



Effektmålingens udfordringer

Ledelse og effektmåling i sundhedssektoren
Mangfoldighed og diversitet
SundhedsITnet 26. november 2008

Lisbeth Nielsen
Kontorchef, IT og Kvalitet
Danske Regioner

Agenda

DANSKE
REGIONER



Hvorfor er effektmåling interessant?

Nå piger, hvem vandt? (metoderne)

Dunkel geschrieben... (projekterne)

Lucky punch eller talent? (organisationerne)

Patient centreret Care (målene)

Hvorfor er effektmåling af e-konsultationer interessant?

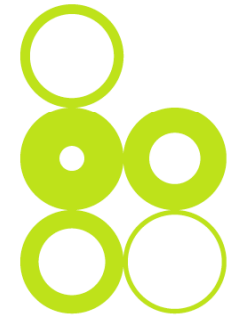
DANSKE
REGIONER



- Borgerne bevæger sig og ændrer adfærdsmønstre og forventninger
- Sundhedsvæsenet skal møde borgerne hvor de er og invitere til at tage hånd om egen sundhed
- E-konsultationer lyder ressourceeffektive – men er det øget service eller afløfter det opgaver ?
- Hvad skal vi vælge fra paletten?
- Hvem, hvad, hvordan og hvornår? - Sundhedstjenesteforskning

Nå piger, hvem vandt?

DANSKE
REGIONER



- Gælder det om at vinde eller være med?
- Er der målsætninger ex ante?
- Fastholdes de hele vejen?
- Formulerer vi "metrikker" som passer til målsætningerne
- Konkurrerende videnskabelige paradigmer har ikke skabt tradition for at effektmåle
- Illusionen om teknologi som en eksogen faktor

Dunkel geschrieben, dunkel gedenkt

DANSKE
REGIONER



- Tendens til at vælge løsning før målet eller problemet er defineret
- Komplekse organisatoriske setups og forskellige incitamentstrukturer
 - Lægeminutter, DRG-takster og rammebudgetter
 - Opgaveflytning
 - Høste/så problemer
- Skal vi måle proces, output eller outcome
 - Hvordan kan vi måle effekt af noget vi ikke helt ved, hvad er

Lucky punch eller talent?

DANSKE
REGIONER

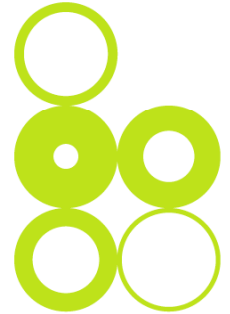


- Når teknologien ikke er en eksogen faktor, hvad er så kritiske faktorer for at få succes?
 - Eller fiasko

- Hvordan bærer vi de gode projekter videre i et andet organisatorisk setup?
 - Erfaringer fra Operation Life og kampagne metoder

Patient Centered Care – en vision, der kan hjælpe os med at definere mål og effekter?

DANSKE
REGIONER



- Fokus traditionelt på processer og organisation fra et organisationssynspunkt – dur ikke, hvis vi skal flytte praksis og udfordre kendte måder at organisere os på
- Fokus på patientens og de pårørendes oplevelser, ønsker og behov kan måske skabe en fælles opfattelse af ønskede effekter – og gøre dem mere målbare
- Drøfte mål for interaktionen mellem patient, pårørende, behandler
- Inddrage politisk niveau og "forretningen" vha Patient Stories