

Nyhedsbrev juni 2017

# Evaluering af Fælles Ser- vicecenter

*Efter at have været et projekt i to år, har vi i Fælles Servicecenter nu evalueret projektet. Hvad har vi lært? Hvilke processer har vi været igennem? Hvordan hænger finansieringen sammen?*



**D**a det skal besluttes, om Fælles Servicecenter skal i drift, er der blevet lavet en evaluering af Fælles Servicecenter. Evalueringen skal vise de resultater og erfaringer samt den læring, som Fælles Servicecenter har frembragt fra maj 2015 til maj 2017.

Evalueringen viser, at det giver stordriftsfordele at etablere et Fælles Servicecenter. Endvidere viser det sig, at der er et behov for en tværsektoriel serviceinfrastruktur, som kan anvendes af både kommuner, hospitaler, praktiserende læger, borgere og deres pårørende.

Evalueringen kommer også med et bud på, hvordan organiseringen omkring Fælles Servicecenter kunne se ud. Det anbefales, at Fælles Servicecenter etableres som en fælles tværsektoriel enhed, som understøtter somatisk og psykiatrisk behandling via telemedicin samt sundheds- og sociale tilbud – begge med fokus på levering af service, support og logistik til borgere i eget hjem og til de sundhedsfaglige på hospitaler, kommuner og lægepraksis.

Afprøvningen har vist, at der er en tydelig positiv sammenhæng mellem kendskabet til selve telesundhedsløsningerne, erfaringer med implementering af dem og erfaringer med support af dem. Det viser sig i værdien for borgeren, omkostninger/gevinster for kommunen/hospitalet og bæredygtigheden af en given løsning/implementering samt om-lægning af processer og arbejdsgange.

## MANGLER DU MERE INFORMATION?

Du kan læse hele evalueringen på vores hjemmeside eller ved at [trykke her](#). Her finder du også Fælles Servicecenters projektbeskrivelse samt business casen for Fælles Servicecenter.

## Hovedpointer fra evalueringen:

- Det giver stordriftsfordele at placere supporten på løsninger med en vis volumen i et Fælles Servicecenter, som f.eks. Telemedicinsk sårvurdering.
- Det anbefales, at der etableres et mindre fælles koordinerende sekretariat, som finansieres af et basisbidrag fra kommuner og region
- Fælles Servicecenter har afprøvet projektet ved at teste de fire servicekategorier af i praksis; teknisk support og logistik, udviklings- og vidensydelse, selvbetjening og personlig agent samt information og koordination.
- Teknisk Support og Logistik er velegnet til outsourcing
- De ydelser, som Udviklings- og Videnscenteret tilbyder, er meget efterspurgt i kommunerne
- Selvbetjening er afhængig af, at der etableres en it-infrastruktur, som man kan bygge ovenpå. Erfaringerne med Personlig Agent viser, at opgaven sandsynligvis bedst løses af kommunerne fremfor i et Fælles Servicecenter
- Arbejdet med Information og Koordination viser, at der er brug for en infrastruktur for telesundhed og en serviceinfrastruktur for Fælles Servicecenter



## Perspektiver

*Hvordan hjælper Fælles Servicecenter borgeren? Hvordan arbejder Fælles Servicecenter på tværs af sektorerne, og kan Fælles Servicecenter overhovedet betale sig?*

Alt det får du svar på og mere til, hvis du læser vores fem perspektiver, der enkeltvis har fokus på en af Fælles Servicecenters mange funktioner, og som tager udgangspunkt i Fælles Servicecenters [business case](#), der er udarbejdet af Netplan A/S.

Du kan læse om, hvilken rolle Fælles Servicecenter har i forhold til borgeren, hvordan vi arbejder sammen med de sundhedsfaglige, og hvordan vi arbejder på tværs af kommuner, hospitaler og virksomheder, samt hvad konsekvenserne af en fremtid uden Fælles Servicecenter vil betyde.

### FOKUS PÅ DET SUNDHEDSFAGLIGE

Vores vision er, at Fælles Servicecenter skal være fundamentet til enkel og tryk telesundhed for borgere og sundhedsfaglige. F.eks. varetager Fælles Servicecenter således teknisk support og logistik, så de sundhedsfaglige kan fokusere på kerneydelsen, der er pleje og behandling af borgeren.

### VIL DU VIDE MERE?

I Fælles Servicecenter vil vi gerne fortælle jer, hvad det er, vi gør og laver, og hvorfor vi er vigtige for fremtiden. Alle perspektiverne kan findes på vores hjemmeside, hvor du også kan læse vores andre [nyheder](#).

## Koordination med KOL

*Vi kommer ikke udenom, at beslutningen om national udbredelse af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL fylder meget i den telemedicinske verden.*

Når KOL udrulles i 2019, er det op til de enkelte landsdele at finde ud af, hvordan og hvor det skal forankres. I Region Midtjylland og kommuner bidrager Fælles Servicecenter til dette arbejde gennem arbejdsgrupper om økonomi og jura, teknik og It-infrastruktur samt om uddannelse og kompetenceudvikling i landsdelsprogrammet for Udbredelse af Telemedicinsk Hjemmemonitorering til Borgere med KOL. Den understøttende support for dette initiativ kan ligge hos Fælles Servicecenter, der kan varetage opgaven i Region Midtjylland og kommuner.

Da vi allerede varetager undervisning og support på telemedicinsk sårurdering til 18 kommuner i Region Midtjylland, og leverer teknisk support og logistik til Horsens På Forkant, vil Fælles Servicecenter have et set-up, der kan håndtere den nationale hjemmemonitorering til borgere med KOL. Følg

med i projektet på [www.kol.rm.dk](http://www.kol.rm.dk).

### ANBEFALINGER FRA PA CONSULT

PA Consult kommer i "Analysen af Telemedicinske service-, support-, og logistikfunktioner i forbindelse med landsdækkende udbredelse af telemedicin til borgere med Kronisk Obstruktiv Lungesygdom (KOL)" med en række anbefalinger, som stemmer godt overens med, hvad Fælles Servicecenter allerede i dag udfører og kan håndtere.

### VIL DU VIDE MERE?

Du kan læse mere om PA analysens anbefalinger på digitaliseringsstyrelsens hjemmeside: <https://www.digst.dk/Digital-velfaerd/Udbredelse-af-telemedicin-til-borgere-med-KOL/Forudsætningsprojekter/Service-og-logistikfunktioner>

## Deltag i undervisning

*Få et skræddersyet kursus i Pleje.net, som er systemet til Telemedicinsk sårurdering*

På vores kurser kan du blive oplært i funktionerne i Pleje.net, som anvendes til telemedicinsk sårurdering. Fælles Servicecenter tilbyder to typer kurser – et grundkursus og et udvidet kursus.

**Grundkurset** er for dig, der er ny bruger af telemedicinsk sårurdering eller har behov for en opsummering. Her gennemgås de mest basale funktioner i Pleje.net.

**Udvidet kursus** henvender sig til brugeren, der ofte benytter sig af Pleje.net's basale funktioner, men godt kunne tænke sig at få

en mere omfattende viden omkring brugen af systemet.

[Læs mere om kurserne via dette link.](#)

### VI KOMMER OGSÅ UD OG UNDERVISER

Udover at udbyde kurser oplever Fælles Servicecenter et stigende behov for undervisning for en samlet gruppe sundhedsfaglige fra samme lokale institution eller afdeling. Har din afdeling behov for et sådant undervisningstilbud, bedes du kontakte Fælles Servicecenter på:

[kontakt@faellesservicecenter.dk](mailto:kontakt@faellesservicecenter.dk)



# Hvad siger kommunerne?

*I Fælles Servicecenter arbejder vi på at kunne fortælle de gode historier. Vi har derfor spurgt et par kommuner om, hvad de synes om samarbejdet med Fælles Servicecenter.*

**M**alene, Maria og Stefan har alle brugt Fælles Servicecenter. Malene er udviklingskonsulent i Horsens Kommune og har arbejdet sammen med Fælles Servicecenter om projektet Horsens på Forkant med Sundhed, hvor Fælles Servicecenter nu står for den daglige support og brugeradministrationen samt op-/nedtagning af udstyr.

Stefan er projektleder i Center for Psykiatri i Holstebro Kommune, hvor han sammen med Fælles Servicecenter har arbejdet med Virtuel Bostøtte. Det samme arbejder de med i Ringkøbing-Skjern Kommune, hvor Maria, der er projektleder, sidder alene som velfærdsrådgiver. Begge kommuner har brugt Fælles Servicecenter til sparring omkring de problemstillinger, der finder sted, når der startes nye telesundhedsprojekter.

## PROJEKTER I FÆLLES SERVICECENTER

Alle tre er forskellige steder i processen, og Fælles Servicecenter har derfor spurgt projekternes deltagere, hvad de synes om samarbejdet med Fælles Servicecenter. Foruden at Fælles Servicecenter bliver brugt til Horsens på Forkant, så har Horsens Kommune

også brugt Fælles Servicecenter som sparingspartner i forhold til, hvad de skal være opmærksomme på og sikre sig, når de går i gang med nye telesundhedsløsninger. For Maria i Ringkøbing-Skjern Kommune har det betydet meget, at Fælles Servicecenter har været i stand til at tilføre ny viden og erfaringer, da det har haft stor betydning for projektets udvikling og drive. I Holstebro har Fælles Servicecenters erfaringer hjulpet med, at de hurtigere kunne træffe de rigtige beslutninger samt sikre fremdrift i deres arbejde. Du kan læse mere om Holstebros udfordringer i næste nyhed.

## FLERE CASES PÅ VEJ

I Fælles Servicecenter vil vi løbende opdatere vores portfolio med flere cases, så du kan se det brede spektrum, som Fælles Servicecenter arbejder under. Hvis du har en god idé til et projekt om brugen af telesundhed, men mangler råd og viden til at komme i gang må du meget gerne ringe til os. Vores cases er at finde på vores hjemmeside, så tag gerne et kig [forbi](#).

# Rådgivning om videosamtaler

*Ved du, om din telesundhedsløsning beskytter borgerens data i tilstrækkelig grad?*

**I** Holstebro arbejder de med Virtuel Bostøtte, hvor Mette og Stefan har fået hjælp af Fælles Servicecenter til sparring i forhold til valg af software, sikkerhed, projektbeskrivelse, involvering af borgere og metoder til evaluering.

En af udfordringerne i Holstebro var, at de i starten af deres pilotprojekt havde valgt et program til videosamtaler, der ikke understøtter datasikkerheden optimalt. Det er en kendt problemstilling blandt mange kommuner, at det produkt, man påtænker at bruge, godt nok er krypteret, men ofte er internetbaseret og data rent faktisk opbevares på en server i USA, hvilket bryder persondataloven.

## VIGTIGHEDEN AF KRYPTERING

At et produkt er krypteret betyder, at en tredjepart ikke kan få adgang til de ting, man deler på tværs af to parter. Det er derfor essentielt, at krypteringen er i orden, når man bruger den til personfølsomme data.

Når der deles informationer inden for sundhedssektoren, er der en række yderligere krav end blot kryptering, der skal opfyldes. Man skal for eksempel selv have fuld kontrol

over data, når det sendes og opbevares.

## VIL DU VIDE MERE?

Datastyrelsen og Sundhedsdatastyrelsen stiller en række krav, som skal overholdes, når der arbejdes med sundhedsdata. I Sundhedsdatastyrelsens "Vejledning om informationssikkerhed i sundhedsvæsenet v. 10" kan du læse mere om de forskellige [krav](#).

Derforuden kan du også besøge Region Midtjyllands [værktøjskasse](#), hvor du kan blive klogere på jura og telemedicin. Region Midtjylland har også udgivet en FAQ, hvor du kan finde en masse [gode råd](#) angående juraen i forbindelse med datasikkerhed.



# Nyt ansigt i Fælles Servicecenter

*I Fælles Servicecenter har vi sagt farvel til både Ulla og Anne, og byder nu velkommen til Thomas.*

I Fælles Servicecenter er der sket en del siden sidst. Ulla har opsagt sin stilling og Anne er pr. 1. maj gået på barsel. Vi ønsker både Ulla og Anne alt held fremover.

## NYT ANSIGT I FÆLLES SERVICECENTER

Med både Anne og Ulla sendt på nye eventyr, siger vi velkommen til Thomas. Thomas kommer fra en stilling som afdelingsterapeut for innovationsområdet i Terapiafdelingen på Hospitalsenheden Horsens.

Thomas siger selv: "Det er rigtig spændende nu at få mulighed for at arbejde i Fælles Servicecenter og opleve, hvor langt det er kommet, siden jeg i 2013 deltog i den allerførste circular co-creation workshop om et fælles servicecenter. Jeg glæder mig rigtig meget til samarbejdet med alle involverede parter i Fælles Servicecenter og ser frem til de spændende og udfordrende opgaver, der venter mig og Fælles Servicecenter i forbindelse med overgang fra projekt til drift."

Thomas kommer til at bruge meget af sin tid med udviklings og vidensopgaver, og han deltager blandt andet i arbejdet med uddannelse og kompetenceudvikling i landdelsprogrammet for Udbredelse af Telemedicinsk Hjemmemonitorering til Borgere med KOL.

For at kontakte Thomas kan I skrive på mail: [td@mtic.dk](mailto:td@mtic.dk)

Eller ringe til ham på telefon: +45 24 49 00 36



# Fælles Servicecenter på to minutter

Frederik, projektleder på Fælles Servicecenter, fortæller i [denne video](#) om, hvad Fælles Servicecenter kan, og hvordan fremtiden ser ud.

Både kommuner og region bidrager økonomisk til Fælles Servicecenter, som er en fælles strategisk satsning, der skal gøre det nemmere at levere brugervenlig telesundhed i storskala.



# Følg os på LinkedIn

*Hos Fælles Servicecenter har vi oprettet en firmaside på LinkedIn, så I bedre kan følge med i, hvad vi laver.*

På vores nye [firmaside](#) på LinkedIn vil vi løbende komme med opdateringer om, hvad der er på tegnebrættet i Fælles Servicecenter. Dette kan være alt fra små artikler til nye cases og konferencer vi er til rundt om i landet. Alt dette kan I følge med i, hvis I følger os på LinkedIn og løbende checker vores [hjemmeside](#) for opdateringer.

I er også mere end velkomne til at tilmelde jer vores [LinkedIn-gruppe](#), der åbner op for mere debat, hvor I kan poste emner, I finder interessant.

