

Høringsvars skjema: Nasjonal e-helsestrategi for helse- og omsorgssektoren

Det vedlagte høringsdokumentet oppsummerer fire tema som vi ønsker tilbakemelding på:

- Strategiens rolle
- Visjon, overordnende mål og målgrupper
- Fem prioriterte strategiske mål med målintikatorer
- Strategisk styring og oppfølging av strategien

Der høringsinstansen har innspill, er det ønskelig med begrunnelse og eventuelt forslag til endringer.

Merk skjemaet med «Saksnummer 22/414», lagre som PDF og send på e-post til postmottak@ehelse.no

Frist: 01.10.2022

Kryss av for type organisasjon/virksomhet:

- Statlig etat, ombud eller fagråd
- Fylkeskommune/Statsforvalteren
- Kommune/KS
- RHF/Helseforetak
- Fag- og interesseorganisasjoner
- Pasient- og brukerorganisasjon
- Forskning- og utdanningsorganisasjon
- Privatperson
- Privat virksomhet/næringsliv
- Annen enn nevnt ovenfor

Kontaktinformasjon

Navn på virksomheten (statlig etat, kommune, privatperson osv.): Visiba Care

Kontaktperson: Tomas Ed

E-postadresse: tomas.ed@visibacare.com

1) Kan dere stille dere bak de fem strategiske målene, gitt strategiens rolle for å skape en felles langsiktig og forutsigbar retning for digitalisering på tvers av aktørene i helse- og omsorgssektoren?

Ja, utdyp gjerne

Nei, utdyp gjerne

Vet ikke, utdyp gjerne

Som et overordnet utgangspunkt stiller Visiba Care seg bak de fem overordnede målene. Vi er imidlertid litt i tvil om hvorvidt målformuleringene i seg selv er tydelige nok. Vi er også usikre på om de klarer å ta inn over seg både den endringen som har skjedd gjennom forrige strategiperiode og de endringen som ligger foran helse- og omsorgssektoren. Dette gjelder både når det kommer til roller, ressurser, forventninger, og ikke minst den teknologiske utviklingen. Gitt disse faktorene er det etter vårt syn ikke mulig å gi et klart ja på om strategien slik den foreligger vil skape en felles og forutsigbar retning for digitalisering.

En strategi skal peke ut en tydelig overordnet retning for å nå definerte mål. Det er et vesentlig behov for tiden fremover å etablere en strategi som gir de nødvendige endringene i retning og ambisjoner for å nå målene som er satt og møte utfordringene vi vet kommer. Helse- og omsorgstjenesten står ovenfor vesentlige forandringer som en følge av rask utvikling av medisinsk teknologi og digitalisering. Sektoren, bestående av beslutningstakere, tjenesteytere, og leverandører må med dette også tenke nytt for å løse eksisterende og nye utfordringer. I 2017 var det behov for en strategi som ga retning og gode virkemidler for å innføre det som omtales som e-helseløsninger. I 2023 står vi ovenfor en digital transformasjon. Visiba Care mener dette betinger en fornyet strategisk tilnærming.

Vi opplever de overordnede og underliggende målformulering som en videreføring, og mer av det samme, som sektoren har jobbet etter i mange år. Det er med andre ord lite nytt fra forrige strategi til denne. Så vil det i den anledning være viktig å presisere at mye viktig og riktig har skjedd de siste årene. Men, det er også viktig å ta med seg at omgivelsene og mulighetene er vesentlig endret. Visiba Care mener strategien på mange områder inneholder målformuleringer som vi har oppnådd eller som vi raskt vil få på plass. Det er med det lite hensiktsmessig å legge prioritet på disse i et perspektiv som strekker seg seks år frem i tid.

Under beskrivelsen av målgruppen innbygger og pårørende i strategien refereres det til at «*tjenestene bør tilpasses ulike forutsetninger og behov*». Slik vi ser det er dette en av de viktigste formuleringene i strategien. Det er allikevel viktig å presisere at dette gjelder for alle målgrupper, og da særlig for helse- og omsorgstjenesten og helsepersonell. Dette vil kreve eksistensen av et tilgjengelig marked for løsninger som gjør at den offentlige helsetjenesten, både spesialisthelsetjenesten og kommunale helse- og omsorgstjenester, kan anskaffe og ta i bruk løsninger som er tilpasset deres behov og nyttevurderinger.

Likeledes legges det vekt på innovasjonskraft i sektoren som en ønsket effekt. Visiba mener at det allerede i dag er en høy innovasjonskraft i sektoren. Den sentrale problemstillingen ligger til å få skalert løsninger, og få teknologien ut i faktisk bruk. Strategisk mål 4 og 5 som omtales som tilretteleggende mål. Visiba Care mener disse slik de står ikke i en tilstrekkelig grad legger opp til en strategisk utvikling som vil bidra til å sikre at vi sammen, både helse- og omsorgstjenesten og leverandørindustrien, bygger nye samarbeid og forretningsmodeller som bidrar til at vi 2030 har en helsetjeneste som i større grad tar utgangspunkt i innbyggernes behov.

2) Har dere tilbakemelding på de fem strategiske målene med målindikatorer?

Mål 1: Aktiv medvirkning i egen og næres helse

Visiba Care mener det under det strategiske målet om aktiv medvirkning bør tas et tydelig utgangspunkt i digitalt førstevalg. Digitale dialog skal være den primære kanalen for dialog med helsetjenesten. Vi mener det er avgjørende å kommunisere dette som et fastsatt premiss i strategien. Målbeskrivelsen som ligger i forslaget, mener vi kan gjøres mer eksplisitt som en forventning. Ikke bare på vegne av innbygger og pasient, men også som en forventning fra helsepersonell.

Visiba Care stiller seg bak de foreslåtte delmålene. Vi mener allikevel at det mangler en tydelig målformulering som gir en forventning til hvordan de tjenestene som er nødvendig for å oppfylle hvor vi skal være i 2030 kan og skal realiseres. Visiba Care vil i den anledning benytte anledningen til å etterlyse en tydelig målformulering som gir en forutsigbarhet i tilgang på tjenester utviklet i markedet på helsenorge.no. Visiba Care mener den nasjonale helseportalen skal være en felles inngangsport til helsetjenesten. Vi mener imidlertid at det går svært tregt med å sikre en god struktur for å inkludere nye tjenester utviklet av markedet på plattformen. Det er i løpet av de siste årene tatt noen små steg, men det er en rimelig forventning om at infrastrukturen nå må være robust nok til å sikre et bredt tilfang av løsninger som gir både innbygger og helsepersonell muligheter til å velge en løsning som passer for seg. I dette ligger det at vi mener det bør formuleres **et mål som indikerer at helse- og omsorgstjenesten på regionalt og lokalt nivå har valgfrihet i å ta i bruk godkjente løsninger som via helsenorge.no gir innbygger enkel og sikker tilgang til egen og næres helseinformasjon, og digitale verktøy slik at de kan delta i beslutninger om egen behandling.**

Mål 2: Enklere arbeidshverdag

Å legge til rette for en enklere arbeidshverdag er svært viktig for å sikre en bærekraftig helsetjeneste. Visiba Care mener det gjort mye godt arbeid over lang tid for å legge til rette for en god grunnmur som sikrer en videre digitalisering. Vi mener med dette at mye nå er på plass. Vi mener dette legger til rette for at det i strategiene fremover legges en økt vekt på realisering av nytte som en følge av lokale strategiske valg og investeringer. De nasjonale strategiene må derfor legge tydelig føringer som enklere kan oversettes, og benyttes, som en overbygning for utvikling av lokale strategier.

Videre mener Visiba Care det er helt avgjørende at en ny nasjonal e-helsestrategi er vesentlig tydeligere på hva som skal løses nasjonalt, og hva som skal løses regionalt og lokalt. Det er gode mål og intensjoner som oppstilles under det strategiske området, men vi mener de blir mindre verdt når det fortsatt ikke gjøres en tydelig retning for hvordan målene er tenkt nådd.

Vi opplever at svært mye av den teknologien som vil sikre oppnåelse av delmålene i dag er å betrakte som teknologi som finnes i markedet og som er enkel å få på plass. Leverandørmarkedet har gjennom mange år etterspurt handling og forutsigbare rammer fra myndighetene på hvordan det kan legges til rette for at leverandørmarkedet bedre kan levere sine løsninger inn til helse- og omsorgssektoren.

Som en generell betraktning mener Visiba Care at det fortsatt i for stor grad tenkes for komplisert rundt digitalisering. Det legges i for stor grad opp til å løse de store problemene, heller enn å investere i enklere løsninger som gir nytte. Dette kan være systemer som for eksempel reduserer tid brukt på administrasjon, eller som gir kommunene anledning til å strukturere opp digital tilgang til sine ulike tjenester via en kommunikasjonsplattform. Visiba Care hadde håpet at ny e-helsestrategi, og da særlig med et perspektiv inn mot 2030, ville inkludere målformulering som beskriver **rask og enkel integrasjon av markedsutviklede løsninger for trygg og effektiv håndtering av dialog og administrative oppgaver for helsepersonell.**

Med hensyn til måleindikator mener Visiba Care det er å sementere en tradisjonell tenkning rundt digitalisering ved å benytte indikatorer som omhandler modenhet i EPJ og tilfredshet med EPJ. Dette er, selv om EPJ er et svært viktig kjernesystem, tross alt kun en del av det helhetlige bildet. Visiba Care mener mye av årsaken til at den norske helsesektoren har kommet kortere enn forventet på digitaliseringsområdet, særlig for innbygger, har vært en vesentlig prioritering av nasjonale programmer og EPJ-utvikling. Det har i tillegg vært en gjennomgående strategisk tekning om at «alt» skal integreres med EPJ. Vi mener det er en risiko for at den EPJ sentrerte utviklingstekningen vil være med på å bidra til at fremover fortsetter å gå glipp av mange løsninger som kunne gitt stor og umiddelbar nytte for helsepersonell. Vi anbefaler at det i strategien heller vurderes å inkludere måleindikatorer som i større grad måler effektivitet gjennom reduksjon i bruk av ressurser til for eksempel mer administrative oppgaver.

Mål 3: Helsedata til fornying og forbedring

Visiba Care har ingen særskilte innspill til dette området.

Mål 4: Tilgjengelig informasjon og styrket samhandling

Visiba Care mener beskrivelsen av det strategiske målet - Tilgjengelig informasjon og styrket samhandling også fremstår som et eksempel på hvorfor vi er usikre på om strategiforslaget bringer oss de nødvendige stegene videre frem mot 2030.

Vi stiller oss selvfølgelig bak behovet for samhandling, men som strategisk mål legges det mer eller mindre utelukkende vekt på tilgang til helseopplysninger og overføring helsedata mellom aktørene. Å lykkes med å etablere en bærekraftig helsetjeneste som ivaretar behovene og forventningene til både innbygger og helsepersonell vil kreve vesentlig mer enn tilgang til det som defineres som relevante data i årene som kommer. Vi mener det vil være en alvorlig svakhet i en langsiktig strategi å legge en for smal definisjon av samhandlingsbegrepet til grunn.

Sentralt for vårt innspill ligger vår oppfatning av at helse- og omsorgstjenesten nå står på vippepunktet mot en digital transformasjon. Den digitale transformasjonen vil i stor grad handle om å vri ressursbruken fra de som kan gjøre mye selv, til de som trenger det mest. Dette krever nye og endrede arbeidsprosesser som gir en mer effektiv oppgaveløsning for helsepersonell. Tilgang til og flytting av helsedata mellom tjenestenivåene er en viktig del av dette. Vi mener allikevel at det er et vel så stort behov for gode verktøy som sikrer enklere kommunikasjonstjenester, mer effektiv håndtering av

selvmonitorering og selvrapporing, og enklere navigering mellom tjenester og tjenestenivå for både innbygger og helsepersonell. Særlig det siste mener vi et område som har fått lite oppmerksomhet, men hvor mulighetene for å realisere nytte er svært høy.

Visiba Care mener videre at satsningen på Helsefelleskap, og en større ambisjon om flerpartssamarbeid rundt pasienten som involverer flere tjenester vil kreve nye verktøy for samhandling. Dette vil, på bakgrunn av de mange ulike strukturene i de ulike Helsefelleskapene, være verktøy som verken kan eller bør bli utviklet nasjonalt. Vi mener det bør være en vesentlig høyere strategisk oppmerksomhet knyttet til digitale verktøy som muliggjør og avhjelper arbeidsprosessene for både innbygger og helsepersonell. Slike løsninger vil eksempelvis kunne være kommunikasjonsplattformer.

Vi anbefaler derfor at det innenfor det strategiske området som omhandler samhandling bør legges til et delmål som **sikrer tilgjengelighet til sikre og effektive løsning for kommunikasjon og navigasjon mellom innbygger og helsepersonell, og mellom helsepersonell.**

Mål 5: Samarbeid og virkemidler som styrker gjennomføringskraft

Visiba Care finner det noe oppsiktsvekkende at økt leverandørsamarbeid og bedre rammer for partnerskap med helsenæringen knapt nevnes innenfor det strategiske ambisjonsnivået for samarbeid og gjennomføringskraft. Det faktum at det legges frem et strategiforslag frem mot 2030 for digitaliseringsområdet som ikke tar inn over seg markedets rolle og nødvendighet, men heller følger opp med eksisterende Nasjonal styringsmodell (nå Nasjonalt e-helseråd) og øvrige offentlige aktører mener vi gir et krevende utgangspunkt for måloppnåelse allerede i startgropa.

Vi viste i vårt høringsvar til «Premisser for bruk av markedet på e-helseområdet» (høringsfrist 15. juni 2022) til fellesforingen fra Helse- og omsorgsdepartementet til underliggende etater i 2021 med ordlyden «*Markedet skal i størst mulig grad benyttes til utvikling av nye tjenester og løsninger, med forbehold om de særlige forhold som gjelder på folkehelsefeltet. For å stimulere til næringsutvikling skal næringslivet involveres i planlegging og utforming av planer og veivalg for å sikre best mulig utnyttelse av næringslivets kompetanse og ressurser.*» Vi mener det bør være en rimelig forventning at ny Nasjonal e-helsestrategi følger opp denne bestillingen.

Visiba Care mener det fortsatt må ligge en erkjennelse til grunn hos myndighetene i det videre arbeidet at det fortsatt er et stykke å gå før vi har et samarbeid hvor det offentlige legger til rette for god involvering av industrien. Og hvor målet bør være å etablere et bærekraftig leverandørmarked hvor viljen til å investere i innovasjon vokser i takt med behovene.

Vi mener fellesforingen som Helse- og omsorgsdepartementet ga i 2021 er god. Visiba Care mener derfor den også kan danne et utgangspunkt for en målformulering som bør løftes høyt opp på listen over delmål. Dette kunne eksempelvis være, **innovasjon og investering i digitalisering skjer som en følge av at markedet som hovedregel benyttes i utvikling av nye tjenester og løsninger.** Det kan videre legges til et punkt nummer to som følger opp med **næringsutvikling skjer gjennom at næringslivet involveres i planlegging og utforming av planer og veivalg for å sikre best mulig utnyttelse av kompetanse og ressurser.**

3) Har dere tilbakemeldinger på prosessen for hvordan strategien skal følges opp?

Som leverandør er det vanskelig å ha særskilte innspill på de overordnede linjene i hvordan strategien skal følges opp når leverandørindustrien ikke synes å være en del av den foreslåtte prosessen. Vi i den anledning til vårt innspill under mål 5. Visiba Care ber med dette Direktoratet for e-helse vurdere om det i oppfølgingen av en nasjonal strategi også bør vurderes å etablere strukturer som gir anledning for mer formelle samarbeid med næringslivet.

Visiba Care vil også påpeke at det er avgjørende at oppfølgingen av en ny strategi sikrer tilstrekkelige muligheter for kommunene, og øvrige aktører i helse- og omsorgstjenesten, til å gjøre egne valg med hensyn til investeringer i digitale tjenester for å nå felles mål for en bærekraftig helsetjeneste. Videre mener vi det er et sentralt poeng at en nasjonal strategi må innrettes på en slik måte at den er fleksibel nok til å være et godt verktøy for å gi forutsigbarhet i utarbeidelsen av regionale og lokale digitaliseringsstrategier i helse- og omsorgstjenesten.

4) Andre innspill og tilbakemeldinger?

Visiba Care takker for muligheten til å gi innspill på den kommende strategien.

Avslutningsvis vil vi påpeke at det innledningsvis i høringsnotatet legges vekt på at det har vært gjennomført en bred prosess som også inkluderer næringslivet. Det mener vi er bra. Visiba Care har selvfølgelig forståelse for at ikke alle kan dras inn i en slik prosess, og vi tror derfor det vil være svært hensiktsmessig å etablere en struktur som gir et fastsatt opplegg for involvering av helsenæringen på et tidligere tidspunkt i lignende prosesser. Ett alternativ ville kunne være å gjennomføre en skriftlig innspills prosess før forslaget ble skrevet, slik Helse- og omsorgsdepartementet har gjort i arbeid med for eksempel ny Nasjonal helse- og samhandlingsplan.