

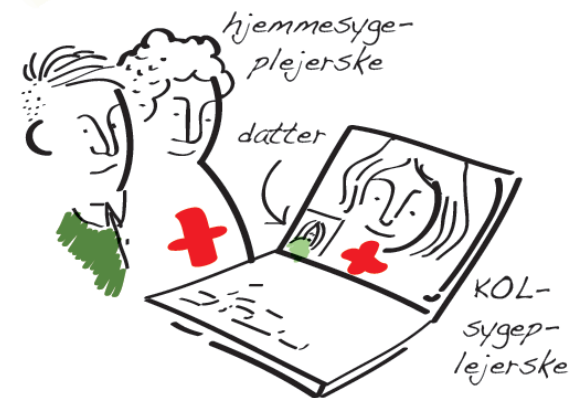
Fælles Servicecenter for Telesundhed

Et tværsektorielt samarbejde mellem
kommuner og hospitaler i Region Midtjylland



Fælles Vision

- Fælles Servicecenter – fundamentet til enkel og tryk telesundhed for borgere og sundhedsfaglige i Region Midtjylland





Tværasektorielt samarbejde



Offentlige parter

- Region Midtjylland
- Alle 19 kommuner i Regionen
- Almen praksis (PLO repræsentation)

Private parter

- Systematic
- Falck
- Next Step Citizen/KvalitetsIT



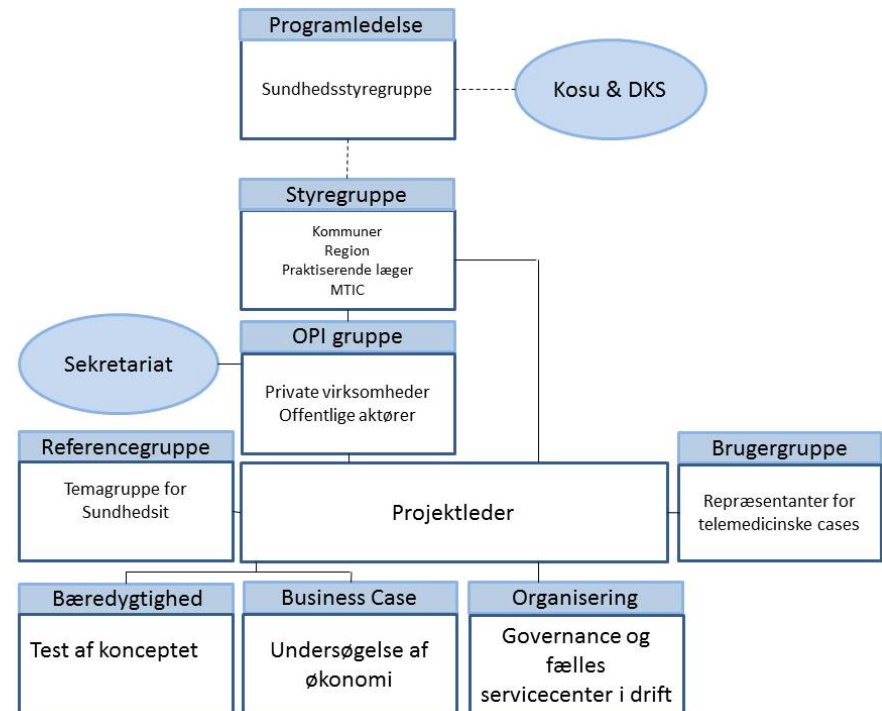
NETPLAN CARE





Organisering

- Styregruppe
- Forretningsudvalg
- Projektleder
- Projektteam
- OPI Gruppe
- Advisory Board
- Ad Hoc arbejdsgrupper





Fælles Servicecenter



HOSPITALSENHEDEN
VEST



HOSPITALSENHEDEN
MIDT



REGIONSHOSPITALET
RANDERS



AARHUS
UNIVERSITETSHOSPITAL



HOSPITALSENHEDEN
HORSENS



**FÆLLES
SERVIC
CENTER**

– enkel og sikker telesundhed

SYSTEMATIC



Falck

Hjælpe midler

**NEXT STEP
CITIZEN**

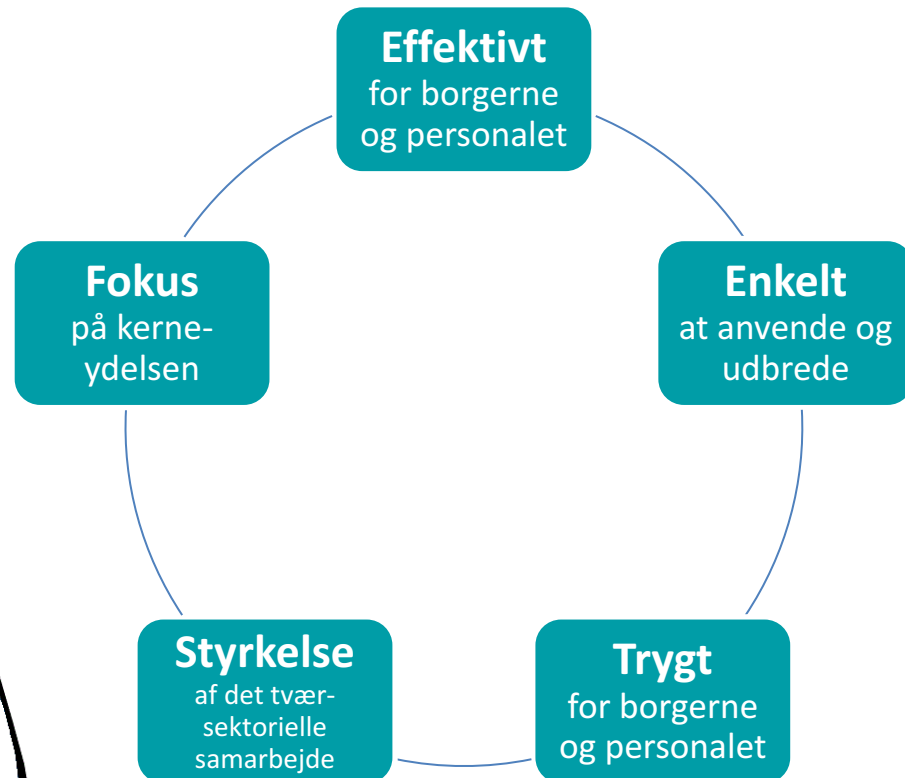
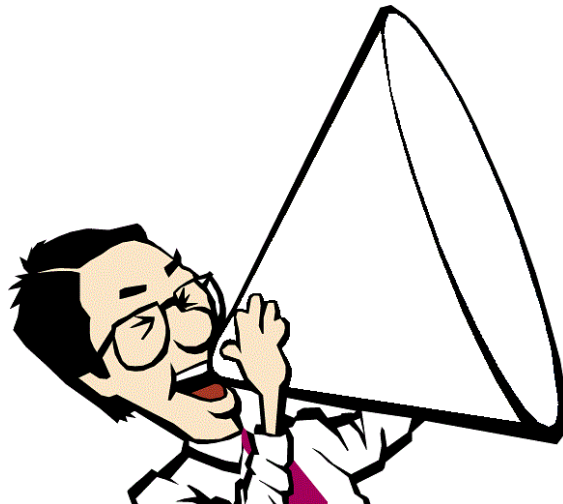
MITIC

MedTech Innovation Consortium
– a Danish Healthtech Partnership



Formålet for Fælles Servicecenter

Omkostningsoptimering,
skalering og levedygtighed



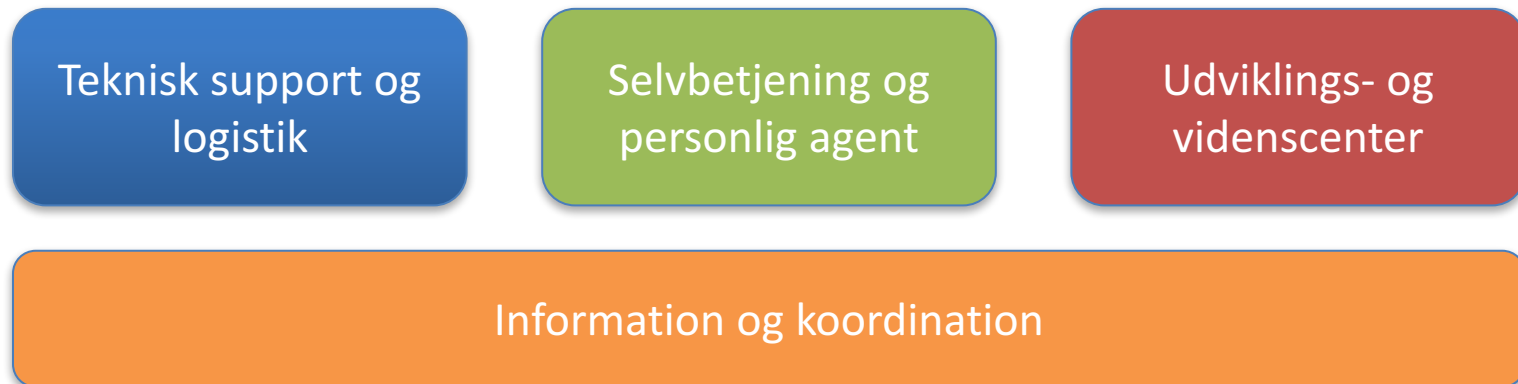


Formålet med Fælles Servicecenter for Telesundhed er at gøre det ...

- Enkelt og let for de sundhedsfaglige at anvende telesundhed, så de kan fokusere på kerneopgaven
- Enkelt, let og trygt for borgerne at anvende telesundhed
- Effektivt for sundhedsvæsenet at anvende telesundhed, herunder at skalere
- Muligt med tværsektorielt samarbejde og dermed bedre sammenhæng for borgeren



De fire servicekategorier



- De fire servicekategorier er indbyrdes afhængige og forstærker hinanden idet viden deles og bringes i anvendelse.
- Der er en værditilførsel i ved at have de fire services samlet i den samme organisering.



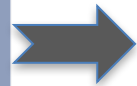


Tre overordnede udviklingsfaser

Udviklingsprojektet Fælles Servicecenter for Telesundhed

Fase 1:
Konceptudvikling
2013-2015

**Udvikling af
koncept for Fælles
Servicecenter**



Fase 2:
Afprøvning
2015-2017

**Afprøvning af
koncept
Udbudsforberedelse
Business case**



Fase 3:
Implementering
2017-2019

**Udbud og
idriftsættelse
af Fælles
Servicecenter**



Formålet med Fase 2 (Afprøvning)

- Målet for afprøvningen af konceptet (proof-of-concept) er at undersøge konceptets bæredygtighed gennem test, iterationer og prøvehandlinger.
- De vigtigste leverancer er:
 - en kravspecifikation til udbudsmateriale,
 - en redegørelse af økonomien fremstillet i en business case,
 - et afprøvet koncept for Fælles Servicecenter,
 - samt et forslag til hvordan implementering skal igangsættes og idriftsættes.

Afprøvning i 3 spor

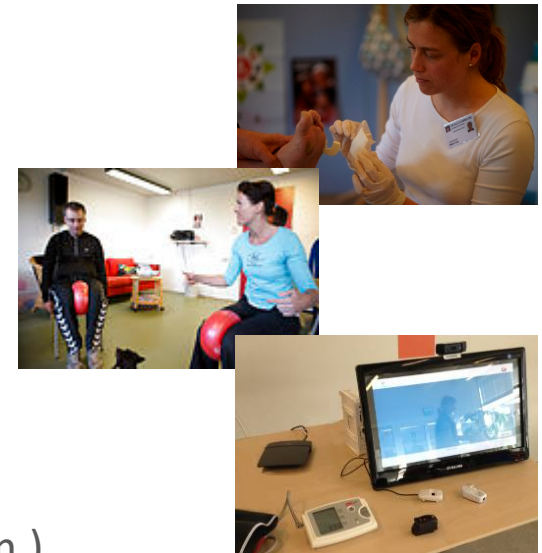
- Spor 1: Bæredygtigheden af konceptet
 - Afprøvning af aktuelle cases ind i FSC
- Spor 2: Businesscase
 - Kan det betale sig og hvis ja, hvordan?
- Spor 3: Fællesoffentlig organisering
 - Tværsektorielt samarbejde, governance, økonomi





Telesundhedsløsninger spænder bredt

- Både somatisk og psykiatri
(KOL, Hjerte, virtuel bostøtte, virtuel træning m.m.)
 - Klinisk krævende behandling
 - Rehabilitering og forebyggelse
- Digital kommunikationskanal
(Videosamtale, chat, kalender, vejledninger, guides m.m.)
 - som erstatter fysiske møder mellem borgeren og sundhedsvæsenet





Hvordan kan Fælles Servicecenter hjælpe?

- Telefonsupport (hverdage kl. 8-16)
- Opsætning af udstyr
- Vejledning i valg af løsninger
- Supervision i forbindelse med opstart/implementering
- Netværk og vidensdeling
- Uddannelse i løsninger





Borger

Tekniske serviceydelser



Sundhedsfaglig

1. line

Servicecenter/callcenter/vagtcentral
(Single Point of Contact)

2. line

Leverandør A

Leverandør B

Læge

Specialist

112

Logistik

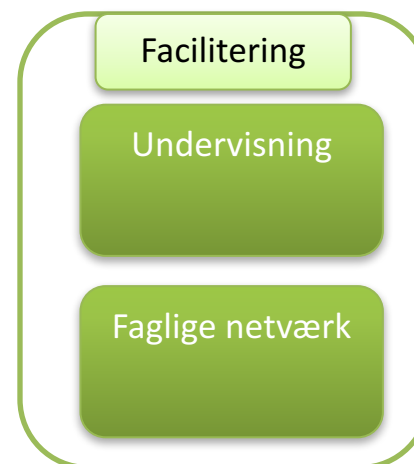
Sygeplejerske

Terapeut

1. Line har ansvaret for en henvendelse indtil den er løst



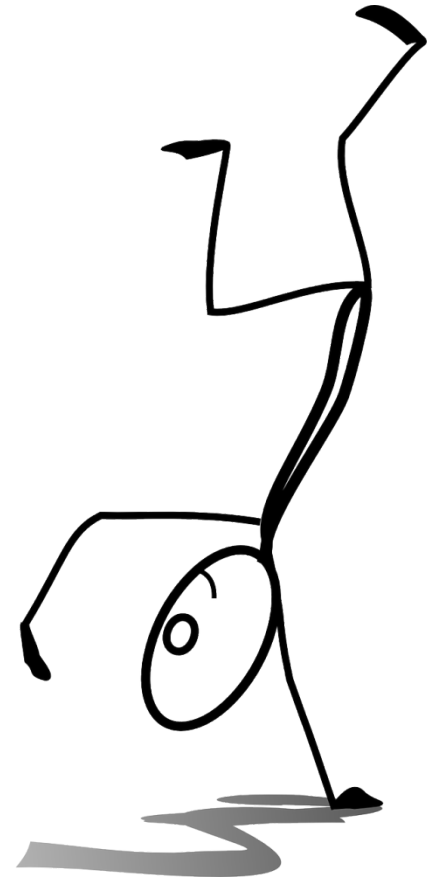
Udviklings- og vidensydelse





Fælles Servicecenter ér en god idé! - og hvorfor det?

- Fælles Servicecenter gør det lettere for organisationer at anvende telesundhed.
- Fælles Servicecenter gør det mere effektivt at anvende telesundhed.
- Fælles Servicecenter sikrer éns processer på tværs, så borgerne vil opleve enkelthed og ét samlet sundhedsvæsen.

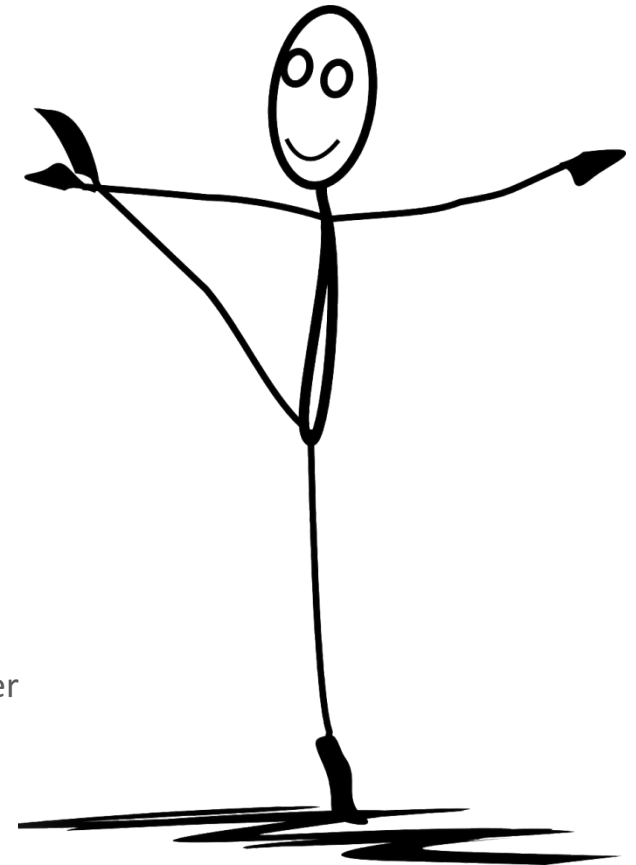




De fire hovedbudskaber fra business casen

- Er Fælles Servicecenter en god idé?

- Fælles Servicecenter er alene på baggrund af de to obligatoriske tiltag en god forretning og en positiv business case, og da de er obligatoriske, er Fælles Servicecenter allerede udbredt og anvendt af hele Region Midtjylland og alle 19 kommuner.
- Fælles Servicecenter kan fungere som katalysator ved at skabe et marked og en økonomisk solid platform for anvendelse af telesundhedsløsninger og for vidensdeling på tværs af organisationer.
- Fælles Servicecenter vil medføre standardiserede løsninger. Det er vigtigt for borgerne, så det bliver enkelt og let for dem at anvende telesundhedsløsninger, uanset hvem der tilbyder dem, og uanset hvilket behov man har.
- Den potentielle samlede nettobesparelse på implementerings- og driftsomkostninger i organisationerne ved Fælles Servicecenter over en 7-årige periode er på samlet 26.603.000 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 3.801.000 kr.





En fremtid uden Fælles Servicecenter

- Hver kommune skal opbygge og drive sit eget service-, support og logistikcenter.
- Viden bliver ikke samlet og delt fra ét sted, hvor man kan få starthjælp til implementere telesundhed fra en fælles servicefunktion
- Da erfaringerne ikke bliver delt, er der større chance for, at de samme fejl sker igen og igen
- Implementering af eget service-, support og logistikcenter i hver kommune viser sig dyrere og mindre effektivt





En fremtid med Fælles Servicecenter

Tilvalg: Hjerter	/	Tilvalg: Hjerter
/	Tilvalg: Virtuel Bostøtte	Tilvalg: Virtuel Bostøtte
Tilvalg: Virtuel Træning	/	Tilvalg: Virtuel Træning
Sårvurdering	Sårvurdering	Sårvurdering
KOL	KOL	KOL
BASISBIDRAG/SEKRETARIAT		
Kommune A	Kommune B	Kommune C

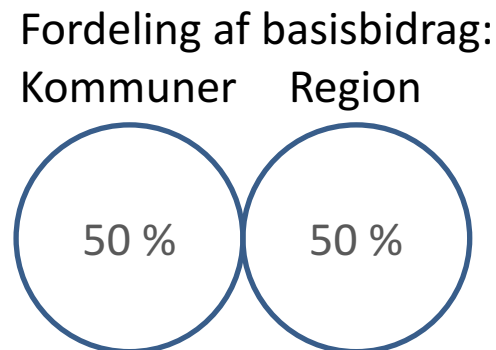
- Hver kommune betaler et basisbidrag, hvorefter man betaler efter forbrug og behov
- Organisationerne kan anvende ét fælles setup til support og logistik, udnytte en fælles organisatorisk og teknologisk infrastruktur og kunne trække på viden vedrørende valg af løsning og implementering.
- Der sikres ens processer og samarbejdssnitflader på tværs, så der ikke bygges parallelle organisationer til ugunst for borgerne.





Principper for idriftsættelse af Fælles Servicecenter

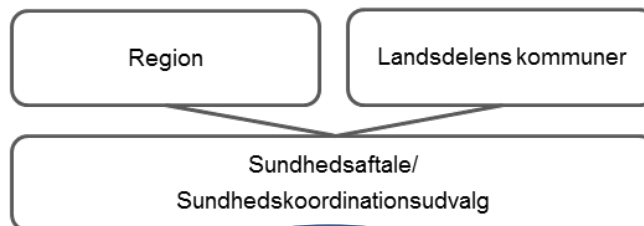
- Gennemskuelig og skalerbar service
- Levere service, support og logistik
- Etablering af samarbejdsorganisation med delt formandskab på tværs af sektorer
- Skabe kontinuitet (fx 5 årig aftale)
- Referer til Sundhedsstyregruppen
- Betaling vil bestå af basisbidrag og tilkøbsmuligheder
- Basisbidrag reguleres efter befolkningstal





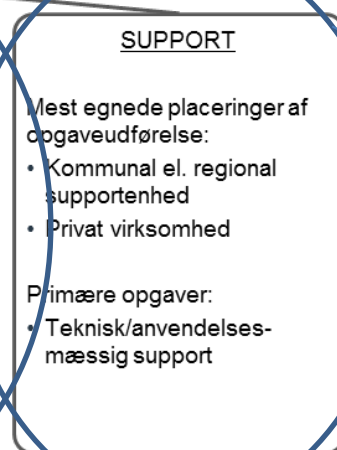
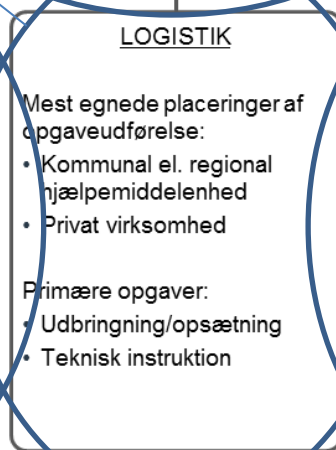
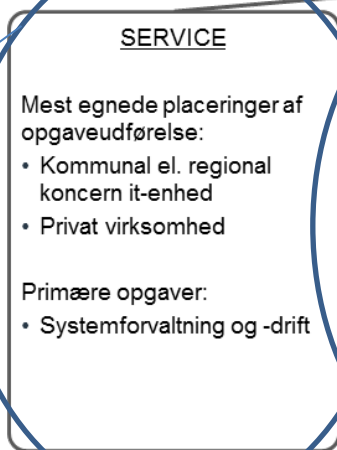
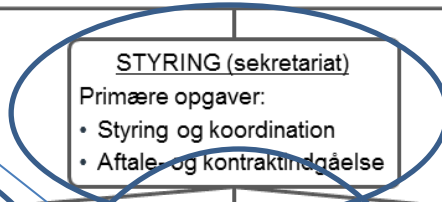
God sammenhæng med KOL projektet

LANDSDEL



Alle opgaver løses i dag i Fælles Servicecenter af Falck

Alle opgaver udføres i dag af Fælles Servicecenter. Projektledelsen og Udviklings og Videncenteret.



Alle opgaver løses i dag i Fælles Servicecenter af Falck og KvalitetsIT i samarbejde med Udviklings og videnscenteret og systemleverandørerne

Alle opgaver løses i dag i Fælles Servicecenter af Falck og KvalitetsIT i samarbejde med Udviklings og videnscenteret og systemleverandørerne



Fælles Servicecenter: Mere værdi – mindre bøvl

