

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helse Midt-Norge RHF	6. februar 2025

Sak 007-2025

Program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen

Forslag til vedtak:

1. Styret tar sluttrapporten for tiltakspakken for brukervennlighet til orientering.
2. Styret i gir sin tilslutning til innretningen på program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen.
3. Styret beslutter at tildelte midler på 200 mill. kroner fordeles over to år og at det i 2025 budsjetteres med kjøp av leveranser fra Helseplattformen AS på inntil 70 mill. kroner og 30 mill. kroner til å styrke arbeidet med brukervennlighet og optimalisering i helseforetakene, programledelse, følgeforskning og andre kostnader.
4. Styret ber om at status i programmet rapporteres tertialvis til styret.

Stjørdal, 30. Januar 2025

Jan Frich
administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

Saken gir en orientering om sluttrapporten for tiltakspakken for brukervennlighet og beskriver mål, omfang og gjennomføring av videreføringen av dette arbeidet i et program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen.

2. Hovedpunkter og vurdering av handlingsalternativer

Det vises til foretaksmøtet 11. desember 2024 og følgende vedtak:

Helse Midt-Norge RHF bes om å tilrettelegge for å øke brukervennligheten og effektiviteten i Helseplattformen. Arbeidet skal legge til grunn anbefalingene i Riksrevisjonens undersøkelse av Helseplattformen i Midt-Norge.

Foretaksmøte viste til funn, vurderinger og anbefalinger i Riksrevisjonens undersøkelse av Helseplattformen i Midt-Norge (Dokument 3:3 (2024-2025)), hvor Riksrevisjonen blant annet peker på at brukervennligheten i Helseplattformen bør forbedres. Helse Midt-Norge RHF er tildelt 200 mill. kroner til dette arbeidet.

I sak 141-2024 vedtok styret i Helse Midt-Norge RHF at økt bevilgning på 200 mill. kr til økt brukervennlighet i Helseplattformen legges til det regionale helseforetaket til disponering gjennom et program for forbedring og optimalisering av Helseplattformen. Styret ba videre om å bli holdt løpende orientering om fremdrift i og resultater av programmet.

Helse Midt-Norge RHF vil etablere et *Program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen* som skal tilrettelegge for å øke brukervennligheten, kvaliteten og effektiviteten i Helseplattformen. Arbeidet skal legge til grunn anbefalingene i Riksrevisjonens undersøkelse av Helseplattformen i Midt-Norge, BCG sin eksterne evaluering og skal bygge videre på arbeidet i tiltakspakken som er gjennomført i 2024.

Tiltakspakken

Styret i Helse Midt-Norge RHF vedtok i møte den 2. november 2023 (sak 124/23) en regional tiltakspakke med mål om å forbedre brukervennligheten og effektiviteten i Helseplattformen og bevilget 55-80 millioner til dette arbeidet i 2024. Tiltakspakken var en oppfølging av anbefalinger fra rapporten *Ekstern evaluering av Helseplattformen* som styret i Helse Midt-Norge RHF bestilte i 2023 (jf. sak 83/23) *Oppfølging tiltak i Boston Consulting Group (BCG) sin Evalueringsrapport*.

Tiltakspakken ble ferdigstilt 31. desember 2024, og består av tiltak innen fire hovedområder:

- Forbedring av løsning og brukervennlighet
- Opplæring og forbedring av rutiner
- Forbedret support og feilhåndtering
- Gevinstoppfølging og rapporter
- Økt effektivisering i Helse Møre og Romsdal.

Det er utarbeidet en sluttrapport som er godkjent i styringsstrukturen for IKT (vedlegg 1).

Erfaringer fra arbeidet med tiltakspakken

Sluttrapporten for tiltakspakken ble godkjent i operativ styringsgruppe 9. januar 2025 som bemerket at det er gjennomført mange forbedringer av løsningen som del av prosjektet. Rapporten ble behandlet i Styringsgruppe for digitalisering og standardisering (SDS) i møte den 29. januar 2025.

Arbeidet med tiltakspakken er gjennomført parallelt med innføringsprosjektet i Helse Møre og Romsdal HF og Helse Nord-Trøndelag HF, og har vært avhengig av Helseplattformen AS sin evne til å levere, samt at beslutningsstrukturen inkludert fagekspertene på helseforetakene har fungert. Tiltakspakken var opprinnelig planlagt over en periode på seks måneder, med en økonomisk ramme på inntil 80 millioner kroner.

Erfaringen er at det tar lang tid med planlegging og prioriteringer, samt at tilgang på ressurser både i helseforetakene og i Helseplattformen AS er en begrensende faktor på gjennomføringstiden. For å sikre gjennomføring, samt god økonomi- og prosjektstyring ble arbeidet med tiltakspakken koordinert fra Helse Midt-Norge RHF.

Det ble ved oppstart av tiltakspakken gjennomført en prosess med helseforetakene for å prioritere hvilke områder som det burde gjøres i forbedringer på. På dette tidspunktet var det betydelig misnøye med løsningen og det var viktig å komme raskt i gang. Det ble derfor ikke avsatt særlig tid til å vurdere og planlegge hvordan en skulle måle effekt av tiltakene. Det ble siden etablert tidsmålinger og gjennomført spørreundersøkelser. Slike undersøkelser har gitt bedre innsikt i hva som gir effekt og hvordan effekt kan måles. Denne erfaringen tas med i det videre arbeidet med brukervennlighet.

I tiltakspakken har det vært fokusert på:

- Å etablere designprinsipper for å sikre god brukervennlighet
- Få forståelse av hva som er viktig for brukerne, inkludert behovet for forenkling
- Få de som bruker løsningen til å forstå at adopsjon og gode brukeropplevelser er mer krevende enn antatt
- Å velge de rette sakene som har betydning for mange, og ikke for få, er krevende og krever spesielle metoder
- Forstå at kost/nytte før endringer iverksettes er krevende og krever fokus på flere nivå
- Skape en velfungerende løsning krever at de som bruker den forstår hvordan den fungerer, hva den skal understøtte og behersker den teknisk
- Sikre god brukerinvolvering, effektive leveransemetoder og raske beslutninger gjennom produktorientert utvikling
- Det er viktig med god lederforståelse av løsningen, at nødvendig standardisering gjennomføres og at det finnes retningslinjer og prosedyrer i HF-ene som spiller sammen med løsningen

Tiltakspakken har gitt betydelig effekt og er medvirkende til at St. Olavs hospital kom tilbake i normal produksjon og oppstarten i Helse Møre og Romsdal og Helse Nord-Trøndelag.

Program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen

Helse Midt-Norge RHF oppretter fra 2025 et *program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen* med mål om å bedre brukervennligheten, kvaliteten og effektiviteten i Helseplattformen. Programmet skal bidra til å redusere tidsbruk i bruk av løsningen og arbeid i tilknytning til løsningen. Arbeid med standardisering og forenkling av løsningen vil være prioritert både fordi dette vil forbedre brukervennligheten og redusere kostnader til framtidig forvaltning, og tilfredsstillende store brukergrupper. Hovedlinjer og prioriteringer i programmet er behandlet i Styringsgruppe for Digitalisering og Standardisering (SDS) 29. januar 2024 og gjøres rede for under.

Internasjonal referansegruppe og brukernær utvikling

Programmet skal knytte til seg en internasjonalt referansegruppe av personer som har erfaring med arbeide med å øke brukervennlighet og å optimalisere journalløsninger basert på Epics system. Bedret brukervennlighet og optimalisering av en løsning krever involvering av brukere, opplæring, arbeid med tjenstedesign, etablering av maler og standardisering, konfigurering og individuell tilpasning av brukergrensesnitt. Det legges opp til en brukernær tilnærming til arbeidet med å videreutvikle Helseplattformen gjennom en produktorientert utvikling av løsningen. Dette arbeidet vil blant annet skje gjennom «sprinter» (kort og målrettet gjennomgang av et avgrenset område) og «dypdykk» (prosjekter av en viss varighet for å gjøre større forbedringer.

Prioriterte innsatsområder

Program for brukervennlighet og optimalisering vil videreføre fire av områdene fra tiltakspakken. Legearbeidsflyt hvor det blant annet arbeides med å forenkle brukerflaten, forbedre funksjonalitet for henvisningsflyt. HelsaMi hvor det arbeides med deling av data og sikre forbedret oppfølging av pasienter, inklusive behovsstyrt behandling. Forenkle funksjonaliteten i legemiddelmodulen, samt forbedringer innen radiologi for å legge til rette for økt effektivitet og aktivitet. For å vurdere hva som bør prioriteres i første del at programmet er det gjennomført en workshop med sentrale personer fra helseforetakene. Følgende områder ble identifisert som aktuelle forbedringsområder i første fase:

- Merkantilt personell
 - Bedre oversikt, forenkle, og opplæring prosessforbedringer
- Forenklet innrapportering til Kvalitetsregister
- Rapportering
 - Sikre gode rapporter for god styring av lede som bidrar
- Forenklinger av prosedyrer innen ikke-kirurgisk anestesi
- Poliklinikk
 - Forenkling som bidrar til økt effektivitet

I tillegg til forbedring av løsningen må det arbeides med innføring og adopsjon av både eksisterende og ny funksjonalitet. Det er nødvendig å avsette ressurser til opplæring av brukerne for å sikre riktig bruk av løsningen. På noen områder må arbeidsprosesser tilpasses løsningen, mens på andre områder må løsningen tilpasses arbeidsprosessene. Involvering av faglinjen vil være viktig i den fremtidige forvaltning og forbedring av løsningen, hvor det må arbeides for å etablere enighet om regional standardisering av arbeidsprosesser. I tillegg må nødvendige prosedyrer på plass og forståelse for hvordan løsningen fungerer etableres. Brukerne i dag er usikre på om løsningen fungerer slik den

skal og legger på ekstra, ofte manuelle, kontroller. Å skape tillit til løsningen hos brukerne vil være et viktig premiss for å oppnå forbedret effektivitet. Programmet skal videre understøtte digitale helsetjenester, samhandling og å videreutvikle bruken av HelsaMi. Det vil også underveis være aktuelt å vurdere økt automatisering og sikre lokale byggere for raske brukernære tilpasninger.

Organisering og styring

Programmet skal understøttes av den nyetablerte teknologi- og digitaliseringsavdelingen i Helse Midt-Norge RHF. Programmet skal gjennomføres i et tett samarbeid mellom helseforetakene og Helseplattformen AS. Det etableres en egen programledelse ved St. Olavs hospital HF. Programmet skal styres gjennom den regionale IT-styringsstrukturen som skal prioritere ressursbruk og innsatsområder.

Organisering i flere sykluser

Både helseforetak og Helseplattformen AS får stadig økt kunnskap om hva som bør utvikles og endres. Slik vil det også være i fortsettelsen. Gjennomføringen av programmet vil derfor deles i fire sykluser, hver på ca. 6 måneder. I forkant av hver slik fase vil det gjennomføres prioriteringer og planlegging av aktiviteter. I den første fasen vektlegges videreføring av aktiviteter fra tiltakspakken, gjennomgang av utfordringsområder basert på brukernes tilbakemeldinger og områder det er pekt på i Rapporten fra Riksrevisjonen. I tillegg vurderes også om det er områder som vil kreve lang gjennomføringstid og som derfor bør startes tidlig i programperioden. Dette danner grunnlaget for første fase. Så repeteres tilsvarende planleggingsfaser i forkant av de påfølgende fasene basert på erfaringer, behov og prioriteringer fra helseforetakene.

Måling av effekt og følgeforskning

Det legges opp til fortløpende evaluering effekten av forbedringene basert på anerkjente metoder for å måle brukervennlighet, driftsstatistikk og kvalitetsmål. Det skal gjennomføres en prosess- og resultatevaluering i form av et følgeforskningsprosjekt.

Økonomi

I 2025 er rammen for programmet 100 mill. kroner som fordeles slik at det kan bestilles leveranser for inntil 70 mill. kroner til arbeid i Helseplattformen AS. Det avsettes en ramme på inntil 5 million kroner i løpet to år til følgeforskning. Det vil videre etableres en etableres en programlederfunksjon med en årlig ramme på 5 mill. kroner ved St. Olavs hospital HF. De resterende midlene vil benyttes til blant annet opplæring, adopsjon av løsningen i helseforetakene, styrket forbedringskapasitet i helseforetakene og andre kostnader.

3. Administrerende direktørs anbefaling

Administrerende direktør vil, i tråd med oppdrag gitt Helse Midt-Norge RHF i foretaksmøtet, etablere et program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen.

Programmet skal bidra til en målrettet innsats for å forbedre Helseplattformen, med vekt på å bedre brukervennlighet og effektivitet i løsningen. Helseplattformen AS er primo 2025 ferdig med de store innføringsløpene og er i ferd med å konsolidere seg for drift og forvaltning, og vil ha kapasitet til å bidra inn i arbeidet.

Erfaringer fra andre Epic installasjoner viser at det tar tid å få effekt av innføring av slike store systemer. Et program over to år vil gi en langsiktighet som gir mulighet for analyse, iverksetting av tiltak, forbedring og læring i sykluser.

Administrerende direktør inviterer styret til å gi sin tilslutning til innretningen på program for brukervennlighet og optimalisering av Helseplattformen. Det er nødvendig å forankre overordnede prioriteringer og tildeling av midler, og administrerende direktør inviterer styret til å vedta disse.

Administrerende direktør foreslår at det legges opp til at styret gis en tertialvis status for fremdrift og resultater av programmet.

Vedlegg

Vedlegg 1. Sluttrapport: tiltakspakken. Helse Midt-Norge RHF, 09.01.2025