



IT-stödd administration

Anders Avdic

IT i vården

(26 sidor)

*Administration i vården
- stöd eller börda?*

1

IT-stödd administration

- Definition:
- System som stödjer de administrativa funktionerna.
- "---utgör ofta grundvalen för beslut när det gäller driften av organisationen."
- (Ruland)

2

Definition Administration

- förvaltning
- att sköta viss verksamhet eller handha vissa ärenden för någons räkning
- (Wiktionary)

3

Administrativa system handlar om

- Personal
- Ekonomi
- Projekt
- Löner
- Ledigheter
- Reseräkningar
- Inköp
- Upphandling
- Rapporter BI
- Arbetsmiljö
- Utbildning
- Diskriminering
- Terminalglasögon
- Schemaläggning
- Kommunikation och eMöten
- Telefonsystem
- Dokumentflödessystem
- Skicka försändelser

4

Administrativa system

- Adobe Connect
- Agresso
- Digitalt arkiv
- Kronox
- Primula
- Adato (rehabilitering)
- Baltzar
- DFS (Dok. Flöde)
- EOS (Budget)
- etc.

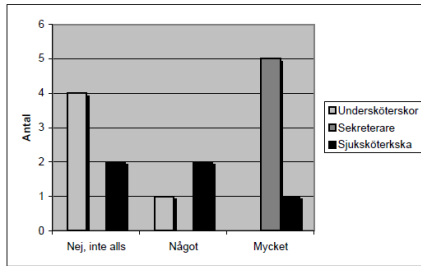
5

Läkemedelsverket: Säkerhetskrav på medicinska informationssystem

- En tydlig trend är att allt fler medicintekniska **produkter kan integreras** i vårdgivarens patientadministrativa system. En EKG-apparat eller en digital röntgenkamera kan **överföra data direkt** till patientövervakningssystem eller andra patientadministrativa system. **Gränserna mellan informationsteknologi (IT) och medicinteknik suddas därmed ut.**

6

Kan inverka olika för olika grupper



Tabell 1: Har datorn underlättat ditt arbete? (Myhrberg, Tegerot & Wetterqvist, 2003)

Patientadministrativa system

- Hantering av patientflöde
- Schemaläggning (väntelista, öppen- och slutenvård)
- Allmänna tjänster:
 - betalning
 - patient index
 - fakturering
 - kliniska koder
 - information management (analys prestanda etc)



Ekonomistyrning



- att **utföra åtgärder** inom en verksamhet **för att uppnå ekonomiska mål**. Det handlar om att försöka **styra personalens beteende** så att deras mål och företagets mål kan samverka. Det finns många olika lösningar som inkluderar **mätningar, kontroller och undersökningar av intäkter och kostnader, planering inför förväntade händelser, kalkyler, budgetering och åtgärder mot oväntade händelser, till exempel vid budgetuppföljning.**



Ekonomistyrningsinstrument

- **Formella styrmedel** (t.ex. budgetering, internkalkylering)
- **Organisationsstruktur** (t.ex. organisationsform, belöningsystem)
- **Mindre formaliserad styrning** (t.ex. företagskultur, lärande)

Modeller för ekonomistyrning

- Balanserat styrkort
- Benchmarking
- TQM (Total Quality Management)
- Budget
- Bidragskalkyl
- mm

Lean



- Det **fokus på flöde och värdeskapande** aktiviteter
- enheter med en hög grad av **självstyrande** och **kontinuerliga förbättringar**
- undvika överbelastning
- sträva efter **utjämning** i vårdens flöden
- hitta och **eliminera slöserier**: väntan, överarbete, överproduktion, transport, rörelse, fel som behöver rättas till, onödiga lager, och outnyttjad kreativitet hos medarbetarna

Lean: Högfelt D, Sjögren T, Weimarsson H. Lean Healthcare – Jakten på nya nyckeltal i den svenska sjukvården

- 90 procent av svenska sjukhus i offentlig regi arbetar med **lean** i någon omfattning
- hälften av de sjukhus som arbetar med lean har infört nya **nyckeltal** för att mäta effekterna
- Vid vissa sjukhus har ledningen beslutat sig för att införa lean på bred front
- <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-12986>

13

Kritik

- Man saknar **respekt för den enskilda** människan, både för personal och vård sökande. Man är **kortsiktig**, och fokuserar på **verktyg och metoder** istället för helhet. Man begriper tydligen inte vad som är värde för kunden.
- Eller, hemska tanke, har man inte begripit **vem som är kund**? Kunden kanske är vårdgivaren själv och leverantören kanske är samhället som skickar in pengar och patienter?
- Post & Veibäck, "Vården har kidnappat lean". <http://www.nyteknik.se/asikter/debatt/article3673056.ece>

14

Marcej Zaremba, DN



15

Marcej Zaremba, DN

- ett målstyrningssystem som *ger poäng för varje vårdfall och ger helt sjuka resultat.*
- När sjukvården börjar styras av prislistor *abdikerar politiken från ansvaret: vården upphör att vara ett nationellt projekt.*
- **idag råder Vilda Västern på Lean-marknaden**, framgår det av rapporten. Så när du får höra att din verksamhet skall förbättras medelst något med "lean" i namnet, ta dig i akt.

16

Processer ...

- En managementkonsult skriver till mig att han blev ombedd av en kommun i Bohuslän att kartlägga "hemtjänstprocessen". Denna process, säger han, ser i verkligheten ut som så: "1. Åk hem till X. 2. Gör en bedömning av hur du bäst hjälper X (om möjligt, stäm av med X) 3. Hjälp X 4. Rapportera vad du gjort."
- Kommunen i fråga var tydligen beredd att betala en halv miljon för att få detta utstofferat till fikonspråk. Men managementkonsulten hade inte hjärta att ta uppdraget, säger han. Det hade varit ren bondfängeri, särskilt som **det som avgör kvaliteten i hemtjänsten – personalens kompetens och attityd – inte låter sig mätas med processmått.**

17

- "Om en flodhäst fick ihop det med en giraff skulle resultatet vara lika svårbeskrivligt som detta något som uppstår när offentligt finansierade sjukhus och vårdcentraler leker företag."

18

- "Lean production" är ett sätt att bygga Toyotabilar så billigt och bra som möjligt. En av grundsatserna är "just in time": att tusen förgasare anländer just när fabriken behöver dem. **Men hjärtinfarkter, njurstenar och förlossningar har en irriterande benägenhet att inte komma "just in time".** Akutmottagningen i Malmö är faktiskt inte en fabrik i Toyota City

19

- **Emellertid finner ett landsting år 2009 att 47 dagars väntan** för bröstcancerpatienter är alldeles för länge. Man utser därför tvenne "förbättringsledare" och skickar dem på en kurs i "Lean Six Sigma", där de för 49 000 kronor per person erövrar "Black Belt" i förbättring. Vidare identifieras förbättringens aktörer: Kompetensförsörjare, processägare, processansvariga och processledare. Processkartor upprättas, liksom styrgrupper och referensgrupper, inalles 30 personer.
- Efter ett stort antal workshops, möten, intervjuer, "processförbättringssamtal" och studier av journaler lyckas man ett år senare (tyvärr var inte alla möten välbesökta) identifiera cirka hundra hinder för en effektivare process och undanröja några av dem. Som ett sista led, läser vi i landstingets slutrapport, "utbildades processägare, processansvarige och processledarna i att arbeta med ständiga förbättringar så att brösttumorprocessen blir en levande process som ständigt analyseras och utvecklas".
- Och faktiskt gav det resultat. Tiden fram till diagnos kortades från 47 till 38 dagar.
- **Hur skulle det vara om landstinget i stället frågat** någon sakkunnig, en bröstsköterska till exempel, eller en kirurg, hur fort det kunde gå att ställa en diagnos, givet man gjorde allting rätt?

20

Ledning

- Ansvara för verksamheter
- Delegera arbetsuppgifter
- Fördela resurser
- Organisera verksamhet
- Kompetensförsörjning
- mm



21

Schemaläggning

- Är komplicerat
- Personalplanering
- Uppdragsplanering
- Kompetensmatchning
- Akutberedskap
- Budgetmatchning
- Uppföljning
- Prognos
- Kommunikation (med mobil)
- Portabilitet



Måndag	Tisdag	Onsdag	Torsdag	Freitag
Säng	Kundergenomgång	Planering	Saga	Hemvård
Planering	Sön	Förklaring	Sön	Planeringsmöten
Förklaring	Utdöpnings	Modellering	Pappersutvärdering	Byggnad
		S k a n g l e k		

22

Fri schemaläggning

- Förbättringar avseende: blodtryck, vilopuls, pigghet, psykisk hälsa, sömn, uppmärksamhet, självrapporterad hälsa och samhörighets-känsla i arbetet (www.arbejdsmiljoforskning.dk)
- Problem: scheman som anpassas för privatlivet: att man lägger pass så att det blir för lite vila emellan passen, vilket riskerar verksamhet och egen hälsa.

23

Schemaläggning system

- TimeCare
- Quinyx
- ShiftPlanning
- Schemagi
- TimeZynk
- Frida
- Medvind
- Palett
- mm

Måndag	Tisdag	Onsdag	Torsdag	Freitag
Säng	Kundergenomgång	Planering	Saga	Hemvård
Planering	Sön	Förklaring	Sön	Planeringsmöten
Förklaring	Utdöpnings	Modellering	Pappersutvärdering	Byggnad
		S k a n g l e k		

24

Schemaläggning problem

- Schemat ändras
- Orimliga scheman skapar stress
- Oregelbundna scheman
- Hälsoaspekter
- Mera??

25

10 goda råd för effektiv vårdadministration

- Vision:
- https://vision.se/globalassets/documents/rapporter/2014/10_goda_rad_effektivvardadministration_1412.pdf

26