

Dato: 26. april 2019

Til Regionsrådet

Orientering om strategisk indsats for øget brugertilfredshed med Sundhedsplatformen

Af handlingsplanen for Sundhedsplatformen, som blev godkendt af regionsrådet i august 2018, fremgår det, at administrationen skal indhente rådgivning og specialtviden vedrørende opbygningen af drifts- og udviklingsorganisationen.

Administrationen har derfor indhentet rådgivning fra leverandøren af Sundhedsplatformen, EPIC, og en række eksperter, som inkluderer Ekspertrådet og Accenture, som har ekspertviden fra andre EPIC-kunder. Både EPIC og eksperternes anbefalinger peger på, at en lokal og agil udvikling kan øge tilfredsheden med Sundhedsplatformen.

Ekspertene anbefaler, at hospitals- og afdelingsledelserne prioriterer og implementerer de forbedringer, der er mest brug for på det pågældende hospital og afdeling. Anbefalingen flugter med de signaler og erfaringer, som Center for It, Medico og Telefoni (CIMT) har fået i forbindelse med det tætte samarbejde med klinikerne om opgraderingen til den nye version af Landspatientregisteret (LPR3) og opgraderingen af Sundhedsplatformen (SP2018).

For at kunne sikre en prioritering af de lokale aktiviteter anbefales det blandt andet at reducere aktivitetsniveauet på udviklingsaktiviteter i den samme periode og at opprioritere stabil drift og forvaltning for at understøtte hospitalernes daglige anvendelse af Sundhedsplatformen.

Administrationen vurderer, at denne prioritering er et væsentligt element i arbejdet med at opnå en øget, lokal brugertilfredshed og bedre brug af Sundhedsplatformen. Prioriteringen af vigtige og effektfulde hverdagsforbedringer frem for større, tværgående projekter, vil påvirke nogle af de tiltag, som er aftalt i handlingsplanen for Sundhedsplatformen. Planlagte releases i Sundhedsplatformen vil ikke blive påvirket.

Arbejdet med at forbedre medicineringsfunktionaliteten og afregningsfunktionerne i LPR3 forsætter som planlagt.

Efter ønske fra koncernledelsen om en strategisk drøftelse af det fremtidige prioriteringsarbejde vedrørende Sundhedsplatformen, blev koncernledelsen på mødet d. 28. februar 2019 fremlagt planerne for den kommende strategiske prioritering af udviklingsarbejdet i Sundhedsplatformen. På baggrund af fremlagte planer besluttede koncernledelsen, at der igangsættes en intensiv, lokal forbedringsindsats, hvor hospitalsledelsen for det pågældende hospital leder processen og prioriterer forbedringstiltag med henblik på øget brugertilfredshed. Indsatsen tager udgangspunkt i klinikkens behov, hvorfor det er hospitals- og afdelingsledelser og klinikere, som driver processen i forhold til at identificere og prioritere, hvad der er vigtigst for at forbedre Sundhedsplatformen og styrke anvendelsen af og tilfredsheden med systemet. Hver afdeling stiller med et kerneteam bestående af medarbejdere med særlige kompetencer i forhold til Sundhedsplatformen (nøglepersoner, kliniske byggere og brugertilpasningsansvarlige). EPIC og CIMT stiller med ressourcer til problemløsning, byg, test og implementering.

Koncernledelsen var enige om at starte en pilotindsats på Herlev og Gentofte Hospital. Urologisk Afdeling på Herlev Hospital blev første afdeling, som skulle gennemføre et lokalt forbedringsforløbet. Forløbet med Urologisk Afdeling er nu afsluttet og der er evalueret på forløbet. Afdelingen har givet udtryk for, at de er positive omkring både omfanget leverede forbedringer og hastigheden hvormed forbedringerne er produceret. Afdelingen udtrykker også, at især den direkte dialog med systemspecialister, både i forbindelse med workshops og i det daglige, tilfører værdi til forløbet.

Erfaringerne fra Urologisk Afdeling vil indgå i det videre arbejde med indsatsen på de øvrige afdelinger på hospitalet, ligesom læring fra forbedringsindsatsen på hvert enkelt hospital vil indgå i arbejdet med at forberede og gennemføre forbedringsindsatserne på de efterfølgende hospitaler.

Planen er, at det intensive forbedringsforløb skal gennemføres på alle hospitaler i regionen. Herlev og Gentofte Hospital vil forventeligt prioritere en række tværgående indsatser, som vil være til gavn for alle hospitalerne. Disse forbedringer vil løbende blive gjort tilgængelige for regionens øvrige hospitaler.