

# Effektdrevet digitalisering

Jesper Simonsen

Professor, Ph.D.

Brugerdrevet IT Innovation

Institut for kommunikation, organisation og informationsteknologier (CBIT)

Roskilde Universitet

(Kommunernes fælles digitaliseringsstrategi)

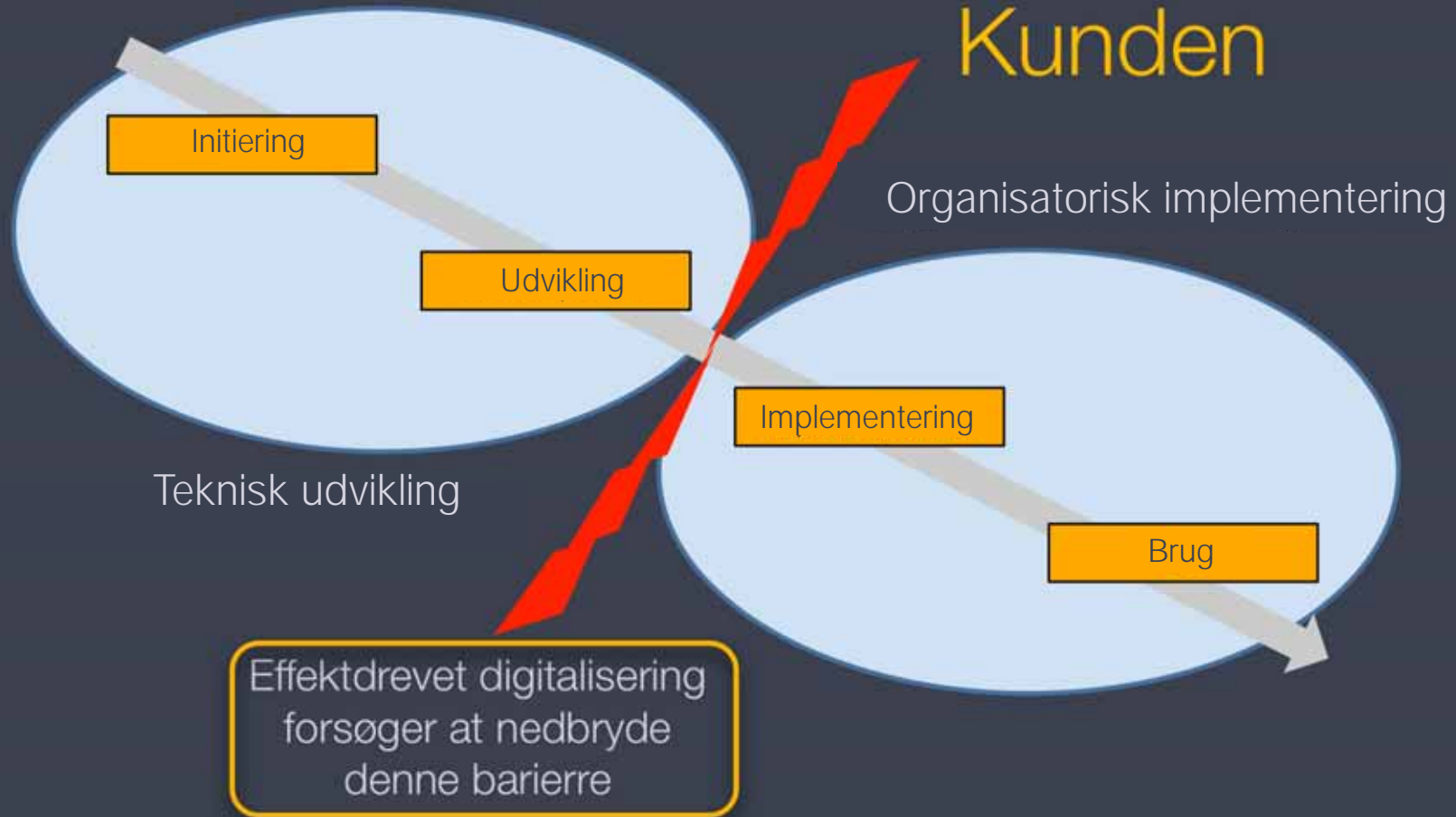
simonsen@ruc.dk  
www.jespersimonsen.dk

# Hvordan bør IT-systemer der forandrer organisation og arbejdsprocesser udvikles og implementeres?

- ▶ **Ideal:** Agil, iterativ trinvis udvikling; eksperimenter med systematisk erfaringsopsamling; konsekvent brugerdeltagelse; gensidig læring mellem mange interessenter; styret af nytteværdi og ønskede effekter; vedvarende fokusering på forandring/optimering
- ▶ **Praksis:** Ingen/få iterationer; ingen systematisk erfaringsopsamling; lav brugerdeltagelse; ingen plads til læring; få fælles mål; ingen eller mangelfuld dokumentation af effekt; IT bruges ikke optimalt; ingen kobling mellem kravspecifikation og effektiv IT-anvendelse; kortvarig fokusering på forandring/optimering

# IT-leverandøren

# Kunden



# Eksempel på effekt og måling

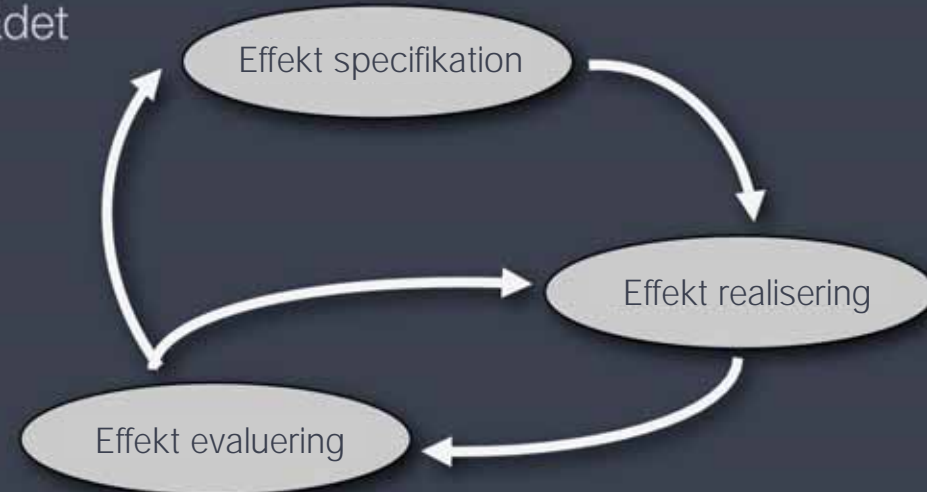
- ▶ Overlægen "kan gennemføre en stuegang alene" og al nødvendig information og koordination gennemføres via EPJ-system.
- ▶ Klinikerens mentale arbejdsbelastning bliver mindre når de skal have overblik over patienterne ved den daglige "tavle" konference
- ▶ Effekter i kommunerne kan bl.a. omfatte:
  - ▶ Det administrative ressourceforbrug generelt
  - ▶ Indtægtsstyring/opfølgning på debitorer
  - ▶ Ledelsestilsyn og budgetopfølgning særligt mhp. merforbrug på løn samt det eksterne niveau
  - ▶ Mere optimal udnyttelse af potentialet på indkøbsområdet
  - ▶ Mellemkommunal afregning
  - ▶ Økonomistyringstiltag på de faglige områder, som er nævnt i genopretningsplanen (arbejdsmarked, børn og unge, social og handicapområdet)

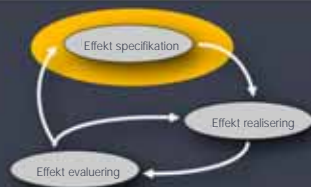
# De spørgsmål vi arbejder med

- ▶ Forskningsprogram siden 2004 af Jesper Simonsen og Morten Hertzum
  - ▶ 7 Ph.D., 3 leverandører, 3 regioner, Rambøl, KL, udvalgte kommuner
1. Hvordan kan ønskede effekter specificeres og specificerede effekter måles?
  2. Hvordan kan IT-projekter gennemføres, så der bliver mulighed for at evaluere effekten af at bruge et system?
  3. Hvordan kan effekter, der er specifikke for brugernes arbejdsprocesser, relateres til overordnede strategiske og politiske effekter?
  4. Hvordan kan det partnerskab (OPP), som er nødvendigt for en effektdrevet tilgang, etableres mellem kunde og leverandør?
  5. Hvordan kan en effektdrevet tilgang tænkes ind i kontraktstyringen af it-projekter, og hvad er konsekvenserne af at gøre det?

# Effektdrevet digitalisering

- ▶ Leverandør: *Fra* “produkt til kunde” *til* “løsning for kunde”
- ▶ Kunde: *Fra* “IT-system” *til* “effekt af IT-anvendelse”
- ▶ Mål: Nye udbuds- og kontraktformer  
OPP samarbejde på IT området  
Resultatbaseret betaling





# Effekt specifikation

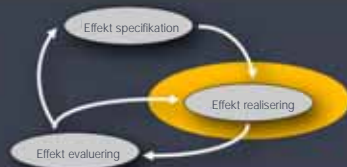
Niveauer	EAJ Elektronisk Ambulance Journal	FAM Fælles Akut Modtagelse
1. Omgivelser	Centralisering, supersygehuse, FAM ⇒ større afstand til FAM	Flere 'varme' hænder
2. Strategi	At øge borgerens tryghed ved at flytte 'behandling til skadested' via EAJ	Optimering af 'flow', logistik og koordinering mellem afdelinger (STP)
3. Proces	Præhospital til modtagelse på FAM (faseovergang)	Afdelingens prioritering og koordinering af kliniske ressourcer ifm. patientgennemløb
4. Arbejdsopgave	Kommunikation: Paramediciner - FAM	Løbende opdatering af overblik over kommende, igangværende og 'afgående' patienter
5. IT system	EAJ inkl. vitale værdier m. integration til FAM-storskærme	Storskærme der lister alle patienter og angiver plan og aktuel status mv.

Ledelsen

Medarbejder  
(første-hånds kendskab)

Medarbejder  
IT-konfigurator

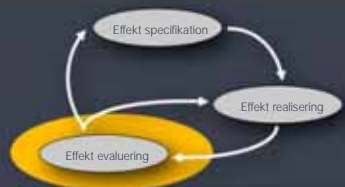




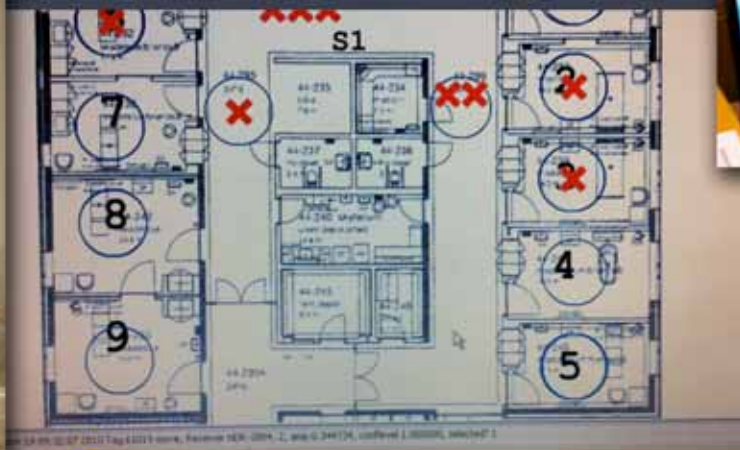
# Effekt realisering







# Effekt evaluering



“Varme hænder”: 44 min. mere hos pt. pr. vagt

N = 663 vagter	Læger		Sygeplejersker		
	Før	Efter	Før	Efter	
Stue	19	20	***	17	28
Skranke	**	52	**	55	44
Andet	***	29		27	28

# Effektdrevet digitalisering og kommunerne

- ▶ 3 årigt samarbejde 2012-2014
  - ▶ RUC - erhvervsphd Jesper Berger
  - ▶ KL - Michael Hald, (fællesudbud medførte prisfald på 20-40%)
  - ▶ Rambøll - Søren Staugaard Nielsen (arbejder med ny agile standardkontrakt)
  - ▶ KMD Consulting Service - Allan Overgaard Freiheit
- ▶ Interesserede kommuner: Assens, Kbh., HTK, m.fl.
- ▶ HTK koncernløsning: OPP med konkurrencepræget dialog
  - ▶ Tekniske dialogfase med alle leverandører
  - ▶ Prækvalifikation
  - ▶ Dialogfase: 15-20 effektmålinger på 5-6 fokusområder (max 20% af kontrakt)
  - ▶ Udbud baseret (bl.a.) på effektspecifikationer
  - ▶ Kontrakt
  - ▶ Implementering, inkl. effekttrealisering, effektvurdering, resultatbaseret betaling

Slut