

SUNDHEDS PLATFORMEN

**Brugerinddragelse i storskala –
Hvordan får man 500 læger, sygeplejersker,
lægesekretærer og andre sundhedsfaglige til
at vurdere 3 kliniske It-systemer?**

Og hvad kan man ellers få ud af det?

Kaspar Cort Madsen
Projektleder, Klinisk IT specialist,
IMT Region Hovedstaden
Sektionen Sundhedsplatform Anskaffelse

E-sundhedsobservatoriet - 02-12-2013

The WHAT

"500 klinker evalueringen" var en række auditoriepræsentationer af de 3 Leverandørers tilbudte It-løsninger, med 2 fokusområder:

- At indhente en overordnet vurdering fra 500 klinikere, af de 3 tilbudsgiveres It-løsninger, ud fra en forventet klinisk nytteværdi.
- At udbrede information om den kommende Sundhedsplatform til i 500 klinikere som kunne fortælle det videre til kollegaerne.

(Og de 500 klinikere skulle ikke vælge systemet, men vurdere dem hver især).

The AHA!!

- Klinikerne så alle 3 It-løsninger som en klar forbedring i forhold til det de har i dag.
- Nogle arbejdsgange blev ikke demonstreret tydeligt nok, og dem bør der derfor sættes fokus på efterfølgende.
- Personalegrupperne "læger" og "plejepersonale" vurderede ikke It-løsningerne ens
- Personalegrupperne "ledere" og "ikke-ledere" vurderede ikke It-løsningerne ens.
- Deltagerne var ikke enige om hvad der var styrker og svagheder ved løsningerne.

Fra Rigshospitalet



Fra Herlev Hospital



Principperne for 500 kliniker evalueringen (1)

- Tilbudsgiverne fik 2 timer til at præsentere sig selv, og deres løsning (inkl. pause). Herefter var der 30 minutters spørgetid fra salen og 30 minutter til evaluering.
- Præsentationerne havde et obligatorisk indhold, der understøttede kerneområderne i klinisk funktionalitet.
Tilbudsgiverne bestemte selv hvordan de ville dække det obligatoriske indhold, og hvad de ellers ville vise.
- Evalueringen foregik vha. evalueringsskemaer (spørgeskemaer).

Principperne for 500 kliniker evalueringen (2)

- Evalueringsskemaet var bygget op, så det kun blev stillet spørgsmål til det obligatoriske indhold i præsentationerne
- Svarmulighederne til spørgsmålene i evalueringsskemaerne var en vurdering på en 10-skala, svarende til den øvrige evaluering.
 - 0 = uanvendeligt
 - 5 = godkendt
 - 10 = exceptionelt godt
- Tilbudsgiverne blev evalueret med det samme.
Evalueringsskemaerne blev uddelt, besvaret og indsamlet umiddelbart efter en leverandørs præsentation og tilhørende spørgerunde, - og inden den efterfølgende pause.

Det obligatoriske indhold i præsentationerne



- Ambulatoriebesøg
- Modtagelse af ny patient
- Stuegang
- Medicinering
- Tilsyn
- Vagtskifte og overdragelse af opgaver
- Udskrivning

Med henblik på at kunne vurdere systemets evne til at understøtte:

- Overblik over patienten
- Planlægning af behandling og ressourcer
- Dokumentation
- Proces- og Beslutningsstøtte
- Anvendelighed og generelt indtryk (*)

Oversigt over evalueringsugen

Uge 37	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
	09-09-2013	10-09-2013	11-09-2013	12-09-2013	13-09-2013
Rigshospitalet Store Auditorium ca. 200 deltagere	Generel orientering Epic	Cerner IBM			
Herlev Hospital Store Auditorium ca. 200 deltagere			Generel orientering Epic	Cerner IBM	
Hotel Vinhuset i Næstved ca. 100 deltagere		Generel orientering Epic	Cerner IBM		
Roskilde Kongrescenter ca. 100 deltagere				Generel orientering Epic	Cerner IBM

Deltagere (1)

De 500 kliniske brugere skulle repræsentere så meget af det kliniske område som muligt, og derfor blev den formelle invitation sendt til Direktionerne på følgende virksomheder i begge regioner:

- Alle somatiske hospitaler
- Psykiatrivirksomhederne
- Den Præhospitale Virksomhed
- Regionsapotekerne



Direktionerne blev anmodet om at hjælpe med til at sikre den brede brugerinvolvering i evalueringen, ved at hjælpe med at udvælge og stille det efterspurgte personale til rådighed.

Faggruppe repræsentationen skulle derfor primært være læger, sygeplejersker, sekretærer, fysioterapeuter samt øvrigt plejepersonale i alle aldersklasser og begge køn.

Deltagere (2)

For at sikre en bred og ligelig repræsentation, samt støtte Direktionerne i udvælgelsen, blev der udarbejdet en vejledende fordelingsnøgle for de enkelte virksomheder.

Den blev udarbejdet på baggrund af løn- og personalelister og blev sendt ud med invitationerne.

Region Sjælland

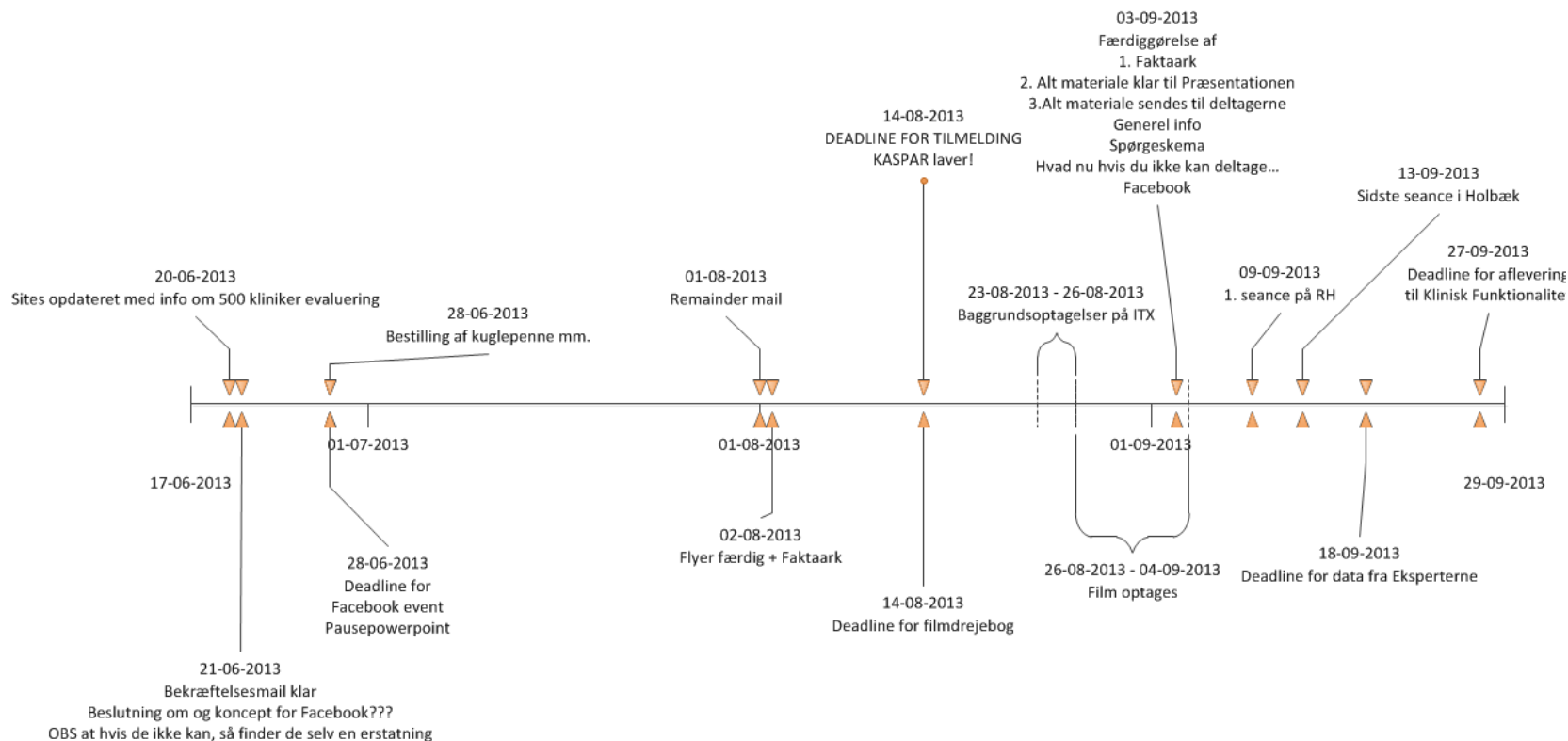
	Næstved, Slagelse og Ringsted sygehuse	Roskilde og Køge sygehuse	Nykøbing F. Sygehus	Holbæk Sygehus	Psykiatrien	I alt
I ALT	56,00	56,00	19,00	24,00	25,00	180,00
LÆGER	12,00	13,00	3,00	5,00	3,00	36,00
SYGEPLEJERSKER	27,00	27,00	10,00	12,00	11,00	87,00
SOCIAL OG SUNDHEDSASSISTENTER	6,00	5,00	3,00	2,00	7,00	23,00
JORDEMØDRE	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	3,00
FYSIOTERAPEUTER OG ERGOTERAPEUTER	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	7,00
LÆGESEKRETÆRER	8,00	8,00	2,00	3,00	3,00	24,00

Deltagere (3)

Region Hovedstaden

	Amager og Hvidovre Hospitaler	Bispebjerg og Frederiksberg Hospitaler	Bornholms Hospital	Gentofte Hospital	Glostrup Hospital	Herlev Hospital	Nordsjællands Hospital	Region Hovedstadens Psykiatri	Rigshospitalet	I alt
I ALT	37,00	39,00	6,00	16,00	23,00	42,00	35,00	48,00	74,00	320,00
LÆGER	10,00	10,00	1,00	4,00	6,00	11,00	8,00	8,00	20,00	78,00
SYGEPLEJERSKER	17,00	18,00	3,00	8,00	9,00	20,00	18,00	19,00	42,00	154,00
SOCIAL OG SUNDHEDSASSISTENTER	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	13,00	3,00	34,00
JORDEMØDRE	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	2,00	6,00
ERGOTERAPEUTER	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	2,00	0,00	4,00
FYSIOTERAPEUTER	1,00	2,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	9,00
LÆGESEKRETÆRER	4,00	5,00	1,00	2,00	3,00	5,00	4,00	5,00	6,00	35,00

Deltagere (4) - Kommunikationsplan



- Invitationen blev sendt ud den 3.juni 2013, så virksomhederne havde 3 måneder til at afstemme deltagernes fravær og vagtplanerne.
- Tilbagemeldingsfristen var den 13. August 2013.
- Den 1. august blev der udsendt en venlig påmindelse om deadline.

The stats...

- Væg-posters med centrale SP budskaber (6 sæt af 5 stk.)
- A5 Flyers med Sundhedsplatformen information (1000 stk.)
- Informations-ark om 500 kliniker evalueringen (700 stk.)
- A4 bordkalendere med SP logo (1000 stk.)
- Musemåtter med SP logo (800 stk.)
- Kuglepenne med SP logo (2000 stk.)
- Spørgeskemaer i Blå, Grøn og Gul (3 x 700 stk.)

- 1 Powerpoint med centrale pointer og musik, der spillede på storskærme i pauserne
- 1 Film om Sundhedsplatformen og ITX evalueringen, som indgik i præsentationen af hele projektet og den samlede evaluering.

- 512 tilmeldte klinikere – 450 sæt skemaer modtaget retur

Bemanding til afvikling

	RegH	RegSj
Sundhedsplatform programmet	1 repræsentant fra projektets programledelse	1 repræsentant fra projektets programledelse
	3 personer fra programmet, heraf en som praktisk koordinator	2 (3) personer fra programmet, heraf en som praktisk koordinator
	Praktiske hjælpere: 8 på Rigshospitalet 6 på Herlev	Praktiske hjælpere 6 i Næstved 4 i Roskilde
	2 repræsentanter fra hhv. projektets jura spor og kommunikation	
Indholds ansvarlige	1 projekt styregruppemedlem 1 lokal ledelsesrepræsentant (hospitals direktør/vicedirektør) 1 sundhedsfaglig vicedirektør 1 IMT vicedirektør 1 IMT projektchef	1 projekt styregruppemedlem 1 lokal ledelsesrepræsentant (hospitals vicedirektør) 1 Kvalitetsdirektør 1 IT projektchef

Spørgeskemaet: 5 sider, 21 spørgsmål

Dokumentation

Her bedes du vurdere systemets understøttelse af klinisk dokumentation.

		Ikke acceptabelt										Tilfredsstillende				Exceptionelt		Bemærkninger
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
10	Det vil være let at dokumentere patientens pleje																	
11	Det vil være let at dokumentere patientens behandling																	
12	Det vil være let at dokumentere patientens undersøgelser																	

Proces og beslutningsstøtte

Her bedes du vurdere hvordan systemet støtter dig, ex ved at give de rette notifikation ved prøvesvar, alarmer ved overskridelser, påmindelse om at bestille prøver mv.

Du bedes også vurdere hvordan dit beslutningsgrundlag understøttes ved fx at opstille differentialdiagnoser, foreslå undersøgelser eller ved at foreslå diagnoserelevant standardplan.

		Ikke acceptabelt										Tilfredsstillende										Exceptionelt										Bemærkninger									
		0		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10																			
13	Jeg vil blive støttet i at træffe de rette beslutninger i forhold til behandling af patienten																																								
14	Jeg vil blive støttet i mine kliniske arbejdsgange																																								
15	Jeg vil blive støttet i mine administrative arbejdsgange																																								

SUNDHEDS PLATFORMEN

Evalueringskema

Vejledning til udfyldelse af evalueringsskema:

Evalueringskemaet består af 21 udsagn. Du bedes udfylde et skema for hver tilbudsgiver/system.

Skemaerne har forskellige farver, alt efter hvilket system der evalueres.

- "Blåt" skema: Epic's tilbudte system: Epic
- "Gult" skema: Cerner's tilbudte system: Millennium
- "Grønt" skema: IBM/Systematic's tilbudte system: Columna

SUNDHEDS PLATFORMEN

Evalueringskema til systempræsentationer

Vejledning til udfyldelse af evalueringsskema:

Udfyld skemaet ud fra din faggruppes behov.

Start med at se efter, om skemaet passer til det system, du vil evaluere.

For hvert udsagn, du vurderer udsagnet til:
Hvis du er i tvivl om, hvordan et udsagn skal forstås, kan du læse den forklarende tekst lige oven for spørgsmålet.
Skriv kryds er tydelige.

Sørg for at din endelige vurdering er tydelig.

Aflever din besvarelse personligt til en af medarbejderne i Sundhedsplatformen på ryggen.

SUNDHEDS PLATFORMEN

Evalueringskema til systempræsentationer

Vejledning til udfyldelse af evalueringsskema:

Evalueringskemaet består af 21 udsagn. Du bedes evaluere dem ud fra dine og din faggruppes behov.

Du bedes udfylde et skema for hver tilbudsgiver/system.

Skemaerne har forskellige farver, alt efter hvilket system der evalueres. Start med at se efter, om skemaet passer til det system, du vil evaluere.

- "Blåt" skema: Epic's tilbudte system: Epic EMR
- "Gult" skema: Cerner's tilbudte system: Millennium
- "Grønt" skema: IBM/Systematic's tilbudte system: Columna

Udfyldelse af skemaet:

- Du vurderer hvert udsagn på en skala fra 0 til 10 ved at sætte kryds under den værdi, du vurderer udsagnet til.
- "0" betyder, at løsningen ikke kan accepteres, og "10" at systemet på det punkt er exceptionelt. "5" er tilfredsstillende.
- Hvis du er i tvivl om, hvordan et udsagn skal forstås, kan du læse den forklarende tekst lige oven for spørgsmålet.
- Besvarelserne vil blive håndteret elektronisk, hvorfor det er vigtigt, at dine kryds er tydelige.
- Kryds sat på linjerne imellem kasserne vil IKKE blive talt med.
- Hvis du vil slette et kryds, skal du bruge viskelæder eller overstregning, og sørg for at din endelige vurdering er tydelig.
- Hvis du ikke kan svare på udsagnet, undlader du at sætte et kryds.
- Der er sat 30 minutter af til besvarelsen efter hver præsentation.
- Da tilbudsgiverne ikke må få adgang til evalueringerne, skal du aflevere din besvarelse personligt til en af medarbejderne i Sundhedsplatformen - se efter dem med hvide trøjer på og "Sundhedsplatformen" på ryggen.

It-sundhedsplatform: Vurderingsskema for klinisk funktionalitet med underkriterier

Vurdering af:	Vurderingsgrundlag	Vurderingskriterier	
		én liste. Det vurderes positivt mobile enheder kan anvendes til planlægning Det vurderes positivt at patienter og planlagte aktiviteter kan vises på en avanceret oversigtsvisning	
Overblik	Krav: 4a, Scenarie 3: punkt 4 Scenarie 7: Punkt 4 og 4a 500 klin. Sp. 3,4,5,6	Det vurderes positivt, at alle tidligere og nuværende ordinationer/bestillinger samt deres status kan ses på én samlet oversigt Det vurderes positivt, at ordinationer/bestillinger på bestillingslisten kan grupperes i forhold til opgave og ansvarlig sundhedsaktør.	
Understøttelse	Krav: 2, 2a, 3, 3a, 4, 5, 5a, 5b, 5c, 5d, 5e, 6, 7, 8, 9, 10 Scenarie 1: Punkt 2 og 3 samt punkt 5a Scenarie 3: Punkt 1, 2 og 3, Scenarie 4: Punkt 5a og punkt 5 og punkt 5e x2 Scenarie 5: Punkt 3 500 klin. Sp. 7, 8, 9	Det vurderes positivt, at det er let at vælge og individualisere en standardplan i forhold til den enkelte patient. Det vurderes positivt, at der kan tilknyttes et notat til valg af en standardplan. Det vurderes positivt, at når en aktivitet i en standardplan flyttes, skal de aktiviteter, der er relateret til aktiviteten automatisk flyttes med. Det vurderes positivt, at MDT-konferencer kan planlægges og gennemføres i forhold til en patient eller en gruppe patienter og en gruppe af sundhedsaktører. Det vurderes positivt at mobile enheder kan anvendes til planlægning Det vurderes positivt, at sundhedsaktøren fx ved godkendelse af en medicinordination vises patientdata og et billede af patienten.	
Notifikation	Krav: 5 punkt i, 8 punkt b,	Det vurderes positivt, at sundhedsaktøren kan notificeres, såfremt en bestilling er mangelfuld eller bliver annulleret, fordi patienten ikke er mødt op til behandling eller undersøgelse.	
Beslutningsstøtte	Krav: 1 punkt a, 1a, Scenarie 1: punkt 1 Scenarie 5: punkt 1	Det vurderes positivt, at der er beslutningsstøtte i forhold til valg af standardplan, samt at den rette standardplan er nemt tilgængelig. Det vurderes positivt at forslag til behandling i en beslutningsstøtte kan accepteres og effektueres direkte fra beslutningsstøtten	
Planlæg indtag af patienter	Use case: 2.2.2	Det vurderes positivt, at den tilbudte løsning sikrer en effektiv understøttelse af arbejdsgangene omkring en afdelingstidligere, nuværende og kom-	

De data der kom tilbage



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
8	8	6	7	7	7	8	8	8	8	8	8	9	E
7	7	8	8	8	B	8	B	8	8	8	9	8	
9	9	9	9	9	10	9	8	9	9	10	9	9	
9	8	7	7	7	7	5	5	5	10	10	10	7	
7	B	B	B	5	B	B	7	8	B	B	8	B	E
10	10	6	6	10	10	8	8	8	9	9	9	5	
5	3	3	3	3	B	B	3	3	B	5	5	5	E
7	7	6	6	6	B	B	6	6	5	5	5	B	E
5	4	6	6	6	2	5	5	5	7	7	7	B	E
7	3	B	B	B	B	B	B	B	6	B	B	B	E
6	5	7	7	7	B	B	B	B	5	5	5	B	E
5	5	5	4	5	6	B	6	6	5	5	6	5	
5	4	5	5	4	B	5	4	5	6	6	6	B	E
8	8	8	8	7	8	8	B	9	9	9	9	9	
6	6	5	6	6	6	B	5	6	9	9	9	8	
4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	B	E
4	9	6	5	6	B	7	7	8	5	5	8	B	E
8	8	7	8	8	9	8	9	8	9	9	9	7	
4	4	5	4	5	4	4	4	5	6	6	6	4	
8	8	B	B	B	B	B	B	B	7	7	7	B	E
5	5	B	B	5	B	B	B	B	5	5	5	B	E
8	7	8	7	8	8	8	7	7	8	8	8	B	E
7	5	5	5	5	5	8	8	8	5	5	5	5	
E	E	2	2	2	7	E	E	E	o	o	o	2	

De bemærkninger der var anført

Besvarelser			Eventuelle Kommentare	Overblik over patienten	Planlægning af dagens og vagtens arbejde	Dokumentation	Proces og beslutningsstøtte	Patientsikkerhed	Anvendelighed og generelle indtryk
418		x							der svimlende mange funktionaliteter/mulig heder!!!
420		x		men visningen er en smule uoverskuelig - alt for meget info i 1 billede	men en gradering så high/medium/low kom i hver sin kolonne ville øge brugervenligheden. Fra de ting der er lavet planer for - svært at vurdere hvordan feks hygieneopgaver (skift af ... osv er "markeret i systemet		Ja hvis de rigtige algoritmer/standarder bliver lagt ind i systemet	det er her hvor overskueligheden på skærbilledet udgør et problem	kan ikke vurdere PDM ...- Vil gerne vide om der er mulighed for scanning af såvel medicin/blodprøver/b lodprodukter m. 1 scanner!
422		x							vi så ikke så mange sekretær-specifikke ting. Fx hvordan man håndterer henvisning
423		x			En stor fordel at beslutningssystem kan tilpasses af bruger/afd		Stor fordel: modificerbare kriterier for beslutningsstøtte og checklister	Mangler dokumentation af feks output af kvalitets ... og at se hvordan man opretter og modificerer ...	for at kunne udtale ... specialistspecifikt (kardeologi) mangler jeg at se de ... features demonstreret.
424		x		der var for mange informationer, hvilket gjorde systemet uoverskueligt			Det er svært at vurdere gevindsten ud fra en relativ kort gennemgang		systemet virker næsten for omfattende, hvilket gør at brugervenligheden forsvinder
425		x							indeholder måske for

Resultatet?

- Er lagt ind som karakterer der indgår under de relevante vurderingskriterier i Klinisk Funktionalitet.
- Samlet ligger gennemsnittene for de 3 tilbudsgivere i dette område

Ikke acceptabelt			Tilfredsstillende				Exceptionelt			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Karakteren 5 er udtryk for at It-løsningen vurderes som godkendt, så vi bemærker at der gives udtryk for en positiv forventning.

BONUS

Det kom der også ud af det

- Grundig information om Sundhedsplatformens perspektiv for klinikken til 500 klinikere, som forhåbentlig bar budskabet videre til deres kollegaer (det blev de i hvert fald bedt om). (ringe i vandet)
- Første skridt i en forventningsafstemning med klinikken. "Det er ikke en lille opgradering af det IT I har – Det bliver en HELT ny måde at arbejde på"!
- En direkte kommunikationskanal ud til 500 klinikere, som er blevet benyttet, bl.a. i forbindelse med at valget af Leverandør blev meldt ud.
- Fokus på projektets hjemmeside, bl.a. med en FAQ over de spørgsmål som blev stillet under præsentationerne eller skrevet ind i evalueringsskemaerne
- Et godt afsæt for den fremadrettede kommunikation

The AHA!!

- Klinikerne så alle 3 It-løsninger som en klar forbedring i forhold til det de har i dag.
- Nogle arbejdsgange blev ikke demonstreret tydeligt nok, og dem bør der derfor sættes fokus på efterfølgende.
- Personalegrupperne "læger" og "plejepersonale" vurderede ikke It-løsningerne ens
- Personalegrupperne "ledere" og "ikke-ledere" vurderede ikke It-løsningerne ens.
- Deltagerne var ikke enige om hvad der var styrker og svagheder ved løsningerne.

