

## Innspill til Helse- og omsorgsdepartementet NOU 2023: 4 Tid for handling

---

Visiba Care (Visiba) viser til Helse- og omsorgsdepartementets invitasjon til innspill i anledning høringen av NOU 2023: 4 Tid for handling (helsepersonellkommisjonen).

Vi mener helsepersonellkommisjonen har gjennomført et svært viktig arbeid som setter søkelys på en lang rekke områder som allerede påvirker den offentlige helse- og omsorgstjenesten.

Den raske øningen i andelen eldre i befolkningen har vært kjent lenge. Men, helse- og omsorgstjenesten har i liten grad lyktes i å utvikle og gjennomføre tiltak som på en tilstrekkelig måte imøtekommer en situasjon som akselererer. Kommisjonen er tydelig, det er tid for handling. Det stiller krav til alle aktørene i helsetjenesten.

Det er en lang rekke områder som det vil være viktig at Helse- og omsorgsdepartementet følger opp det videre arbeidet. Visiba vil i denne høringen begrense våre innspill til kapittelet som omhandler digitalisering og teknologisk utvikling i helse- og omsorgstjenestene.

### Automatiser det som automatiseres kan!

Helsepersonellkommisjonen tar som et sentralt utgangspunkt i utredningen at **«helse- og omsorgstjenestene i beslutninger knyttet til innovasjon og bruk av teknologi for automatisering anvender prinsippet om at alle oppgaver der personellet ikke har kontakt med pasienter, brukere eller pårørende, automatiseres i størst mulig grad»**.

Visiba er grunnleggende enig i at digitaliseringen må sikre at alle prosesser som kan bidra til at helsepersonell får mer tid til direkte pasientrettet aktivitet digitaliseres og utnyttes. Det er imidlertid viktig at Helse- og omsorgsdepartementet i det videre arbeidet inkluderer det brede spekteret av digitale tjenester som kan bidra til en digital transformasjon i helse- og omsorgstjenesten og samtidig imøtekomme innbyggernes økende forventninger til tilgjengelighet.

Samtidig erkjenner Visiba at det vil være svært vanskelig å i praksis trekke opp en tydelig skillelinje mellom det som er direkte kontakt og det som ikke er det. Gitt den tydelige føringen fra kommisjonen mener Visiba Helse- og omsorgsdepartementet må ha en særlig vurdering av kommisjonens definisjon. Dersom helsepersonellkommisjonen i sin definisjon legger til grunn at det kun er enkle administrative tjenester som timebestilling, se egne prøvesvar mv. som skal automatiseres mener vi utredningen ikke i tilstrekkelig grad inkluderer de digitale tjenestene hvor de virkelige gevinstene ved økt digitalisering ligger.

Visiba er godt fornøyd med at helsepersonellkommisjonen adresserer digitalisering av helselogistikk. Digitalisering og automasjon av administrative prosesser inne på sykehus og i den kommunale helse- og omsorgstjenesten er helt essensielt i et effektiviseringsperspektiv. Visiba mener imidlertid at dette er et område som tradisjonelt har hatt lav interesse og i mindre grad fått oppmerksomhet i den nasjonale styringen av digitaliseringsområdet.

Utover elektronisk pasientjournal og nasjonale løsninger under utvikling, som for eksempel pasientens legemiddelliste viser helsepersonellkommisjonen i sin utredning til et snevert sett av eksempler på digitale løsninger. Noen av disse eksemplene gjelder innenfor velferdsteknologi, overvåkningsløsninger, og løsninger for rutinemessig registrering av pasientdata.

Visiba mener helsepersonellkommisjonen i mindre grad klarer å adressere de tjenestene som virkelig vil være med på å ta de nødvendige stegene i retning av ressursbesparende tjenester både for helsepersonell og ikke minst innbyggere.

**Visiba vil derfor gjøre Helse- og omsorgsdepartementet særlig oppmerksom på mulighetene som ligger innenfor automatiserte triageringsverktøy.** Vi vil i den anledning også vise til Direktoratet for e-helses rapport **Triageringsverktøy for e-konsultasjon hos fastleger** (IE-1053) fra 2019.

Helsepersonellkommisjonen viser i sin utredning til Teknologirådets rapport **Kunstig intelligens i klinikken. Seks trender for fremtidens helsetjeneste** som kom i 2021. Automatiske triageringsverktøy trekkes frem som en trend med store muligheter i fremtiden.

Visiba vil benytte anledningen til å påpeke at det siden 2020 har skjedd en stor utvikling av automatiske triageringsløsninger. Disse løsningene baserer seg delvis på kunstig intelligens, og vil bidra til å i vesentlig grad redusere arbeidsmengden for fastleger og andre grupper av helsepersonell betraktelig. Samtidig vil slike løsninger kunne innrettes slik at pasient og innbyggere blir betraktelig mer involvert i egen helse, og samtidig bidra til at de blir henvist til rett sted, med riktig hastegrad, og til riktig ressurs. Dette vil spare både pasient og innbygger for tid, og samtidig effektivisere arbeidsprosessene for helsepersonell. Der Teknologirådet i 2021 pekte på noe som kan komme i fremtiden, ønsker Visiba å være tydelige på at fremtiden allerede er her.

Vi håper Helse- og omsorgsdepartementet setter ord til handling i å digitalisere det som kan digitaliseres. Visiba håper imidlertid departementet i det videre arbeidet legger til grunn en bredere tilnærming til digitalisering og kontakt med pasienter enn det helsepersonellkommisjonen har gjort i sin utredning.

## Utnyttelse av tilgjengelig teknologi betinger etablering av et digitalt økosystem

De store utfordringene innenfor helse- og omsorgstjenesten vil særlig treffe kommunene i årene som kommer. Økt ansvar for helsetjenester, flere hjemmeboende eldre, og færre helsepersonell gir krevende fremtidsutsikter. Den demografiske utviklingen som helsepersonellkommisjonen peker på,

vil forsterke de allerede eksisterende utfordringene ytterligere dersom helse- og omsorgstjenestene lykkes med et bedre samarbeid rundt pasienten på tvers av tjenestenivåene.

Helsepersonellkommisjonen vektlegger i sin utredning at effektivisering av helsetjenesten skal skje gjennom bedre utnyttelse av tilgjengelig teknologi. Det ligger ingen stor digital revolusjon i en slik formulering. Visiba mener likevel helsepersonellkommisjonens tydeliggjøring kan bidra til å sette en prioritet og mer fart på innføringen av de digitale tjenestene som finnes i markedet og som helsetjenesten faktisk trenger.

Visiba mener den store utfordringen i den norske helse- og omsorgstjenesten *ikke* ligger innenfor manglende tilgang til innovative løsninger. Snarere tvert imot. Leverandørindustrien utvikler innovativ teknologi i et raskt tempo. Men, utfordringen ligger i at teknologien ikke tas i bruk. Enklere forklart, den anskaffes ikke.

Vi er derfor glade for at helsepersonellkommisjonen i sin utredning også trekker frem økt bestillerkompetanse som et viktig virkemiddel i det videre arbeidet. En bedre bestillerkompetanse vil bidra til at helsetjenesten større grad settes i stand til å gjøre anskaffelser basert på hva som faktisk er tilgjengelig i markedet med bakgrunn i de behov de faktisk ønsker og har behov for å løse.

Visiba mener den store bremseklossen i digitaliseringen har vært den lange tradisjonen, og fortsatt rådene strategien, som tar utgangspunkt i at all digitalisering må skje i tett integrasjon med den elektroniske pasientjournalen sammen med prioriteringen av nasjonale løsninger.

Det er viktig for Visiba å presisere at vi stiller seg bak viktigheten av å få på plass sentrale nasjonale løsninger som pasientens legemiddelliste. Vi mener allikevel at det viktigste arbeidet fremover for å løse utfordringene som ligger foran oss handler om å følge opp helsepersonellkommisjonens anbefaling om å sette helsetjenesten i stand til å faktisk få tilgang til og ta i bruk tilgjengelig teknologi.

I Prop. 91 L (2021-2022) la Helse- og omsorgsdepartementet vekt på at **«nasjonal styring forutsetter imidlertid en balanse mellom standardisering og autonomi, der data på plattformer i større grad standardiseres mens brukerorientert applikasjonsutvikling skjer desentralisert»**. Dette følges godt opp med regjeringens tilnærming i Prop. 1 S (2022-2023) hvor det legges vekt på at **«tydelige rammebetingelser med standarder, krav og prinsipper for digitalisering skal bidra til en mer helhetlig utvikling»**

De politiske signalene vektlegger stegvis utvikling og utvikling av økosystemer. Dette mener Visiba er helt avgjørende for å sikre at helse- og omsorgssektorens bæreevne ivaretas. Det er overraskende at helsepersonellkommisjonen ikke nevner utviklingen av øko-system i kapittelet som omhandler digitalisering. Skal tilgjengelige tjenester tas i bruk mener Visiba at Helse- og omsorgsdepartement i sitt videre arbeid med helsepersonellkommisjonens anbefalinger må utarbeide en tydelig strategi på hvordan et digitalt øko-system skal etableres i helse- og omsorgstjenesten.

Visiba mener helsenorge.no bør være den felles nasjonale inngangsporten til helsetjenesten. Det er allikevel viktig å løfte frem at det er mange oppgaver helsenorge.no verken kan eller skal gjøre.

Visiba har i den anledning tidligere løftet frem at et område hvor gevinstpotensialet for digitalisering er særlig stort, ligger innenfor strukturering av kommunenes digitale tjenester på tjenestenivå slik at innbygger og helsepersonell enkelt kan finne frem til den tjenesten de ønsker uavhengig av kommunens organisering. Med fleksible og skalerbare plattformløsninger levert utenfor, men integrert med, helsenorge.no kan kommunene i langt større grad tilby sine tjenester digitalt tilpasset sin organisering samtidig som de frigjør ressurser. Ett utgangspunkt i helsenorge.no vil være en første start på et digitalt øko-system som i større grad gjør det mulig å ta tilgjengelige digitale tjenester som gir gevinst i bruk.

Helsefellesskapene som ble etablert med bakgrunn i Meld. St. 7 (2019-2020) Nasjonal helse- og sykehusplan er en struktur hvor det vil være særlig viktig å legge til rette for etablering av digitale tjenester som sikrer gjensidig digital konsultasjon mellom helsepersonell, samt mellom pasient og helsepersonell. Etablering av et digitalt øko-system som binder sammen flere ulike applikasjoner vil være en nødvendighet for å kunne hente ut de nødvendige gevinstene av helsesfellesskapene.

Visiba forventer at Helse- og omsorgsdepartementet i det videre arbeidet med strategisk retning på e-helseområdet i forbindelse med Nasjonal helse- og samhandlingsplan også tydeliggjør ambisjonene og rammene for et digitalt økosystem i helse- og omsorgstjenesten.

## Gevinstrealisering skjer gjennom brukerinvolvering

Kommisjonens tilnærming «**.. for å utløse potensialet som ligger i teknologi og digitalisering for å gjøre tjenestene bedre, må bestillerne forstå brukernes og pasientens behov**» mener Visiba er et svært viktig signal. Det er imidlertid en utfordring at digitaliseringen fortsatt i vesentlig grad skjer på helsepersonellens premisser.

Visiba har forståelse for at det er helsepersonell som er i søkelyset i helsepersonellkommissjonens utredning. Visiba mener imidlertid det er en fare for at mulighetsrommet for løsninger for å løse utfordringene blir for snevre når digitaliseringen i for stor grad kun tar utgangspunkt i helsepersonellens behov.

Vi mener det er viktig at helsepersonell har gode verktøy, men de virkelige gevinstene kommer når også pasient og innbygger har tilgang på gode digitale tjenester. For å sikre at helsepersonell får færre oppgaver, må de digitale løsningene innrettes slik at innbygger motiveres til å gjøre mer selv.

Nye digitale tjenester tas kun i bruk dersom de er brukervennlig og gir verdi. Visiba har derfor over tid gitt innspill på behovet for å styrke brukerinvolveringen av helsepersonell, men også innbyggere, i utviklingen av digitale tjenester. Å gå i dialog med brukerne slik at de får bli med i utformingen av tjenestene vil være en vesentlig faktor i å etablere en tjeneste brukerne vil være fornøyd med. Det er allikevel svært få som per i dag har etablert gjennomgående modeller for dette.

Bruk av pasient- og brukerpanel som en del av utviklingen av nye tjenester gir uvurderlig innsikt og Visiba tror gode modeller for brukerinvolvering som også inkluderer endringsledelse og god

opplæring vil være avgjørende for å skape en mer enhetlig helsetjeneste som også er bærekraftig i fremtiden.

Visiba mener det er viktig at Helse- og omsorgsdepartementet i det videre arbeidet legger vekt på at det gjennom digitalisering etableres stadig nye tjenester som endrer samspillet mellom helsetjenesten og innbygger Pasientene og brukerens opplevelse og bruk av digitale tjenester vil være en kritisk suksessfaktor for å sikre at gevinstene fra digitaliseringsprosesser kan realiseres. Vi ber derfor Helse- og omsorgsdepartementet vurdere om det i større grad kan stilles krav til brukerinvolvering og planer for opplæring i anskaffelser av nye digitale tjenester.