ST. OLAVS HOSPITAL
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM

SAKSFREMLEGG

Status Helseplattformen

Saksnummer	Møtedato	Utvalg
19/2023	13.03.2023	Styret for St. Olavs hospital

Saksansvarlig: Per Olav Østbyhaug, Merete Blokkum, Birger Endreseth, Tom Christian Martinsen

---

Innstilling

- Styret tar saken til orientering.
- Styret for St. Olavs hospital støtter vedtak i Styret i Helse Midt-Norge om å gjennomføre ekstern evaluering av innføringen av Helseplattformen ved St. Olavs hospital samt en systemrevisjon av Helseplattformen.
- Styret understreker viktigheten av at de deler av systemrevisjonen som har til hensikt å avdekke om det foreligger ytterligere alvorlige feil i løsningen knyttet til intern og ekstern meldingsflyt som vi enda ikke kjenner til, iverksettes snarest. Systemrevisjonen må også vurdere om feilrettingen som er gjennomført er tilfredsstillende og om overvåkningen av både eksterne og interne meldinger nå oppfattes som trygg. Det anmodes om at dette gjøres med ekstern bistand.
- Styret gir fullmakt til administrerende direktør og styreleder om å utforme et brev til Helse Midt-Norge med anmodning om dette.

Vedlegg:

1. Bekymringsmelding til Statsforvalteren av 7.3.23
2. Oppdatert redegjørelse fra St. Olavs hospital til Statsforvalteren av 8.3.23
3. Foreløpig rapport fra Helsetilsynet av 13.2.2023
4. Tilsvar til foreløpig rapport fra St. Olavs hospital av 1.3.2023
5. Tilsvar fra Helse Midt-Norge RHF til foreløpig rapport fra Statens helsetilsyn av 1.3.2023

BAKGRUNN

Det vises til styrets vedtak i sak 4/2023, 02.02.23 hvor man konstaterte at innføringen av Helseplattformen har blitt mer krevende enn det Styret la til grunn i sitt styrevedtak før Go-live (sak 75/22, 20.10.22). 12 uker etter Go-live var milepæl 2.13 i det regionale innføringsprosjektets milepælsplan fortsatt ikke nådd.

Videre konstaterte Styret (sak 4/2023) at situasjonen fortsatt er krevende og gir ansatte stor honnør for å ha strukket seg langt for å ivareta pasientene. Styret forutsatte at administrerende direktør kontinuerlig evaluerer situasjonen og vurderer behov for å iverksette tiltak for ivaretakelse av pasientsikkerhet og forsvarlig arbeidsmiljø.

Styret i Helse Midt-Norge har vedtatt å endre innføringsplanen for Helseplattformen for de øvrige helseforetakene i regionen. I tillegg er Styret i Helse Midt-Norge opptatt av å evaluere prosessen rundt innføring av Helseplattformen ved St. Olavs hospital og samle erfaringer fra St. Olavs hospital sin driftssettelse som kan deles med Helse Nord-Trøndelag og Helse Møre og Romsdal.

Styret i Helse Midt-Norge har vedtatt gjennomføring av 3 ulike evalueringer:

1. Sak 4/2023 (5.1.23) pkt. 4:

…….
Styret i Helse Midt-Norge RHF ber internrevisjon gjennomføre et rådgivningsoppdrag for å samle erfaringer rundt oppstart, drift og bruk av løsningen ved St. Olavs hospital HF, slik at erfaringene kan deles før oppstart i Helse Nord-Trøndelag HF og Helse Møre og Romsdal HF.

2. Sak 10/2023 (26.1.23) pkt. 8:

……
Styret i Helse Midt-Norge RHF ber om at administrerende direktør legger fram en sak som beskriver en ekstern evaluering av innføringen av Helseplattformen ved St Olavs HF til styremøtet 9. mars. Herunder må det også avklares om det er ønskelig og formålstjenlig om en slik evaluering skal gjennomføres sammen med Trondheim kommune og de øvrige kommunene som har innført Helseplattformen.

Med oppfølgende vedtak i sak 39/2023 (9.3.23) Ekstern evaluering av innføringen av Helseplattformen ved St Olavs Hospital HF:

Styret i Helse Midt-Norge RHF støtter innretningen for en ekstern evaluering av innføringen av Helseplattformen ved St. Olavs Hospital HF og ber om at oppdrag om evaluering legges ut på anbud.

3. Sak 34/2023 (9.3.23):

Styret i Helse Midt-Norge ber om at Helseplattformen umiddelbart gjennomfører en systemrevisjon, om nødvendig med ekstern bistand.

STATUS

Administrerende direktør monitorerer kontinuerlig situasjonen og vurderer behov for å iverksette tiltak for ivaretakelse av pasientsikkerhet og forsvarlig arbeidsmiljø.

Det har nå nylig vært avdekket to ulike problemer med meldingsutvekslinger i den nye journalløsningen.

1. Utsending av brev fra sykehuset til pasienter og fastleger.

Den 2. mars ble St. Olavs hospital kjent med at noen typer elektroniske brev som er sendt fra sykehuset, ikke har kommet frem til fastleger og pasienter. Journalsystemet har ikke sendt ut de aktuelle brevene fra systemet, og avsender har ikke mottatt feilmelding. Tvert imot har ansatte fått informasjon fra systemet om at brevet er sendt. Feilen går helt tilbake til Go-live Helseplattformen 12.11.22. Feilen gjelder også kommuner som bruker Helseplattformen. Den 6. mars blir det avdekket at feilen omfatter mer enn 16.000 brev. St. Olavs hospital går systematisk gjennom alle brevene for å forsikre oss om at pasienter, fastleger og andre samarbeidspartnere får den informasjonen og den oppfølgingen de skal ha. Det vises til *vedlegg 1 Bekymringsmelding til Statsforvalteren* av 7.3.23 for nærmere redegjørelse for svikten.

2. Intern håndtering av henvisninger.

Den interne henvisningsflyten har vært et problem som er adressert fra St. Olavs hospital helt siden vi tok i bruk Helseplattformen 12. november 2022.

For henvisninger som sykehuset mottar og som skal rettighetsvurderes av lege/behandler har det vært utfordringer med regelsettet i løsningen for hvor henvisningene havner etter at lege/behandler har vurdert dem. En ferdig vurdert henvisning skal ende opp på en arbeidsliste for ferdig vurderte henvisninger.

Det ble i desember identifisert at henvisninger som var prioritert, men der det ble rekvirert bildediagnostikk som en del av prioriteringen, falt ut av arbeidslisten for ferdig vurderte henvisninger slik at henvisningene ikke var synlig for klinikkene. 21.12.22 gjorde Helseplattformen AS en endring av regelsettet for henvisninger til røntgen slik at henvisningene ikke ble fjernet fra arbeidsliste for ferdig vurderte henvisninger selv om det også ble sendt henvisning til bildediagnostikk. St. Olav mottok da forsikring om at feilen var løst.

Enheter ved St. Olavs hospital har uttrykt fortsatt usikkerhet rundt håndteringen av henvisninger og mener at de har for få henvisninger på sine arbeidslister. Ny feilsøking fra Helseplattformen AS i siste halvdel februar 2023, avdekket ytterligere feil i disse regelsettene som har medført at 3.400 henvisninger har falt av arbeidslistene til inntakskontorene. Disse henvisningene ble sendt tilbake til arbeidslistene på de respektive klinikkene 28. februar. Helseplattformen AS skrudde av hele regelsettet for automatisk håndtering av henvisninger 1. mars, slik at alle henvisninger nå manuelt må fjernes fra arbeidslistene når de er behandlet. St. Olavs hospital gjennomgår alle de 3400 henvisningene for å sikre at de er fanget opp og nødvendige tiltak iverksatt. I tillegg følger klinikkene opp hver enkelt pasient som har fått forsinket utredning eller behandling på grunn av denne feilen. Det kan ikke utelukkes at flere av disse henvisninger ikke er satt opp til poliklinisk undersøkelse innen frist, og at dette kan ha forårsaket forsinket utredning og/eller behandling. Det vises til *vedlegg 2; Oppdatert redegjørelse fra St. Olavs hospital til Statsforvalteren av 8.3.2023.*

Vurdering av situasjonen

Administrerende direktør er bekymret for at det fortsatt er feil og mangler i løsningen som medfører svikt og feil i intern og ekstern meldingsutveksling og som enda ikke er oppdaget. Sykehuset og ansatte har gjentatte ganger opplevd at feil som Helseplattformen AS har oppgitt er avdekket og rettet, gjenoppstår i et stort omfang.

Det er svært bekymringsfullt at man nå, 4 måneder etter Go-live, avdekker henvisninger som har falt ut av arbeidslister og brev med informasjon om pasientene som ikke er sendt ut og de potensielle konsekvenser det kan medføre i form av forsinket/mangelfull utredning og behandling for pasientene.

Situasjonen er også svært krevende og belastende for våre ansatte som opplever stor usikkerhet om nødvendig informasjon om pasientene kommer fram til rett mottaker og til rett tid. Ansatte har iverksatt en rekke avbøtende ekstratiltak i form av ekstra dobbeltkontroller samt bl a skyggeregnskap for å sikre at informasjon om pasientene ikke går tapt slik at utredning, behandling og oppfølging skjer som planlagt. Ansattes kompetanse og årvåkenhet har vært helt avgjørende for å hindre at feil i løsningen og meldingsutvekslingen både internt og eksternt, har resultert i flere pasientskader.

Ekstern evaluering og systemrevisjon

St. Olavs hospital støtter vedtak i Styret i Helse Midt-Norges om å gjennomføre ekstern evaluering av innføringen av ved St. Olavs hospital samt en systemrevisjon av Helseplattformen. Det er imidlertid viktig at de parallelle gjennomgangene har tydelig mandat og formål.

Som ansvarlig for ivaretakelsen av pasientsikkerhet og et forsvarlig arbeidsmiljø for ansatte, vil St. Olavs hospital påpeke at det haster å få gjennomført den delen av systemrevisjonen som kan avklare om det fortsatt foreligger risiko for feil eller svikt i den interne og eksterne meldingsflyten. Det må snarest mulig gjennomføres omfattende ende- til ende-testing for interne og eksterne meldingsflyter for raskest mulig å avklare om det fortsatt er feil og mangler vi enda ikke kjenner til.

Basert på vår erfaring, er det viktig at en adresserer det tekniske bygget/oppsettet for ekstern og intern meldingsutveksling i Helseplattformen:

- at det er bygget i henhold til gjeldende standarder, herunder at utviklet funksjonalitet innen meldingsflyt og henvisninger er levert i henhold til kravspesifikasjon
- at meldingsutvekslingen både internt og eksternt testes ende til ende for å sikre at alle eventuelle feil og mangler avdekkes. Testingen må også omfatte overvåkningen som skal fange opp feil i meldingsutvekslingen for både interne og eksterne meldinger.
- at det er etablert nødvendig prosedyre og retningslinjer for endringskontroll

St. Olavs hospital vil anbefale at man innhenter ekstern fagkompetanse til å gjennomføre denne systemrevisjonen. En uavhengig tredjepart vil sikre et viktig utenfra-perspektiv og dermed legitimitet for gjennomgangen.

St. Olavs hospital vil sende eget brev til HMN hvor man ber om at dette prioriteres som et hasteoppdrag.