

Ledelse og effektmåling i
sundhedssektoren
- mangfoldighed og diversitet

Copenhagen Business School

26. november 2008

Ledelse og effektmåling i sundhedssektoren

– mangfoldighed & diversitet

- 9:15 Tematisk overblik over dagen: e-konsultationer
- 10:00 Kommunikation i patientnetværk på sundhed.dk, lektor Ann Bygholm, AAU
- 10:30 Pause/kaffe
- 11:00 e-konsultationer og Sundhed.dk, Morten Elbæk, sundhed.dk
- 11:20 Hvad kan sammenlignende etnografiske undersøgelser betyde for effektmålinger af e-konsultationer, Brit Ross Winthereik, lektor, ITU
- 11:40 Optimering af patient forløb: IT den rette knap at dreje på?
Inge Holck, Direktør, Lean Healthcare Europe
- 12:00 Effektområder – resultater
- 12:30 Frokost
- 13:30 Paneldebat: Effektmålinger af it i sundhedssektoren: virksomhedens og kundens roller.
af Hvad skal vi med effektmålingerne? Ser kunden og leverandør forskelligt på nytteværdien af effektmålingerne? Hvilke effektmålinger skal understøtte business casen?
Henrik Eriksen, Centerchef, Rigshospitalet, **Steffen Lerche**, Direktør, Acure, **Pia Wichmann**, Senior Clinical Advisor, Systematic, **Anne-Mette Oudrup**, CSC, **Lars Hagerup**, Afdelingschef, Healthcare, Logica.
- 14:30 Kaffe
- 15:00 Effektmålingens udfordringer, Lisbeth Nielsen, Danske Regioner
- 15:45 Opsamling og afrunding
- 16:00 Slut



Worker dead at desk for five days

From the New York Times: Bosses of a publishing firm are trying to work out why no one noticed that one of their employees had been sitting dead at his desk for five days before anyone asked if he was feeling okay. George Turklebaum, 51, who had been employed as a proof-reader at a New York firm for 30 years, had a heart attack in the open-plan office he shared with 23 other workers.

He quietly passed away on Monday, but nobody noticed until Saturday morning when an office cleaner asked why he was working during the weekend.

His boss, Elliot Wachiaski, said: "George was always the first guy in each morning and the last to leave at night, so no one found it unusual that he was in the same position all that time and didn't say anything. He was always absorbed in his work and kept much to himself."

A post mortem examination revealed that he had been dead for five days after suffering a coronary. George was proofreading manuscripts of medical textbooks when he died.

You may want to give your co-workers a nudge occasionally. The moral of the story: Don't work too hard. Nobody notices anyway.

Død læge fundet efter 5 dage – i lægepraksis

Sundhedsstyrelsen er ved at undersøge hvordan det kunne ske at praktiserende læge Jens Jensen fra Pærekøbing kunne være død fem dage i den 10 mand store lægepraksis for Pærekøbing kommune.

Den månedlige inspektion fra firmaet RenRobot i lægepraksis fandt her til morgen lægen død i stolen. Døden menes at være indtruffet den 19. november – dagen efter årsafregningen for e-konsultationerne var kommet.

Jens Jensen modtog i 2010 fortjentsmedaljen for den gode e-konsultation af Finansministeriets taskforce. Jens Jensen havde som den eneste danske læge indfriet business casens måltal hele 3 måneder i træk. Han deltog derefter i EU's konkurrence og blev overhalet af en enkelt englænder, der havde indfriet måltal for 4 måneder.

Jens Jensen var pioner på indførelse af automatiske svar på henvendelser og havde systematiseret brugen af skabeloner i en sådan grad at han altså til sidst slet ikke blev savnet i den fysiske konsultation.

Baggrund & tematisk overblik

- Jamen, hvad koster det?
- Får vi nok ud af det?
- Ressourceindsats og udbytte
- Business case krav fra FM
- Fremvækst af nye patientstyrede fora

Forudsætninger

- Klare målsætninger, målbare målsætninger, udførelse af før og efter måling, omsætning af måling til handling før (ny) implementering
- Effektmåling versus kasseopgørelse (debit-kredit -> det balancerede regnskab)
- Forudsætter ejerskab, forankring, aktiv forholden sig til alternativ nytte af ressourceindsats
- "Afledte" effekter af effektmåling: tidsrøveri, læring, fordrejning, afledning, ...
- Alternativet til effektmåling?
- Produktionsfunktion (indsats af ressourcefaktorer) versus levende organisme

Lidt statistik om borgerne

- 22% læser/ abon. på blogs
 - 37% skriver beskeder vha chat
 - 27% skriver beskeder via facebook etc.
 - 28% bruger internet telefoni
-
- En klar overvægt af aldersgruppen yngre end 40 år
 - Ikke markant forskel mellem mænd og kvinder

Sundhedsydelse på nettet: Sundhedsfaglige og borgernes involvering

Borgerens involvering

Patient

Netværk

Sundheds-
faglig
involvering

Individ

Traditionelle konsultationer via
nettet
(e-konsultationer)
(type I)

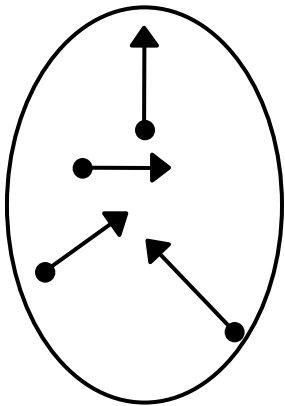
Patient styrede fora med ad hoc
involvering af sundhedsfaglige
(facebook grupper)
(type II)

Profes-
sionelle
netværk

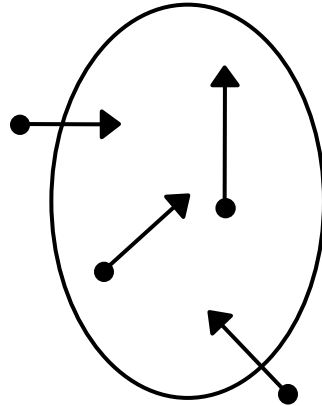
Sundhedsfaglige netværk med
ad hoc involvering af borgere/
patienter (sundhed.dk's
patientfora)
(type III)

Patientfora med permanent
involvering af sundhedsfaglige
netværk (out of the box
thinking)
(type IV)

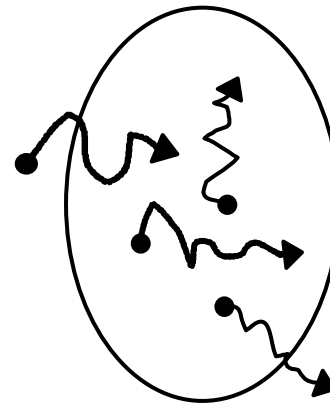
Datastrømme og effektmål



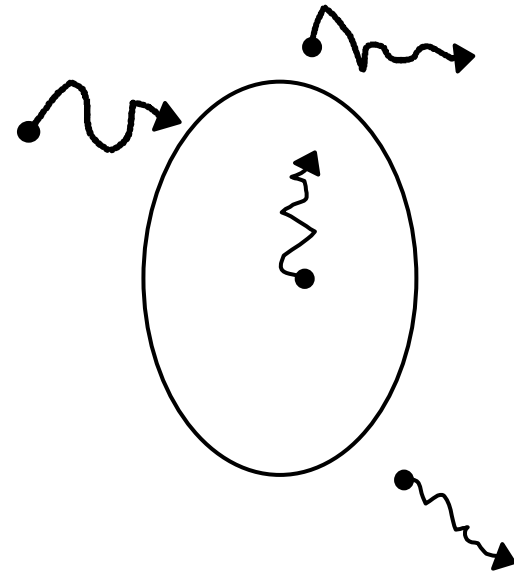
Type I



Type II



Type III



Type IV

Panel debat

Effektmålinger af it i sundhedssektoren: virksomhedens og kundens roller.

- Hvad skal vi med effektmålingerne?
- Ser kunden og leverandør forskelligt på nytteværdien af effektmålingerne?
 - Hvilke effektmålinger skal understøtte business casen?

Henrik Eriksen, Centerchef, Rigshospitalet

Steffen Lerche, Direktør, Acure

Pia Wichmann, Senior Clinical Advisor, Systematic

Anne-Mette Oudrup, CSC

Lars Hagerup, Afdelingschef, Healthcare, Logica

Effektområder - resultater

- System
- Tid
- Metrik