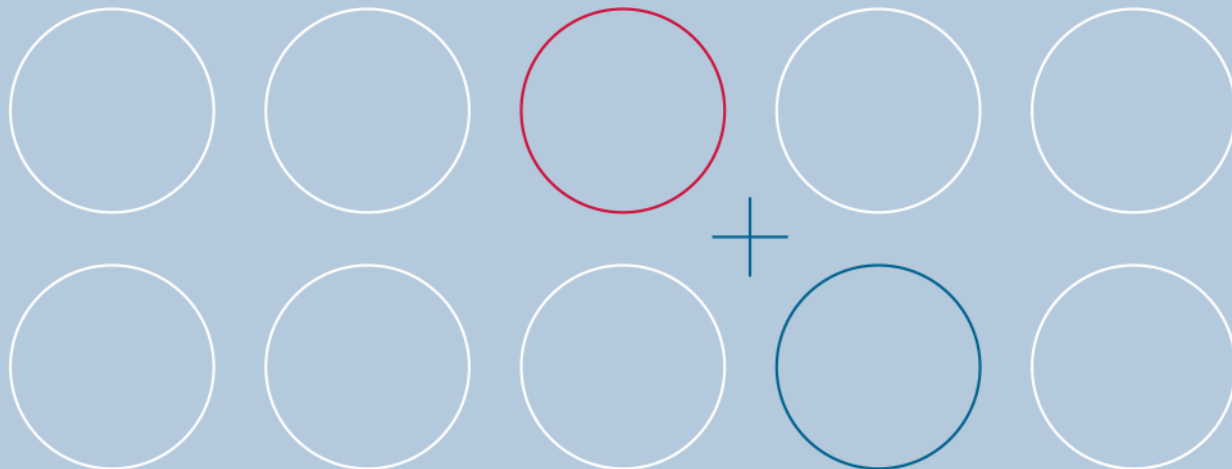


Brukerundersøkelse Nasjonalt servicemiljø - resultater og tiltak



Brukerundersøkelse

- Gjennomført i januar/februar 2019
- Hensikt: å kartlegge hvor fornøyde de nasjonale kvalitetsregistrene var med bistanden de hadde fått fra servicemiljøet og IKT-leverandørene og hva registrene trenger bistand til.
- Svarene er nyttige for at vi skal vite hvordan vi kan møte registrenes behov for bistand på en best mulig måte.
- Ved svarfristen hadde vi mottatt 34 svar (62 % responsrate), 3 av 8 registre i Helse-Nord, 3 av 6 registre i Helse Midt-Norge, 13 av 18 registre i Helse Vest og 15 av 22 registre i Helse Sør-Øst.

Brukerundersøkelse

Undersøkelsen bestod av fire deler:

- Del 1: Servicemiljøet i regionene
 - Del 2: Tekniske innregistreringsløsninger og resultattjenester
 - Del 3: Fagsenter for pasientrapporterte data (PROM-senteret)
 - Del 4: Servicemiljøet SKDE, nettside, og servicemiljøet i sin helhet
-
- Utarbeidet med hjelp fra Opinion
 - Svaralternativer stort sett gradert med 5 kategorier: svært fornøyd, ganske fornøyd, verken/eller, ganske misfornøyd, svært fornøyd + vet ikke
 - En besvarelse per register
 - Varierende svarandel på de ulike spm.

Eksempler på spørsmål

Har registeret fått statistisk veiledning fra servicemiljøet i sin region i løpet av 2018?

- Ja
- Nei
- Usikker/vet ikke
- Ikke relevant

Hvor fornøyd eller misfornøyd er registeret med tilgjengeligheten på statistisk veiledning? Med tilgjengelighet tenker vi på om registeret får bistand innen rimelig tid.

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Verken eller
- Ganske misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Usikker/vet ikke

Dersom ganske el svært misfornøyd:

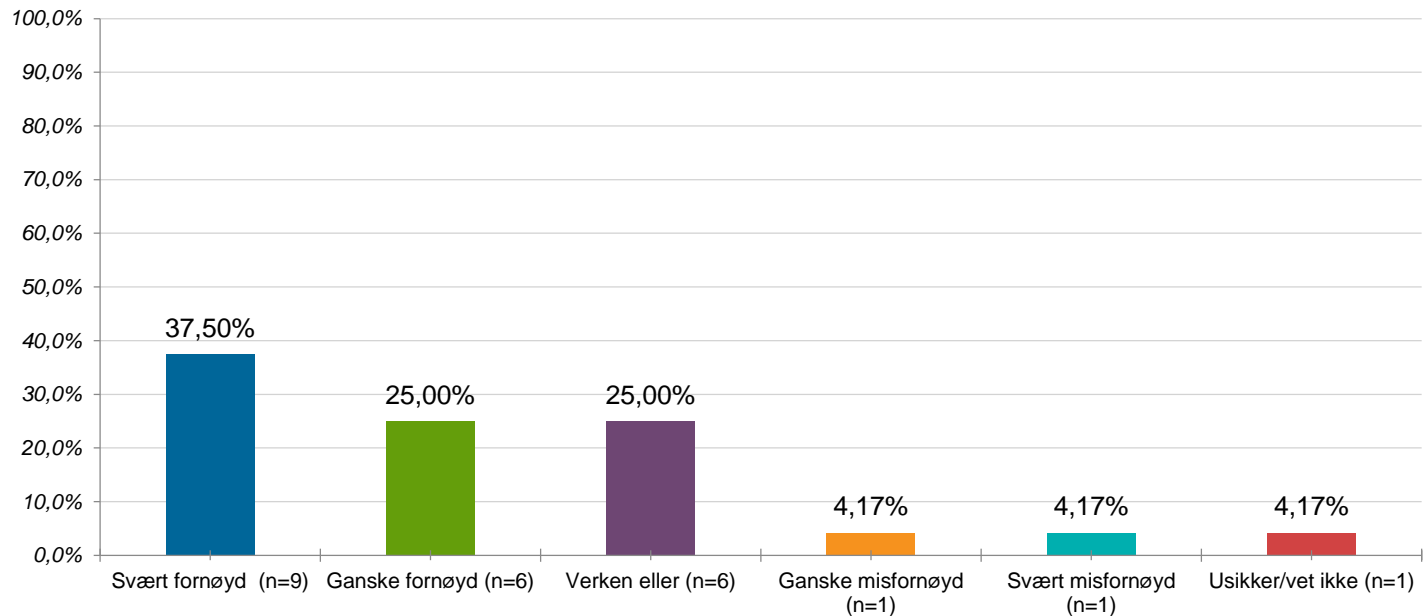
Hva var årsaken til at registeret var svært misfornøyd med tilgjengeligheten på statistisk veiledning?

Deretter liknende spørsmål rundt kvalitet på statistisk veiledning

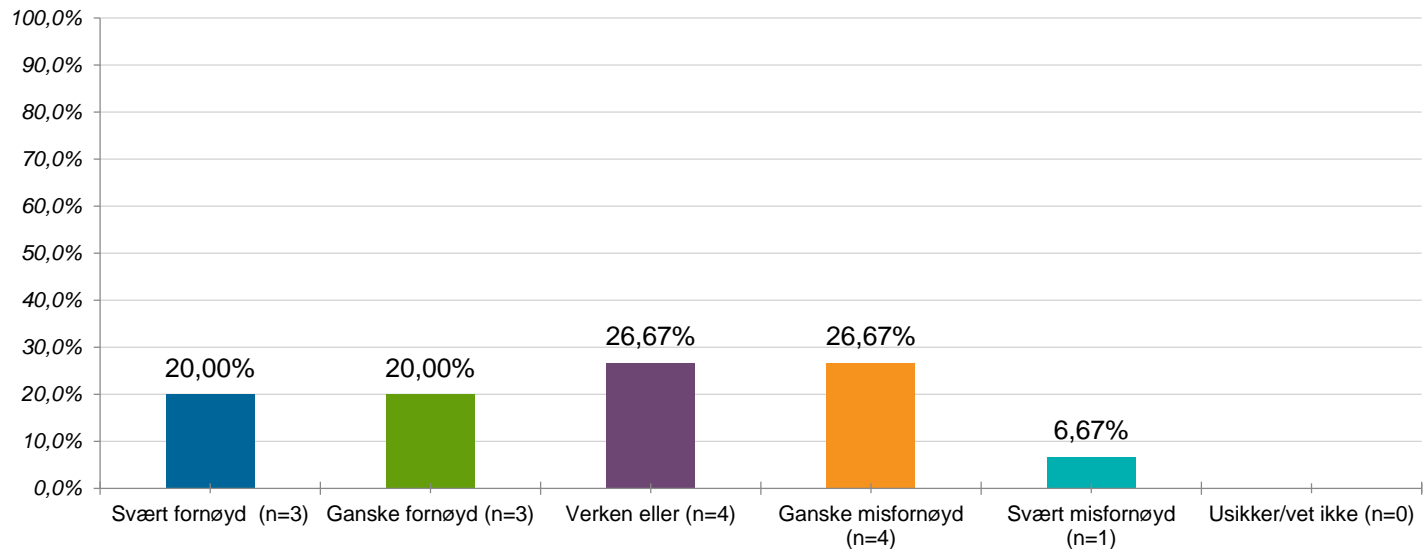
Etter brukerundersøkelsen

- Nasjonale resultater ble diskutert i en nasjonal samling i hele servicemiljøet 11. februar, og i et påfølgende ledermøte i servicemiljøet. Forslag til tiltak utarbeidet
- Resultater for hver enhet er formidlet til servicemiljøet i alle regionene og Fagsenter for pasientrapporterte data, slik at hver enhet kan analysere sine resultater og beslutte lokale tiltak
- Resultater som gjelder IKT-tjenester er oversendt til FMK-NIKT, som har behandlet brukerundersøkelsen som egen sak i sine møter.
- Resultater og tiltak presentert for Interregional styringsgruppe mars -19

Hvor fornøyd eller misfornøyd er registeret med kvaliteten på bistanden i forbindelse med publisering av resultater?



Hvor fornøyd eller misfornøyd er registeret med tilgjengeligheten på bistand til å utarbeide årsrapport? Med tilgjengelighet tenker vi på om registeret får bistand innen rimelig tid.



Utfordringer og forbedringsområder – veiledning analyse/ resultater

- Registrene er fornøyde med kvalitet på bistand, men ikke på statistiker/analytikerkapasitet
- For liten kapasitet fører til ventetid på bistand
- Positiv tilbakemelding på interaktiv resultattjeneste
- Registre ber i noen tilfeller om analysebistand fra servicemiljøet til oppgaver som ligger utenfor hva servicemiljøet i regionene skal bistå med, for eksempel statistikk- og analysebistand til forskning
- Statistiker/analytiker deltar også i andre andre oppdrag enn rent statistikkarbeid (F.eks testing av register, delta i utvalg og arbeidsgrupper)

Tiltak –analyse/resultater

- Revidere oversikt over hva statistikere kan bistå registrene med i Serviceerklæringen
- Forventningsavklaring - tydeliggjøre hva servicemiljøet kan bidra med og omfang
- Tydeliggjøre at det ikke er forskningsarbeid servicemiljøet skal bidra til
- Sørge for kompetanse på Power BI og R-Shiny i alle regioner
- Samarbeid på tvers i servicemiljøet: deling av koder; lage en løsning der alle kan se på hverandres koder (GITHUB)
- Vurdere tidsbruk på lokale registre
- Utfordring framover: Det vil være behov for større statistiker/analyseressurser med nye registre
- Kan det forventes at ansatte i registrene skal ha statistikkompetanse? (er det behov for kursing utover det servicemiljøet tilbyr?)

Serviceerklæringen

4. Våre tjenester

Nasjonalt servicemiljø for medisinske kvalitetsregistre tilbyr veiledning og bistand kostnadsfritt for kliniske miljøer som drifter eller skal opprette medisinske kvalitetsregistre.

Vi tilbyr:

- Veiledning i utvikling og implementering av medisinske kvalitetsregistre (herunder design, variabelvalg/kvalitetsmål samt bygge registerorganisasjon)
- Juridisk rådgivning ved etablering og drift av medisinske kvalitetsregistre
- Hjelp til å søke om nasjonal status for et medisinsk kvalitetsregister
- Utvikling av IKT-løsninger for innregistrering, transport, lagring, utlevering av data
- Veiledning i arbeidet med å oppnå høy datakvalitet og dekningsgrad
- Statistisk veiledning ved utarbeidelse av rapporter
- Utvikling av elektroniske resultatløsninger som gir mulighet for å formidle resultater til ulike mottakere
- Hjelp til utarbeidelse av årsrapport
- Hjelp til oppstart og oppfølging av klinisk forbedringsarbeid med bruk av kvalitetsregisterdata
- Hjelp til gjennomføring av dekningsgradsanalyser
- Veiledning i forbindelse med samhandling med industrien
- Hjelp til å involvere pasient- og brukerorganisasjoner i registrene
- Hjelp til å formidle resultater fra registeret til allmenheten

Ressurser i servicemiljøet i regionene

- 1 rådgiverstilling (midler fra SKDE)
- 1 statistiker/analytiker-stilling
- Fordeling av 11, 5 mill kr:
 - Sør-øst: 4,3
 - Vest: 3,2
 - Midt-Norge: 2,2
 - Nord: 1,8

Utfordringer og forbedringsområder – Generell veiledning

- Registerne kan be om bistand til oppgaver som er utenfor områder servicemiljøene i regionene skal bistå med
- Registerne som ønsker å begynne tidlig med årsrapport har opplevd å vente lenge på mal for årsrapport
- Krevende for servicemiljøene i regionene når eksterne prosesser tar tid (f.eks finansieringsordning, mulighet for å søke om nasjonal status). Dette kan føre til at registerinitiativ går andre veier for å få nasjonale/landsdekkende registre på siden av de som er godkjente i dagens formelle prosesser

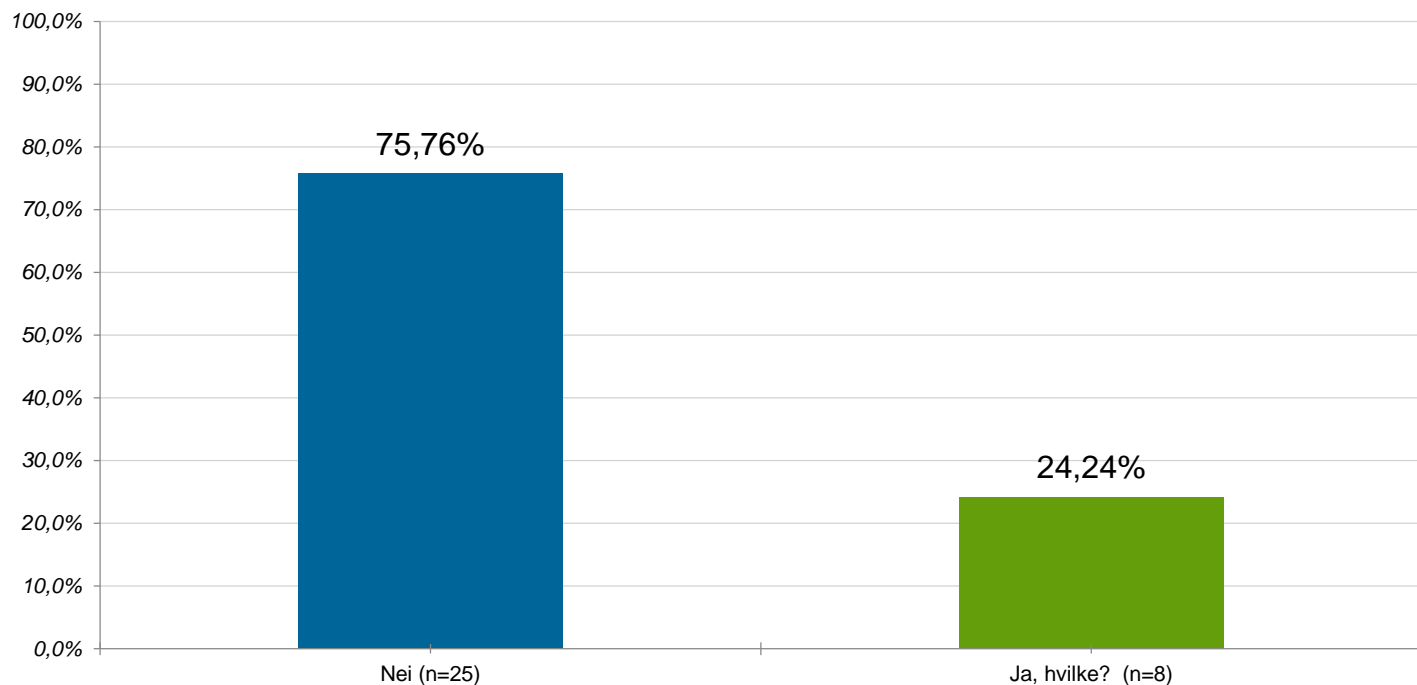
Tiltak – generell veiledning

- Tydeliggjøre roller. Ha informasjon på nettsiden: hva kan servicemiljøet i regionene bidra med? Hvem kontakte når?
- Revidere Serviceerklæringen og ha forventningsavklaring når man møter registerinitiativ og registre
- Ha tydelige avtaler om når man har kapasitet.
- Nasjonal status - behov for å bli tydelige på hva servicemiljøet skal bidra med slik at registrene vet hva de kan få hjelp til
- Levere mal for årsrapport tidlig i løpet av våren
- Kvalitetsindikatorer, målnivå for kvalitetsindikatorer og kvalitetsforbedringsarbeid – områder servicemiljøet kan bistå spesielt med
- Dele kunnskap/ kompetanse på tvers av regionene

Spm: Hvilke tjenester har registeret hatt mest nytte av?

- Bistand fra statistiker/hjelp til årsrapport/presentasjon av resultater hyppigst nevnt
- Bistand til utvikling av kvalitetsindikatorer
- Bistand ved utvikling av kvalitetsforbedringsprosjekt
- Juridisk bistand

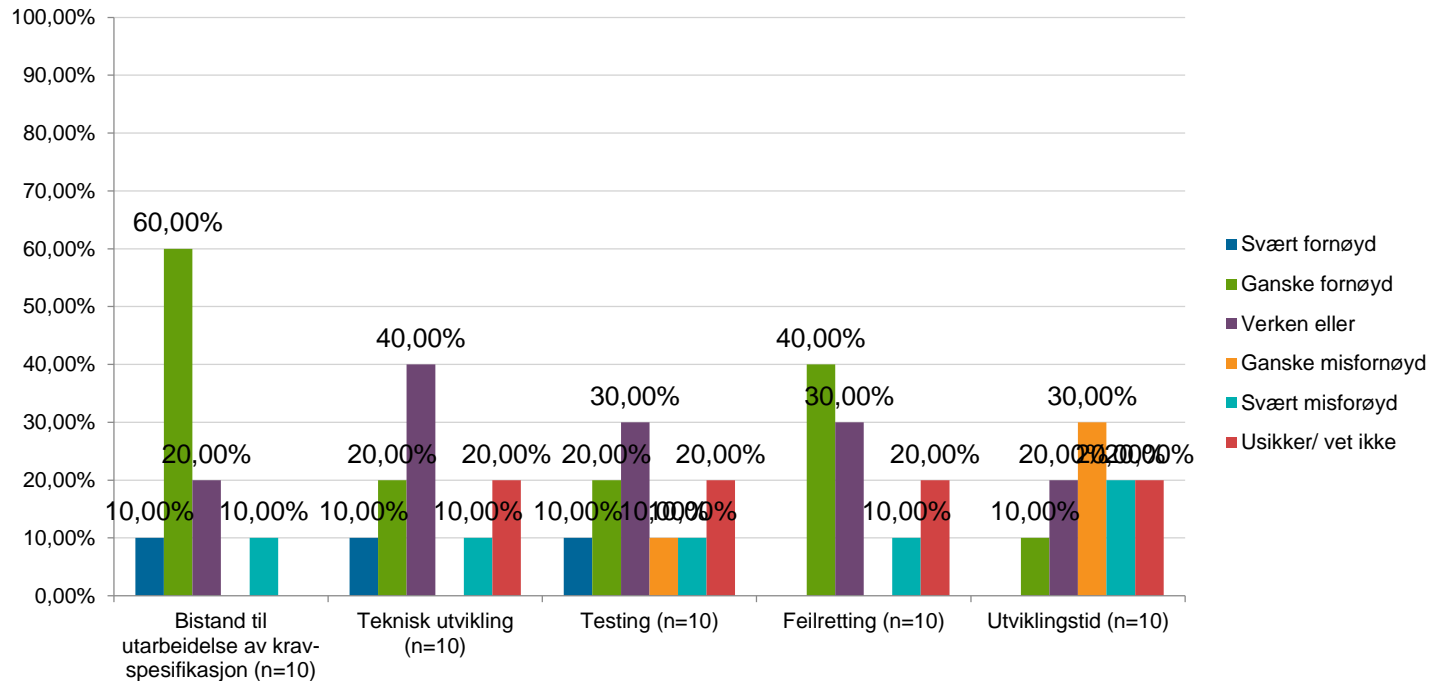
Har registeret hatt behov for tjenester utover de nevnte fra servicemiljøet i sin region, som det ikke har fått bistand til?



Utfordringer og forbedringsområder – IKT

- IKT-kapasitet oppgis som registrenes største utfordring: flere registre oppgir at de står lenge i kø hos IKT-leverandør for ny- og videreutvikling av løsninger. Også feilrettinger kan ta lang tid.
- Kodebøker kan være mangelfulle, og det kan være vanskelig å få oversikt i datadump.
- Registrene er i all hovedsak fornøyde med kvalitet i tjenestene, men ikke utviklingstakten og det å få leveranser til riktig tid
- IKT-leverandørene har en god del oppgaver knyttet til nasjonale fellestjenester og nasjonale prosjekter som forskyver IKT-arbeid med enkeltregistre.
- Økt antall registre, har IKT-ressursene vokst i samsvar med økt antall registre?
- IKT-misnøye handler primært om kapasitet. Et ressursproblem og begrensede muligheter til å kjøpe eksterne tjenester.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er registeret med utviklingsprosessen av teknisk innregistreringsløsning?



Service miljøets tiltak IKT

- Viktig med tidlig forventningsavklaring mellom IKT-leverandør og register, viktig med god kommunikasjon og forutsigbarhet i leveranser.
- Behov for begrepsforklaringer og prosessbeskrivelse av IKT-utviklingstrinnene
- Bedre kommunikasjon mellom register, servicemiljøet og IKT-leverandør. Dette innebærer også at servicemiljøet og IKT-leverandør / FMK-NIKT hjelper registre med ryddejobb dersom det ikke er IKT-utfordring som er avgjørende for sluttproduktet.
- Revidere punktene om IKT i Serviceerklæringen
- Tydelig oppgavebeskrivelse for servicemiljøets koordinering opp mot IKT-leverandører;
 - Tydeliggjøring av roller og ansvar i IKT-utviklingsprosess
 - Hjelp registrene med å øke bestillerkompetanse (kravspesifikasjon og teste løsning)
 - Ha oversikt over registrenes IKT-prosjektforløp- og status
- Regionale styringsgrupper for IKT-utvikling med deltagelse fra leverandør
- Er det mulig å få på plass et avtaleverk der det får konsekvenser dersom leveranser ikke leveres til fastsatt tid?

Kommunikasjon

Registrene oppga i all hovedsak at nettsiden har relevant og nyttig informasjon, at søkefunksjonen fungerte godt og at informasjonen var strukturert på en oversiktlig måte.

Tiltak - kommunikasjon

- Bruke nettsidene til å presentere en tilpasset versjon av Serviceerklæringen
- Oppdatere sidene, lage struktur for jevnlig gjennomgang
- Tydeliggjøre på nett hvilke ressurser som sitter i regionene, og hvem som kan hjelpe med hva
- Formidle nyhetssaker fra regioner/ fagsenter PROM

Jus

- Uklarhet hva som servicemiljøet skal ha ansvaret for og PVO ved det enkelte HF
- Mye uklarhet rundt databehandleravtaler og annet avtaleverk
- Varierende kapasitet av juridisk veiledning mellom regionene
- Behov for bedre veiledningsmateriell, f.eks. DPIA
- Skaper mye frustrasjon hos registrene, f.eks. krav fra NPR ved innføring av nytt lovverk
- Etalering av ressursgruppe for jus

Utfordringer og forbedringsområder – PROM

- Det var 14 registre som oppga å ha fått bistand fra Fagsenter for pasientrapporterte data (PROM-senteret), der ulike tjenester var relevante.
- I all hovedsak var registrene svært- eller ganske fornøyde med tilgjengelighet og kvalitet på bistanden de hadde fått. Flere oppga at de hadde deltatt på kurs arrangert av PROM-senteret.

Tiltak - PROM

- Synliggjøre tjenestene for PROM-senteret i Serviceerklæringen
- Bygge om nettsidene slik at de også omfatter PROM, slik at PROM blir et fagområde i likhet med andre områder (som kvalitetsforbedring og forskning)
- Presentere at PROM-senteret også har kompetanse som kan benyttes i kvalitetsforbedring og forskning
- Kvalitetskrav til PROM-instrumenter / målinger
- Konkretisere samarbeid med servicemiljøet i SKDE og regionene - Spesielt viktig ift bredding av E-PROM