



# Business case for Fælles Servicecenter for Telesundhed

*Executive Summary*

**Kun til intern brug**

KUN TIL INTERN BRUG



## Executive summary

Formålet med Fælles Servicecenter for Telesundhed (herefter bare 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. Denne business case afdækker dette potentiale ved at give et samlet overblik over gevinster, omkostninger og risici ved at de 19 kommuner i regionen og Region Midtjylland sammen etablerer et Fælles Servicecenter.

Business casen bekræfter, at Fælles Servicecenter omhandler væsentligt mere end teknisk support og logistik. Fælles Servicecenters tilbud til organisationerne spænder fra et udviklings- og videnstilbud, som understøtter opstart og implementering af nye telesundhedstiltag, og til varetagelse af driftsopgaver som teknologi, support og logistik, så det sundhedsfaglige personale kan fokusere på borgeren og den sundhedsfaglige kerneydelse. Desuden bliver borgeren sat i centrum for supporten, hvor det bliver let og enkelt at få hjælp, når borgeren opholder sig på afstand af sundhedsvæsenet.

Business casen viser også, at 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.

Endeligt er en konstruktion som Fælles Servicecenter nødvendig i et tværsektorielt samarbejde. Dermed sikres ens processer og samarbejdssnitflader på tværs af de samarbejdende organisationer og at der ikke bygges parallelle organisationer til ugunst for borgerne. 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.

Business casen er udarbejdet af Netplan i perioden august 2015 til januar 2017 og er opdelt i en kvalitativ analyse og en kvantitativ beregning af business casen.

### Kvalitativ analyse til business casen

Der er lavet en foranalyse, som tager udgangspunkt i 3 tre elementer: Et litteraturstudie, nationale og lokale (kommunale & regionale) erfaringer med telesundhed og en workshop. Foranalysen er grundlaget for den valgte beregningsmodel for business casen.

Fra litteraturstudiet fremkom to hovedkonklusioner. Den første er, at en fælles servicefunktion for telesundhed kan øge bæredygtigheden af telesundhed ved at (1) besidde kompetence og viden, som man kan trække på i fællesskabet, (2) udarbejde standarder og best practice, hvor man kan samle sig om og trække på i fællesskabet, og (3) udbyde konkrete serviceydelser.

Den anden hovedkonklusion er, at gevinsterne ved en fælles servicefunktion kan hentes i tre typer effekter, nemlig (1) gentagelseseffekt, (2) storskalafordele og (3) vidensformidling.

Fra de danske erfaringer med telesundhed viser sig to fællesnævner; nemlig (1) behov for en organiseret tilgang til at løfte teknisk support og logistik for at få den daglige drift til at fungere, og (2) efterspørgsel efter en fælles organisering til at fremme de gode telesundhedsløsninger.

Såvel konklusioner og opstillede hypoteser fra den samlede analyse blev efterfølgende drøftet og testet af en række danske eksperter på en workshop i april 2016 ("Delphi-workshoppen"), hvor der i drøftelserne fremkom væsentligt input til den endelige business case model og beregning af denne.

*Den kvalitative foranalyse viser, at et Fælles Servicecenter giver større sikkerhed ved implementering, større levedygtighed af tiltag samt, at organisationerne kan fokusere på kerneopgaverne til gavn for patienterne. Fælles Servicecenter styrker det tværsektorielle samarbejde.*

### Resultater fra business casen

Beregningen af business casen er gennemført ved at sammenligne to scenarier for implementerings- og driftsomkostninger ved telesundhed: 1) i en fremtid *uden* og 2) i en fremtid *med* Fælles Servicecenter. Forskellen på de to scenarier beskriver dermed den forventede fremtidige business case i perioden 2016-2022 for Fælles Servicecenter.

Der er lavet beregninger på betydningen af et Fælles Servicecenter i forbindelse med i alt 5 eksempler af telesundhed. To obligatoriske nationale udbredelsesprojekter (Telemedicinsk sår-vurdering og Udbredelse af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL) og tre eksempler på ikke obligatoriske telesundhedstiltag (et tværsektorielt tiltag, et monosektorielt tiltag og et eksempel på et modnings/udviklingsprojekt).

Business casen for de fem eksempler er opsummeret i tekstboksene nedenfor. Grundlæggende viser det sig, at alle fem eksempler har en positiv business case.

#### **Telemedicinsk sår-vurdering – det nationale udbredelsesprojekt**

Den potentielle samlede nettobesparelse på driftsomkostningerne ved Telemedicinsk sår-vurdering med Fælles Servicecenter er over 7 år på samlet 6.382.000 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 912.000 kr.

Der er i gennemsnit 2.436 årlige borgerforløb. Når man ser på omkostningen pr. borgerforløb (som med telemedicinsk sår-vurdering i gennemsnit varer 3,5 måned), er muligheden for reduktion i gennemsnit over 7 år på 374 kr. pr. forløb ved at anvende Fælles Servicecenter.

#### **Udbredelse af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL**

Den potentielle samlede nettobesparelse på implementerings – og drifts-





omkostninger ved Udbredelse af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL med Fælles Servicecenter er over 7 år på samlet 11.242.000 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 1.606.000 kr.

Der er i gennemsnit 1.392 årlige borgerforløb. Når man ser på omkostningen pr. borgerforløb (som med KOL i gennemsnit er sat til at vare 36 måneder), er muligheden for reduktion i gennemsnit på 1.254 kr. pr. borgerforløb ved at anvende Fælles Servicecenter.

Tekstboks 1: Business casen for Fælles Servicecenter set i forhold til Telemedicinsk sårvurdering og Udbredelse af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL

#### **Horsens På Forkant - et tværsektorielt eksempel**

Den potentielle samlede nettobesparelse på implementerings- og driftsomkostninger er over perioden på samlet 6.263.000 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 895.000 kr.

Der er i gennemsnit 554 årlige borgerforløb. Når man ser på omkostningen pr. borgerforløb (som i gennemsnit er sat til at vare 12 måneder), er muligheden for reduktion i gennemsnit på 1.616 kr. pr. forløb ved at anvende Fælles Servicecenter.

#### **Virtuel hjemmepleje – et monosektorielt tiltag**

Den potentielle samlede nettobesparelse på implementerings- og driftsomkostninger er over perioden på samlet 3.028.000 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 433.000 kr.

Der er i gennemsnit 422 årlige borgerforløb. Når man ser på omkostningen pr. borgerforløb (som i gennemsnit er sat til at vare 12 måneder), er muligheden for reduktion i gennemsnit på 1.024 kr. pr. forløb ved at anvende Fælles Servicecenter.

#### **Modnings- eller udviklingsprojekter**

I dette tiltag er der foretaget beregning på effekter ved Fælles Servicecenters mere generelle indsats i forbindelse med modnings- eller udviklingsprojekter i form af rådgivning om telesundhedsløsninger, f.eks sparring ved opstart.

Den potentielle samlede nettobesparelse på implementerings- og driftsomkostningerne med Fælles Servicecenter er over 7 år på samlet 7.877 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 1.125.000 kr.

**De** Tekstboks 2: Business casen for Fælles Servicecenter set i forhold til tre ikke obligatoriske eksempler på telesundhed: Et tværsektorielt og et monosektorielt eksempel og for en **fe** modnings-/udviklingsprojekt.

**m**

**udvalgte telesundhedstiltag kombineret i en samlet business case**



Ovenstående resultater kan kort opsummeres i disse tre hovedbudskaber i forbindelse med etablering af Fælles Servicecenter:

1. Isoleret set giver de to obligatoriske nationale telesundhedstiltag (tekstboks 1) en positiv business case ved at levere serviceydelse mere omkostningseffektivt end de enkelte organisationer kan gøre. Fælles Servicecenter er alene på baggrund af disse to eksempler en god forretning, og da de er obligatoriske, er Fælles Servicecenter allerede udbredt og anvendt af hele Region Midtjylland og alle 19 kommuner.
2. Fælles Servicecenter vil kunne fungere som katalysator for udbredelse af telesundhed ved at skabe et marked og en økonomisk solid platform for anvendelse af telesundhedsløsninger generelt og for videndeling på tværs af organisationerne. (Tilgængeligheden bliver øget og et marked bliver skabt).
3. Fælles Servicecenter vil medføre standardiserede løsninger. Der 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. Det er vigtigt for det tværsektorielle patientforløb f.eks., da sektorovergange ikke vil være påvirkede af lokale løsninger og måder at arbejde på.

Afslutningsvis er resultaterne fra de fem telesundhedstiltag, der er anvendt som cases i beregningerne og beskrevet enkeltvis ovenfor, summeret op med det formål at vise business case potentialet for et Fælles Servicecenter, som understøtter både nationale, regionale og lokale telesundhedstilbud. Resultatet kan ses i nedenstående boks. Sammensætningen af sundhedstilbuddene er vanskelig at forudsige og kan vise sig at blive helt anderledes i virkeligheden.

De to nationale udbredelsesprojekter, som enten er udbredt eller skal udbredes til samtlige kommuner og relevante hospitalsafdelinger, indgår med fuld impact i beregningen. De to lokale eksempler på telesundhedstiltag bliver indregnet efter, at en tredjedel af de mulige organisationer i business casens periode 2016-2022 indfører et tværsektorielt telesundhedstiltag og en anden tredjedel implementer et monosektorielt telesundhedstiltag. Endelig vil en del organisationer få gavn af Fælles Servicecenters rådgivningsydelse i form af modnings- og udviklingsopgaver.

Den potentielle samlede nettobesparelse på implementerings- og driftsomkostninger i organisationerne ved Fælles Servicecenter over den 7-årige periode er på samlet 26.603.000 kr., hvilket betyder et gennemsnitligt årligt nettopotentiale på 3.801.000 kr.

Tekstboks 3: Det samlede potentiale for business casen for Fælles Servicecenter set i forhold til fem telesundhedseksempler.