

Afprøvning af Fælles Servicecenter


- Hvad har vi lært?



Hele afrapporteringen kan læses på vores hjemmeside.

M: kontakt@faellesservicecenter.dk · www.faellesservicecenter.dk





Hvad? Hvorfor? Hvordan? Hvornår?

I gennem de sidste 2 år har OPI-projektet 'Fælles Servicecenter for Telesundhed' indhentet erfaringer med at levere teknisk support og logistik samt yde rådgivning og videndeling - på tværs af hospitaler og kommuner i Midtjylland. Disse erfaringer er nu samlet til en afrapportering. Fælles Servicecenter har afprøvet projektet ved at teste fire servicekategorier af i praksis; teknisk support og logistik, udviklings- og vidensydelse, selvbetjening og personlig agent samt information og koordinering. Afrapporteringen giver input til beslutningen om idriftsættelse af Fælles Servicecenter.



Dette hæfte opsummerer kort de erfaringer Fælles Servicecenter har gjort sig i perioden maj 2015 - april 2017.

For at læse hele afrapporteringen for Fælles Servicecenter kan du besøge vores hjemmeside eller klikke [her](#).

God fornøjelse med læsningen.


Med venlig hilsen
Fælles Servicecenter






Fælles Servicecenter gør det enklere, mere effektivt og trygt for borgeren og den sundhedsfaglige at anvende og udbrede telesundhed.

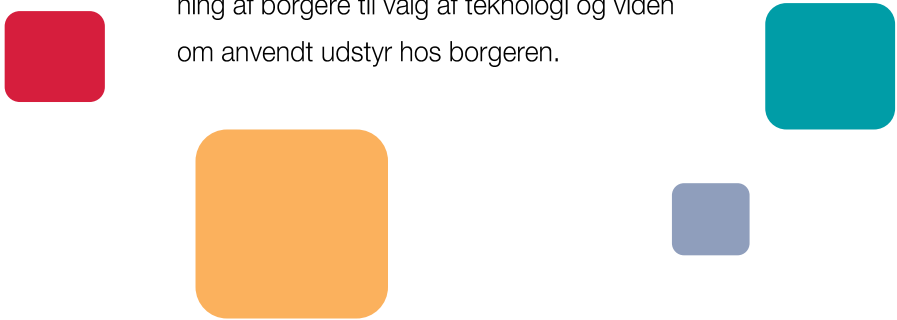
Fælles Servicecenter gør det mere effektivt at anvende telesundhed, hvilket opnås ved tre primære gevinster: omkostningsoptimering, skalering og levedygtighed af projekter. Fælles Servicecenter bidrager til, at Region Midtjylland og de 19 kommuner kan drage fordel af mulighederne for stordriftsfordele, gentagelseseffekt, etablering af standarder og best practice, samt fælles brug af erfaringer og kompetencer.

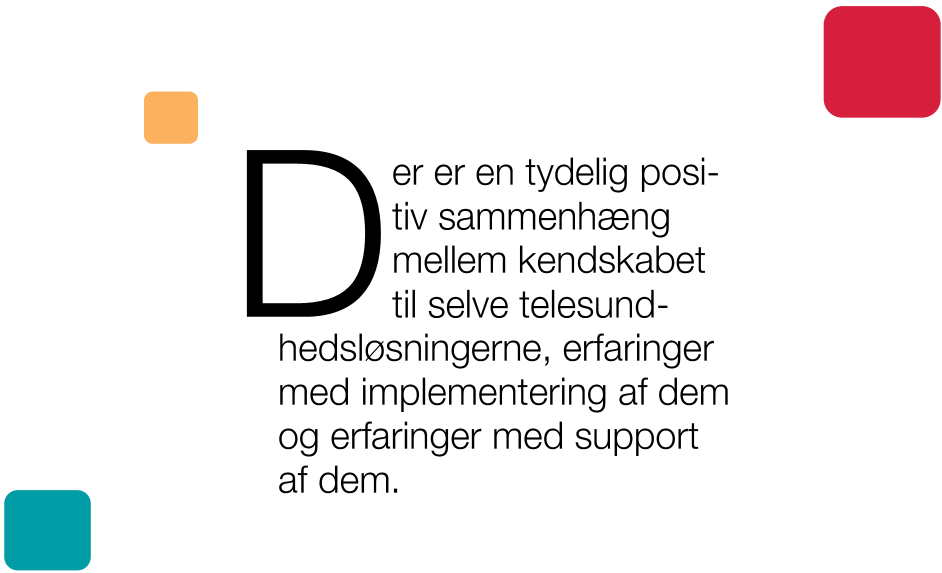




Fælles Servicecenter er en god idé, og det er tilmed en økonomisk fordel at være med i Fælles Servicecenter.


En konstruktion som Fælles Servicecenter er økonomisk gavnlig i et tværsektorielt samarbejde. Der sikres ens processer og samarbejdssnitflader på tværs af de samarbejdende organisationer, og der sikres, at der ikke bygges parallelle organisationer til ugunst for den leverede kvalitet til borgerne og effektiviteten. Der bliver større gennemsigtighed i form af fælles og ensartet understøttelse og håndtering af alt fra undervisning af borgere til valg af teknologi og viden om anvendt udstyr hos borgeren.





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. Det at vælge en telesundhedsløsning kan ikke alene baseres på en begejstring for teknologiske muligheder, men skal baseres på en helhedsbetragtning, hvori der indgår et total cost of ownership perspektiv, som ser på levedygtigheden af en løsning over tid.





Teknisk Support og Logistik er velegnet til outsourcing, især hvis der kommer et større antal henvendelser.

I hele Fælles Servicecenters projektperiode har Teknisk Support og Logistik været outsourcet. Det har betydet, at Fælles Servicecenter ikke har skullet etablere et callcenter, et lager og logistikfunktioner, men i stedet har benyttet eksisterende virksomheder med stor erfaring og stordriftskapacitet til opgaven. Det gør det ikke kun mere fleksibelt, men også økonomisk fordelagtigt.

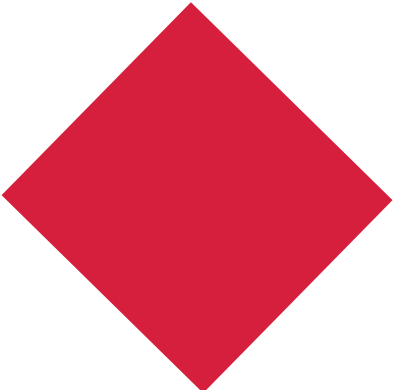





Jo flere der bruger den samme supportløsning, jo billigere bliver den.

Både Fælles Servicecenters business case og afrapporteringen viser, at det giver stor driftsfordele at placere supporten på obligatoriske nationale løsninger som f.eks. Telemedicinsk Sårvurdering i et fælles servicecenter.

Mange kommuner ønsker at bruge telesundhedsløsninger til deres borgere, og der er derfor mulighed for, at flere kommuner kan bruge samme løsning og dermed spare penge, da Fælles Servicecenter allerede har et setup, der kan rumme telesundhedsløsningerne.




Vores udviklings- og vidensydelse er meget efterspurgt i kommunerne.



Mange velfærdsteknologikonsulenter sidder ofte alene ude i kommunerne, og derfor har Fælles Servicecenter oplevet at kunne gøre en forskel. Når viden om telesundhedsløsninger samles og gøres tilgængelig bliver den værdifuld for mange. Netop dette sker i Fælles Servicecenter.



Opgaver vedrørende koordinering af viden mellem de mange sundhedsaktører, kontrakt- og økonomistyring samt rapportering kan med fordel placeres i et fælles servicecenter på tværs af kommuner og hospitaler.

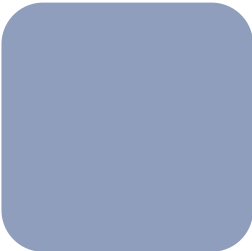


Det anbefales, at der etableres et mindre sekretariat til at varetage Fælles Servicecenters opgaver. Sekretariatet skal finansieres af et basisbidrag fra kommuner og Region.

Fælles Servicecenter skal have et sted at holde til. Det derfor anbefales, at der bliver oprettet et mindre sekretariat for Fælles Servicecenter.

Sekretariatets primære opgaver bliver at koordinere viden mellem de mange sundhedsaktører, kontrakt- og økonomistyring i forhold til både offentlige og private parter—på tværs af kommuner og hospitaler.








Selvbetjening er afhængig af, at der etableres en it-infrastruktur, som man kan blive ved med at bygge ovenpå.

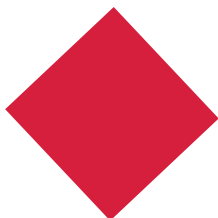
Idéen om en selvbetjening, der samler alle relevante informationer for borgeren, er udfordret af, at der i dag findes selvbetjeninger i mange løsninger, f.eks. hos den praktiserende læge, sundhed.dk og borger.dk. Derfor skal Selvbetjening kunne indeholde informationer fra alle disse løsninger, hvis ønsket om én samlet indgang til den enkeltes borgers telesundhedsløsning(er) skal imødekommes.





Erfaringerne med Personlig Agent viser, at opgaven sandsynligvis bedst løses af kommunerne fremfor i et fælles servicecenter.

Personlig Agent har tæt sammenhæng til de ydelser, som kommunerne i forvejen leverer til den enkelte borger, f.eks. forløbskoordination og motivation i forhold til behandling og sygdom. Det er derfor en mulighed, og måske det mest hensigtsmæssige, at Personlig Agents opgaver integreres med de tilbud, der i forvejen eksisterer i kommunerne.



Arbejdet med Information og Koordination viser, at der er brug for en infrastruktur for telesundhed og en tværsektoriel serviceinfrastruktur for Fælles Servicecenter.

Fælles Servicecenters it-infrastruktur skal kunne procesunderstøtte alle processer i forbindelse med servicecenterets opgaver for at kunne effektivisere og optimere på opgaveløsningen fra start til slut og undgå spildtid og datatab i overgangene mellem aktørerne.

For at Fælles Servicecenter kan agere på tværs af kommuner og Region, er det nødvendigt, at der etableres tværgående systemgovernance, som sikrer placering af ansvar for systemejerskab, systemforvaltning og systemadministration.



Hvem er vi?

Fælles Servicecenter er et fællesoffentligt privat innovationssamarbejde med deltagelse af offentlige sundhedsaktører i Region Midtjylland og tre private virksomheder. Fælles Servicecenter er støttet af Region Midtjylland og de 19 kommuner i Region Midtjylland.

Formålet med Fælles Servicecenter er at styrke det tværsektorielle samarbejde omkring telesundhed og gøre anvendelsen og udbredelsen af telesundhed enklere, mere effektiv og tryk for borgere og det sundhedsfaglige personale.

