

Ledelsen af implementeringen af nye EPJ Systemer

Region Syddanmark og Region Nordjylland 2021-2023

Rapport fra et mixed-method følgeforskningsprojekt
Fokus på resultater fra spørgeskemaundersøgelserne

Morten Balle Hansen

Forskningsprogramleder, Anvendt Velfærdsforskning, UCL

Professor, Institut for statskundskab, SDU

Hvorfor fokus på ledelse ved implementeringen af store IT-systemer som EPJ?



To alvorlige fejl i Sundhedsplatformens visninger af flere end 3.400 borgeres fælles medicinkort har medført alvorlig kritik fra Datatilsynet.
Foto: Asger-Ladefoged-Ritza

Datatilsynet i hård kritik af Sundhedsplatformen: Fejl i tusindvis af medicinkort



Foto: Lars Andersen

Kras kritik af Sundhedsplatformen i ny bog

17/2017

STATSREVISORERNE
RIGSREVISIONEN



Rigsrevisionens beretning om
Sundhedsplatformen
afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger

Sundhedsplatformen: Aktivitetsfald på sygehuse spiser ekstra it-bevilling op



Erhvervsakademi og
Professionshøjskole

Forskerne i projektet

SDU og UCL, Ledelsesforskning

Morten Balle Hansen (SDU og UCL)

Anders Kamp Høst (UCL)



CIMT, OUH/SDU

Kristian Kidholm (SDU og OUH)

Ida Simmelsgaard (OUH)

Lasse Scheel-Hincke (OUH)

Institut for Politik og Samfund, AAU

Kasper Trolle Elmholdt (AAU)

Mette Strange Noesgaard (AAU)

Institut for Bæredygtighed og Planlægning, AAU

Christian Nøhr (AAU)



MMMI, SDU

Thomas Schmidt (SDU)

Projektets metode – kvasi-eksperiment

1. Survey undersøgelser i begge regioner i tre bølger:

- 1-2 måneder før go-live;
- 3-4 måneder efter go-live;
- Halvandet år efter go-live

2. Case-studier – observationer, interviews på afdelinger

- Afdække processerne, forstå problemerne i personalets praksis

3. Registerdata fra de to regioner

- Data om systemets performance fra de administrative systemer

Oplægget har fokus på resultater fra surveyundersøgelserne



Forskningsdesign og svarprocenter

Forskningsdesign - kvasi-eksperiment, med måling lige før, 3 mdr. efter og 15 mdr. efter go-live



Svarprocent og respondenter	Syddanmark	Nordjylland
Før-måling (1 md. før go-live)	30,4 pct.	25,7 pct.
Tidlig eftermåling (3-5 mdr. efter)	24,8 pct.	21,7 pct.
Sen eftermåling (15-17 mdr. efter)	23,9 pct.	21,0 pct.
Antal respondenter i alt (ca.)	6700	3500

To forskningsspørgsmål og to hypoteser

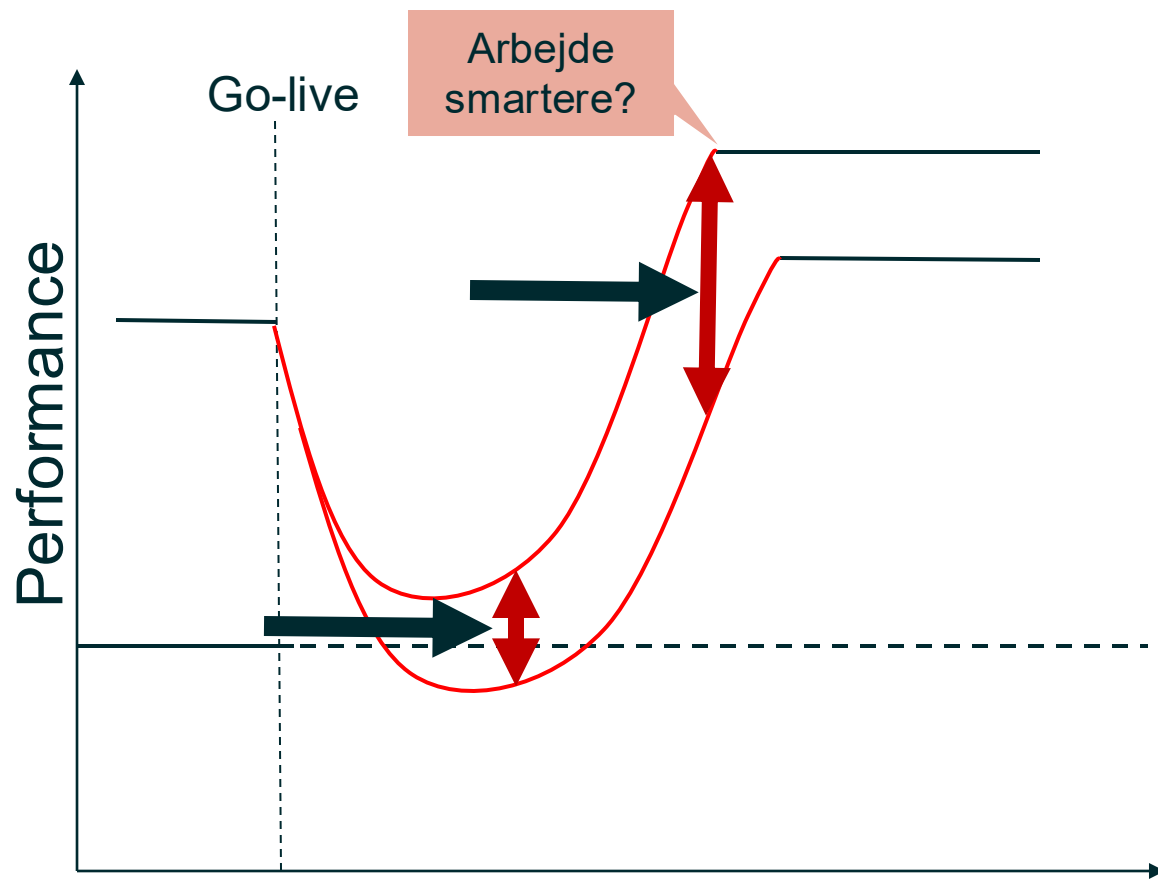
To forskningsspørgsmål:

1. Hvordan vurderer medarbejderne EPJ systemet før og lige efter og godt 1 år efter "go-live" (udvikling i oplevet performance)?
2. Hvilken betydning har ledelsesstil og ledelsesindsatser (træning, ressourcer, etc.) for medarbejdernes vurdering før "go live", lige efter og godt et år efter (ledelsens betydning for oplevet performance)?

To hypoteser:

1. Vurderingen af systemet umiddelbart efter "go-live" vil være mindre god end forventningen før "go-live" og vil derefter blive bedre
2. Ledelsesstil og ledelsesindsatser (træning, ressourcer, etc.) kan gøre en stor forskel på medarbejdernes vurdering og hvordan den udvikler sig

Implementering af nye systemer (innovation) medfører ofte nedgang i performance på kort sigt – ledelse og andre faktorer kan mindske nedgangen



Håbet er en forbedret performance på længere sigt!

Hypotese: Ledelse, støtte, træning og medarbejderressourcer kan flytte kurven!

Forventningen er nedgang i performance på kort sigt!



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder



AALBORG
UNIVERSITET

SDU



Erhvervsakademi og
Professionshøjskole

1. Udviklingen i personalets oplevelse af EPJ-systemets performance

fra lige før "go-live" til 3 måneder til 15 måneder efter "go-live"

Performance måles på fire måder i survey undersøgelserne:

1. **Funktionalitet i det gamle og det nye EPJ-system (indeks) – fokus i præsentationen**
2. Forventninger til og vurdering af brugervenlighed, nytte og effekt (indeks)
3. Selvvurderet anvendelse af det nye system (indeks)
4. Overordnet vurdering (et enkelt spørgsmål)

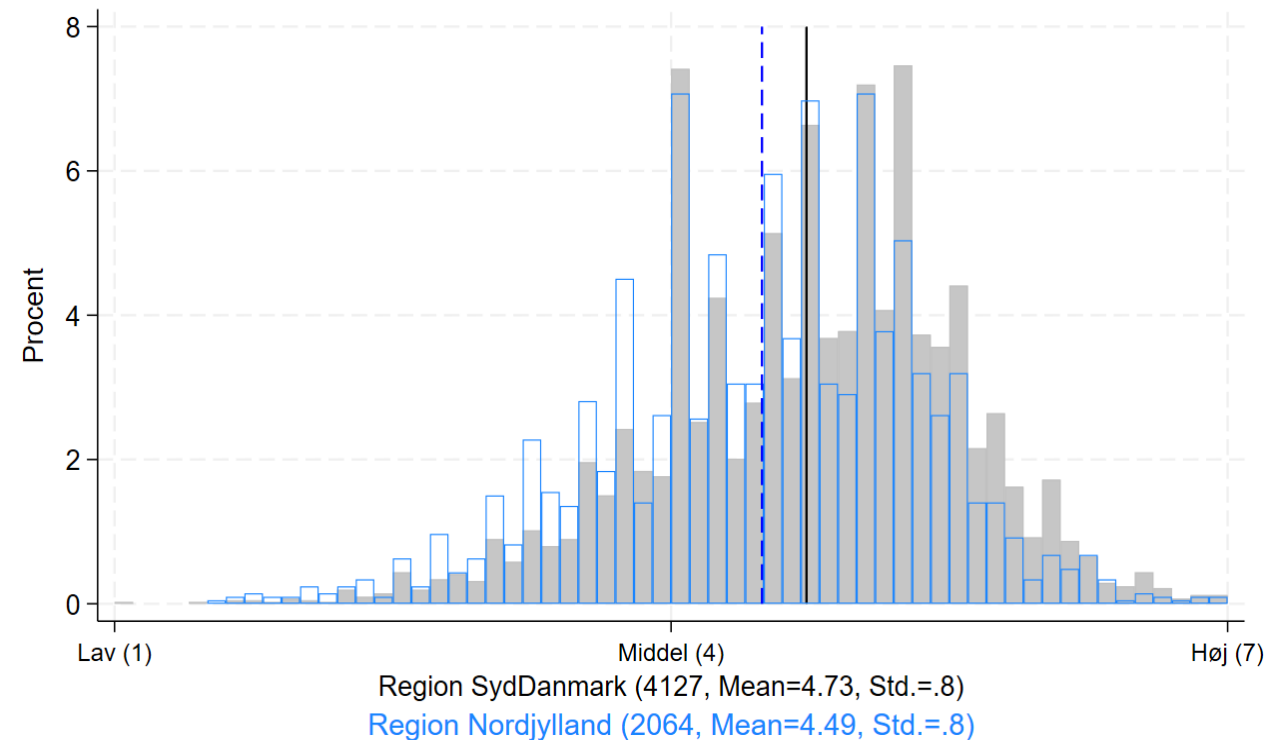
#1 Funktionalitet i Cosmic og Clinical Suite (før go-live)

Indeks baseret på svar på 14 påstande (se eksempler nedenfor)

Gennemsnitlig score over systemets funktionalitet: (indeks af 14 spm.)

[1 = Helt uenig, 4 = hverken eller, 7 = meget enig]

- "Cosmic/Clinical Suite har hurtige svartider"
- "Felter og funktionsknapper er placeret logisk på skærmen i Cosmic/Clinical Suite"
- "Det er nemt at rette fejl i Cosmic/Clinical Suite"
- "Cosmic/Clinical Suite er let at lære at anvende"
- ...



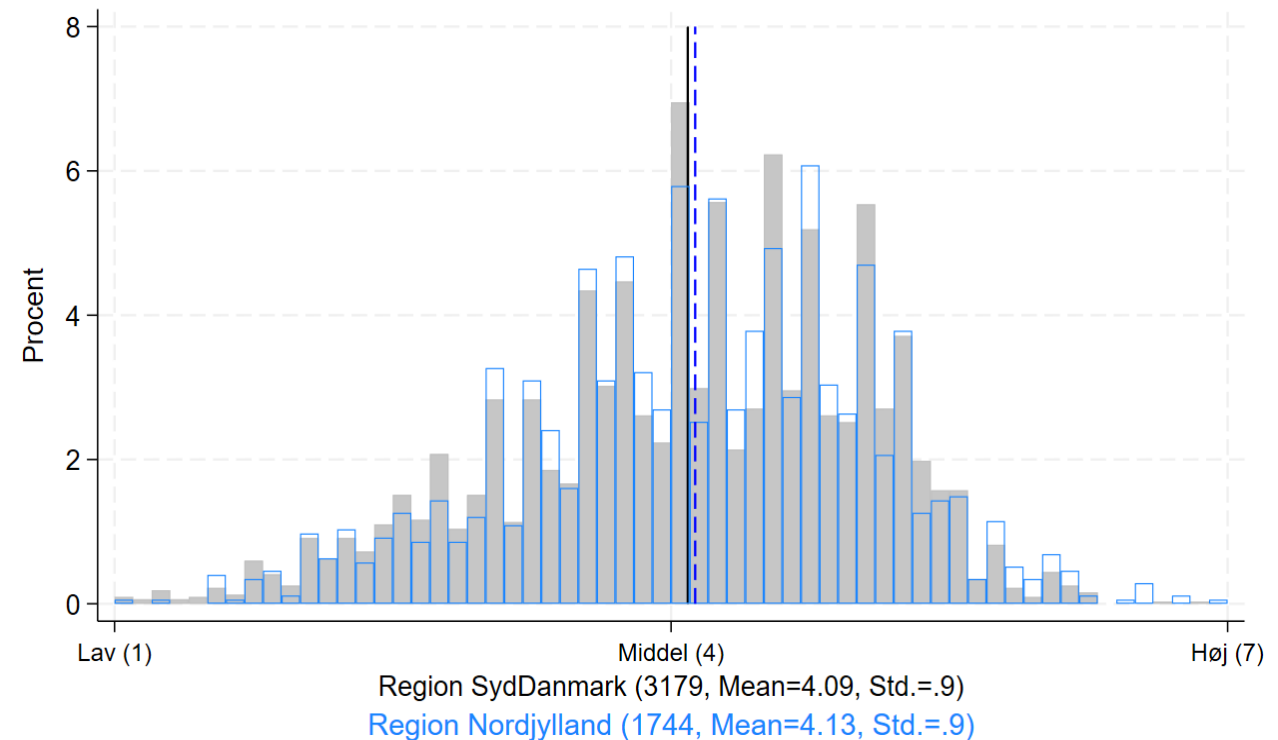
#1 Funktionalitet i EPJ SYD og NordEPJ (3 mdr. efter)

Indeks baseret på svar på 14 påstande (se eksempler nedenfor)

**Gennemsnitlig score over systemets
funktionalitet: (indeks af 14 spm.)**

[1 = Helt uenig, 4 = hverken eller, 7 = meget enig]

- "EPJ SYD/NordEPJ har hurtige svartider"
- "Felter og funktionsknapper er placeret logisk på skærmen i EPJ SYD/NordEPJ "
- "Det er nemt at rette fejl i EPJ SYD/NordEPJ "
- " EPJ SYD/NordEPJ er let at lære at anvende"
- ...



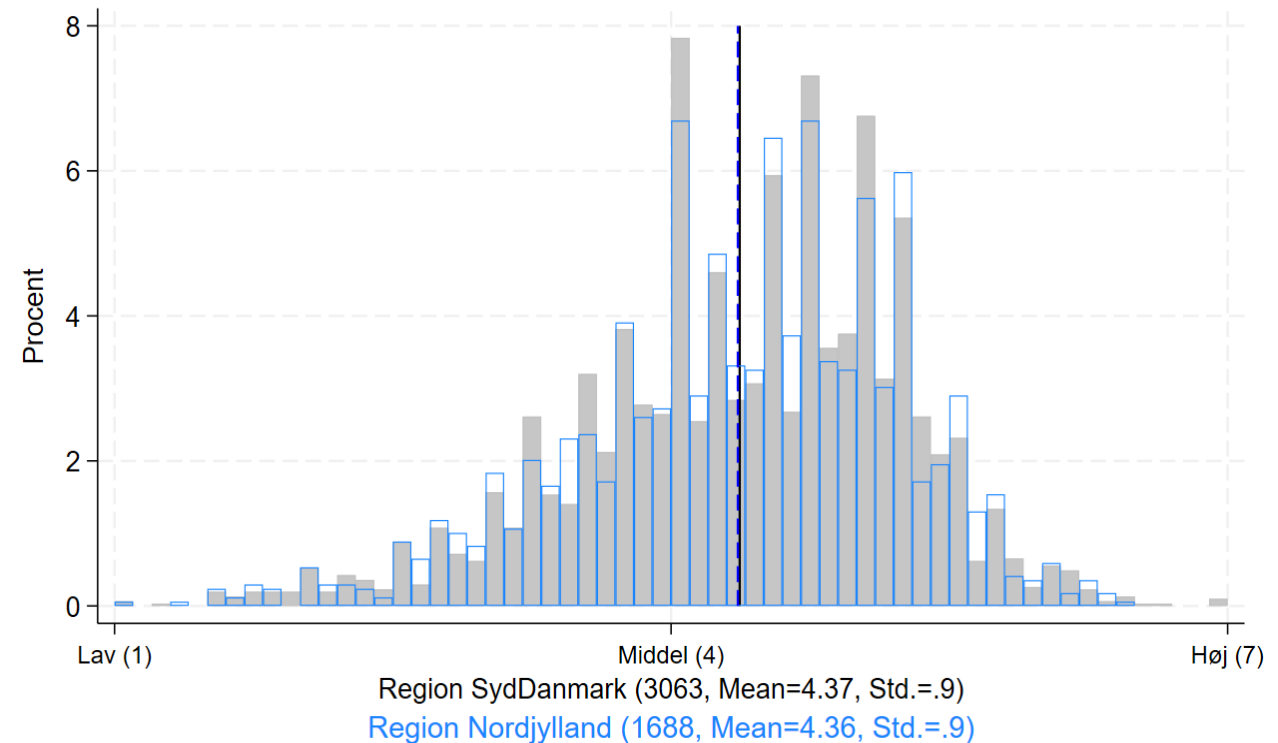
#1 Funktionalitet i EPJ SYD og NordEPJ (ca. 15 mdr. efter)

Indeks baseret på svar på 14 påstande (se eksempler nedenfor)

Gennemsnitlig score over systemets funktionalitet: (indeks af 14 spm.)

[1 = Helt uenig, 4 = hverken eller, 7 = meget enig]

- "EPJ SYD/NordEPJ har hurtige svartider"
- "Felter og funktionsknapper er placeret logisk på skærmen i EPJ SYD/NordEPJ "
- "Det er nemt at rette fejl i EPJ SYD/NordEPJ "
- " EPJ SYD/NordEPJ er let at lære at anvende"
- ...



Sammenfatning – udvikling i oplevet performance

- Et fald i gennemsnitlig oplevet performance fra forventningerne før til oplevelsen umiddelbart efter - uanset hvordan det måles
- Men stor variation!
- Der er et fald i gennemsnitlig oplevet performance målt som konkret funktionalitet
- Der er et fald i gennemsnitlig oplevet performance målt som brugervenlighed, nytte og effekt
- Det forbedres dog efter yderligere 15 mdr., men er fortsat lidt lavere end før go-live
- Der er en markant forbedring i oplevelsen af korrekt brug af EPJ SYD og NordEPJ fra tidlig til sen eftermåling

2. Ledelsesprocessernes betydning for oplevet performance

Hvilken betydning har ledelse og ledelsesindsatser (træning og ressourcer, etc.) for medarbejdernes vurdering af EPJ-systemet?

Kan ledelsesstil og indsats forbedre performance?

(Instruerende, Informerende, Involverende og Engageret ledelse; træning og ressourcer)

Gennemsnitlig score over forandringsledelse: [1 = Helt uenig, 4 = hverken eller, 7 = meget enig]

Instruerende ledelse (indeks)

- har tydeliggjort forventningerne til implementeringen af EPJ
- ...

Informerende ledelse (indeks)

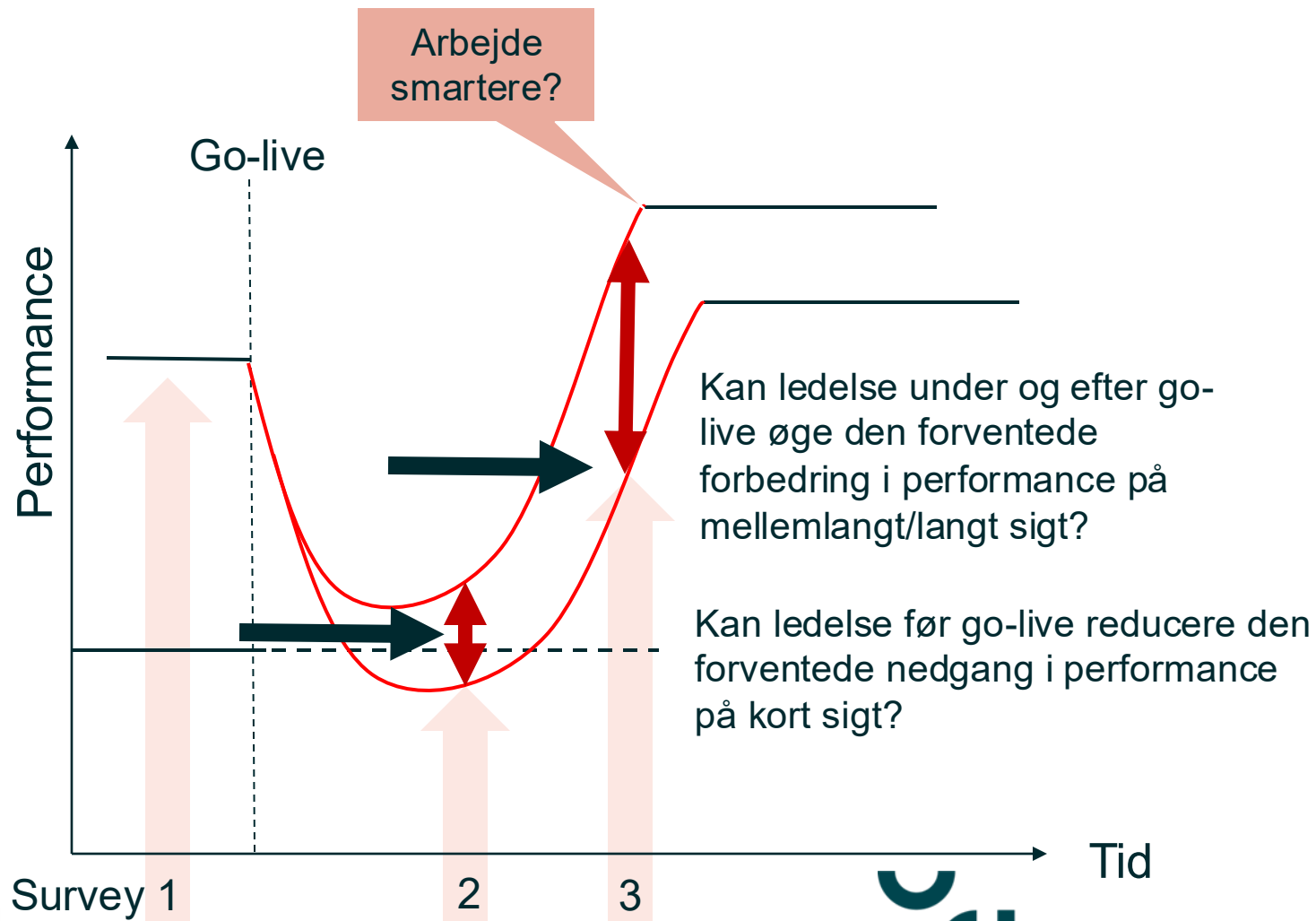
- Jeg har generelt følt mig godt informeret om implementeringen af EPJ
- ...

Involverende ledelse (indeks)

- Medarbejderne på min afdeling involveres i planer og beslutninger, der berører dem ved implementeringen af EPJ
- ...

Engageret ledelse (indeks)

- har tydeligt udtrykt støtte til implementeringen af EPJ
- ...



Ledelsesfaktors betydning for oplevet performance

De 5-6 vigtigste

- Oplevet træningsudbytte
- Ressourcer til læringsteamet
- Involverende ledelse
- Informerende ledelse
- Baggrundsfaktorer
 - Vurdering af det gamle system
 - Forudgående kendskab til det nye system

Take Home Points: Ledelse og oplevet performance på kort og mellemlangt sigt – resultater

- Ledelse har generelt stor betydning for medarbejdernes oplevelse af EPJ på kort sigt (flytter på kurven)
- Særligt medarbejdernes oplevelse af **inddragende ledelse** og **informerende ledelse** har stor betydning for oplevet performance
- Medarbejdernes **vurdering af egne evner** har også stor betydning for oplevet performance
- **Rigelige ressourcer til opbakning i overgangsfasen** har stor betydning for oplevet performance
- **Den inddragende ledelse** har især betydning ved at **øge medarbejdernes opbakning**
- Den **informerende ledelse** virker især **indirekte**, ved at øge medarbejdernes tiltro til egne evner
- Kort sagt – ledelse og ledelsesindsatser har stor betydning for oplevet performance på kort og mellemlangt sigt, men kan ikke helt ændre kurvens form!