continuare

După încheierea consultării, toate feedback-urile vor fi revizuite.

Consiliul va lua în considerare:

- Ce au spus oamenii despre fiecare opțiune.
- Cât de accesibil și durabil ar fi fiecare model.
- Impactul potențial asupra persoanelor care utilizează serviciul; și
- Egalitate și considerații juridice.

În luarea oricăror decizii finale cu privire la modul de acțiune, Consiliul va ține seama, de asemenea, de factorii prevăzuți în secțiunea 3 de mai sus.

9. Întrebări cheie de consultare

Sondajul vă va solicita opiniile cu privire la:

- Ce părți ale patriei prețuiți cel mai mult.
- Ce părere aveți despre fiecare dintre opțiuni.
- Dacă ați continua să utilizați serviciul dacă s-ar schimba.
- Ce nivel de plată ați considera rezonabil.
- Ceea ce credeți că sunt cele mai importante caracteristici ale Homeline; și
- Orice părți ale serviciului actual care ar putea fi îmbunătățite.

Vă mulțumim că ați participat!

Părerile noastre sunt importante. Acestea vor ajuta Consiliul să ia o decizie corectă și informată cu privire la modul în care ar trebui să funcționeze Homeline în viitor.

APENDICELE 1: REZUMATUL PACHETELOR DE SERVICII INTERNE, CU DETALII DESPRE TARIFELE PENTRU FIECARE SERVICIU

Taxe pentru serviciul intern	
Homeline Basic	£40.36 pe lună
Homeline Plus — Nivel 1 (Include Homeline Basic și echipamente suplimentare în valoare de 1 până la 250 GBP, cum ar fi senzori, detectoare, pagere și alte echipamente)	£76.76 pe lună
Homeline Plus — Nivel 2 (Include Homeline Basic și echipamente suplimentare în valoare de 251 până la 500 GBP, cum ar fi senzori, detectoare, pagere și alte echipamente)	£85.45 pe lună
Homeline Plus — Nivel 3 (Include Homeline Basic și echipamente suplimentare în valoare de peste 500 GBP, cum ar fi senzori, detectoare, pagere și alte echipamente)	£96.92 pe lună

APENDICELE 2: REZUMATUL OPȚIUNILOR ȘI EVALUAREA ACTUALĂ A RISCURILOR DE CĂTRE CONSILIU

	Opțiune	Impactul asupra riscului	Impactul asupra utilizatorilor de servicii	Impactul pe termen scurt asupra bugetului	Impactul pe termen lung asupra bugetului	Complexitatea implementării
1	Oprii întregul serviciu	Cel mai mic risc direct deținut de consiliu - deoarece niciun serviciu nu are, prin urmare, niciun risc operațional direct	Cea mai mare - Cea mai mare reducere a serviciilor	Ridicat pe termen scurt	Scăzut - fără impact pe termen lung asupra bugetului, deoarece nu există costuri continue de furnizare a serviciilor.	Scăzut
2	Mențineți numai telefonul (opriți răspunsul fizic)	Unele riscuri directe deținute de consiliu ca urmare a furnizării serviciului telefonic	Mediu - o anumită reducere a serviciilor	Ridicat pe termen scurt	Neînțeles pe deplin în această etapă - Este probabil să fie un cost mai mic, dar modelul/impactul financiar pe termen lung va depinde de cererea pentru serviciu și de nivelul taxelor plătite, ceea ce ar putea avea un impact semnificativ asupra veniturilor și, prin urmare, a impactului financiar net.	Scăzut
3	Externalizați numai răspunsul fizic (păstrați telefonul în casă)	Cel mai ridicat - Unele riscuri directe deținute de consiliu și unele riscuri indirecte ar continua prin responsabilitatea de a asigura calitatea, conformitatea și performanța unui alt furnizor (de asemenea, riscuri asociate cu nefuncționarea eficientă împreună)	Nicio reducere a serviciilor - schimbare în model și furnizor, cu potențial pentru un serviciu mai bun.	Scăzut	Mediu - Probabil că va fi un cost mai mic pentru a rula serviciul pe baza elementului de răspuns fiind mai ieftin, dar cu excepția cazului în care serviciul se redeschide, este probabil să fie o cheltuială excesivă continuă și o presiune din cauza pierderii veniturilor.	Cel mai mare - jumătate intern, jumătate externalizat este cel mai complex model
4	Externalizarea întregului serviciu	Unele riscuri indirecte prin responsabilitatea pentru asigurarea calității, conformității și performanței unui alt furnizor. Această opțiune prezintă un risc mai mic decât opțiunea 3, deoarece opțiunea 3 necesită o colaborare eficientă între două organizații, iar în opțiunea 3 consiliul își păstrează responsabilitatea directă pentru un element al serviciului.	Nicio reducere a serviciilor - schimbare de model și furnizor, cu potențial. pentru un serviciu mai bun	Scăzut	Cel mai mare - Costul de funcționare a serviciului crește și, cu excepția cazului în care serviciul se redeschide, probabil va fi o cheltuială excesivă și o presiune continuă.	Mediu