

E-sundhedsobservatoriet

Sådan sikrer du en effektiv håndtering af brugere i EPJ



REGION NORDJYLLAND

Hvem er jeg?

- Dennis Mølkær Jensen
 - Region Nordjylland
 - Teamkoordinator - Udviklingsafsnit
 - Teknisk projektleder
 - OneSystem
 - Integration Mirsk Digital Diktering
 - Integration CCS
 - OneService
 - Telefonbog

De 10 vigtigste faktorer til at få succes med en effektiv håndtering af brugere i IT-systemer.

- Vær sikker på at du har ledelsens opbakning til projektet og at du selv som projektleder har både en **tålmodighedsfaktor over 1** samt det rette drive og den ”stædighed” der skal til, for at løse opgaven.
- Dette emne kan lettest tales eller skrives ihjel og bliver det, hvis du ikke passer på, så derfor ”**Cut the crap**” og **forlang RNA** (Real Next Actions) af både eksterne og interne deltagere. Dvs. ikke lange taler eller lange rapporter.

De 10 vigtigste faktorer til at få succes med en effektiv håndtering af brugere i IT-systemer.

- Lav jeres egen **reference og procesmodel**, der klart viser succeskriterier, forklarer begreber og hvem der aktivt gør hvad i projektet. Og følg den.
- Find jeres **reelle behov** i brugerstyrings sammenhæng. Det er måske mere simpelt end du tror.
- Prioriter disse behov og lav en plan for PoC og implementering, således at opgave bliver bidt over i nogle mindre overskuelige dele. Sørg også for at der er nogle høje mål (**SMART modellen** kan med fordel benyttes her) og en stram tidsplan, der sikrer at alle yder optimalt.

De 10 vigtigste faktorer til at få succes med en effektiv håndtering af brugere i IT-systemer.

- Lav en **Gap analyse(r)**, der viser hvilke muligheder der er med standardsoftware, samt hvad der skal til af ændringer før netop jeres behov er dækket.
- Køb ikke noget dyrt standardsoftware, før du er absolut **sikker på at det er det rigtige** standardsoftware du køber og vær sikker på at du kender den fulde pris for servicen.
- Overvej nøje om I ikke er bedre stillet med **intern viden** om design og opbygning af brugerstyrings systemet, eller om I vil overlade dette til eksterne konsulenter.

De 10 vigtigste faktorer til at få succes med en effektiv håndtering af brugere i IT-systemer.

- Allier jer med et **uvildigt konsulentfirma**, der kan rådgive jer i forhold til eksterne partnere og brug dem aktivt.
- Forlang **dokumentation** på systemet, der sikrer at eksterne firmaer, der skal tilgå jeres brugerstyringssystem også er helt klar over opgavens omfang inden de siger ja til opgaven.

Hvilke væsentlige barrierer er der ved implementering af brugerhåndtering i IT-systemer?

- At der ikke var konsensus om reference og procesmodellen. Derfor start med at lave jeres egen reference og procesmodel, der klart viser succeskriterier, forklarer begreber og hvem der aktivt gør hvad i projektet. Og følg den
- En ny integrationsløsning pr. leverandør
- Flere roller pr. ansat i samme organisation
- Organisationstilknytning ned på meget lavt niveau
- Stor bruger administrationsbyrde ved Support

Hvad er OneSystem?

- Systemet understøtter processerne i Region Nordjyllands IT-support funktion omkring vedligeholdelse af medarbejdere og deres brugerrettigheder. OneSystem indeholder selvbetjeningsløsninger og fælles regional telefonbog. OneSystem indeholder desuden mulighed for at 3-partssystemer kan tilgå oplysninger om medarbejdere og deres jobfunktioner og rettigheder gennem webservices.
- OneSystem er integreret på forskellige måder med Region Nords legacy systemlandskab, eksempelvis gennem batch-kørsler.

Hvordan har vi løst nogle af barriererne i Region Nordjylland

- OneSystem
 - Multiple organisationsdiagrammer
 - Selvbetjening
 - Nulstil password

Jeg ønsker at NULSTILLE mit personlige kodeord

Denne funktion giver dig mulighed for at nulstille dit glemte kodeord. For at nulstille kodeordet skal du have et vitterlighedsvidne til at godkende, at du er den du udgiver dig for. (Det kan evt. være din kollega)
Vitterlighedsvidnets brugernavn og kodeord er identisk med det der bruges til login ved PC og post mv.

Vitterlighedsvidnes brugernavn:

Vitterlighedsvidnes kodeord:

Vitterlighedsvidne godkender:

Hvordan har vi løst nogle af barriererne i Region Nordjylland

- Roller – Jobfunktioner - Rettigheder
 - Flere jobfunktioner pr. ansat
 - Rettigheder tildelt/afviklet pr. jobfunktion

Job funktioner

Vælg en jobfunktion for at redigere.



Sygeplejerske (RN-medarbejder)

Organisation: Alb Skade-/Modtageafsnit () Rettigheder: 15

Sygeplejerske (RN-medarbejder)

Organisation: Alb O-kir ambulant ()

Rettigheder: 12



Opret ny jobfunktion

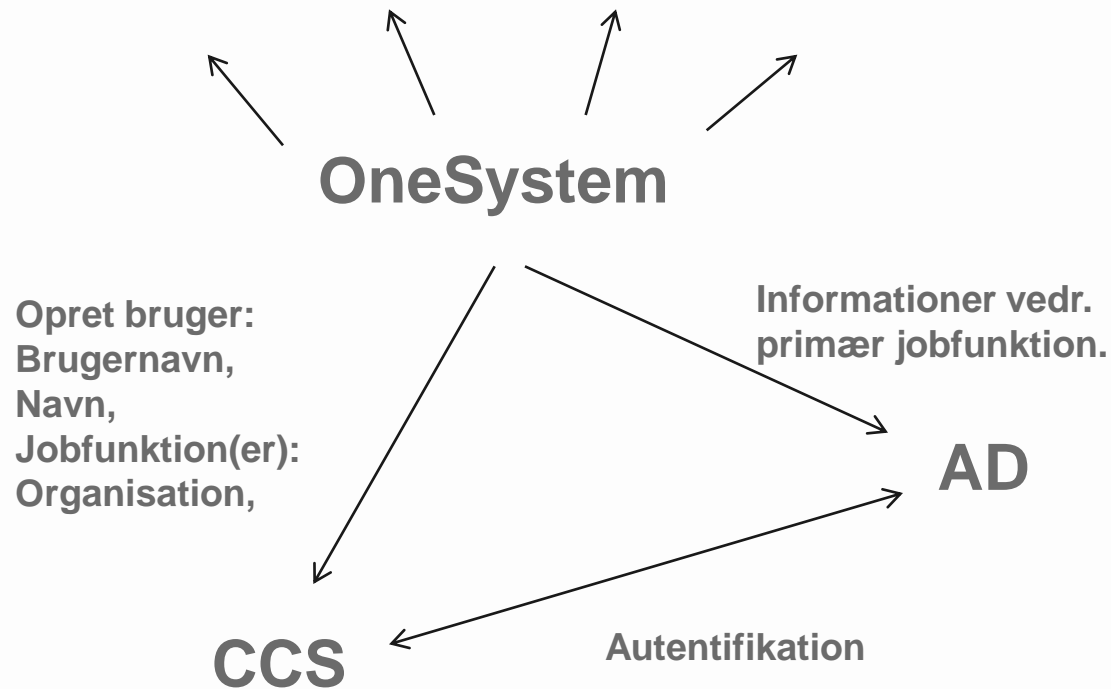
Hvordan har vi løst nogle af barriererne i Region Nordjylland

- Selvbetjening
 - Ændring af e-mail
 - Skrivebordsikoner
 - Jobfunktioner og titel
 - Telefonnummer
 - Personalefoto
 - Printere
 - Vist navn
 - Kodeordshåndtering
 - Supervisor funktion (ledere)
 - (Valg af organisationstilknytning)
 - (Opret vikarkoder)

Få del i de praktiske erfaringer som Region Nordjylland har erhvervet sig ved implementering af effektiv brugerhåndtering i EPJ.

- Det er aldrig nemt – men sværere er det heller ikke.
- Keep it simple
- Arkitektur

Få del i de praktiske erfaringer som Region Nordjylland har erhvervet sig ved implementering af effektiv brugerhåndtering i EPJ.



Succes med brugerhåndterings projekter afhænger af flere faktorer.

- I mange brugerhåndteringsprojekter er der ofte fokus på de tekniske faktorer, som f.eks. performance og sikkerhed, mens de **arkitektoniske og tidsmæssige** faktorer ofte er undervurderet og derfor håndteres utilstrækkeligt.
- I region Nordjyllands brugerhåndteringsprojekt er der fokuseret på **sammenhængskraft, brugertilfredshed, fleksibilitet, skalerbarhed, tid, økonomi og arkitektur.**

Styringen og ledelsen af brugerstyringsprojekter bør følge fire principper

1. Skal baseres på klare enkle og konkrete **målbare mål**, som kan monitoreres undervejs i processen
2. Kræver styring og ledelse, som er tilstrækkelig fleksibel og erfaren til at reagere hurtigt på **uforudsete hændelser**
3. Skal have tilknyttet **interessenter og brugergrupper** under hele processen
4. Skal bygge på klare forretningsmæssige principper. Det skal naturligvis underbygges af realistiske planer og en sikring af at der er afsat og allokeret de nødvendige **interne og eksterne kompetencer** til håndtering af projektets forskellige faser.

Tid, omkostninger og ressourcer

- OneSystem er designet og implementeret af hovedsageligt interne kræfter.
- Vi har haft konsulent firmaet Silverbullet med hele vejen og med stor succes.
- Tidsmæssigt er systemet designet og klar til produktion på $\frac{3}{4}$ år og vi er nu i fuld gang med implementeringen.
- Omkostningsmæssigt ligger den samlede fakturering på ca. 750.000 Dkr. Som er gået til konsulentfirma og interne programmørtimer (ca. 800 timer ialt) Der ikke medregnet omkostninger til projektledelse og til andre interne deltagere.

S.M.A.R.T. modellen

- Mål skal være:
 - **S**pecifikke
 - **M**ålbare
 - **A**traktive
 - **R**ealistiske
 - **T**idsbestemte

Yderligere spørgsmål

- Dennis Mølkær Jensen, Teamkoordinator for programmørteamet. Tlf. 72137563, dmje@rn.dk
- Klaus Larsen, Kontorchef med bl.a. ansvar for HelpDesken, Tlf. 72424466, kl@rn.dk
- Jørn W. Rasmussen, Projektleder for OneSystem. Tlf. 22 42 16 14, Jowir@rn.dk

De 10 vigtigste faktorer, som anbefales ved en succesfuld brugerintegration.

- **De tidligere erfaringer**, der er gjort mht. brugerstyring bør samles op og benyttes fremadrettet, således at værdifuld information og erfaring ikke går tabt
- Det skal sikres at der er viden om hvorfor det er nødvendigt at lave et brugerstyringssystem og at denne viden bliver kommunikeret klart ud til både **ledelse og medarbejdere**
- Lav en **business case**, der klart viser hvilke fordele brugerne får (ikke nødvendigvis hvilke fordele der er for IT afdelingen) i.e. hurtigere gennemløbstid, selvbetjenings løsning, telefonbog m.v.

De 10 vigtigste faktorer, som anbefales ved en succesfuld brugerintegration.

- Husk at sikre at der er **kommunikeret klart** til andre projekter, hvilke opgaver der løftes i brugerstyringssystemet og hvilke der løses i de andre projekter (integration, rettigheder, m.v.)
- Informer brugerne løbende om hvilke deadlines der er i projektet og hvornår der kan forventes at være et system på plads. Således at **forventningsafstemningen** er foretaget.

De 10 vigtigste faktorer, som anbefales ved en succesfuld brugerintegration.

- Lav en kort **spørgeskemaundersøgelse** før og efter implementeringen, således at I kan følge op på de succeser og de uhensigtsmæssigheder der er i systemet
- Opsæt nogle ”**Quick wins**” der kan give projektet lidt medvind, for det bliver en lang tur
- Brugerstyringssystemet griber voldsomt ind i mange arbejdsgange. Du skal derfor sikre at der er tryghed omkring systemet og at de nye **arbejdsgange** er kendte
- Lav et grundigt **informationsmateriale**, der bør bestå af både storskærmsundervisning, elektroniske informationsmaterialer der støtter op og endelig små videos, der viser highlights

De 10 vigtigste faktorer, som anbefales ved en succesfuld brugerintegration.

- Du SKAL tage ansvar for at systemet bliver brugt mest hensigtsmæssigt for at opnå den størst mulige effekt. Derfor er det dit ansvar og ikke brugerens ansvar at få det størst mulige udbytte af det nye system. i.e. at DU finder "Best Practice" og underviser i den, og brugerne kan jo så selv beslutte om de vil følge den vej eller ej, men det vil de. :o)