

Referat for styregruppemøde #10 Fælles Servicecenter

Tid & Sted: Fredag d. 3. november, kl. 9-11. MTIC, Mødelokale 2, 1. sal til venstre, Tueager 1, 8200 Aarhus N.

Deltagere: Jørgen Schøler Kristensen, Lone Düring, Claus Wegener Kofoed, Klaus Bergulf, Jesper Riis-Jensen, Ivan Kjær Lauridsen, Tenna Korsbek Andreassen, Gitte Kjeldsen og Frederik Mølgaard Thyssen.

Afbud: Anders Kjærulff, Karin Holland og Jette Marie Laumand

Dagsorden

1. Valg af mødeleder og referent.
2. Godkendelse af referat fra sidste møde.
3. Status på projektet. Herunder:
 - A. Tidsplanen.
 - B. Orientering om at arbejdet med Personlig Agent er afsluttet.
 - C. Drøftelse og beslutning vedr. fortsættelse af arbejdet med Rekvisition.
 - D. Drøftelse og beslutning vedr. afprøvning af RPA teknologi i Fælles Servicecenter.
4. Drøftelse og godkendelse af opgavebeskrivelse vedr. udbud på Teknisk Support og Logistik
5. Drøftelse og godkendelse af kommissorie til idriftsættelse af Fælles Servicecenter.
6. Drøftelse af mulige sekretariatsopgaver og beslutning om bemandingsbehov.
7. Ansøgere til værtsorganisation. Eftersendes.
8. Eventuelt.

Vedhæftet:

"20171103_Dagsorden_Styregruppemøde_#10.pdf", "20170818_Referat_Styregruppemøde_#9_finale.pdf", "Tidsplan Sep17-Jun18.pdf", "Oplæg til fortsættelse af arbejdet med Rekvisition.pdf", "Oplæg til brug af RPA.pdf", "Udkast Opgavebeskrivelse Udbudsteam Fælles Servicecenter.pdf", "Kommissorie for idriftsættelse af Fælles Servicecenter_v1.pdf", "Mulige sekretariatsopgaver i Fælles Servicecenter_styr.pdf"



Sagsfremstilling

Ad 1. Valg af mødeleder og referent

Mødeleder: Claus Kofoed

Referent: Gitte Kjeldsen

Ad 2. Godkendelse af referat fra sidste møde

Referatet godkendt.

Ad 3. Status på projektet

3.A. Projektplanen gennemgås på mødet.

Referat. Fælles Servicecenter har haft møde med Falck om deres aktuelle omorganisering og en drøftelse om hvordan supporten fremadrettet skal forankres anderledes, nu hvor Fælles Servicecenter ikke længere er et projekt. Omorganiseringen medfører at Falck samler deres vagtcentral for sundhedsydelse på tværs af regioner og kommuner i Aalborg, men også at der flyttes arbejdspladser væk fra Region Midtjylland. Den nuværende Vagtcentral i Aarhus deles, nogle medarbejdere flytter til Kolding og andre flytter til Aalborg.

3.B. Arbejdet med personlig agent er afsluttet og OPI gruppen har bl.a. foreslået at arbejdet overleveres til projektet omkring Aktiv Patient støtte og generelt i arbejdet omkring udekørende funktioner. Horsens kommune nævnes som et eksempel på dette.

Referat. Taget til efterretning.

3.C. Styregruppen bedes drøfte oplæg til fortsættelse af arbejdet med Rekvisition og beslutte om der skal arbejdes videre med en eller begge de skitserede muligheder. ("Oplæg til fortsættelse af arbejdet med Rekvisition.pdf").

Referat. Styregruppen vurderer at det giver god mening at komme videre med arbejdet og at det er godt givet ud at bruge ca. 100 timer til at få lavet en real-life test af løsningen.

FUT skal have tilbuddet om at tage det ind, da man i Region Midtjylland og de 19 kommuner skal fastholde at skabe tværsektorielle løsninger og ikke skal gå efter mindste fællesnævner. Projektledelsen sender relevant materiale til projektlederen for FUT.

Styregruppen pointerer at Region Midtjylland og de 19 kommuner skal fastholde udgangspunktet i borgerens behov for telemedicin og dertilhørende support.

Claus orienterer om at forvaltningsansvaret på den nationale telemedicinske it-infrastruktur kommer til at ligge hos Region Midtjylland.

Styregruppen ser, at Fælles Servicecenter er let skalérbar og kan godt imødekomme øvrige regioners behov, hvis det skulle komme på tale.

3.D. Styregruppen bedes drøfte oplæg til afprøvning af Robot Proces Automation (RPA) teknologi i forbindelse med administrative opgaver i Fælles Servicecenter og beslutte om der skal arbejdes videre med en eller flere af de skitserede løsningsforslag ("Oplæg til brug af RPA.pdf").

Referat: Det er ok fra styregruppen til at gå videre. Formålet skal være at vurdere potentialet og forberede det kommende udbud. Der skal indhentes tilbud og kommes med et estimat på hvad det kan koste og det skal afstemmes med OPI partnerne om de ønsker at stå for et sådant projekt. Et overslag på dette (i form af en mini businesscase med en vurdering af break Even og pris pr. transaktion) præsenteres på næste styregruppemøde, ligesom det er et ønske at få demonstreret en chatbot på næste styregruppemøde. En mulig case kunne være at tage et helt bestillings flow (jf. rekvisition i punkt 3 C) og automatisere det.

Ad 4. Drøftelse og godkendelse af opgavebeskrivelse vedr. udbud på Teknisk Support og Logistik

Styregruppen bedes drøfte og godkende udkast til opgavebeskrivelse vedr. udbud på Teknisk Support og Logistik ("Udkast Opgavebeskrivelse Udbudsteam Fælles Servicecenter.pdf").

Referat: Styregruppen vurderer ikke at der er behov for en udbudsprojektleder, men at opgaven kan varetages af en indkøbskonsulent fra Indkøb og Medicoteknik i samarbejde med et udbudsteam. Klaus undersøger om Indkøb og Medicoteknik kan bidrage med en indkøbskonsulent.

Projektledelsen opdaterer beskrivelsen.

Styregruppen drøftede alternative måder at udbyde services på og alternative måder at indgå aftaler med leverandører på. Bl.a. inspireret af nye indkøbsmuligheder for kommuner, som medfører at certificerede leverandører af logistikydelse som eksempel, kan plukke opgaver fra en pulje, fremfor at opgaven udføres af én dedikeret operatør.

Ad 5. Drøftelse og godkendelse af kommissorie til idriftsættelse af Fælles Servicecenter

Styregruppen bedes drøfte og godkende kommissorie til idriftsættelse af Fælles Servicecenter ("Kommissorie for idriftsættelse af Fælles Servicecenter_v1.pdf")

Referat. Oplæg til kommissorie er godkendt.

Ad 6. Drøftelse af mulige sekretariatsopgaver og beslutning om bemandingsbehov

OPI gruppen har på deres møde 11. oktober 2017, afholdt en miniworkshop, hvor mulige sekretariatsopgaver for Fælles Servicecenter, er blevet diskuteret og prioriteret. Der blev på workshoppen taget udgangspunkt i de opgaver som PA Consulting Group har udarbejdet i forbindelse med deres analyse af Service, Support og Logistik til KOL projektet. Beskrivelsen af opgaverne kan ses i det vedhæftede dokument "Mulige sekretariatsopgaver i Fælles Servicecenter_styr.pdf".

Deltagerne blev delt i to grupper, der fik til opgave at drøfte og komme med bud på følgende spørgsmål:

- Hvilke opgaver skal løses af sekretariatet? (Der tages udgangspunkt i PA's opgavebeskrivelse og suppleres evt. med flere)
- Hvor vigtige er de? (prioritering)
- Hvor mange ressourcer skal der bruges pr. maj 2018?
- Hvornår vil det give mening at have fuld bemanning?

De opgaver OPI gruppen prioriterede som de vigtigste som Fælles Servicecenter løser ved idriftsættelsen 1. maj 2018 er disse:

"B) Kontrakt- og aftale håndtering"

"F) Indsamle og analysere styringsdata"

"G) Sikre løbende tilpasninger og udvikling i telemedicinske koncept"

"H) Oplæring af Sundhedsfagligt personale"

Punkt "C) Kompetence- og videntcenter" gav anledning til en del drøftelser. Vurderingen går fra ikke relevant for Fælles Servicecenter, til er at det er en kategori som skal prioriteres. Der er enighed om man skal have viden om de løsninger som er i drift i Fælles Servicecenter, men uenighed om hvorvidt der også skal være viden om løsninger og muligheder generelt.

Det er en udbredt holdning i OPI gruppen at en af de væsentligste visioner for Fælles Servicecenter er at samle viden et sted – for som der blev nævnt: "Hvor går en Kommune hen og får hjælp, når viden ikke er fælles?" Opsummeret kan det betragtes som et spørgsmål om hvor "udviklingsorienterede" og "fælles" Servicecenteret skal være? OPI gruppen var ikke afklarede omkring det, men problematiserede at det er en risiko at fælles viden ikke kan bringes i anvendelse, fordi den ikke er samlet og tilgængelig f.eks. i Fælles Servicecenter.

Opgaverne "A) Koordinere og fastlægge behov", "D) Opfølgning og rådgivning af kommuner og regioner" og "E) Følge teknologisk trends på telemedicinsk område" blev ikke anset for vigtige at varetage til at begynde med.

OPI gruppen anbefaler at Fælles Servicecenters sekretariat bemannes med 2 medarbejdere pr. 1. maj 2018. Det er for tidligt at sige hvornår en 3. medarbejder vil være nødvendig og derfor anbefales det fra OPI gruppen at man udvider efter behov.

Referat. Styregruppen tilslutter sig overordnet OPI gruppens indstilling. Styregruppens holdning er at Fælles Servicecenter skal opbygges, så det kan være proaktiv i forhold viden opsamling og rådgivning.

Med hensyn til "Punkt C" er holdningen at Fælles Servicecenter vil besidde erfaringsbaseret viden og generalistviden, men ikke ekspertviden. Fælles Servicecenter skal vide hvem eksperterne er og skal kunne henvise til dem. Det vil gøre Fælles Servicecenter i stand til at agere som SPOC (Single Point Of Contact) for kommuner og hospitaler i forhold til spørgsmål om telesundhed.

Men hensyn til at anvende betegnelsen "udviklings- og videntcenter", som det er beskrevet i konceptbeskrivelsen og anvendt under afprøvningen af Fælles Servicecenter, så er holdningen i Styregruppen at det ikke giver mening af tale om "et center i centeret", men at de opgaver som er indeholdt i beskrivelsen af "Punkt C" naturligt vil ligge i centeret under overskriften "SPOC for spørgsmål om telesundhed".

Ad 7. Ansøgere til værtsorganisation

Referat. Følgende 6 kandidater har meldt sig som kandidater til at være værtsorganisation:

- IT, Region Midtjylland (kunder og support)
- Regionshospitalet Randers
- Regionshospitalet Horsens
- Silkeborg Kommune
- Struer Kommune
- Lemvig Kommune

Den nedsatte vurderingsgruppe går i gang med opgaven. Spørgsmålet om inhabilitet i vurderingsgruppen blev drøftet og styregruppen konkluderede at Jesper Riis-Jensen er specifik inhabil da han er ansat Silkeborg Kommune. Han går derfor uden for døren når Silkeborg Kommunes ansøgning skal behandles og deltager ellers i gruppens arbejde.

Ad 8. Eventuelt

Til næste styregruppemøde laves Budgetstatus.