

## Førdele for sundhedssektoren

Fælles Servicecenter tilbyder én samlet indgang til de støttefunktioner, der er behov for, når telemedicin skal benyttes af borgere og sundhedsfaglige.

*Dette omfatter:*

- Støtte til samarbejdet mellem sektorerne
- Stordrift af fx teknisk support og logistik
- Øget fokus på de sundhedsfagliges kernekompetencer i arbejdet med telemedicin

## Førdele for borgerne

Fælles Servicecenter kan rådgive borgerne, og hjælpe dem med ikke-sundhedsfaglige problemstillinger, som de oplever i dagligdagen med telemedicin. Borgerne behøver ikke være bekymrede for, om de har de tekniske forudsætninger, der skal til for at bruge telemedicin. Det kan Fælles Servicecenter hjælpe dem med.

*Dette omfatter:*

- Let og tilgængelig adgang til deres data
- Støtte til tekniske problemstillinger og koordinering af kontakten med sundhedsvæsenet, så der opnås sammenhæng i borgernes forløb
- Vished om, at Fælles Servicecenters medarbejdere står klar til at rykke ud, hvis tingene ikke kan klares med et telefonopkald.



## Behov for mere information om projektet?

Hospitalsenheden Horsens:

Christina Egelund Antonsen, [chrant@rm.dk](mailto:chrant@rm.dk)

Aarhus Kommune:

Ivan Kjær Lauridsen, [ijk@aarhus.dk](mailto:ijk@aarhus.dk)

Horsens Kommune:

Malene Storgaard Jensen, [masc@horsens.dk](mailto:masc@horsens.dk)

Center for Telemedicin, Region Midtjylland:

Nanna Skovgaard Sørensen, [nannsr@rm.dk](mailto:nannsr@rm.dk)

Alexandra Institutet:

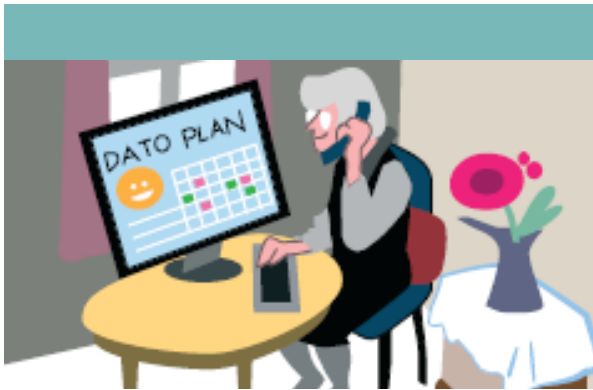
Simon Bo Larsen, [simon.larsen@alexandra.dk](mailto:simon.larsen@alexandra.dk)

[www.faellesservicecenter.rm.dk](http://www.faellesservicecenter.rm.dk)

# Fælles Servicecenter



**Sammenhæng, stordrift, samarbejde**



## Hvad er Fælles Servicecenter?

Fælles Servicecenter er en støttefunktion til telemedicin på tværs af hospitaler, kommuner, praktiserende læger og borgere. Centeret skal gøre det billigere og enklere at anvende telemedicin —også i stor skala. Her i folderen beskriver vi, hvilke opgaver Fælles Servicecenter skal kunne løse.

Opgaverne er inddelt i fire ydelseskategorier, der kan sammensættes og leveres efter behov:

1. Teknisk support og logistik
2. Information og koordination
3. Selvbetjening og personlig agent
4. Udviklings- og videnscenter

Med Fælles Servicecenter som en støttefunktion i arbejdet med telemedicin, kan de sundhedsfaglige koncentrere sig om kerneopgaverne i stedet for at skulle håndtere fx tekniske problemstillinger med det telemedicinske udstyr.



Teknisk support  
& logistik

- at lagerføre, rengøre, reparere og opdatere udstyret
- at oplære borgere og sundhedsfaglige i at bruge udstyret
- at yde teknisk support til borgere og sundhedsfaglige
- at indkøbe telemedicinsk udstyr.

**Teknisk support og logistik** håndterer ikke-sundhedsfaglige opgaver både for borgere og sundhedsfaglige.

*Opgaverne omfatter:*

- at udbringe, opsætte, teste og afhente det telemedicinske udstyr



Information  
& koordination

- at give borger overblik over egne data i real tid
- at gøre data tilgængelige på tværs af sundhedsvæsenet
- at vedligeholde en liste over borgernes kontaktpersoner i sundhedsvæsenet

**Information og koordination** tilbyder en platform, der understøtter deling af data for både borgere og sundhedsvæsenet, så alle kan få adgang til samme nøgledata.

*Opgaverne omfatter:*



Selvbetjening &  
personlig agent

- at borgere og pårørende får et brugervenligt selvbetjeningsunivers
- at borgerne får adgang til værktøjer til mestring af deres sundhed og kalender med overblik over deres aktiviteter i sundhedsvæsenet
- at borgerne får hjælp til at koordinere deres kontakter og aftaler med sundhedsvæsenet.

**Selvbetjening og personlig agent** giver borgerne mulighed for selv at tilgå data eller få hjælp til dette af en personlig agent.

*Opgaverne omfatter:*



Udviklings- &  
videnscenter

- at rådgive om best- og next practice
- at certificere telemedicinsk udstyr
- at give adgang til testmiljø til at udvikle telemedicinske løsninger.

**Udviklings- og videnscenter** tilbyder at samle og stille viden om telemedicin til rådighed.

*Opgaverne omfatter:*

- at indsamle og analysere nationale og internationale telemedicinske erfaringer