

Saksdokumenter - sak PS 0243/22

Status og tiltak ved legevakta og Helseplattformen

Saksframlegg

Status og tiltak ved legevakta og Helseplattformen

Arkivsak 22/25103

Kommunedirektørens forslag til vedtak:

Formannskapet tar saken om status og tiltak ved legevakta og Helseplattformen til orientering.

Saken gjelder

Bakgrunnen for saken er den siste tidens medieoppslag om Helseplattformen og utfordringer ved legevakta. [I et innlegg i Midt-Norsk debatt](#) uttrykker 42 legevaktsleger sterk misnøye med Helseplattformen. Oppslagene og innlegget er kommentert gjennom et [felles innlegg fra Helseplattformen AS og Trondheim kommune](#). Kommunedirektøren vil med denne saken orientere formannskapet om igangsatte og planlagte tiltak for å møte utfordringene med innføringen av Helseplattformen.

Fakta

Trondheim kommune innførte Helseplattformen 7. mai i år. Pr. 15. juni hadde ca. 8700 unike brukere logget seg inn. 15.08. var tallet 10 000. Økningen skyldes selvsagt stort innrykk av ferievikarer, men ingen større utfordringer rundt bruken av Helseplattformen ble rapportert. Innføringen av Helseplattformen betyr i praksis at alle ansatte i helse og velferd samt deler av BFT (helsestasjon- og skolehelsetjenesten) bruker samme journaløsning, og Helseplattformen har erstattet tre ulike journalsystem. Siden oppstart har over 30 000 innbyggere tatt i bruk innbyggerportalen HelsaMi uten at portalen har vært særlig markedsført.

Overgangen til nytt journalsystem har uten tvil vært krevende for mange. Konsekvensen av å skifte ut en eksisterende løsning, er ikke bare at skjermbildene endrer seg, men i tillegg blir det en ny måte å dokumentere og samhandle på. Da kommunen innførte Gerica i 2003 tok det ca. 3 år før ansatte totalt sett var fortrolige med den nye løsningen. Det er derfor nødvendig med et langsiktig perspektiv. Nå, nesten 20 år senere, er tempoet i samhandlingen og kravet til oppdatert dokumentasjon langt større. Noe som stiller oss overfor enda større utfordringer enn noensinne. Selv om journalsystemet har vært i bruk i mange land over flere år, så unngår man ikke "barnesykdommer", versjonen vi benytter er spesialtilpasset både norsk språk og helsevesen.

Som tidligere redegjort i [formannskapsmøtet 20.09.22](#) (notat sak FO 142/22) har legevakta over lang tid hatt utfordringer på grunn av omfattende overtidsbruk, manglende rekruttering av helsepersonell og skiftende ledelse. I de siste årene har pandemi, fastlegesituasjonen ført til enda mer krevende forhold ved legevakta. Samtidig har pågangen til legevakta økt. Antallet henvendelser har økt fra 11 300 henvendelser per

måned i 2021 til 12 400 henvendelser i 2022. Gjennomsnittlig ventetid for å komme gjennom på telefonen er ett og et halvt minutt, som er en økning på 30 sekunder sammenlignet med i fjor. Gjennomsnittlig ventetid for gjennomført behandling (totalt fra du kommer til du drar) på legevakta har økt noe fra mai 2022 og utover, men ikke mye. Statistikk tatt ut fra Helseplattformen viser også at det er ca. 500 flere oppmøter på legevakta i august og september, enn i juni og juli i år.

Utfordringene som nevnt over har også påvirket innføringen av Helseplattformen ved legevakta. I tillegg nevner vi:

- Opplæring av ansatte på legevakta har ikke vært optimal, da deler av løsningen først ble ferdigstilt etter at klasseromsopplæringen var gjennomført. Å sette av tid til e-læring har vist seg å være krevende for næringsdrivende legevaktsleger.
- En stor del av legene som arbeider på legevakta er fastleger som er på vakt et par ganger i måneden. En ny journalløsning - som mange ikke har erfaring med - og som i begynnelsen oppleves som mer tungvint for helsepersonell, vil være ekstra krevende å ta i bruk på legevakta hvor det kreves raske avgjørelser og effektive arbeidsflyter.
- Innføringsproblemene ved legevakta har også sammenheng med manglende intern support. Det har vært utfordrende å etablere et tilstrekkelig antall superbrukere ved legevakta. Legevakta har heller ikke egen fagekspert. Fagekspertene bidrar i å rette å melde og rette feil, opplæring etc for sine tjenestoområder. Legevakta hadde 40% stilling fram til go-live, men etter dette tidspunktet har ulike forhold gjort at funksjonen ikke er reetablert.
- Legevaktsentralen benyttet fortsatt pasientadministrasjonssystemet Transmed 8. Det har vist seg å være krevende å integrere med Helseplattformen. Til tross for mye arbeid på begge løsninger er det fortsatt problemer med at pasientdata ikke går over fra Transmed 8 til Helseplattformen, men "forsvinner" for helsearbeiderne. (Under Adressas besøk på legevakta 29.09.22 var det Transmed som gikk ned på grunn av tekniske problem. Det tok dessverre for lang tid før feilen ble meldt fra legevakta. Etter at det ble meldt internt i kommunen ble den raskt rettet. Dette var altså ikke en feil som skyldes Helseplattformen).

Iverksatte tiltak for å bedre arbeidssituasjonen på legevakta

Det er satt inn flere tiltak, blant annet er det satt inn flere leger på vakt om natta og i helgene, og dette ser ut til å bedre situasjonen noe. I notat sak FO 142/22 fra [formannskapsmøtet 20.09.22](#) er det redegjort for flere tiltak.

Vi lister også opp hva som er gjort for å løse utfordringene med Helseplattformen spesielt:

1. Direktenummer til Helseplattformen AS for hjelp hvis leger mangler tilganger.
2. Frikjøpt en næringsdrivende legevaktslege i 20 prosent til å være fagekspert for legevaktslegene.
3. Fast timelønn for næringsdrivende fastleger for å kompensere for at dokumentasjon og arbeidsflyt tar lenger tid i en ny løsning. Fastlønnsordningen har også vært forlenget fordi faktureringsløsningen for næringsdrivende ikke har vært ferdigstilt.

4. Fysisk support fra Helseplattformen AS ved fakturering slik at de kan få hjelp til å rette og ferdigstille rapport over dagsoppgjør. Det gjenstår fortsatt arbeid for at faktureringsløsningen skal fungere etter krav og plan.
5. Innleie av ekstra legevaksleger for å kompensere for at arbeidet har gått senere og for å unngå lang ventetid for pasientene.
6. Koordinerende sykepleiere har fått opplæring for å støtte næringsdrivende legevaksleger i løsningen. Det har dessverre vist seg at koordinerende sykepleier har problemer med å avsette nok tid til å gi støtte.
7. En koordinerende sykepleier ivaretar kommunikasjon mellom legevakta og Helseplattformen AS om oppklaring av innmeldte feil og retting av disse, men problemet er manglende kontinuitet.
8. Jevnlige - daglige og ukentlige - evalueringer av situasjonen for legevakslegene hvor faglig leder og Helseplattformen AS har deltatt sammen med legevakta for å identifisere feil og evaluere feilrettinger.

Ytterligere tiltak

Trondheim kommune erkjenner at løsningen for legevakt og fastlegekontor har mangler og må bli mer effektiv. For å få Helseplattformen til å fungere bedre på legevakta er det nødvendig å forsterke innsatsen ytterligere, og flere av de tiltakene vi mener bør gjennomføres er avhengig av at enheten setter av de nødvendige ressursene:

1. Møte med fastlegene 18.10.22 hvor vi vil redegjøre for status og planer videre for fastlege- og legevaktsløsning
2. Få på plass superbrukere som kan bidra med støtte til faste og næringsdrivende leger
3. Få på plass fagekspert som kan bidra i feilretting og utvikling av legevaktsløsningen
4. En overlege på legevakta skal ha det overordnede ansvaret for å tilrettelegge for Helseplattformen på legevakta

Forbedringer av Helseplattformen for legevakt og fastleger

Vi har hatt og har tett kontakt og samarbeid med Helseplattformen AS og fastleger/legevaksleger for å forbedre løsningen. Av de ialt 646 feil som legevakta har meldt inn er 601 lukket. Helseplattformen har hatt noen feil som har tatt tid å rette, og det er fortsatt noen utfordringer med integrasjonen som tidligere beskrevet.

Arbeidet med å forbedre løsningen går langs to akser 1) fortløpende retting og forbedring av nåværende løsning som brukes på Øya legekantor og legevakta 2) en grundigere analyse av hva som må på plass for at Helseplattformens løsning skal oppleves like funksjonell/være konkurransedyktig sammenlignet med andre fastlege- og legevaktsløsninger. Analysen er utført av EPIC ved hjelp av fastlegefageeksperter fra legevakt, kommunalt legekantor og legekantor med næringsdrift. Det vil bli tatt en beslutning på hvordan man nå bør innrette løsningen for at den skal oppleves som konkurransedyktig for fastleger, sammenlignet med de "rene" fastlegesystemene de har i dag.

Konsekvenser for klima og det ytre miljø

Saken har ingen konsekvenser for klima og det ytre miljø.

Konsekvenser for arbeidsmiljøet

Utfordringen for legevakta, som for alle enheter i Trondheim kommune, er at forbedringene må gjøres samtidig som Helseplattformen er i bruk. I og med at Trondheim kommune har påtatt seg å være den første som tar i bruk løsningen utsetter vi dessverre våre ansatte for en ekstra belastning i forbindelse med innføringen. I oppløpet til 7. mai, så fikk vi nok ikke forberedt ansatte godt nok på håndtering av "barnesykdømmene" som alltid vil oppstå i piloteringen av et system - digitalt eller ikke. Kommunedirektøren har forståelse for at det kan skape frustrasjon og påvirke arbeidsmiljøet. Vi har tro på at planlagte tiltak vil gjøre arbeidshverdagen bedre for ansatte på legevakta.

Økonomiske konsekvenser for kommunen

Den økonomiske effekten er sammensatt og består av både reduserte inntekter (HELFO-inntekter) og merkostnader til opplæring og avtale om fastlønn for private leger ved legevakta. Som omtalt i andre økonomirapport så har dette til sammen en anslått netto kostnad på 13 millioner kroner. Det er per dato ikke beregnet økonomiske konsekvenser av tiltak skissert i denne saken.

Kommunedirektørens vurdering og konklusjon

Å innføre en helt ny journalløsning for helse- og velferd og BFT medfører store utfordringer. Et så stort prosjekt vil i en lengre periode være krevende for ansatte og de samarbeidende aktørene. Vi må erkjenne at det vil ta tid før Helseplattformen oppleves som god for alle ansatte, pasienter og innbyggere.

Det er likevel kommunedirektørens vurdering at dette er en riktig og nødvendig satsing. Anskaffelsen av Helseplattformen er resultatet av en lang og grundig anskaffelsesprosess som startet høsten 2015. I hele perioden fram til nå har vi jobbet sammen, kommune, sykehus og fastleger, for å bygge et godt system. Systemet er tatt i bruk i en rekke sykehus (helseinstitusjoner) verden over og har bidratt til bedre pasientsikkerhet. Finlands "svar" på Helseplattformen, Apotti, som har 47 000 brukere, rapporterer at verktøyet stoppet 400 000 tilfeller av feilmedisinering i 2021. (Tallet gjelder antall avvik for medisiner, medisinadministrasjon hvor strekkode forhindrer en kliniker fra å gi feil medisin til pasient, eller å gi medisin til feil pasient). Dette handler altså om tilfeller der systemet stoppet en mulig feilmedisinering.

En felles journal er sterkt ønsket av pasientene. De har gjennom flere år etterspurt en helsetjeneste som henger bedre sammen. Helseplattformen vil være et viktig verktøy for å utvikle helsetjenesten videre. Det er ingen tvil om at det er behov for å gjøre forbedringer for at løsningen skal fungere bedre. Vi har tro på at de tiltakene vi setter inn vil bidra til en mer velfungerende løsning og bedre arbeidsforhold for de som jobber ved legevakta. Det er viktig at vi lykkes, ikke bare for de ansatte ved legevakta, men også for innbyggerne i Trondheim og kommunene rundt som bruker legevakta.

Trondheim kommune har tatt på seg en svært viktig oppgave på vegne av alle midtnorske kommuner med å være den første som tar systemet i bruk. Kommunedirektøren setter stor pris på den innsatsen og tålmodigheten som vises. Vi arbeider intensivt med å forbedre løsningen og har tro på at vi vil komme i mål med et godt og funksjonelt arbeidsverktøy, men det vil ta tid.

Kommunedirektøren i Trondheim, 13.10.2022

Wenche P. Dehli
helse- og velferdsdirektør

Marte Walstad
kommuneoverlege

Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift