

Nordjysk Telemedicinsk servicefunktion

1. Indledning og baggrund

I takt med at flere it-løsninger og telemedicinske løsninger går på tværs af sektorer, øges behovet for tværgående understøttelse af aftaler og løsninger. En fælles support og servicefunktion kan understøtte den tværsektorielle anvendelse, drift og udvikling indenfor tværsektorielle it-løsninger og den sundhedsfaglige brug af telemedicin.

En fælles funktion på tværs af kommuner og region sikrer, at viden samles et sted, at de telemedicinske tilbud fortsat udvikles som sammenhængende fælles løsninger samt at der er en fælles støttefunktion for det sundhedsfaglige personale der arbejder med telemedicin. Grundlaget for en rational drift af telemedicin er, at der findes en fælles model for de serviceydelser der knytter sig til telemedicin. Fælles koncepter understøttes bedst af en fælles funktion.

Funktionen etableres som en virtuelt, eller murstensløs funktion. Dermed placeres en række opgaver lokalt i kommuner, på sygehuse, i regionen eller hos private leverandør. Varetagelsen af en række af opgaverne samles og placeres i tilknytning til eksisterende driftsorganisationer med henblik på mere effektiv ressourceudnyttelse. En række af opgaverne placeres hos private leverandører.

Servicefunktionen etableres som en drift og udviklingsfunktion for telemedicinske løsninger i drift. Nye telemedicinske projekter eller store projekter tilknyttet til telemedicin i drift prioriteres og varetages som en del af sundhedsaftalerne.

Den nordjyske servicefunktion skal i første omgang varetage opgaverne overdraget fra TeleCare Nord KOL i en driftsfase. Andre tværsektorielle løsninger kan forankres i servicefunktionen, når de er i drift, ligesom funktionen kan fungere som leverandør til telemedicinske projekter, eksempelvis for TeleCare Nord Hjertesvigt. Funktionen er generisk og kan derfor tilpasses de nye opgaver.

Servicefunktionen varetages og organiseres i regi af sundhedsaftalen og er en del af sundhedsaftalens styringsmodel. Formålet med servicefunktionen er at sikre drift, koordinering og prioritering af it-løsningerne, der drives i fællesskab, samt at sikre, at de sundhedsfaglige aftaler vedligeholdes og fortsat udvikles, således at de er fagligt og organisatorisk opdateret.

I det følgende beskrives først de opgaver, der omfattes af servicefunktionen, herefter beskrives hvorledes disse organiseres i forhold til sundhedsaftalerne og de enkelte kommuner og regionen.

Den faktiske placering af opgaver kan løbende ændres, hvorfor placering ikke er omfattet af dokumentet. Det er aftalt, at opgaverne i første fase, så vidt muligt, fastholdes der, hvor de blev varetaget i projektfasen. Dette kan i en senere fase ændres.

2. Nordjysk servicefunktion:

Nordjysk servicefunktion omfatter fire opgaver:

3. *Borger og sundhedsfaglig relation*

4. *Sundhedsfaglige opgaver*

5. *Drift, Support og logistik*

6. Administration og daglig styring

1. Borger og sundhedsfagligrelation

Omfatter uddannelse af borgeren og løbende kontakt.

- Instruktion af borgeren i brug af udstyr og sundhedsfaglig vejledning
- Opfølgning hos borgeren med fokus på sygdomsforståelse og betjening af udstyr
- Følge op med borgeren på dennes hjemmemonitorering, hvis der fx er uregelmæssigheder i målingerne, eller hvis de falder uden for normalområdet. Herunder eventuel kontakt til almen praksis og sygehus
- Borgerens konkrete problemstillinger med udstyr, adgange, forståelse mv.

Kategorien sikrer, at borgeren understøttes i brugen af det udstyr, der er stillet til rådighed, og i at forstå betydningen af de telemedicinske målinger med henblik på at styrke borgerens handlekompentence. Borgeren bliver bedre til at forstå sin tilstand og til at handle derefter. Borgeren bliver oplært i brugen af udstyret samt den sundhedsfaglige viden om målinger og værdier. Borgerens monitoreringsdata følges og det er muligt for borgeren at få svar på spørgsmål vedr. målingerne. Oplever borgeren uhensigtsmæssigheder eller udfordringer med at benytte udstyret vejledes borgeren i dette eller får udstyret repareret.

Formålet med borger og sygeplejerelation er at sikre, at borgeren får den hjælp og vejledning, der er behov for og understøttes i at anvende telemedicin. Dette omfatter både at lære at anvende udstyret, og sygdomsforståelse/patientuddannelse. Servicefunktionen kan understøtte den sundhedsfaglige både i forhold til det tekniske og i forhold til den faglige del. Den sundhedsfaglige vejleder kan hente hjælp i servicefunktionen.

2. Sundhedsfaglige opgaver

- Udarbejde og vedligeholde sundhedsfaglige og administrative instrukser i tilknytning til opgaver, kliniske arbejdsgange, sektorovergange samt nye kliniske retningslinjer og guidelines
- Videreudvikling og justering af spørgeskemaer (på tablet) til patienter
- Vedligeholde og sikre løbende sagsbehandling i forhold til den aftalte organisatoriske opgave- og ansvarsfordeling
- Videreudvikle og udbyde sundhedsfaglige kurser vedr. telemedicinske løsninger
- At oplære sundhedsfaglige i at benytte udstyret
- Vedligehold af uddannelsessystem til den telemedicinske platform

Funktionen udbyder og vedligeholder aftalte sundhedsfaglige kurser samt kurser i anvendelsen af udstyr og it løsning målrettet sundhedsfagligt personale. De sundhedsfaglige kan få vejledning og undervisning i brugen af udstyret. Fælles tværsektorielle aftaler om kommunikation, opgave og ansvarsfordeling samt instrukser forankres i denne kategori, hvor det sikres, at de vedligeholdes og videreudvikles, men også at kendskabet forankres et samlet sted på tværs af kommuner og sygehuse.

Formålet med funktionen er således at samle den sundhedsfaglige viden et sted, så den kan understøtte de telemedicinske løsninger. Samtidigt at sikre at der fortsat sker en udvikling af det sundhedsfaglige indhold svarende til videnskabelig praksis.

3. Drift, support og logistik

- At yde teknisk og anvendelsessupport til sundhedsfaglige og borgeren
- Klargøring af telemedicinsk udstyr
- At udbringe, opsætte, teste og afhente det telemedicinske udstyr
- At lagere, rengøre, reparere og opdatere udstyret
- Indkøb af telemedicinsk udstyr
- At varetage systemdrift af de telemedicinske løsninger

Kategorien tilbyder teknisk- og anvendelsessupport til det sundhedsfaglige personale og borgere, hvis de oplever problemer med det tekniske udstyr. Systemdrift af løsningen varetages i denne kategori, fejlfinding foregår direkte mellem supporten og systemdrift, mens videreudvikling varetages af systemforvalteren. Desuden består kategorien af lagerføring, device management og logistik af telekit, herunder opsætning og nedtagning i borgerens eget hjem og hos de sundhedsfaglige.

Formålet med drift, support og logistik er, at det sundhedsfaglige personale kan få hjælp og vejledning til det tekniske udstyr. Samt at indkøb og udskiftning udstyr ikke påhviler det sundhedsfaglige personale.

4. Administrativ service og daglig styring

- Varetager en styrende funktion i forhold til at sikre fremdrift for den samlede servicefunktion
- Systemadministration herunder sikre drift, vedligehold og udvikle den samlede løsning
- Kontraktadministration vedr. underleverandører, IT, logistik mv.
- Økonomisk styring, opfølgning
- Sekretariatsbetjening af grupper tilknyttet servicefunktionen og relevante grupper under sundhedsaftalerne
- Løbende formidlingsaktiviteter vedr. servicefunktionens aktiviteter og aftaler

Kategorien administrativ service varetager den nordjyske systemadministration, dermed sikres drift, support, vedligehold og videreudvikling af Opentele på vegne af de nordjyske kommuner og regionen.

Opgaven varetages i praksis af drift, support og logistik, mens funktionen her primært sikre fremdrift samt sikre at opgaven varetages. Denne funktion peger ind i den fællesnationale systemforvaltning for Opentele. Endvidere varetages den central og koordinerende funktion i forhold til den samlede servicefunktion. Således har opgaverne karakter af både administrativ og styrende karakter. Ved at samle disse i servicefunktionen sikres en vis standardisering til gavn for borgeren, den sundhedsfaglige samt kategorien drift, support og logistik.

Formålet er at sikre fremdrift og styring af servicefunktionens opgaver, samt sikre de administrative og formidlingsmæssige opgaver der relatere sig til funktionen.

3. Organiseringen af Nordjysk servicefunktion

Servicefunktionen varetages og organiseres i regi af sundhedsaftalen og er derfor en del af sundhedsaftalens styringsmodel. Den virtuelle organisering gør at opgaverne kan placeres på forskellige leverandører både offentlige og private. I det følgende beskrives den servicefunktionens ophæng på sundhedsaftalerne, samt grupper tilknyttet hertil. Den konkrete organisering af servicefunktionen beskrives i efterfølgende afsnit.

Sundhedskoordinationsudvalg	<i>Sundhedsaf- tale: Politisk niveau</i>
Den administrative styregruppe	<i>Sundhedsaf- tale: Administrativt niveau</i>
Porteføljestyregruppe	
Styregruppe for tværsektoriel Sundheds IT	
Nordjysk Servicefunktion	<i>Nordjysk servicefunkti- on og grup- per tilknyttet</i>
Patientnetværk	
Sundhedsfaglig brugergruppe	

Sundhedskoordinationsudvalg

Sundhedskoordinationsudvalget har det overordnede ansvar for at udarbejde, vedtage, implementere samt følge op på Sundhedsaftalen. Sundhedskoordinationsudvalget består af politikere fra kommuner og region samt almen praksis og varetager det overordnede politiske ansvar for servicefunktionen.

Den administrative styregruppe

Den øverste beslutningskompetence placeres i Den administrative styregruppe, som udstikker de overordnede retningslinjer for servicefunktionen. DAS godkender hvert forår det samlede driftsbudget samt evt. justeringer og opdateringer af styringsmodellen.

Porteføljestyregruppe

Porteføljestyregruppe, som har til formål at styre udviklingen af de nye tiltag, der er aftalt i Sundhedsaftalen 2015-2018.

Styregruppen for tværgående sundheds-IT

Servicefunktionen knyttes direkte til Styregruppen for tværgående sundheds-IT. Gruppen behandler strategiske forhold for systemadministration af de fælles løsninger, herunder arkitekturmæssige forhold og forhold der går på tværs af løsningerne. Aftaler vedrørende udstyr forvaltes og sikres af styregruppen. De sundhedsfaglige dele af servicefunktionen forankres også i styregruppen, men det sundhedsfaglige indhold beskrives i relevante faglige miljøer, og besluttes i DAS. Dette gælder også aftaler om opgave- og ansvarsfordeling i forhold til den telemedicinske indsats. Dette sikre at den sundhedsfaglige gruppes ønsker vurderes i en forretningsmæssig kontekst. Gruppen har ansvar for, at servicefunktionen varetager opgaverne mest forretningsmæssigt og økonomisk hensigtsmæssigt samt at sætte de overordnede rammer for funktionen og dets videreudvikling.

Sundhedsfaglig gruppe

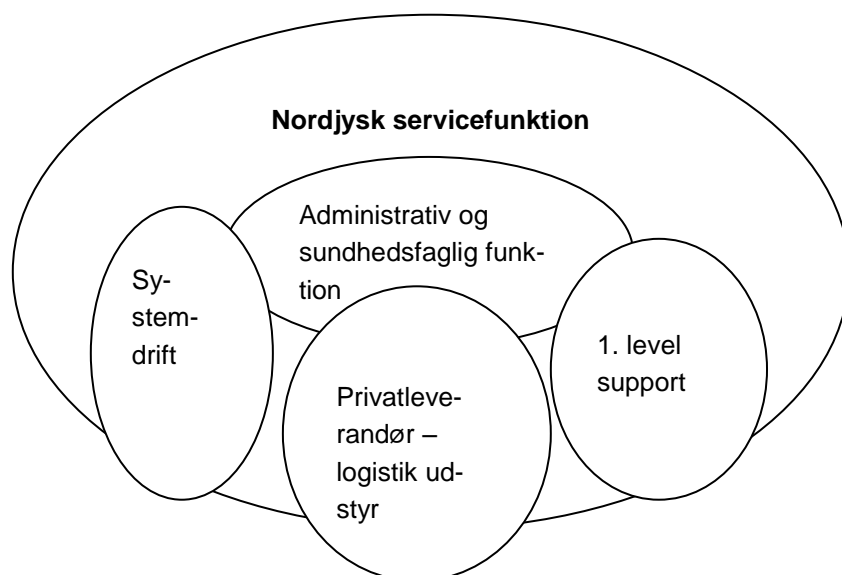
Der nedsættes en brugergruppe med fokus på både it-løsningen, udstyr og det sundhedsfaglige indhold. Gruppen har til opgave at følge TeleCare Nord KOL tæt, herunder at fremsætte og motivere forslag til videreudvikling med udgangspunkt i brugernes behov. Gruppen fungerer som de sundhedsfaglige brugers talerør i forhold til OpenTele, udstyr (TeleKit) og det sundhedsfaglige indhold af kurser og aftaler. Gruppen skal forholde sig til funktionaliteten i løsninger og i telekittet for dermed at motivere ønsker til videreudvikling, foretage mindre ændringsønsker, deltage i testforløb, samt have indflydelse på supportforholdene. Gruppen skal ligeledes kunne tilpasse og opdatere aftaler om samarbejde samt sundhedsfaglige emner vedrørende de telemedicinske løsninger og udstyr. Gruppen består af sundhedsfagligt personale. Gruppen vil som udgangspunkt fungere som en generisk gruppe på tværs af sygdomsgrupper som benytter samme telemedicinske løsning. Hermed sikres sammenhængen mellem sygdomsgrupper samt at løsninger der understøtter patienter med flere sygdomme. Der kan være behov for møder vedr. sygdomsspecifikt indhold.

Borger/patientnetværk

Patienter og pårørende inddrages og høres via navngivende eksisterende patientgrupper. Hertil etableres et netværk af borgere/patienter og pårørende således at de har mulighed for at fremsætte ønsker og behov i forhold til den tekniske løsning og det udstyr der er tilknyttet. Netværket bliver endvidere inddraget i valg af og test af nyt udstyr og ny funktionalitet.

4. Organisering af de konkrete opgaver i det Nordjyske servicefunktion

Servicefunktionen organiseres som en virtuelt funktion dermed placeres en række af opgaver lokalt i kommuner, på sygehuse, i regionen eller hos private leverandører. Den virtuelle organisering gør, at opgaver kan varetages og flyttes mellem offentlige og private leverandører. Det er aftalt, at opgaverne i etableringsfasen fastholdes som i projektfasen. Denne placering kan i en senere fase flytte til andre aktører. I det følgende beskrives den aktuelle placering af opgaverne.



En række af de administrative og koordinerende opgaver som fortsætter i driftsperioden overdrages fra det nuværende projektsekretariat til en ny administrativ og sundhedsfaglig funktion. Ved at samle disse opgaver sikres fremdrift, koordination og standardisering af opgaverne til gavn for borgeren og den sundhedsfaglige. Det er aftalt, at denne funktion læner sig op ad den kommunale/regionale driftsorganisation og forankres tæt på hjerteprojektet.

	Administrativ og sundhedsfaglig funktion	Privat leverandør	Offentlig leverandør
Borger og sundhedsfagligrelationer			
Instruktion af borgeren			
Opfølgning på monitoreringsdata			
Support af borgeren			
Sundhedsfaglige opgaver			
Instrukser og samarbejdsaftaler			
Spørgeskemaer til telemedicinsk løsning			
Kurser			
Uddannelsessystem til telemedicinsk løsning			
Drift, support og logistik			
Support til sundhedsfaglige			
Indkøb af udstyr			
Klargøring af udstyr			
Udbringning og indhentning af udstyr			
Varetage systemdrift			
Administration og daglig styring			
Sikre fremdrift af den samlede servicefunktion			
Sikre systemadministration			
Kontraktadministration			
Økonomisk styring			
Sekretariatsbetjening af grupper			
Formidlingsaktiviteter			

Nordjysk telemedicinsk servicefunktion

Fælles løsnings-ejer med ansvar for at vedligeholde og udvikle den samlede løsning
Vedligeholde og sikre løbende beskrivelse, og nødvendig sagsbehandling i forhold til den aftalte opgave og ansvarsfordeling.
Udarbejde og vedligeholde instrukser i tilknytning til opgaver, kliniske arbejdsgange og sektorovergange og nye kliniske retningslinjer
Udvikling og justering i spørgeskemaer til patienter
Løbende formidlingsaktiviteter til kommuner, sygehuse, patienter og praktiserende læger
Udvikling af uddannelsestiltag
Bestilling og koordination af softwareopdatering af patientudstyr
Test af nyudvikling og fejlrettelser Open tele
Budget og økonomistyring
Koordination af løbende indkøb til "stumpelager"
Kontraktadministration på såvel interne som eksterne underleverandører og rammeaftaler

	Privat lev.	Off. Lev.	Off. Lev.	Privat lev.	Off. lev.	Privat lev.	
Teknisk klargøring		Support til sundhedsprofessionelle	IT drift af Open Tele	Systemadministration	Open tele software support	Uddannelses koordination og udbud	Telemedicinsk udstyr / apparater