



Samarbejdsaftale om Fælles Servicecenter for Telesundhed

For Region Midtjylland og de midtjyske kommuner

*Godkendt af Sundhedsstyregruppen den 31. januar 2018
med ikrafttræden 1. maj 2018*



Indholdsfortegnelse

1	Aftalens parter.....	3
2	Baggrund	3
3	Formål.....	3
3.1	Formålet med Fælles Servicecenter	3
3.2	Formålet med samarbejdsaftalen.....	4
4	Organisering og governance	4
4.1	Organisering af Fælles Servicecenter.....	4
4.2	Governance af Fælles Servicecenter.....	5
5	Forpligtende samarbejde.....	6
6	Finansiering.....	7
6.1	Basisbidrag.....	7
6.2	Variable bidrag	7
7	Betalingsmodeller og supportaftaler	8
8	Opgaver Fælles Servicecenter løser	8
8.1	Sekretariatets opgaver.....	9
8.2	Operatørens opgaver.....	9
8.3	Opfølgning på aftalen	9



1 Aftalens parter

Denne samarbejdsaftale er gældende for alle 19 midtjyske kommuner og Region Midtjylland

2 Baggrund

Med afsæt i OPI projektet Fælles Servicecenter for Telesundhed¹ (herefter Fælles Servicecenter) og godkendelse af indstilling til idriftsættelse af Fælles Servicecenter i Sundhedsstyregruppen d. 6. september 2017², etableres Fælles Servicecenter som en fælles tværsektoriel driftsenhed for kommuner og hospitaler i Region Midtjylland.

Denne samarbejdsaftale beskriver organisering og governance af Fælles Servicecenter, finansiering centeret, betalingsmodeller for serviceydelser, kommunikation og dokumentation og samarbejde mellem parterne i Fælles Servicecenter.

Samarbejdsaftalen forankres i Sundhedsaftalen i Region Midtjylland.

Aftalen er godkendt på Sundhedsstyregruppens møde 31. januar 2018. Aftalen træder i kraft pr. 1. maj 2018 og revideres i forbindelse Sundhedsaftalen, senest i 2022. Der er aftalt evaluering af Fælles Servicecenter efter to år, dvs. i 2. kvartal 2020.

3 Formål

3.1 Formålet med Fælles Servicecenter

Formålet med Fælles Servicecenter er at levere Teknisk Support og Logistik til telesundhedsløsninger (se definition i Tekstboks 1) på tværs af kommuner og hospitaler i Region Midtjylland, så det bliver

- 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

Samarbejdsaftalens parter kan indgå fælles og individuelle supportaftaler med Fælles Servicecenter om at levere Teknisk Support og Logistik til en telesundhedsløsning, som de måtte have behov for.

Fælles Servicecenter er en organisatorisk platform, som arbejder for kommuner og hospitaler og er forpligtet til at levere fleksible og skalerbare serviceydelser og understøtte tværgående sundhedssamarbejde og fælles løsninger for parterne.

¹ www.faellesservicecenter.dk

² <http://www.sundhedsaftalen.rm.dk/siteassets/moedefora/sundhedsstyregruppen/060917/endeligt-referat-tillagsdagsorden-sundhedsstyregruppen-6-9-17.pdf>

Jævnfør definitionen af Telesundhed, skal Fælles Servicecenter supportere borgeres og sundhedsfagliges anvendelse af informations- og kommunikationsteknologi i en meget bred forståelse; spændende fra bred anvendelse af videokommunikation, telemonitorering, telemedicinske målinger, virtuelle træningsløsninger osv.

Telemedicin og Telesundhed er ifølge Sundhedsdatastyrelsens definition synonyme begreber, som defineres på følgende måde:

”Telemedicin er sundhedsydelser, der udføres ved anvendelse af informations- og kommunikationsteknologi, som erstatter et fysisk møde mellem patienten og den sundhedsprofessionelle, der leverer ydelsen.”

Tekstboks 1: Definition på Telesundhed og Telemedicin. ”NBS Telemedicinbegreber- Rapport vedrørende udarbejdelse af begrebssystem og definitioner 1.2, november 2015 Sundhedsdatastyrelsen, 2015”.

3.2 Formålet med samarbejdsaftalen

Formålet med denne samarbejdsaftale er:

- At beskrive rammevilkår for parternes deltagelse i Fælles Servicecenter, herunder juridiske forhold
- At beskrive organisering og governance af Fælles Servicecenter
- At beskrive hvilke serviceydelser Fælles Servicecenter forventes af levere
- At fastsætte ansvarsområder og opgaver for Fælles Servicecenter
- At fastsætte økonomiske vilkår for parternes deltagelse i - og anvendelse af Fælles Servicecenter
- At beskrive hvordan aftalens parter indgår aftale med Fælles Servicecenter om at levere Teknisk Support og Logistik til en telesundhedsløsning

4 Organisering og governance

4.1 Organisering af Fælles Servicecenter

Fælles Servicecenter etableres som en forpligtende samarbejdsorganisation mellem aftaleparterne. Centeret placeres hos en af aftaleparterne, som i det efterfølgende betegnes som værtsorganisation for Fælles Servicecenter.

Der ansættes 3 medarbejdere i et sekretariat for Fælles Servicecenter (se Figur 1 og afsnit 6.1) og der indgås en kontrakt med en operatør på Teknisk Support og Logistik. Operatøren findes ved at konkurrenceudsætte opgaven. Operatøren kan både være en offentlig og en privat aktør.

Værtsorganisationen tager et ledelsesmæssigt ansvar for Fælles Servicecenter i det daglige og for medarbejderne i Fælles Servicecenter. Medarbejderne i Fælles Servicecenter er ansat i værtsorganisationen, men arbejder for alle aftaleparterne.

Værtsorganisationen stiller lokaler, it m.m. til rådighed for centeret. Fælles Servicecenters medarbejdere vil have adgang til samme ressourcer og medarbejdergoder, som andre medarbejdere i værtsorganisationen har.

Fælles Servicecenter kan trække på juridiske, indkøbsmæssige og it tekniske ressourcer hos værtsorganisationen.

Værtsorganisationen påtager sig medansvar for at repræsentere Fælles Servicecenters interesser strategisk og i samarbejdsrelationer med Fælles Servicecenters mange interessenter vedrørende sundhedssamarbejdet i Midtjylland.

4.2 Governance af Fælles Servicecenter

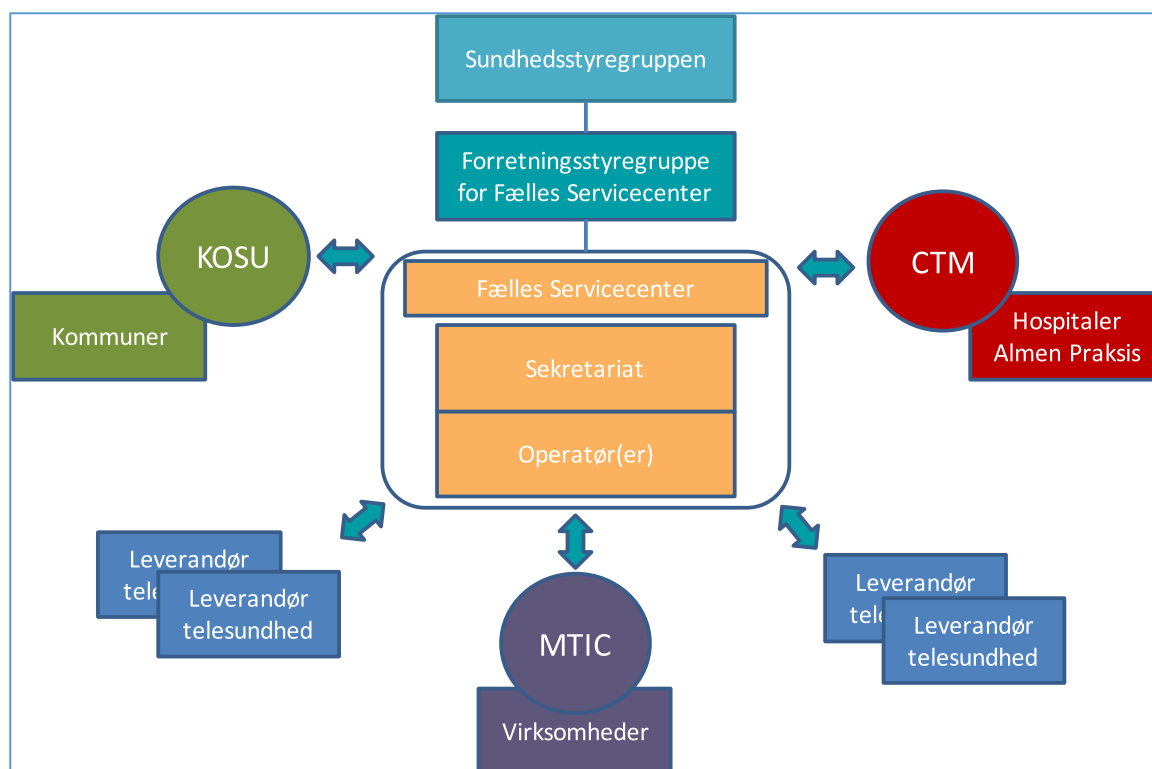
Der etableres en tværsektoriel forretningsstyregruppe for Fælles Servicecenter (se Figur 1). Forretningsstyregruppen refererer til Sundhedsstyregruppen. Forretningsstyregruppen bemandes med 6 personer:

- 2 regionale repræsentanter
- 2 kommunale repræsentanter
- 1 repræsentant Almen Praksis
- 1 repræsentant fra værtsorganisationen (uden stemmeret)

Forretningsstyregruppen vil have skiftende formandskab (region/kommune) og skiftende næstformand (kommune/region). Formandskabet skifter hvert 2. år. Værtorganisationen er ansvarlig for den daglige drift af centeret og deltager i forretningsstyregruppen, men uden stemmeret.

Forretningsstyregruppen skal sikre, at Fælles Servicecenter lever op til de til enhver tid gældende behov for Teknisk Support og Logistik inden for det tværsektorielle sundhedssamarbejde i Region Midtjylland. Forretningsstyregruppen mødes 3-4 gange om året.

MTIC, KOSU & Center for Telemedicin får en rolle som formelle samarbejdspartnere, med medansvar for udviklings- og vidensaktiviteter omkring Fælles Servicecenter.



Figur 1: Organisering af Fælles Servicecenter for Telesundhed efter 1. maj 2018.

5 Forpligtende samarbejde

Aftalens parter forpligter hinanden til at benytte Fælles Servicecenter til at levere Teknisk Support og Logistik til telesundhedsløsninger, i det omfang en telesundhedsløsning er egnet til at blive supporteret af Fælles Servicecenter.

Egnetheden vil i hvert tilfælde skulle vurderes. Vurderingen skal baseres på følgende kriterier:

- Volumen i opgaven i form af antal borgere, som skal anvende løsningen. Et stort antal borgere taler for at lægge opgave hos Fælles Servicecenter.
- Volumen i opgaven i form af antal supporthenvendelser som forventes. Et stort antal supporthenvendelser taler for at lægge opgaven hos Fælles Servicecenter.
- Volumen i opgaven i form af omfang af uddannelse af medarbejdere og borgere. Et stort uddannelsesbehov taler for at lægge opgaven hos Fælles Servicecenter.
- Volumen i form af håndtering af telemedicinsk udstyr, lagerføring og logistik. En høj volumen taler for at lægge opgaven hos Fælles Servicecenter.
- Tværororganisatorisk og tværsektorielt perspektiv i form af om løsningen anvendes på tværs af kommuner, hospitaler og almen praksis. Muligheden for at standardisere Support og Logistik på tværs af parterne taler for at lægge opgaven hos Fælles Servicecenter.

- Opgavens kompleksitet i form af grad af standardisering af løsningen. Jo mere en opgave kan standardiseres jo mere egnet er den til at blive placeret i Fælles Servicecenter.
- Perspektiv for anvendelsen af løsningen i form af muligheden for at skalere op eller ned. Store udsving i behov for serviceydelser eller chance for at volumen øges kraftigt taler for lægge opgaven hos Fælles Servicecenter.

6 Finansiering

Finansieringen af Fælles Servicecenter består af to hovedbidrag: Et basisbidrag, som dækker faste løbende omkostninger til at drive sekretariatet og et variabelt bidrag, der varierer fra aftalepart til aftalepart og afspejler den enkelte parts brug af serviceydelser fra Fælles Servicecenter.

Som grundlæggende princip gælder, at jo flere løsninger man får supporteret og jo større volumen, der er i opgaveløsningen, jo mere omkostningseffektivt kan serviceydelserne leveres.

6.1 Basisbidrag

Basisbidraget dækkes af aftaleparterne og deles 50/50 mellem kommuner og region. Fælles Servicecenter opkræver basisbidraget direkte fra aftaleparterne en gang årligt. Første gang dog kun for perioden maj 2018 til og med december 2018.

Basisbidraget dækker over følgende hovedposter, baseret på at der er ansat 3 personer i sekretariatet:

Hovedpost	Beløb pr. år
Løn (3 medarbejdere)	kr. 1.650.000
Kontorplads	kr. 61.500
Øvrige personaleomkostninger	kr. 165.000
Transport, møder	kr. 100.000
Hjemmeside og kommunikation	kr. 50.000
Konferencer & kurser	kr. 15.000
Konsulentbistand	kr. 150.000
I alt	Kr. 2.191.500

Der vil ikke være behov for fuld bemanning fra 1. maj 2018. Til gengæld skal der bruges ressourcer på at gennemføre udbud på operatør samt anvendes tid til at få centeret etableret. Derfor tilpasses basisbidraget til det konkrete behov.

Det er forretningsstyregruppen, som har til ansvar at fastsætte, hvor stort basisbidraget til enhver tid skal være.

6.2 Variable bidrag

Det variable bidrag afhænger af, hvor mange serviceydelser den enkelte part forbruger. For hver enkelt telesundhedsløsning, som supporteres af Fælles Servicecenter, aftales en betalingsmodel (se afsnit 7). Det variable bidrag varierer således fra kommune til kommune og fra hospital til hospital og afhænger af to forhold:

- Antal løsninger man får supporteret i Fælles Servicecenter
- Antal serviceydelser man forbruger

Nogle løsninger er nationale og obligatoriske at anvende, som f.eks. Telemedicinsk Sårvurdering og Hjemmemonitorering for KOL patienter og vil således skulle faktureres til alle parter, mens andre løsninger, som f.eks. Sundhedshotpottet på hospitalet i Horsens, kun vil blive faktureret til hospitalet i Horsens.

Fælles Servicecenter vil på månedsbasis, fakturere det variable bidrag til den enkelt part efter forbrug.

7 Betalingsmodeller og supportaftaler

Fælles Servicecenter vil som udgangspunkt arbejde med to typer af betalingsmodeller for de ydelser som leveres.

- Fast betaling
- Forbrugsafhængig betaling

For hver telesundhedsløsning der supporteres, laves en selvstændig supportaftale, hvor det for hver løsning beskrives, hvordan der afregnes for de leverede ydelser.

En fast betaling vil ofte blive udregnet pr. indbyggerantal og lignende gængse fordelingsnøgler og en variabel pris vil typisk blive beregnet efter en enhedspris (f.eks. pr. undervisningsforløb eller supporthændelse) eller en pris pr. tidsforbrug for den leverede support (f.eks. telefонтid eller køretid).

Alle supportaftaler, som indgås, skal underskrives af de parter, som tilslutter sig aftalen og vil indgå som allonger til denne samarbejdsaftale. Til alle supportaftaler udarbejdes tilhørende databehandleraftaler, som underskrives af de relevante parter og der laves via Fælles Servicecenter, aftaler med telesundhedsleverandøren og operatøren omkring support.

8 Opgaver Fælles Servicecenter løser

For at kunne varetage denne opgave, skal Fælles Servicecenter på vegne af parterne varetage en række primære opgaver. Opgaverne løses dels af Fælles Servicecenters sekretariat i samarbejde med værtsorganisationen og dels af Fælles Servicecenters operatør.

8.1 Sekretariatets opgaver

Sekretariatet skal sikre, at Fælles Servicecenter performer bedst muligt i det daglige i samarbejde med alle relevante interessenter, men har ikke ansvaret for at løse konkrete support og logistikopgaver. Sekretariatets opgaver:

- Kontrakt- og leverandørstyring
- Koordinere og/eller gennemføre fælles indkøb på udvalgte produkter og løsninger
- Leverer vejledning og sparring til parterne på relevante områder
- Fakturering og økonomistyring
- Supportstatistik og vidensopsamling vedr. de supporterede løsninger
- Bidrage med viden til nationale og regionale implementeringsprojekter som f.eks. hjemmemonitorering for KOL patienter
- Sikre at nye løsninger kan tages ind i samarbejde med operatøren, relevante parter og leverandørerne af telesundhedsløsninger
- Koordinere undervisning vedr. de supporterede løsninger
- Kommunikation af status og statistik m.m. til aftaleparterne
- Koordinering med aftaleparterne og med følgegruppen (MTIC, Center for Telemedicin & KOSU)
- Politisk og administrativ sekretariatsbetjening

8.2 Operatørens opgaver

Operatøren primære opgave er at sikre der leveres Teknisk Support og Logistik på alle de løsninger, som supporteres i Fælles Servicecenter. En deltaljeret beskrivelse af operatørens opgaver, med tilhørende service- og kvalitetsmål, beskrives i kontrakten med operatøren. Operatøren skal varetage følgende hovedopgaver:

- Leverer 1. line teknisk support til borgere og medarbejdere. Det kan gøres både telefonisk, via mail eller anden skriftlig supportkanal og via fjernovertagelse af telesundhedsudstyr
- Have kontakt til 2. & 3. line support, hos relevante parter. Hvem det er, vil til enhver tid afhænge af hvilke løsninger der ydes support til
- Lagerføre telemedicinsk udstyr, herunder vedligeholdelse, rengøring og kalibrering m.m.
- Opsætte telesundhedsløsning i borgers hjem (inkl. evt. undervisning af borgeren)
- Nedtage telesundhedsløsning i borgers hjem
- Udskifte telemedicinsk udstyr i borgers hjem
- Fejlmelde telemedicinsk udstyr

Operatøren er forpligtet til at leve op til de service- og kvalitetsmål, som er formuleret i kontrakten. Der kan i forbindelse med hver telesundhedsløsning være formuleret individuelle service- og kvalitetsmål og de skal kunne håndteres inden for kontrakten.

8.3 Opfølgning på aftalen

Fælles Servicecenter skal evalueres efter to år og indeværende aftale kan derfor blive tilpasset i henhold til resultatet af evalueringen.

