

Referat for styregruppemøde #9 Fælles Servicecenter

Tid & Sted: Fredag d. 18. august, kl. 13-15. MTIC, Mødelokale 2, 1. sal til venstre, Tueager 1, 8200 Aarhus N.

Deltagere: Jørgen Schøler Kristensen, Lone Düring, Claus Wegener Kofoed, Klaus Bergulf, Karin Holland, Ivan Kjær Lauridsen, Anders Kjærulff, Tenna Korsbek Andreasen, Gitte Kjeldsen og Frederik Mølgaard Thaysen.

Afbud: Jette Marie Laumand

Dagsorden

1. Valg af mødeleder og referent.
2. Godkendelse af referat fra sidste møde.
3. Orientering. Brugerundersøgelse på Sårsupport.
4. Orientering. Opgørelse over forbrug af Teknisk **Support** og Logistik i projektperioden (økonomisk og opgavemæssigt).
5. Drøftelse af økonomiske konsekvenser og eventuelle alternativer til oplæg til driftsøkonomi fra koordinationsgruppen mellem KOL/Fælles Servicecenter (gennemgået på sidste møde) og anbefaling til videre forløb.
6. Udbud på Teknisk Support og Logistik. Drøftelse af forskellige scenarier og anbefaling til videre forløb.
7. Placering og governance af det kommende Fælles Servicecenter. Orientering om PA analyse. Drøftelse af hvad analysen kan/skal bruges til.
8. Orientering om dagsordenspunkt til idriftsættelse af Fælles Servicecenter på Sundhedsstyregruppemødet 6. september 2017.
9. Eventuelt.

Vedhæftet:

"20170818_Dagsorden_Styregruppemøde_#9.pdf", "20170515_Referat_Styregruppemøde_#8.pdf", "Brugerundersøgelse af Sårsupport - svar.pdf", "Kommunal betaling pr folketal.pptx", "Overvejelser om organisatorisk placering_PA.pptx" & "Oplæg til Midtjylland_Rev.pdf".



Sagsfremstilling og referat

Ad 1. Valg af mødeleder og referent

Referat:

Claus valgt som mødeleder

Gitte valgt som referent

Ad 2. Godkendelse af referat fra sidste møde

Referat:

Referatet blev godkendt.

Ad 3. Orientering. Brugerundersøgelse på Sårsupport.

I perioden 26. juni til 1. august 2017 er gennemført en brugerundersøgelse af supporten på Telemedicinsk Sårvurdering (Pleje.net) i Region Midtjylland. Et digitalt spørgeskema blev sendt til 304 brugere af pleje.net via mail og 60 personer har svaret. Svarandelen skal muligvis tilskrives at undersøgelsen blev afholdt henover ferieperioden.

I undersøgelsen blev spurgt ind til forskellige aspekter omkring supporten herunder kursusdeltagelse og hjælp til Pleje.net. De stillede spørgsmål og en oversigt over besvarelsenerne kan ses i dokumentet "Brugerundersøgelse af Sårsupport - svar.pdf". Herunder følger en opsummering fra undersøgelsen.

Opsummering fra undersøgelsen

Ud af de 60 besvarelser er 55 personer sygeplejersker og 5 er lægesekretærer, fordelt med 15 ansat på hospital og 45 i kommuner. Alle hospitalsenhederne og 14 ud af 19 kommuner er repræsenteret med svar i undersøgelsen.

63,3 % kender Fælles Servicecenters support telefonnummer og 68,3% har deltaget på kursus i brugen af Pleje.net. Det kunne tyde på at der er en sammenhæng mellem kendskabet til muligheden for support og at man har deltaget i et kursus i brugen af plejenet.

71,7% har fået hjælp i forbindelse med brugen af Pleje.net. Af de brugere som har svaret ja til at de får hjælp svarer 58,1 % at de får hjælp af Fælles Servicecenter og 41,9% af andre.

Af respondenter som har modtaget "hjælp fra andre" (spørgsmål med flere svarmuligheder), har 88,9% fået hjælp af en sundhedsfaglig og 16,7% af Sundheds it/it-afdeling. De emner man har fået hjælp til er langt overvejende af teknisk karakter, herunder brugeroprettelse, log ind, skift af kodeord, brug af pleje.net og upload af sår billeder. 33,3 % svarer at de har fået sundhedsfaglig hjælp. Den sundhedsfaglige hjælp må forventes at være givet af en sundhedsfaglig kollega.

Respondenter der har fået hjælp af Fælles Servicecenter (spørgsmål med flere svarmuligheder) har næsten udelukkende svaret at de har fået hjælp til tekniske forhold. På spørgsmål om tilfredsheden med hjælpen (1 er utilfreds og 5 er tilfreds) svarer 92 % "3" eller derover. 8 % svare "2" og ingen svarer "1". Det vurderes derfor at der er overvejende tilfredshed med den leverede support til Telemedicinsk Sårvurdering hos respondenterne.

Forslag til forbedring af support samt forslag til andre opgaver som Fælles Servicecenter kunne løse



Der er 4 forslag til forbedringer af supporten, som alle drejer sig om tilgængeligheden af supporten og kompetencerne hos supporterne. Forbedringsforslagene tages med i dialogen med Falck.

Af opgaver som Fælles Servicecenter med fordel kunne løse er der et forslag som handler om at yde support til gennemgang af brugerlister, inaktivering af ikke aktive brugere, sletning af dobbeltoprettede brugere osv.. Forslag som vedrører selve den telemedicinske løsning er givet videre til Dansk Telemedicin.

Referat:

Orienteringen blev taget til efterretning.

Frederik følger op på Vestklyngen ved et møde 14. september 2017.

Ad 4. Orientering. Opgørelse over forbrug af Teknisk Support og Logistik i projektperioden (økonomisk og opgavemæssigt).

Opgørelse over leveret Teknisk Support og Logistik i projektperioden.

Samlet supportstatistik fra januar 2016 - april 2017						
	Antal sager pr. testcase					Totale tidsforbrug
Supporttype	Horsens på forkant	REMIND	DUVIT	Sårsupport	I alt	
Teknisk support	164	22	5	652	843	253,5 timer
Supportbesøg	29				29	44 timer
Opsætning/nedtagning	172				172	347 timer*

* Hertil kommer 70,5 timer som er leveret som en separat ydelse i forbindelse med prøvehandling på optimering af håndtering af udstyr på Afdeling Y (fødeafdelingen) på AUH.

Opgørelse over leveret undervisning i projektperioden.

	Antal kurser	Antal deltagere
Sår - Udvidet kursus	4	62
Sår - Grundkursus	9	102
Sår - Brugeradministration	1	5
Stomi - Grundkursus	2	16

Opgørelse over udgifter til Teknisk Support og Logistik (og undervisning) i projektperioden.

Samlede udgifter til Teknisk Support & Logistik fra januar 2016 - april 2017				
	Sårsupport	Andet	Sundhedshotspottet (HEH)*	Udviklingsopgaver Falck
Falck Support 1. line	kr. 124.600	kr. 3.074	kr. 5.287	
Falck Support 2. line	kr. 107.500	kr. 158.000	kr. 258.800	
Anden 2. line support	kr. 27.733			
Serviceaftale DT	kr. 135.000			
Administrative opgaver	kr. 64.000			
Kursusaftoldelse	kr. 170.000			
I alt i projektperioden	kr. 628.833	kr. 161.074	kr. 264.087	kr. 290.800

Årlig omkostning	kr. 471.625	kr. 120.805	kr. 396.131	kr. 218.100
I alt pr. år, baseret på aktuelle aktivitet				988.561 kr.

* NB kun perioden fra september 2016 – april 2017.

Referat:

Orienteringen blev taget til efterretning

Ad 5. Drøftelse af økonomiske konsekvenser og eventuelle alternativer til oplæg til driftsøkonomi fra koordinationsgruppen mellem KOL/Fælles Servicecenter og anbefaling til videre forløb.

Oplægget til driftsøkonomi er gennemgået på styregruppemødet 15/5/2017 og indgår i dagsordenspunktet til Sundhedsstyregruppemødet 19/5/2017. Der henvises til referatet fra sidste møde (#8) for selve oplægget. En opgørelse over den kommunale betaling er vedhæftet dagsordenen ("Kommunal betaling pr folketal.pptx").

Styregruppen bedes drøfte to forskellige udfordringer i relation til oplægget til driftsøkonomi og komme med en anbefaling til det videre arbejde: A. Oplægget baserer sig på Fuld KOL implementering og B. Oplægget lægger op til at der skal være afregning efter forbrug på både Sårsupporten og KOLsupporten og som et generelt princip i Fælles Servicecenter.

Vedr. A. Økonomien i oplægget er baseret på den forventede omkostning til sekretariatet, når KOL projektet er fuldt implementeret (ca. 1250 borgere). Men da KOL projektet først forventes fuldt implementeret i 2020, vil der i perioden fra idriftsættelsen af Fælles Servicecenter pr. maj 2018, frem til den fulde implementering i princippet ske en overbetaling.

Det foreslås at det løses på en af følgende to måder:

1. Men venter med at ansætte den 3. sekretariatsmedarbejder til driften af KOL projektet har et omfang som nødvendiggør det, f.eks. pr. sommer 2019, eller
2. Man bemander sekretariatet fuldt fra maj 2018, men allokerer den 3. medarbejder til at arbejde 100 % på KOL projektet, med det formål at understøtte forberedelsen og implementeringen af KOL projektet.

Vedr. B. I oplægget anbefales, at der arbejdes med afregning efter forbrug fremfor en fast betaling for de leverede ydelser. Fordelen ved forbrugsafregning er bl.a. at man ikke betaler for mere end man forbruger og at der derfor også er en retfærdig og klar fordeling af omkostninger mellem kunderne. Ulemperne ved at afregne efter forbrug er bl.a. at medarbejdere og ledere kan have tilbøjelighed til at fravælge at benytte support og deltage på kurser, når hver aktivitet faktureres direkte. Konsekvenser kan derfor være at man fremfor at benytte supporten, forstyrrer sine kollegaer eller ikke får den nødvendige hjælp og at man fravælger at deltage i kurser.

En anden overvejelse der skal gøres, er om det skal være muligt at skelne mellem forskellige betalingsmåder for f.eks. telefonsupport, logistik og lager og undervisning for den enkelte løsning. I dag betales f.eks. en fast pris for telefonsupport og kurser når man er tilmeldt sårsupporten – uanset hvor meget man benytter den – men efter forbrug når man har brug for logistik.

Det foreslås derfor at man til hver enkelt supporterede løsning i Fælles Servicecenter, aftaler (og indskriver i supportaftalerne/samarbejdsaftalerne) hvilken betalingsmodel der giver de bedste incitamerter for medarbejdere til at bruge supporten og deltage i undervisning (f.eks. for Sårsupport og KOLsupport).

Det foreslås også at der specifikt i forbindelse med sårsupporten for 2018 og frem, laves en vurdering af den mest hensigtsmæssige betalingsmodel i efteråret 2017.

Referat:

Vedr. A: Der holdes fast i den vision, som der er for Fælles Servicecenter om et fælles og solidarisk tværsektorielt center, der supporterer telemedicin både i kommuner og på hospitaler i forhold til det oplæg, der er lavet

og som kommunerne er i proces med at tage stilling til. Oplægget er kvalitetssikret og harmonerer med de anbefalinger, som forudsætningsprojektet for den nationale udrulning af telemedicin til borgere med KOL er kommet med i samarbejde med PA Consulting. Primo september har alle kommuner besluttet, om de støtter et Fælles Servicecenter og styregruppen pointerer at det er vigtigt at være tro mod den beslutning og det skitse-rede oplæg. Derfor vil der ikke på nuværende tidspunkt blive sendt alternative forslag ud; det vil kun forstyrre beslutningsprocessen.

Styregruppen drøftede timingen af bemanningen af centeret og forhold som relaterer til placeringen af centeret. Projektet om udrulning af telemedicin til borgere med KOL er i proces og herfra vil der komme yderligere input til bemanning og tidsplan, som hjælper til at tage beslutning til operationalisering. Mange kommuner har endnu ikke været i gang med telemedicin og kan derfor have brug for support, inden udrulning og implementering går praktisk i gang for alvor.

Det blev pointeret, at der ikke må være en for høj omkostningsbase, da det kan være svært at lave om på. Til gengæld er der også brug for kritisk masse og en vis kompetencemæssig tyngde i at drive et sekretariat, som har meget forskellige opgaver fordelt på få personer. Endvidere er det lige så svært at øge en dimensionering, hvorfor der skal arbejdes med en proces for, at en justering kan ske forholdsvis hurtigt.

Styregruppen anbefaler derfor at man efter sundhedsstyremødet 6. september 2017, arbejder videre med en overordnet ramme som svarende til model 1. og i løbet af efteråret, yderligere konkretiserer de nødvendige opgaver og derefter kommer med et revideret oplæg som tager hensyn til timingen i KOL projektet.

Vedr. B: Styregruppen anbefaler at der skal arbejdes videre med kommunikationen og pædagogikken omkring afregningsmodellen, så den bliver let at forstå for dem, som bidrager og anvender centeret. Desuden er centeret forpligtet til i en driftssituation at kunne vise en klar og forståelig økonomi for deltagerne. Der skal være en god balance mellem det faste abonnement og de variable omkostninger. De variable omkostninger må ikke skræmme parterne i at bruge centeret, til gengæld på det faste abonnement ikke været overdimensioneret.

Ad 6. Udbud på Teknisk Support og Logistik. Drøftelse af forskellige scenarier og anbefaling til videre forløb.

Idriftsættelse af Fælles Servicecenter kræver at der indgås aftale med en operatør på Teknisk Support og Logistik. Opgaven har et omfang som betyder at den skal konkurrenceudsættes. Eftersom den nuværende OPI aftale med Falck udløber pr. 30. april 2018 skal der inden da findes en operatør pr. 1. maj.

Den aktuelle plan er at der skal gennemføres en EU udbud med kontraktindgåelse med en ekstern operatør inden den nuværende OPI aftale udløber. Erfaringer med at gennemføre fællesoffentlige EU udbud viser at de ofte er meget tidskrævende og vurderingen fra Indkøb og Medicoteknik er at det er en meget kort tidsfrist og de påpeger at det sandsynligvis kun vil være muligt at gennemføre, hvis der meget hurtigt kan etableres et lille tværorganisatorisk udbudsteam, som har beføjelser til at gennemføre udbuddet uden at skulle involvere alle 19 kommuner og alle relevante hospitalsenheder i udbudsprocessen.

Det foreslås derfor at Fælles Servicecenter indgår en 1-årig aftale med en operatør gældende fra 1. maj 2018-30. april 2019. Det betyder at udbudsprocessen ikke skal forceres og at der er bedre tid til at bemane et kvalificeret udbudsteam og til at arbejde med krav og indhold i udbuddet. Omfanget af opgaven betyder at den ikke skal konkurrenceudsættes. (NB. det er pt ikke muligt at foretage indkøb af Teknisk Support og Logistik som beskrevet til Fælles Servicecenter på SKI).

Styregruppen bedes drøfte nedenstående alternativer til den oprindelige udbudsproces og komme med deres anbefaling til det videre forløb.

- A. Der indgås en 1-årig aftale med Falck, som sikrer at der leveres Teknisk Support og Logistik i yderligere et år.

- B. Der indgås en 1-årig aftale med en offentlig supportenhed, som sikrer at der leveres Teknisk Support og Logistik i yderligere et år.

Fordelen ved at vælge A. fremfor B. er at Falck allerede kender alle processer og opgaver og at der derfor ikke skal ske oplæring af supportere og overlevering af viden. Projektledelsen anbefaler derfor at man arbejder videre med A.

Referat:

Styregruppen følger indstilling A ud fra det synspunkt, at det kan blive for dyrt at ændre i en midlertidig periode.

Ad 7. Placering og governance af det kommende Fælles Servicecenter. Orientering om PA analyse. Drøftelse af hvad analysen kan/skal bruges til.

Som en del af den Nationale analyse af behov for Service, Support & Logistik til KOL, som PA consult har gennemført var en option til hver landsdel på supplerende analyser til at afdække lokale forhold i den enkelte landsdel. KOSU, Center for Telemedicin og Fælles Servicecenter har lavet et oplæg til PA, hvor de bedes komme med en række anbefalinger omkring valg af værtsorganisation og operatør for Fælles Servicecenter.

Nedenstående punkter opsummerer indholdet i den analyse som PA laver (se også vedhæfte slides: "Overvejelser om organisatorisk placering_PA.pptx"):

- Kriterier til valg af værtsorganisation:
 - Hvad er vigtigt der er tilstede i værtsorganisationen?
 - Hvad kendetegner den gode vært?
- Kriterier til valg af den gode operatør:
 - Hvad er vigtigt der er tilstede i værtsorganisationen?
 - Hvad kendetegner den gode vært?
- Afklaring af de offentlige parters evne til at løse opgaven som operatør?

I det vedhæftede dokument "Oplæg til Midtjylland_Rev.pdf", ses den endelige beskrivelse af analysen som PA gennemfører.

Styregruppen bedes drøfte hvad analysen kan og skal bruges til.

Referat:

Fælles Servicecenters styregruppe laver en begrundet indstilling ud fra de udvalgte kriterier til formandskabet i Sundhedsstyregruppen, hvor sekretariatet skal placeres. Indstillingen skal behandles på sundhedsstyregruppemødet 24. november 2017.

Ad 8. Orientering om dagsordenspunkt til idriftsættelse af Fælles Servicecenter på Sundhedsstyregruppemødet 6. september 2017.

6. september 2017 skal sundhedsstyregruppen godkende idriftsættelse af Fælles Servicecenter og kriterier der skal ligge til grund for valg af organisering (placering). Det er KOSU som er ansvarlige for dagsordenspunktet til mødet.

Dagsordenspunktet drøftes på kaffemøde i uge 34 og skal fremsendes senest 18/8. I forbindelse med dette, holdes et afklarende møde mellem Formandskabet for Sundhedsstyregruppen, formandskabet for Fælles Servicecenter, Center for Telemedicin, KOSU d. 17/8.

Der vil blive orienteret mundtligt om resultatet af dette møde.

Referat:



Styregruppen genbekræftede, at man vil have et fælles og solidarisk Fælles Servicecenter som arbejder på tværs af sektorer og at visionen for centeret fastholdes.

Ad 9. Eventuelt

Der kører et udbud på telemedicinsk infrastruktur (kaldet FUT projektet) til KOL lige nu. Der skal nedsættes en forvaltningsorganisation og her er der nogle gråzoner

- Den medarbejderrettede del
- Infrastrukturdelen
- Den borgerrettede del.

Vi skal sikre os, at der er enighed om, hvor snitfladerne er ml. Fælles Servicecenter og FUT projektet, så vi ikke laver dobbeltarbejde. Styregruppen opfordrer derfor projektledelsen fra Fælles Servicecenter til at kontakte FUT projektet for at sikre koordinering mellem de to indsatser.

Der kommer til at være et fælles offentlig udbud på telemedicinsk sårvurdering. Lone Theil fra RN er ansvarlig for det. Måske skal det være en del af FUT projektet. Styregruppen opfordrer derfor også projektledelsen fra Fælles Servicecenter til at kontakte Lone Theil for at sikre koordinering mellem de to indsatser.