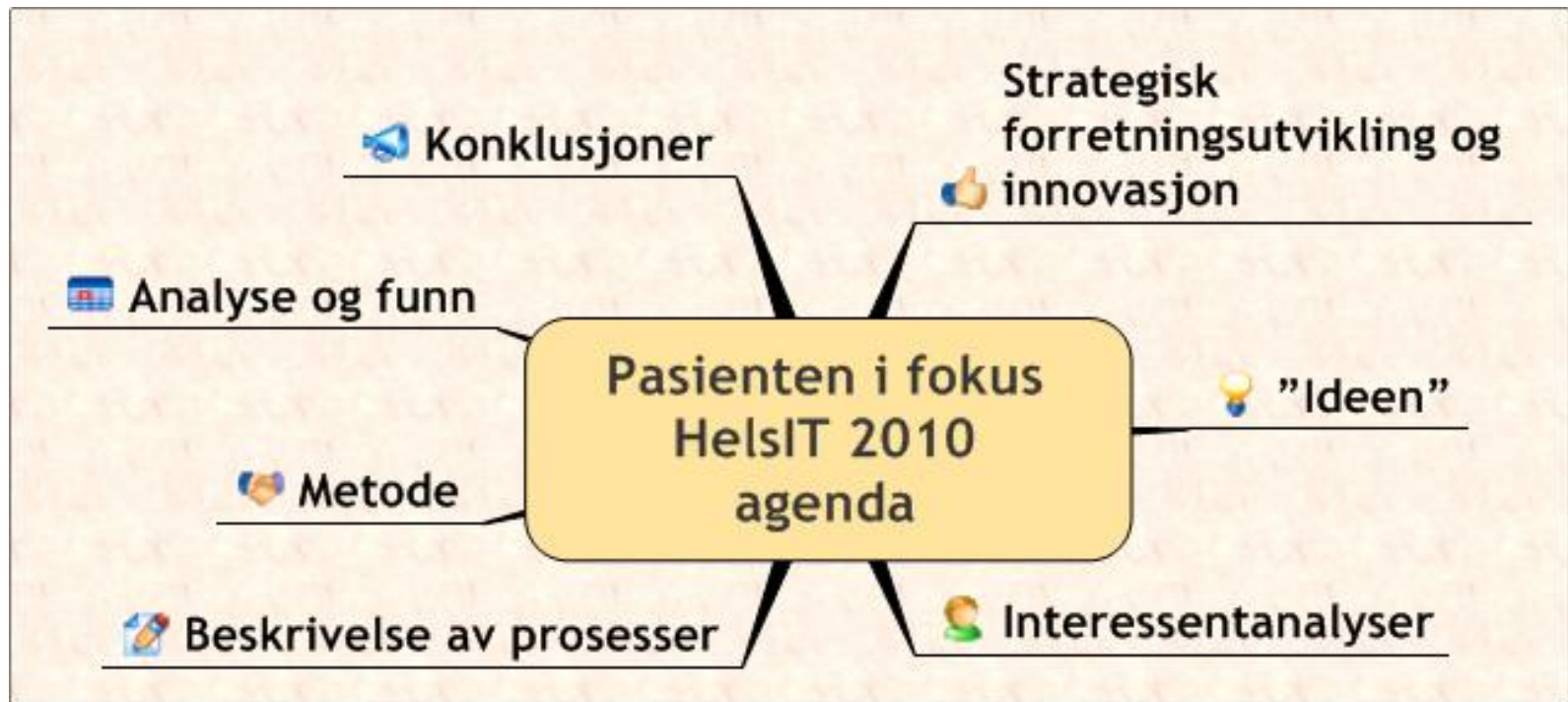


HelsIT 2010

Pasienten i fokus



Masteroppgave:
Strategisk forretningsutvikling og innovasjon
2009-2010



Strategisk forretningsutvikling og innovasjon

BI – Master of Management

- “Informasjonsteknologi og -systemer er i hovedsak et spørsmål om ledelse av endring. Hovedtemaene i dette programmet er derfor samspillet mellom endringsprosess, virksomhetsutvikling og informasjonsteknologi.”
- Iterativ prosess



En kreftpasient (40) om forventninger og erfaringer med opphold på sykehus

”Jeg trodde det skulle bli en pakketur hvor alt var planlagt og forberedt for meg, men det ble mer som en backpacker-tur hvor jeg måtte passe på og ta ansvar for alt selv.”

Hentet fra Nasjonal strategi for elektronisk samhandling i helse- og omsorgssektoren 2008 - 2013



Regjeringens forslag til samhandlingsreform

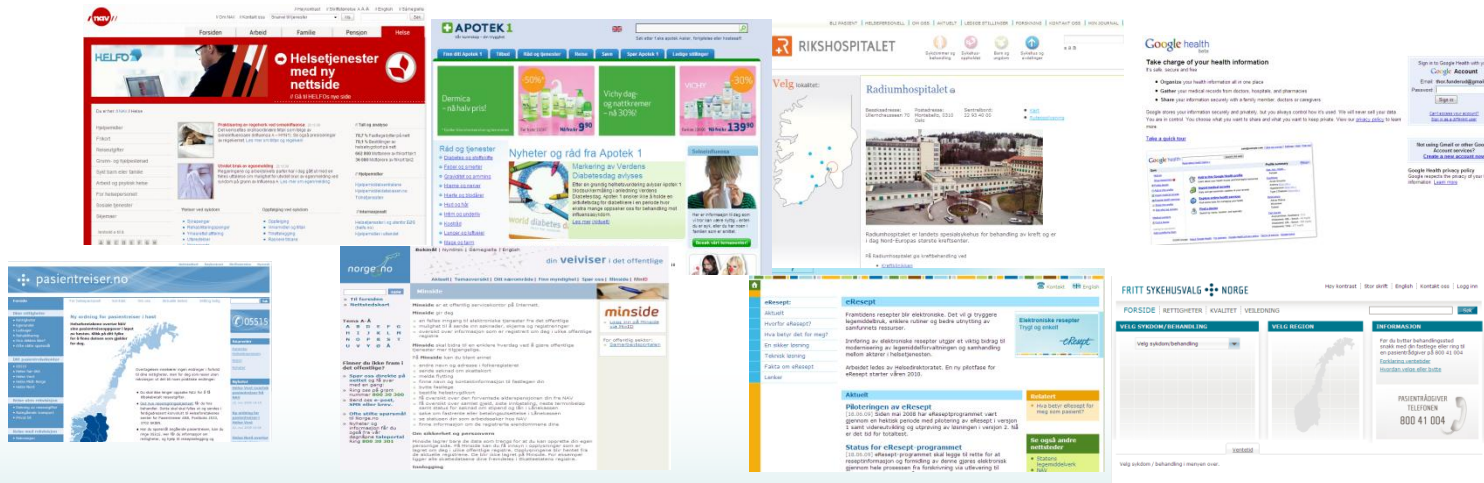
Samhandlingsreformen legger vekt på økt og forenklet samhandling mellom de ulike interessentene i helse- og omsorgssektoren. Dette uttaler Norges Astma og Allergiforbund om samhandlingsreformen:

”Det er viktig at det i større grad vektlegges et helhetlig pasientforløp der pasient og pårørende ikke alene blir nødt til å ivareta den praktiske koordineringen mellom de ulike tjenestene på ulike nivåer”

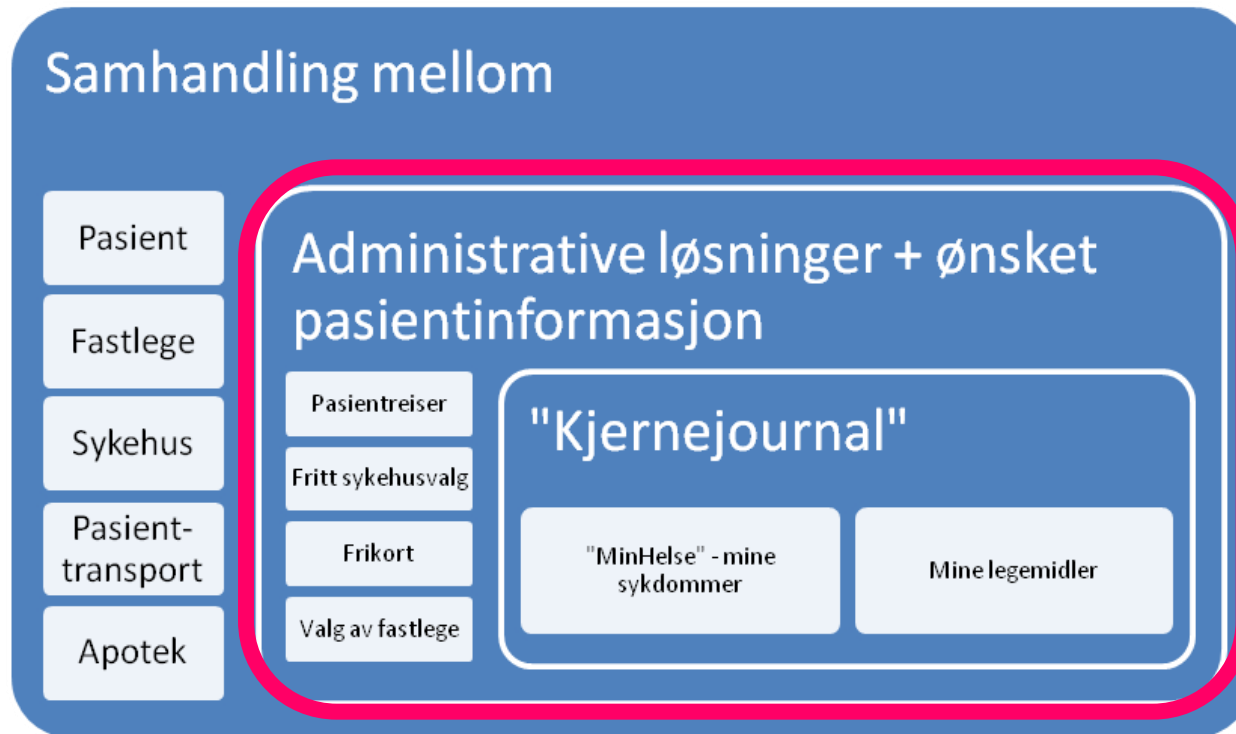


Problembeskrivelse – august 2009

- Pasientene må forholde seg til mange ulike ordninger, og hente informasjon på ulike steder
- Elektronisk kommunikasjon er nesten fraværende
- Liten eller ingen **samhandling** i helsevesenet mellom ulike ordninger rettet mot pasienter pr i dag



Idejustering og løsningsbeskrivelse



Utvikle en tjeneste for pasienten ved valg av og transport til behandlingssted, valg av fastlege, samt oversikt over egne resepter og frikort



”Forenkle og forbedre samhandlingen mellom pasienter og helsevesenet”

Innovasjonside

Etablere et felles kontaktpunkt for pasienten i forbindelse med de fem ordningene :

A Opprette en informasjonsportal

B Legge til rette for elektronisk samhandling



Frikort

Fastlegeordningen



Potensielle gevinstområder

For Pasient:

- Mer fornøyde pasienter (lettere, forståelig, bruke mindre tid, totaloversikt)

For Helsevesenet:

- Ny nettjeneste for pasienten kan bety mindre administrasjon pr pasient

For de fleste av interessentene til de fem ordningene:

- Bedre utnyttelse av tid
- Bedre utnyttelse av ressursene
- Reduserte kostnader



Interessentanalyse

- 29 interessenter identifisert på 5 ordninger
 - Viktighet, innflytelse og holdning per i dag og med ny prosess/løsning

Potensielle utfordringer

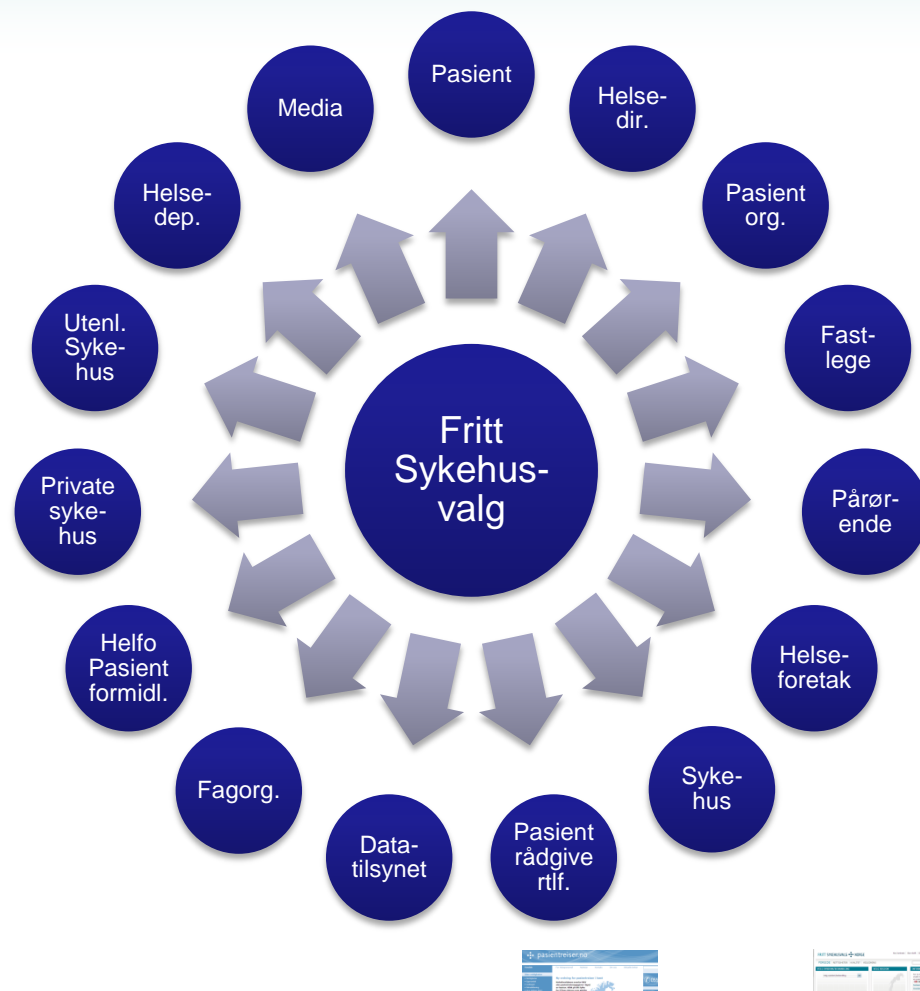
- Aktørbildet er **sammensatt**, interessentene er mange, og styrkeforholdet mellom dem er skjevt.
- **Ansvar** for samhandlingskjeder og nødvendig informasjon.
- Økonomiske gevinster. Utviklingen krever tunge **investeringer**.
- Pasientene har **ulike** behov.
- **Sikkerhet** vedørende utveksling av personsensitive opplysninger.
- Pasienter som ikke ønsker å **benytte** elektroniske løsninger.
- Hvilken aktør skal **eie** - utvikle og drifte den nye tjenesten?

Interessenter

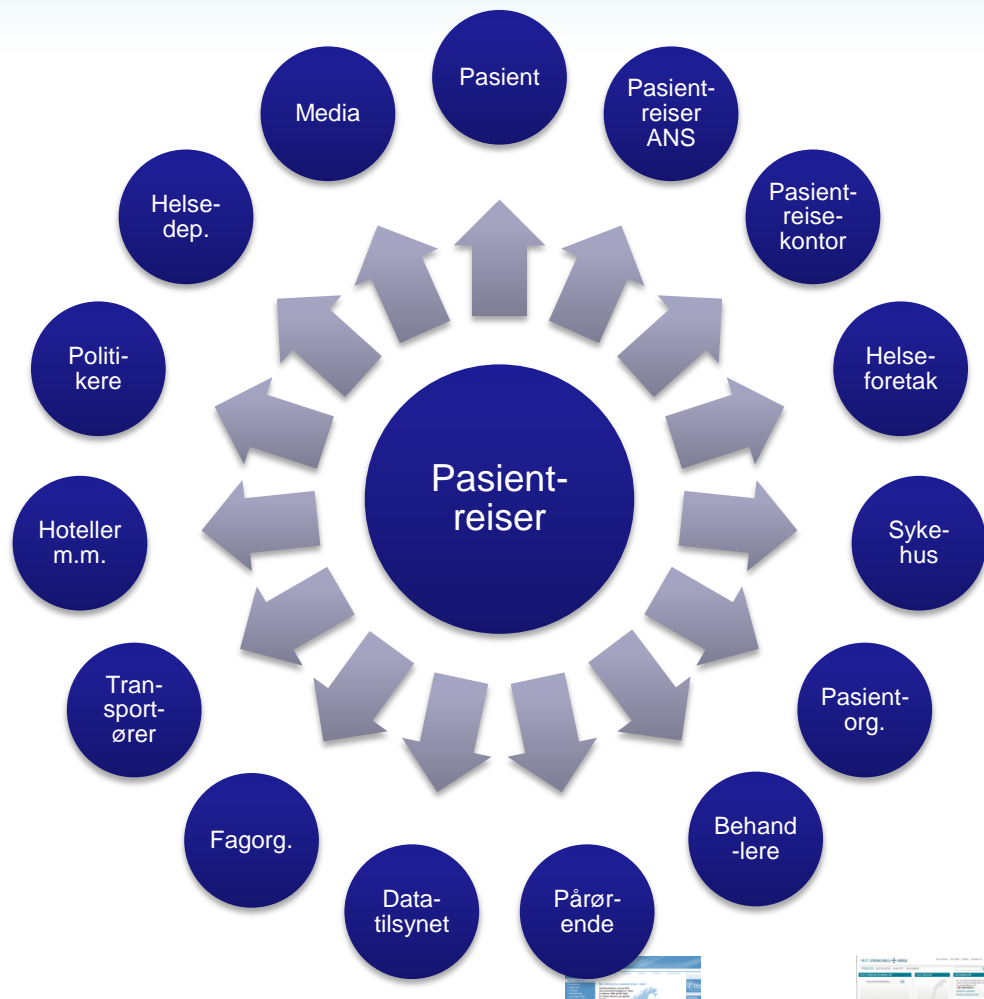
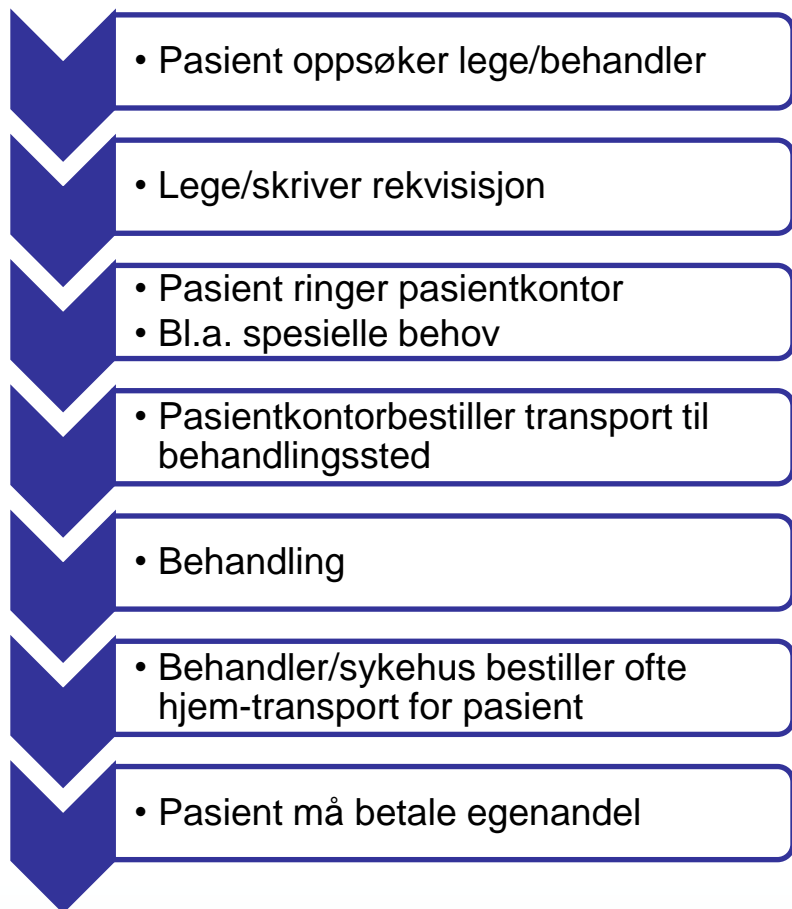
- Helse direktoratet/E-resept
- Helfo Helseøkonomiforvaltningen
- Helseforetak/pasientreiser
- Helseforetak/Fritt sykehusvalg
- Fastleger
- Altinn/Brønnøysundregistrene
- Pasienter/frivillig pasientorganisasjon



Fritt sykehusvalg



Pasientreiser



E-resept

• Pasient kontakter lege

• Legen skriver resepten i datasytemet for eResept

• Legen kan gi utskrift med oversikt over pasients resepter

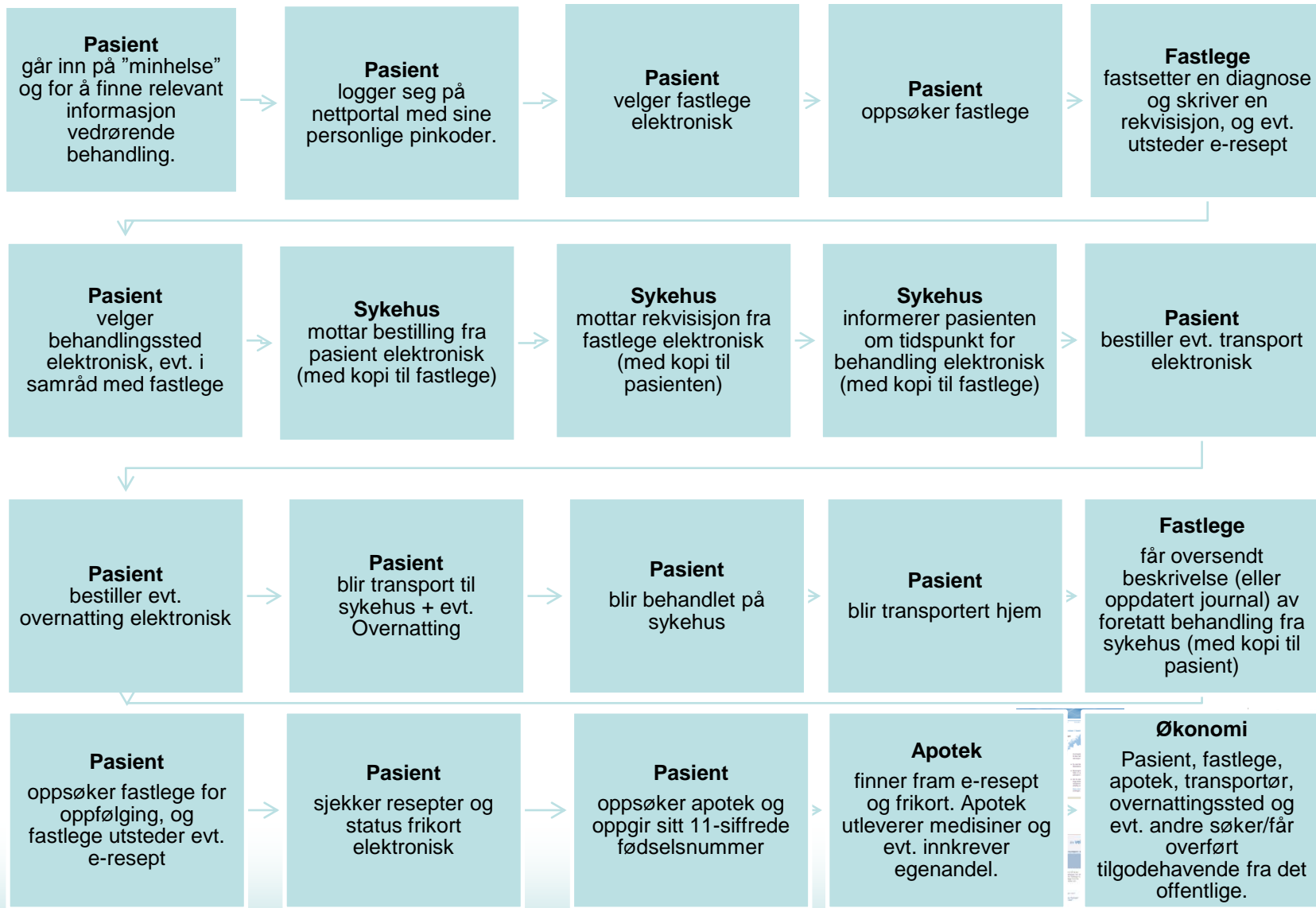
• Pasient oppsøker apotek og oppgir fødselsnr (ikke papirsept)

• Den ansatte finner fram pasientens elektroniske resept

• Pasienten får utlevert medisinen/varen



Skisse til nytt prosessdiagram



Teorivalg - lærdom

Opprette en informasjonsportal

Laudon og Laudon (2010):

- Internett kan gjøre det enklere for publikum å finne relevant informasjon
- Informasjonsinnholdet på internett kan endres raskt
- Brukerne kan finne oppdatert informasjon umiddelbart når de måtte ønske det
- Kan redusere kostnader knyttet til informasjonsformidling

Andersen (1997):

- Informasjon på internett må være nyttig og interessant for publikum

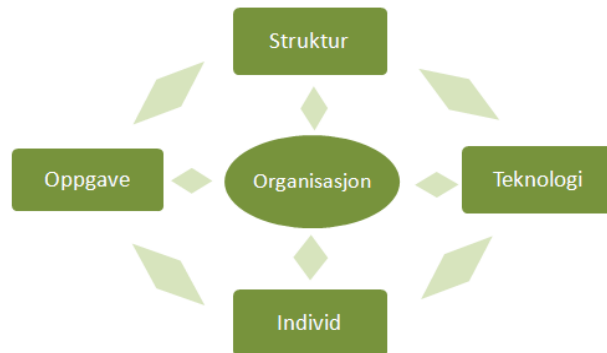


BPR - Legge til rette for elektronisk samhandling

Business Process Reengineering (BPR) – El Sawy (2001)

5-trinns-modell for radikal forandring - Pearlson og Saunders

- 1) Utvikle visjon for ideen – hva ønsker vi å oppnå?
- 2) Kartlegge dagens situasjon og dagens prosesser. Er organisasjonen klar for radikale forandringer?
- 3) Utvikle en gjennomføringsplan
- 4) Implementere gjennomføringsplanen
- 5) Evaluere



Leavitts diamant



Intervjuundersøkelse

Vi ønsket å få svar på bl.a. følgende:

- Er vår innovasjonside ønsket og gjennomførbar?
- Positive og negative virkninger

Kvalitativ metode

- Forstå samhandlingsprosesser
- Erfaringer med prosesser
- Organisasjonsmessige effekter
- Holdninger
- Fortolkning av et fenomen/situasjon



Metode

Kvalitativ metode (Kvale og Brinkmann) 2009

1. Tematisering

- Ideen ønsket gjennomførbar?

2. Planlegging

- Interessentanalyse, intervjuguide, sendte ut info på forhånd

3. Intervjuing

- Ansikt til ansikt, 7 intervjuer, åpne spørsmål, lyttende, Oslo, Skien, Tønsberg

4. Transkribering

- Notater fra intervjuene

5. Analysering

- Teoretisk lesning, sammenstilling og kategorisering

6. Verifisering

- 5 kvinner, 3 menn, representativt utvalg

7. Rapportering

- Anonymisering



Analyse

7 informanter fordelt på følgende grupper

- Helsedirektoratet/E-resept
- Helfo Helseøkonomiforvaltningen (etat under Helsedirektoratet)
- Helseforetak/pasientreiser
- Helseforetak/Fritt sykehusvalg
- Fastleger
- Altinn/Brønnøysundregistrene
- Pasienter/frivillig pasientorganisasjon

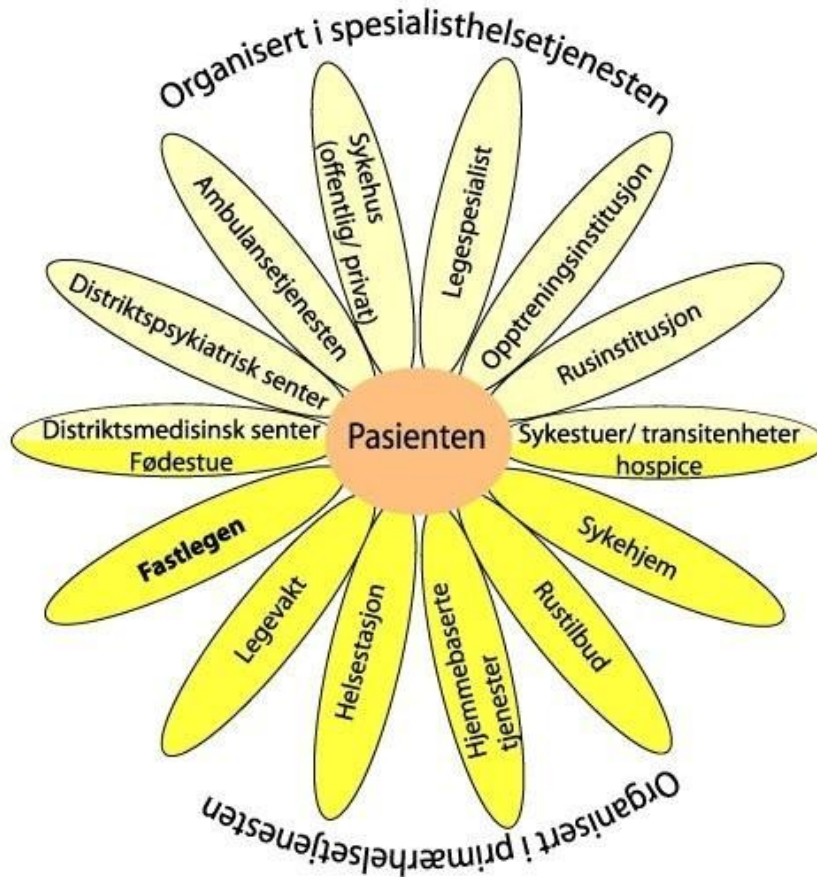


Hovedfunn

- Ideens og dens gjennomføringspotensialet, virkning og mulige resultater
 - Informantene er positive til ideen
 - Gjennomførbar ide – men kompleks
 - Større endringer av interne prosesser (reduksjon av stillinger og manuelle arbeidsprosesser)
 - Eierskap; informasjonseier, systemeier
 - Gevinstrealisering – skjevt fordelt – motivasjon og prioritering
- Kvalitetssikring av prosesser for dagens funksjonalitet per løsning
 - Dagens prosesser virker ikke tilfredsstillende
- Risikohåndtering
 - Sikkerhet
 - Kompleksitet



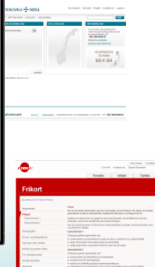
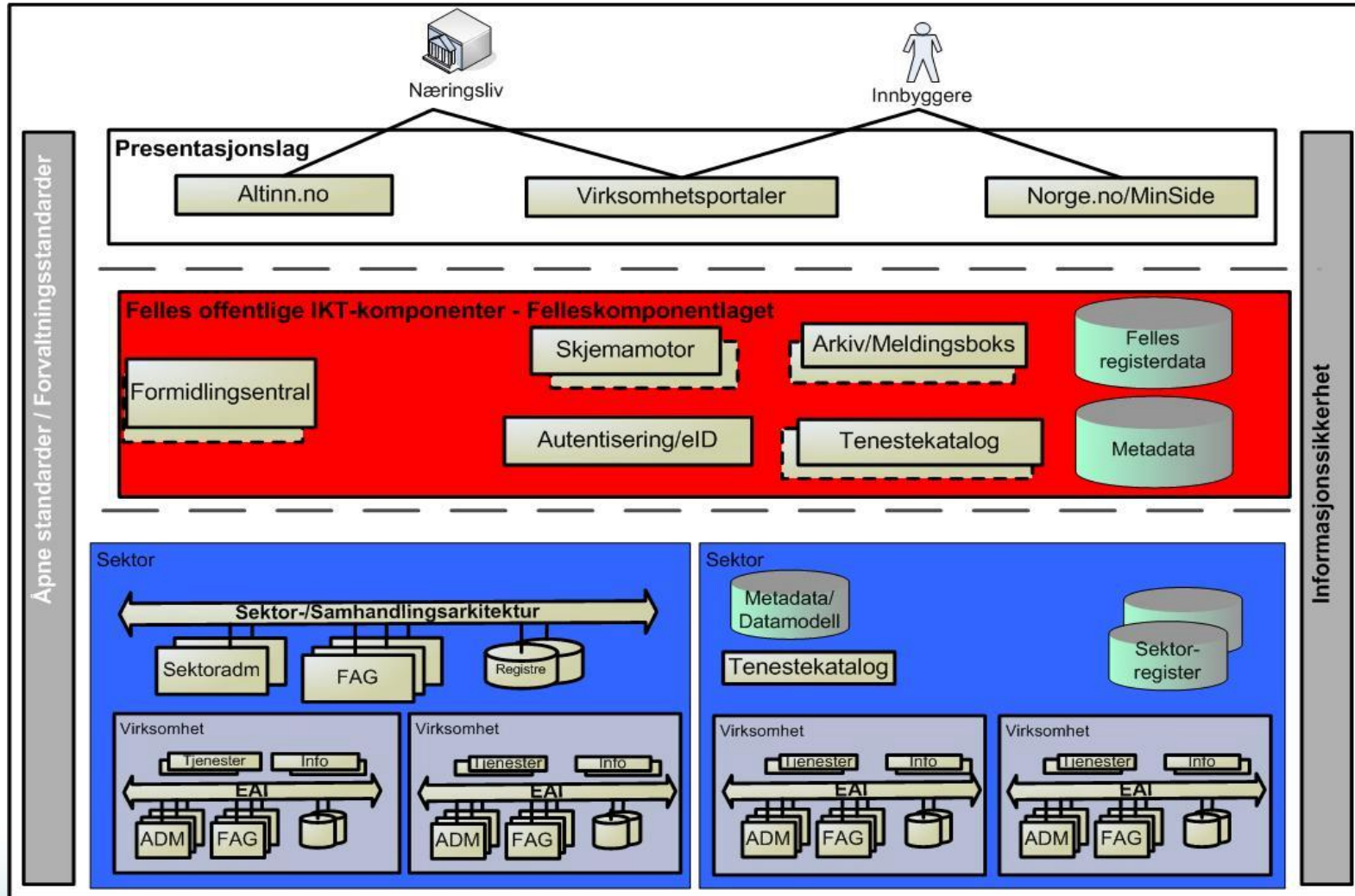
Norges to forvaltningsnivåer



Hvordan løser vi alle problemer knyttet til dette?



Målbilde - arkitektur



Ideens gevinstpotensiale mot interessenter

a) Informasjonsportal

- Enklere og raskere for pasienten og pårørende å finne relevant informasjon på ett sted
- Reduserte kostnader for helsevesenet
 - Færre henvendelser fra pasient til helsevesenet
 - Redusere trykking av ulike informasjonsbrosjyrer

b) Elektronisk samhandling

- Døgnåpen tjeneste
- Bedre utnyttelse av tid og ressurser
- Pasienter får raskere svar
- Standardiserte løsninger
- Forenkler forskning
- Enklere å samkjøre rutiner og retningslinjer
- Lavere porto- og telefonkostnader
- Miljøvennlig
- Alt på ett sted

Interessenter

- Pasienter/brukere
- Helse- og omsorgsdepartementet
- Behandlere/helsearbeidere/ fastlege
- Helseforetak/Pasientreiser ANS
- Helsedirektoratet
- NAV
- Minside/DIFI
- Altinn/Brønnøysundregistrene



NHS Choices - Your health, your choices - Windows Internet Explorer

http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx

national health uk

NHS Choices - Your health, your choices

Home | Accessibility | Sitemap | About | Contact | Blogs | Videos | Tools

Log in or create an account | Go to HealthSpace

NHS choices Your health, your choices

Enter a search term

Medical advice | Health A-Z | Live Well | Carers Direct | Health news | Find and choose services

Site contents

Medical advice now **NHS Direct**

Need help now? Take an NHS Direct initial assessment, check your symptoms, and more

Get medical advice now

Find and choose services

GPs | Hospitals | Dentist | Other services

postcode, town or name

Remember postcode

Only show practices accepting new patients

Find GP practices >

Need to register with a GP? You can usually choose from any in your area

Health A-Z

Featured today

Couch to 5K

Couch to 5K is a running plan that aims to get novice runners able to complete 5km after nine weeks. Learn more

Behind the Headlines

Your guide to the science in the news

- Flu jab 'may cut heart attacks'
- Body fat virus link still unproven
- Diabetes 'test' needs more work
- Breast cancer genes examined

Start

3 Microsoft Off... | Microsoft Word | MindManager | Internet Expl... | Mine bilder | Patienten

National Health Service UK

Sundhetsvæsen i Danmark

sundhed.dk

Den åbne dør til sundhedsvæsenet

Den åbne dør til sundhedsvæsenet

Forsiden | Om sundhed.dk | Oversigt | Vejviser | Borger | Sundhedsfaglig

Artikler | Vejviser

Log på sundhed.dk

Velkommen til sundhed.dk

Find din behandler i vejviseren...

PSYKOLOG | SYGGEKUR | NY LÆGE | ERGOTERA | KIRKPRAKTOR | TANDLÆGE

Brug sundhed.dk's Vejviser

Find den behandler, der passer dig bedst. Søg på forskellige behandlergrupper og kriterier og find din behandler på kort. Find fx fodterapeuter, der har aftale med sygesikringen, og hvor du derfor kan få tilskud ved henvisning.

[Gå til Vejviseren](#)

[Læs om sundhedskort og reisesygesikring](#)

Borger

Find information og tjenester på sundhed.dk som borger, pårørende eller patient.

[Særligt for borgere](#)

Sundhedsfaglig

Find sundhedsfaglige informationer og værktøjer til brug i arbejdet.

[Særligt for sundhedsfaglige](#)

Sundhedsvæsenet

Regioner, sygehuse og kommuner

min e-journal

Mit sundhedsoverblik

LÆGEHÅNDBOGEN

Patientnetværk

Vil du være **ORGANDONOR?**

Vejviser

Sundhedsområde:

Region:

Navn:

Anbefaling om realisering?

Mange sjeler om samme tanke!

Teknologirådet. Utredning: Pasient 2.0: Helse på nett

- Helsevesenet bør få én felles inngangsportal på nett
- "e-Helse: Pasienten på nett" ble overrekket til Stortingets Helse- og omsorgskomite tirsdag 20.04.10
- Pasientdialog på agenda både fra Departement, Direktorat og ved alle fire regionale helseforetak med underliggende foretaksgrupper

Fra rådet til tingenet

eHelse: Pasienten på nett

Teknologirådet

Sammendrag

Fleire helse tjenester på nett er både ønsket, gjennomførbart og lønnsomt. Pasientens autonomi er et viktig prinsipp i det norske helsevesenet. Helse tjenester på nett kan bidra til å unngå tykke åpener og pasientens medbestemmelse om egen helse, slik at informasjon ansluttet elektronisk kontakt med behandler, erfaring fra andre land viser at informasjon, anbefaling og dialog på nett kan ha en betydelig innvirkning og dermed gi utslag.

Kunngjøringsplan for helsevesenet, men til fordel for pasientene

Det er viktig å sikre at pasientene får en god og trygg brukeropplevelse. Viktig å ta hensyn til pasientenes behov for informasjon og støtte i forbindelse med sykdom og sykdomsforløp. Viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett.

En nasjonal helseportal bør opprettes innen 2012

For å sikre en effektiv og god brukeropplevelse er det viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett. Viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett.

Pasientjournalen bør tilgjengelig for pasientene

For å sikre en effektiv og god brukeropplevelse er det viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett. Viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett.

Internett og helse

I Norge har pasientene sterke muligheter gjennom Riksforbudsloven. Riksforbudet skal sikre at pasientene får en god og trygg brukeropplevelse. Viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett.

I tillegg til å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett, er det viktig å sikre at informasjon og støtte er tilgjengelig for alle pasienter på nett.

Det bør nå sees helhetlig på hvordan også pasienter kan gi større mulighet til å bli informerte, opprette dialog og bli delaktige i behandlingen gjennom internett.

Helse og informasjon har vært en del av helsevesenet.

Ikke- og med elektronisk vil volumet på tjenester øke. Dette vil kreve oppfølging av utvalgte ressurser, og kan bruke teknologi på nye måter.

Internett kaninger kan bidra til å utvikle tjenesten om den aktuelle pasient, der helsejournalen sammen med en god pasient som hovedperson.

Det personlige helsevesenet – også på nett?

I Norge er fastlagte pasientens personlige kontakt og inngang til helsevesenet.

Det er godt å erkjenne at et helsevesenet som er innrettet på personlig og bilbasert med en

Fra rådet til tingenet 27. april 2010

Anbefaling om realisering?

Noen tall fra Teknologirådets spørreundersøkelse om helsetjenester på internett (2010):

- Timebestilling – 85 prosent
- Fornyelse av resept om sykemelding – 73 prosent
- Få svar på prøver (blodprøver og andre laboratorieprøver) - 65 prosent
- Søke om/få henvisninger (til spesialist, sykehus m.m.) – 50 prosent
- Stille spørsmål om sykdom og helse – 43 prosent



Informasjon



Sikker meldingstjeneste

Endre / avbestille
time

Forum
Bestilling-
hjelpemidler

Stedfortrederløsning

MineMedisiner
MittHelseregnskap
MinDagbok

Epikrise
(Lab-resultater)

Blodspor
SmartDiet

RareCT
pasientnet
tverk



Samhandling og sikkerhet



BankID



Byypass

BBS TrustIdent

Access Manager



Brukere 2010

- **Oslo universitetssykehus**

- Kreft, Audiologisk, Infertilitet, Senter for sjeldne diagnoser, Barnepoliklinikken, Føderiket, Radiologisk, Blodseksjonen, Lipidklinikken, Avansert hjemmesykehus, Nasjonalt senter for hørsel og psykisk helse, Behandlingshjelpemiddelsentralen
- Sykehuset på Ski (Kirurgisk poliklinikk, Dagkirurgi, Radiologisk)

- **Sykehuset Telemark**

- Smerte, Nyre og Hormon, Barneklubben

- **Medicus, Trondheim (Høst 2010)**

- **Diakonhjemmet (Høst 2010)**

- 2 piloter

- **Sykehuset Østfold (Høst 2010)**

Spørsmål: Sissel Jor OUS



Anbefaling om realisering?

Eierskap

- Hvem skal eie initiativet
- Hvem skal være prosjekteier
- Hvem driver prosjektet
 - **Helsedirektoratet er ansvarlig for et prosjekt hvor eierskapet er forankret i Helse og omsorgsdepartementet (HOD)**
 - **Drift – NHN**
 - **Samarbeidsprosjekt – hvor alle interessenter deltar i prosjektet**

Etablering av overordnet mandat med beskrivelse av:

- Gevinst/effekt og resultatmål
- Organisering
- Overordnet milepælsplan
- Finansiering



Studentnummer: 0679003
0167524
0174220

Forenkle og forbedre samhandlingen mellom pasienter og helsevesenet



MAN 24301 Strategisk foretningsutvikling og innovasjon
Studiested: Handelshoyskolen BI i Oslo
Innleveringsdato: 10.05.2010

Alfhild.stokke@helse-sorost.no

**At det er vanskelig
betyr ikke at det er umulig**

