

Strategi og målbilde fram mot 2020

Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten

Dato	Versjon	Endring	Godkjent
17082017	0.5	Første utkast	
221082017	0.54	Justering av strategiske valg	
24082017	0.55	Nytt strategisk grep – faglig eierskap	
15092017	0.6	Etter innspill fra nasjonale systemeiere og tenketanken	
02102017	0.7	Innspill etter nasjonalt redaksjonsråd. Begrepsbruk, gjennomgang av illustrasjoner.	
04102017	0.75	Innspill etter nasjonalt systemeierforum.	
24112017	0.8	Innspill fra regionale systemeierforum og redaksjonsråd; pkt 5.1.1 eierskap, 5.1.2 scenarier, 6.1.2 tydelig hovedbudskap og pådriver #3, 7.1 organisering.	
12012018	0.85	Nytt utkast etter møte i Nasjonalt systemeierforum 29112017	
22012018	0.90	Innspill etter telefonmøte 18012018	
	0.95	Høring	
09032018	1.0	Vedtak, endelig strategidokument	

Innhold

1. Innledning.....	4
2. Bakgrunn	4
3. Status.....	7
4. utfordringer.....	8
5. Målbilde 2018–2020.....	9
5.1. Forsterking av brukerperspektivet	9
5.2. Konsolidering og samordning av innhold	10
5.3. Samhandle på tjenestenivå	10
6. Prioriterte oppgaver i 2018 og 2019	10

1. Innledning

Etableringen og videreutviklingen av felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten (Felles nettløsning) skal bidra til å nå det nasjonale målet om mer helhetlig og samordnet digital kommunikasjon i helsetjenesten, pasientens netthelsetjeneste.

Dette dokumentet definerer de viktigste strategiske grepene for hvordan videre utvikling av Felles nettløsning skal bidra til denne måloppnåelsen de neste årene.

2. Bakgrunn

Utvikling av én, felles inngang til informasjon i helsetjenesten er et viktig virkemiddel for å nå de helsepolitiske målene om pasientens helsetjeneste, en offentlig helseportal.

Informasjon om sykdom og rettigheter og påloggingstjenester (som e-resept, pasientreiser, timebestilling og innsyn i journal), presenteres på helsenorge.no. Informasjon om behandling, praktisk informasjon knyttet til sykehusbesøk, samt informasjon fra regionene og felleseide selskap presenteres på helseforetakenes nettsider (felles nettløsning). All informasjon ligger på samme plattform, helsenorge-plattformen. Tokjernemodellen, som helsenorge.no og helseforetakenes nettsteder utgjør, skal særlig ivareta pasienter og pårørendes behov for informasjon, dialog, helhet og sammenheng i pasientreisen - fra indikasjon på sykdom, valg av tjeneste og beskrivelse av hva som skjer i sykehuset.

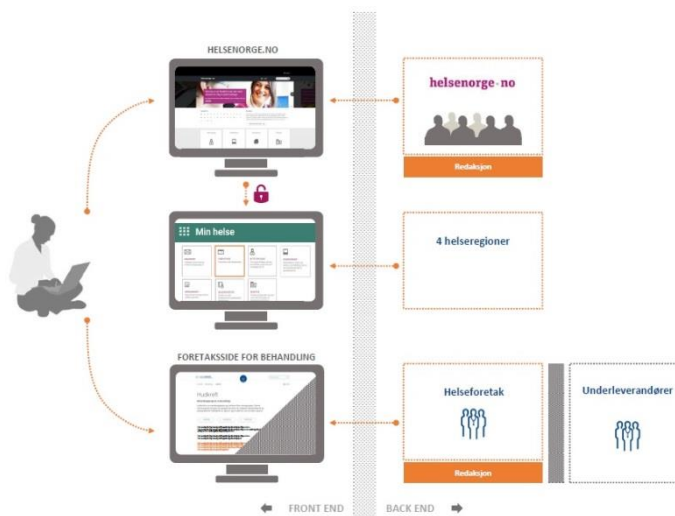


Fig. 1 Tokjernemodellen

Felles nettløsning er et samarbeid mellom alle regioner og helseforetak i Norge. For sykehusenes nettsider utarbeides det felles medisinskfaglig informasjon om behandling. Dette innholdet skrives én gang, av et kompetent fagmiljø, og gjenbrukes av helseforetakene i Norge. Lokal behandlingsinformasjon og beskrivelse av det som faktisk møter pasienten på hvert sykehus prioriteres, også der den kliniske praksisen ikke stemmer overens med den nasjonale fellesinformasjonen.

Alt felles innhold som utarbeides, finnes i nasjonal base, og tekstene godkjennes og eventuelt suppleres lokalt før de publiseres på den enkelte nettside.

Systemeiere for løsningen er de fire kommunikasjonsdirektørene i RHF-ene. Operativ drift og forvaltning av løsningen skjer gjennom et nasjonalt redaksjonsråd, med en fast leder og representanter fra regionene/HF-ene.

Det inngår i dag over 40 siter i forvaltningen av felles nettløsning, herunder helseforetakene, IKT-selskapene, apotekene og felleseide nasjonale selskap.

Nasjonale føringer og mål

Det er fem sentrale føringer for IKT-politikken i Norge¹:

- Brukeren i sentrum
- IKT er en vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet
- Styrket digital kompetanse og deltakelse
- Effektiv digitalisering av offentlig sektor
- Godt personvern og god informasjonssikkerhet

E-helsestrategien² har to strategiske områder som beskriver mål som er grunnleggende forutsetninger for å realisere funksjonalitet på tvers i sektoren. Det ene er felles grunnmur for digitale tjenester, og det andre er behov for nasjonal styring av e-helse og økt gjennomføringsevne.

Helsenorge.no er valgt som nasjonalt portal for innbyggertjenester. Det er utarbeidet en produktstrategi som legger føringene for innholdsstrategien for helsenorge.no, med fire strategiske mål:

- Bidra til bedre samhandling
- Fremme helse
- Forenkle helsesektoren
- Bidra til innovasjon

Visjon og mål for Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten

Visjonen for Felles nettløsning er å bidra med samordnet og kvalitetssikret informasjon fra spesialisthelsetjenesten i den offentlige helseportalen helsenorge.no.

Målet er at sykehusenes nettsider bidrar til trygghet og mestring hos pasienter og pårørende, og at nettsidene til andre virksomheter i Felles nettløsning ivaretar sine målgrupper.

Nettstedene er integrert med helsenorge.no, og ivaretar helseforetakenes egen identitet, behov for å beskrive pasientbehandling, nyhetsformidling og profilering.

¹ Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet (Meld. St. 27 (2015-2016))

² Nasjonal e-helsestrategi og handlingsplan 2017-2022

Mål for nettløsningene

Mål for helseforetakenes nettløsning:

- bedre pasientbehandling
- å sikre likeverdige helsetjenester
- å styrke tilliten til sykehusene
- felles innholdsproduksjon og felles teknisk utvikling
- skape trygghet og forståelse gjennom åpenhet og tilgjengelighet om resultater og strategiske beslutninger

Mål for IKT-selskapenes nettløsning:

- bidra til forståelse og åpenhet om IKT-selskapene sin rolle for økt kvalitet og pasientsikkerhet
- rekruttere den beste kompetansen
- lage en inngangsport for samarbeidspartnere, ansatte og brukere
- redusere bruk av tidkrevende kanaler (f. eks. e-post og telefon)

Mål for sykehusapotekenes nettløsning:

- bidra til trygghet og mestring rundt medisinbruk
- synliggjøre tjenestespekteret
- synliggjøre faglig kompetanse
- bidra til effektivitet i hele behandlingsskjeden
- tiltrekke framtidige ansatte
- bygge tillit og merkevare

Mål for RHF-enes nettløsning:

- vise veg til regionens behandlingstilbud og pasientopplæring, være en guide til å forstå og finne fram
- vise oppgave og ansvar RHF-ene har og merverdien de skaper
- skape trygghet og forståelse gjennom åpenhet og tilgjengelighet om prosesser, beslutninger og resultater

De felleseide selskapene har utarbeidet eller utarbeider respektive mål ved etablering av egne nettsteder på Felles nettløsning. Disse foretakene er Pasientreiser HF, Luftambulansetjenesten HF, Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF, Sykehusbygg HF, Sykehusinnkjøp HF og Nasjonal IKT HF.

Alle nettstedene i felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten bygger på flere sentrale føringer og felles prinsipper:

- Åpenhet
- God ressursutnyttelse (kvalitet og effektiv drift)
- Felles utvikling – både mellom regioner/HF og innad i regioner:
 - Det som kan være nasjonalt skal være nasjonalt

- Det som kan være felles skal være felles
- Universell utforming og kvalitetskrav/-kriterier

3. Status

2017 var det første året Felles nettløsning var i ordinær drift og forvaltning. Innhold og løsninger som retter seg direkte mot pasienter og pårørende har hatt prioritet. Samtidig ble det gjennomført utvikling av løsningen med om lag 300 utviklingsoppgaver på fire releaser.

Direktoratet for e-helse er driftsleverandør for Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten.

Innbyggere i Norge er i stor og økende grad aktive nettbrukere. De er vant til å innhente informasjon, kommunisere og til å utføre tjenester selv – med digitale hjelpemiddel. Folk forventer stadig mer digital kommunikasjon for kontakt med helse og omsorgssektoren.³ Nettkommunikasjonen kan ikke sees som en separat kanal, men er en del av innbyggernes opplevelse av sykehusene.

Hvilken «inngangsdør» befolkningen har til digital kommunikasjon og -tjenester vil avhenge av hvilke brukeroppgaver de ønsker løst. Helsenorge-plattformen gir oss mulighet til å samordne informasjon og tjenester.

Innhold som utvikles ett sted må i framtiden brukes som kilde for andre. Dette sikrer både kvalitet i innholdet og effektiv bruk av fagressurser som er ansvarlig for innholdet. Det legges til grunn at helsesektoren standardiseres på et API-grensesnitt som åpner dataene som felles nettløsning har etablert – til bruk for andre – men også slik at felles nettløsning kan konsumere innhold/tjenester.

Nettsidene til sykehusene blir brukt. Stadig flere bruker også helsenorge.no og ikke minst tjenestene som helsenorge.no gir tilgang til. Ser en til omfang, relevans og kvalitetssikring av informasjon har etableringen av felles nettløsning gitt et betydelig løft til den nettbaserte informasjonen til pasienter og pårørende. Foretakene har i oppgave å etablere faglig eierskap til pasientinformasjon på nett.

Gjennom brukertesting har brukerne gitt uttrykk for at de har tillit til informasjon som gis av sykehusene. Tillit til nettsidene gir økt bruk. Økt bruk er effektivt for både organisasjonen og brukeren.

³ Nasjonal e-helsestrategi s 5

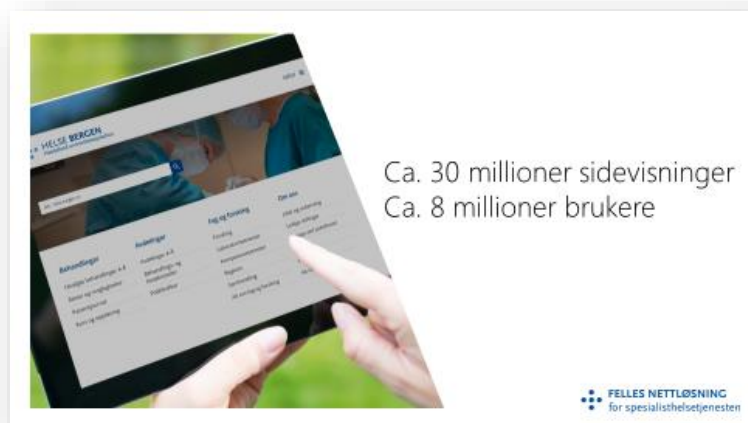


Fig. 2 Statistikk fra Google Analytics fra 1. januar til 31. desember 2017, nasjonale tall

Gevinstrealisering

Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten har først og fremst hatt fokus på de kvalitative gevinstene knyttet til brukertilfredshet og nytte for alle målgrupper.

En ser i flere regioner at strukturert og kvalitetssikret pasientinformasjon på nettsidene kan bidra til færre henvendelser på telefon og mindre utsendelse av brev.

4. utfordringer

Basert på nasjonale føringer, målene for nettsidene og erfaringene så langt, er følgende utfordringer identifisert i evaluering etter første driftsår:

- Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten er etablert i en egen, uavhengig organisering i kommunikasjonslinjen under de administrerende direktørene i de regionale helseforetakene. Her skal drift, forvaltning og utvikling ivaretas. Organiseringens sårbare punkter er særlig personell og kompetanse.
- Dagens organisering av felles nettløsning fungerer ikke tilfredsstillende med hensyn til samordning med andre digitale initiativ framover og overordnet medisinsk faglig eierskap til innholdet i løsningen.
- Det gjenstår fortsatt innholdsproduksjon og kvalitetssikring av innhold på informasjon fra sykehusene til brukerne⁴ for at løsningen skal oppfattes som dekkende.
- Også etter en vellykket konsolidering med Felles nettløsning er det fortsatt flere uavhengige redaksjoner og innholdsprodusenter som produserer innhold til ulike andre løsninger. Dette gir brukeren fragmentert informasjon, informasjon som overlapper, samt informasjonsgap.
- Regionale og lokale prosesser er fortsatt i støpeskjeen. Høsten 2017 ble organiseringen og prosesser gjennomgått i en evaluering. Respondentene i

⁴ Pasient og brukerombudenes årsrapport for 2016

gjennomgangen mener det trengs mer tid og betydelig involvering før prosesser kommer inn i endelig form. Særlig pekes det på risiko knyttet til ressurser.

- Det er i dag ikke etablert faste parameter knyttet til gevinstrealisering og måloppnåelse for Felles nettløsning eller samlet for satsningene innenfor digitale pasient- og innbyggertjenester.
- Pasient- og brukerrettighetsloven slår fast at «Brukere skal ha den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter.» 28 % av pasientkontaktene skjer hos av private underleverandører. Informasjon fra disse presenteres i ulik grad og ulikt i ulike kanaler. Informasjon om utredning og behandling hos disse ligger i dag ikke under felles nettløsning.
- Pasientinformasjon har hatt prioritet i etablering av løsningen. Enkelte behov knyttet til løsninger for de regionale helseforetakene, IKT-selskapene, sykehusapotekene og de felleseide selskapene er ivaretatt i mindre grad.

5. Målbilde 2018–2020

Strategiske grep	Forutsetninger	Tiltaksområder
<ol style="list-style-type: none"> 1. Forsterking av brukerperspektivet 2. Konsolidering og samordning av innhold 3. Samhandling på tjenestenivå 	<ul style="list-style-type: none"> • Riktig organisering av Felles nettløsning av spesialisthelsetjenesten • Samordning av informasjon på helsenorge-plattformen • God beslutningsstøtte • Resurser (nivå, kompetanse og økonomi) 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablere en langsiktig organisasjonsmodell for egen løsning og for samordning med annen satsing på digitale pasient- og innbyggertjenester • Faglig eierskap til behandlingsinformasjon • Standardisert kodeverk • Åpne data (API-strategi)

5.1. Forsterking av brukerperspektivet

Det er brukernes behov som er førende for utviklingen.

Viktige tiltak:

- Innholdet i felles nettløsning skal utvikles i tråd med det som er definert som hovedmålgrupper for de ulike nettsidene sitt behov.
- Behandlingsinformasjonen skal være korrekt, oppdatert og kvalitetssikret. Dette forutsetter et tett og forpliktende samarbeid med klinikere og fagfolk i sykehusene.
- Felles nettløsning skal gjennomføre brukertester, og dele innsikt og kunnskap med andre aktører som arbeider med utvikling av innbyggertjenester.

5.2. Konsolidering og samordning av innhold

Brukere skal oppleve en enklere hverdag ved bruk av digitale kommunikasjons tjenester.

Viktige tiltak:

- Skape forståelse for og etablere en bærekraftig organisering av satsingen Felles nettløsning av spesialisthelsetjenesten.
- Konsolidering av dagens løsning, bl.a. med ytterligere innholdsproduksjon og kvalitetssikring både teknisk og på innhold.
- Innhold og tjenester som utvikles i spesialisthelsetjenesten, som kan være felles nasjonalt skal være felles. Informasjonsinnhold deles åpent slik at andre aktører kan bruke dette i sine løsninger. Det defineres et felles standardisert kodeverk.
- Felles nettløsning skal både gjenbruke og avgi informasjon og være veiviser videre til andre innholdseiere.
- Helseinformasjon skal samordnes og presenteres slik at brukere ikke må forstå organisering eller eierskap i helsesektoren.
- Felles nettløsning skal bidra til økt grad av informasjonsflyt med private ideelle sykehus, private med avtale og private avtalespesialister, samt fastleger og primærhelsetjenesten.

5.3. Samhandle på tjenestenivå

Felles nettløsning skal delta i arbeid med samordning og felles utvikling av digitale løsninger og tjenester.

Viktige tiltak:

- Videreutvikling av Felles nettløsning bør samordnes med annen utvikling av digitale pasient- og innbyggertjenester. Felles nettløsning skal delta i arbeid og initiativ for samordning.
- Felles nettløsning skal bruke komponenter og løsninger som andre allerede har investert i, for å bidra til gevinstrealisering på tvers i sektoren.

6. Prioriterte oppgaver i 2018 og 2019

Basert på de strategiske grepene og målbildet legges det opp til følgende prioriterte oppgaver for 2018 og 2019. Disse revideres årlig.

- **Utrede og konkludere framtidig organisering**
- **Konsolidering (innholdsproduksjon, kvalitetssikring og oppdatert digital brukermanual for redaktører i FNSP)**
- Videreutvikle innholdsstrategi
- Tydeliggjøre faglig eierskap
- Brukertester og -involvering
- Utrede og ev. etablere API-løsning og felles kodeverk
- Forberede private ideelle med driftsavtale inn på løsningen (vest og sør-øst)