



ESDH i praksis

Krav til medarbejdere og ledelse for at ESDH bliver en succes

v/ Bjerne Hansen

www.esdh-specialisten.dk



Program

- Implementeringens 4 faser
- Resultat af spørgeskemaundersøgelse i 4 myndigheder
- Udfordringer og nødvendige tiltag
- Spørgsmål / Debat



Vi kan tilbyde

- ESDH kurser
- Konsulentbistand/Rådgivning
- Foredrag/Oplæg
- Microsoft Office kurser
- Egne initiativer

Referencer

Ministeriet for Fødevarer,
Landbrug og Fiskeri



REGION H
Region
Hovedstaden

KRIMINAL FORSORGEN

MILJØMINISTERIET

REGION H
Hillerød
Hospital

SIKKERHEDSSTYRELSEN

IT- og
MINISTERIET

REGION H
Helsingør
Hospital

Sundhedsstyrelsen

NSI NATIONAL
SUNDHEDS-IT
NATIONAL BOARD OF E-HEALTH

REGION H
Handicap

københavns E

FARVANDSVESENET
Danish Maritime Safety Administration

KØBENHAVNS
UNIVERSITET

● Enhed for Patientsikkerhed

JUSTITSMINISTERIET

ØKONOMI OG
INDENRIGSMINISTERIET

AALBORG UNIVERSITET

UNIVERSITY COLLEGE
SYDDANMARK
UCSYD.DK

Lægeforeningen

SOCIALPÆDAGOGERNE

Retslægerådet

Forsvaret

HOFOR

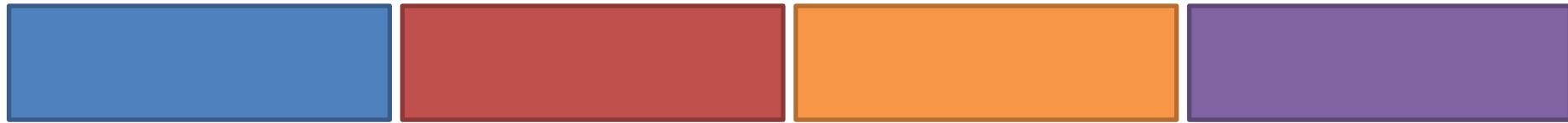
vejle
KOMMUNE

AARHUS
UNIVERSITET

**Det er medarbejdernes forudsætninger og måder
at bruge systemet på, der afgør om systemet
bliver en succes**

-Og ikke mindst deres følelser omkring det

Implementeringens 4 faser



For analyse

Mobilisering

Uddannelse

Gevinstrealisering

Fase 1

- For analyse
- Arbejdsgangsanalyse
- Fastsættelse af beslutningskompetencer og ansvar (Chefgruppe kontra projektgruppe)
- Synliggørelse af projektets omfang (forandringsprojekt)
- Forventet gevinst
- Udarbejdelse af målsætning (tidsbesparelse, lovgivning, videndeling)
- Planlægning af implementeringsstrategi

Fase 2

- Mobilisering af chefer
- Udpegning af superbrugere og ambassadører
- Involvering og kommunikation til medarbejderne – modstand bearbejdes
- Udarbejdelse af vejledninger/retningslinjer/journalplan
- Planlægning af uddannelse
- Udarbejdelse af uddannelsesmateriale

Fase 3

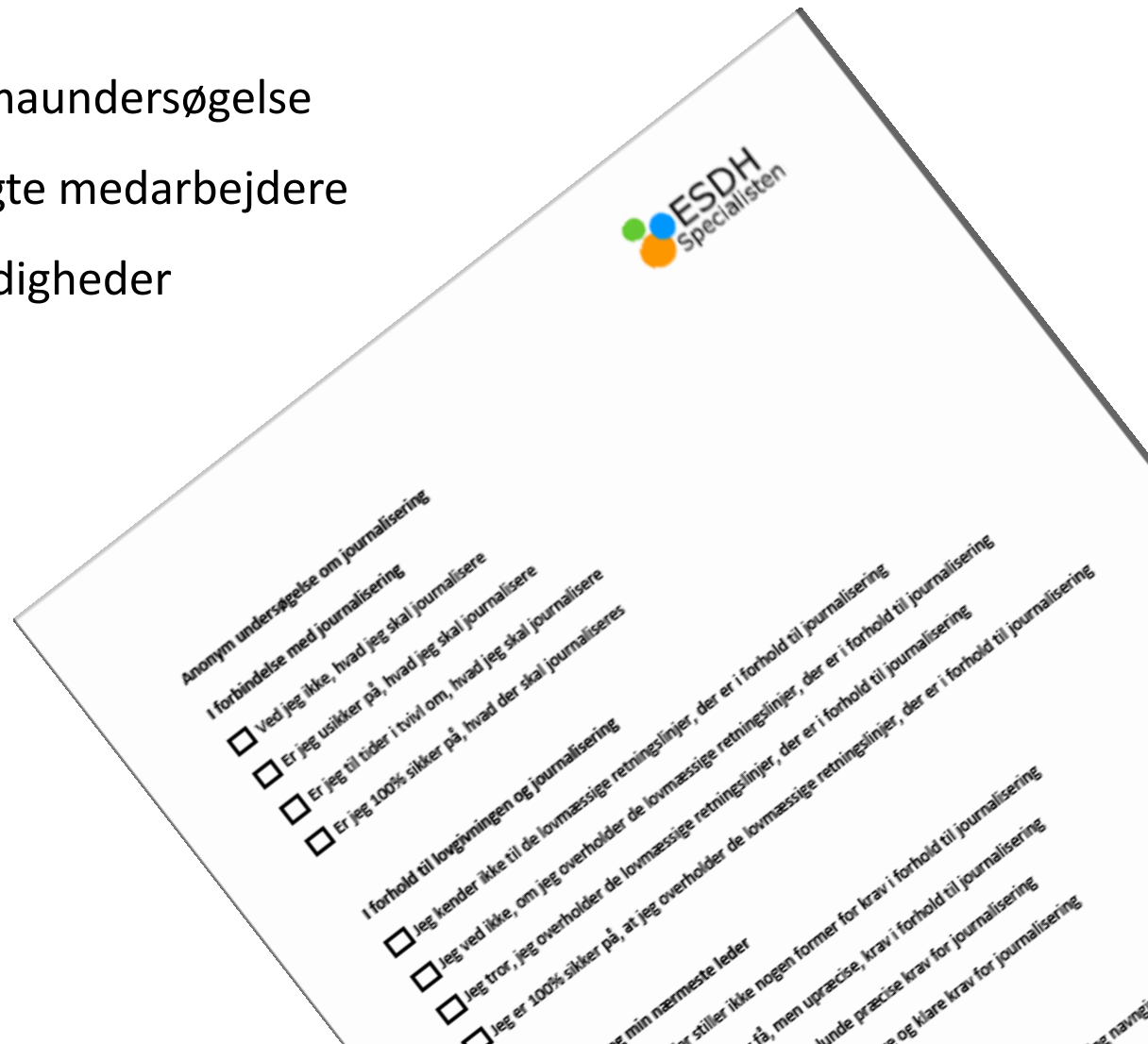
- Uddannelse af chefer og ambassadører / superbrugere
- Uddannelse af medarbejdere

Fase 4

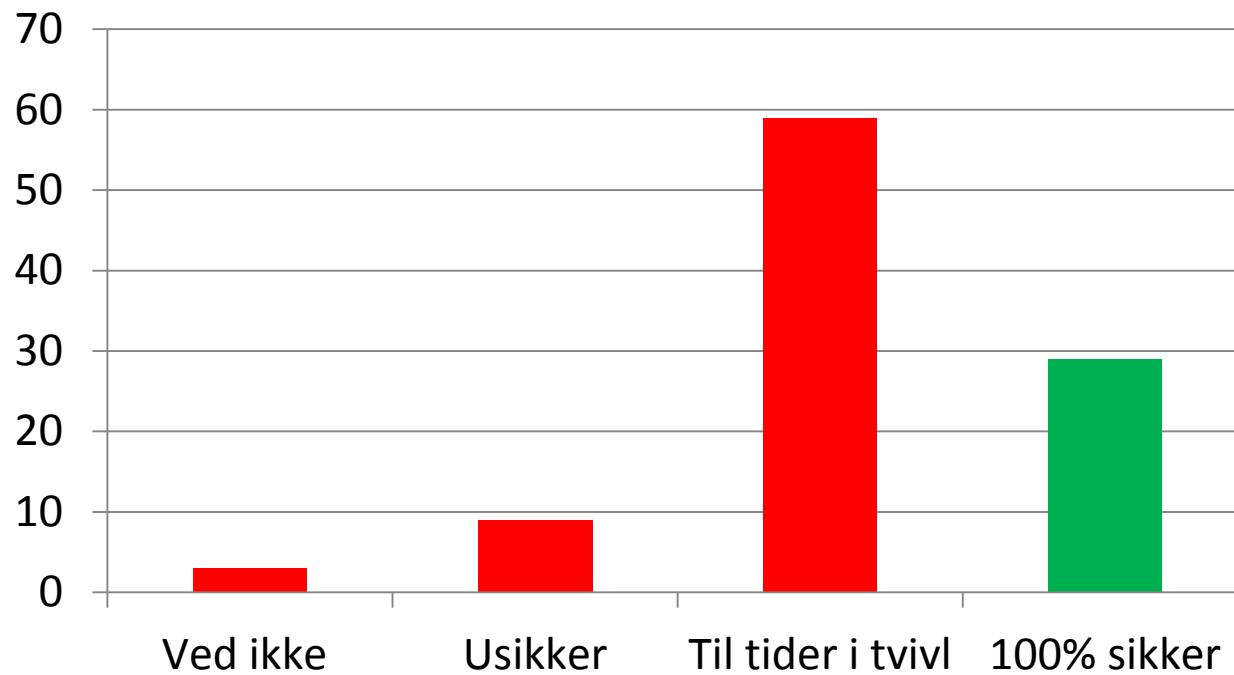
- Gevinstrealisering / Opfølgning
- Effektivisering af arbejdsprocesser
- Færdigudvikling af lokale retningslinjer – Særligt fokusområde!
- Floorwalking
- Workshops/opfølgning
- Fastholdelse af ambassadører og superbrugere
- Aktiv ledelse omkring krav for brug af systemet
- Strategi for projektets videre forløb, herunder videreuddannelse af medarbejdere og uddannelse af nye medarbejdere

Undersøgelse af brugen af ESDH oktober 2013

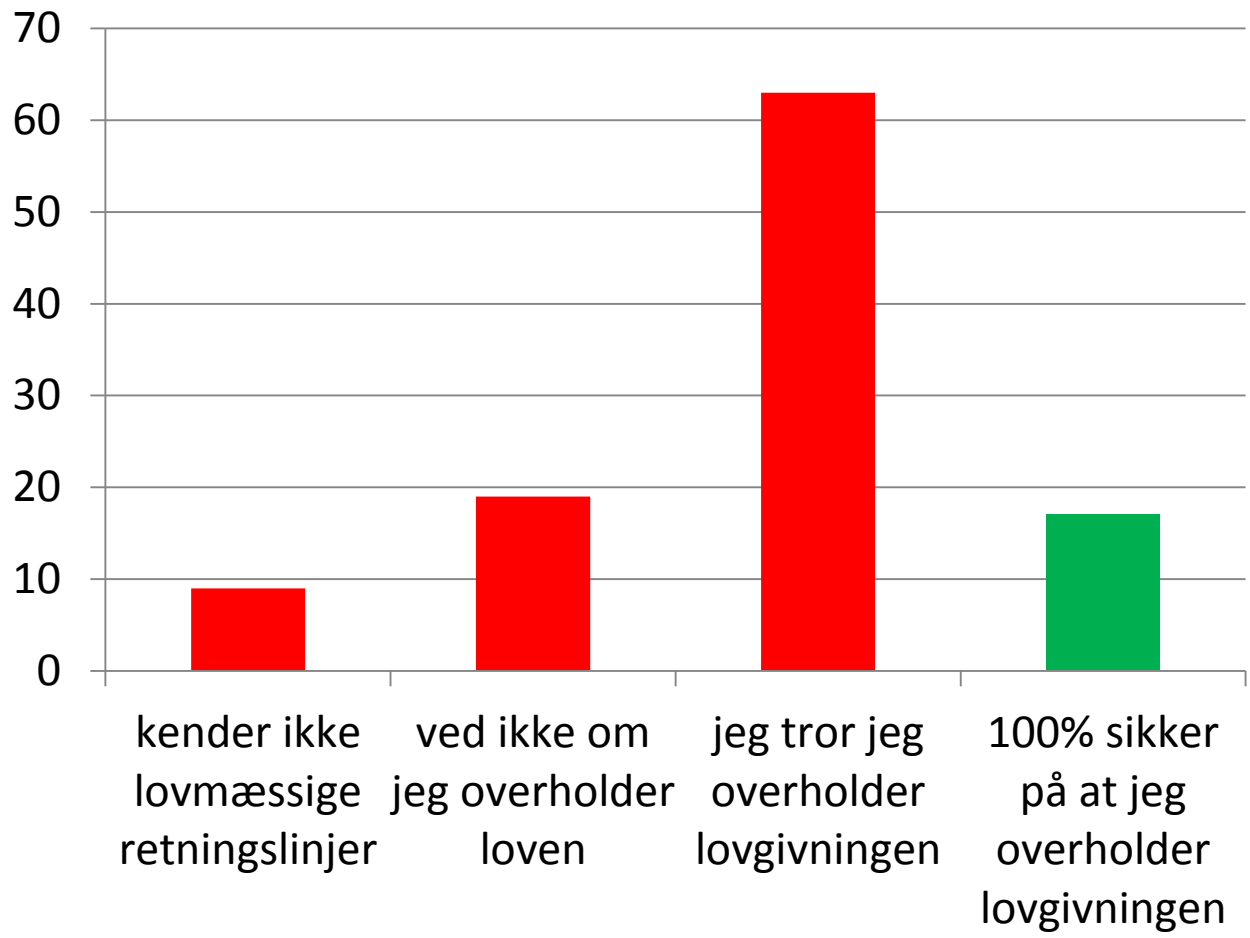
- Anonym spørgeskemaundersøgelse
- 108 tilfældigt udvalgte medarbejdere fra 4 offentlige myndigheder



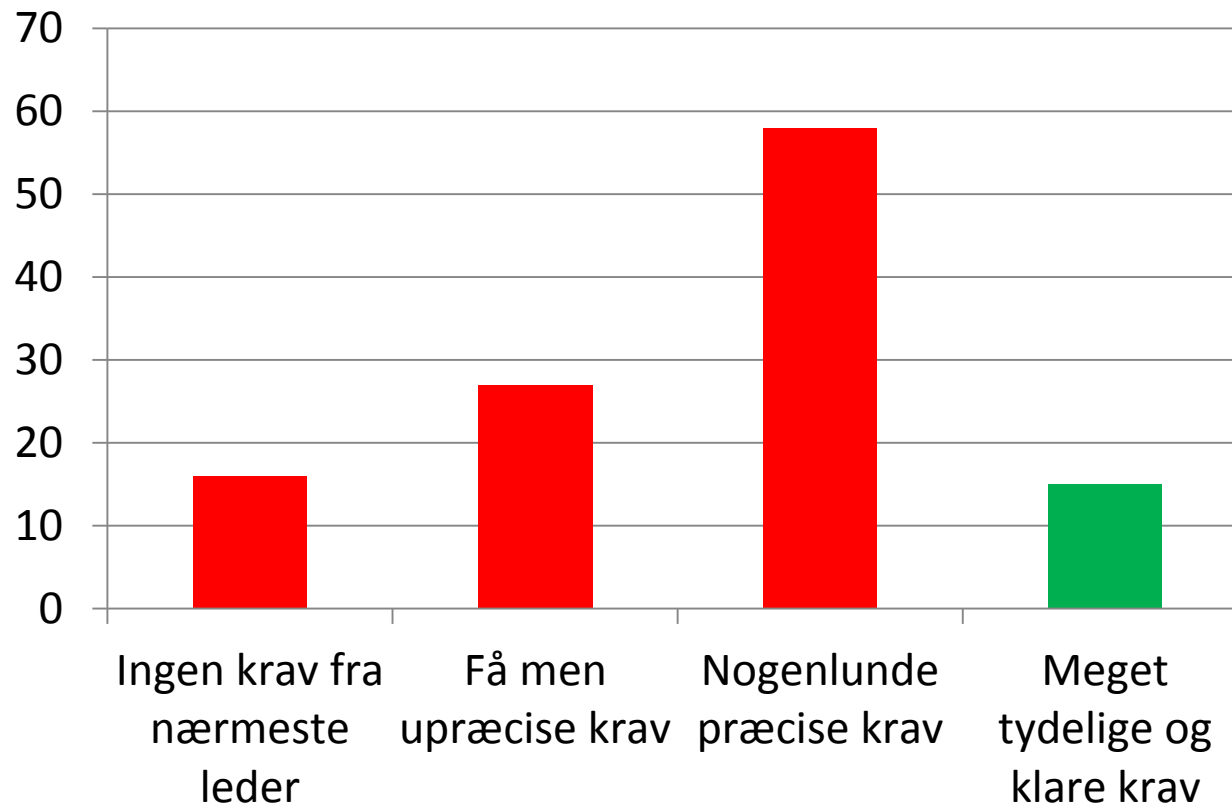
**I forbindelse med journalisering er jeg...
på hvad der skal journaliseres**



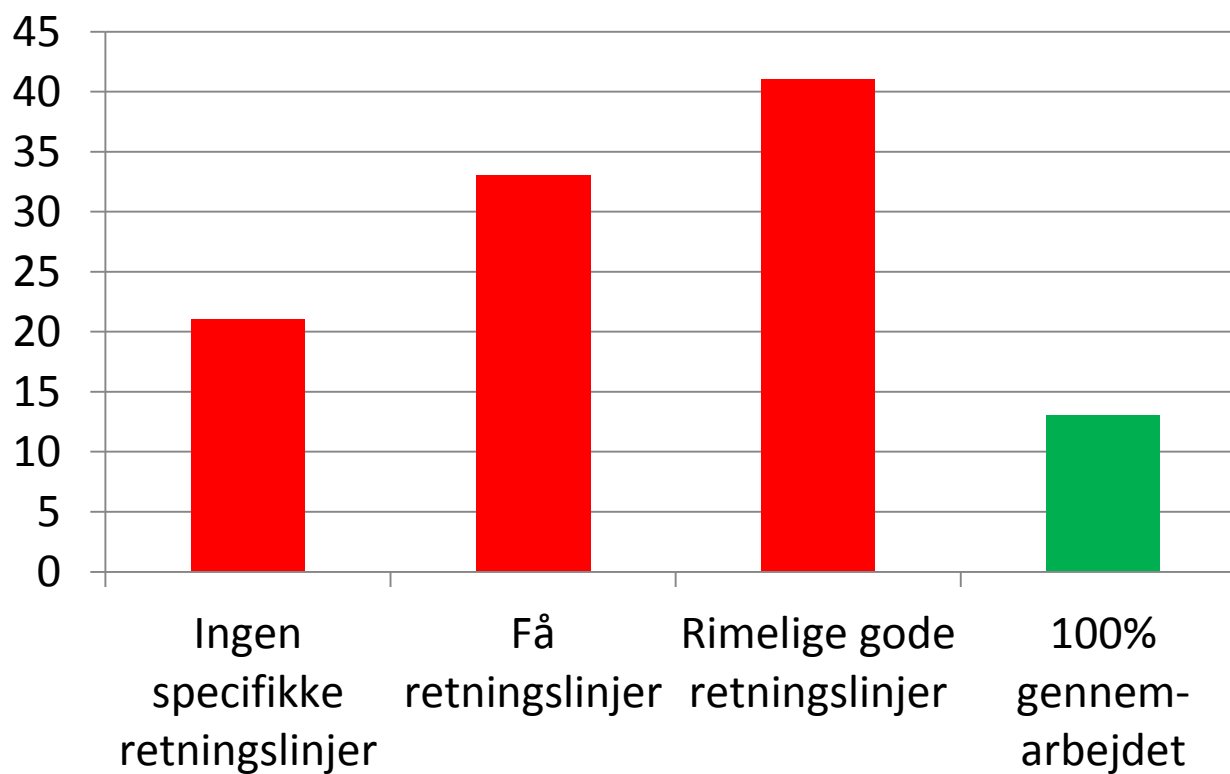
Journalisering og lovgivningen



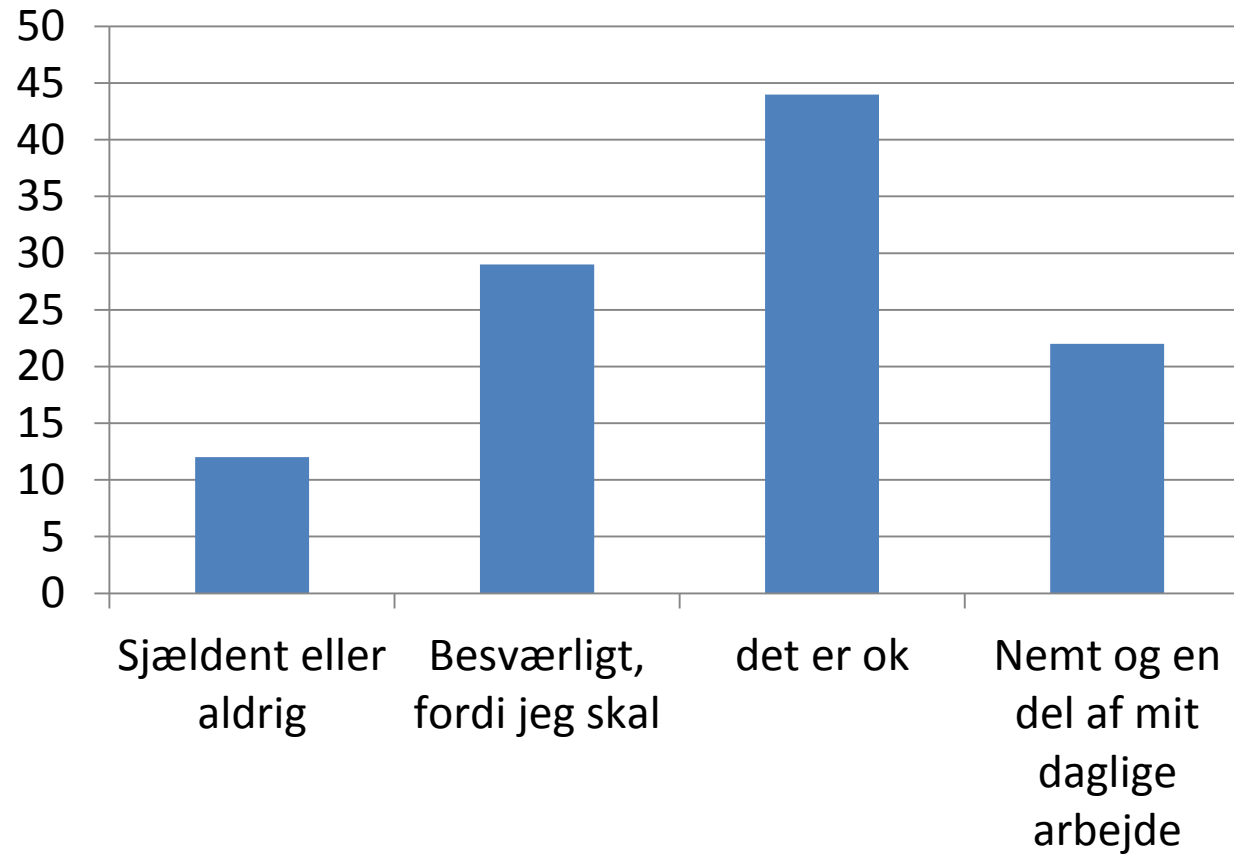
Journalisering og min nærmeste leder



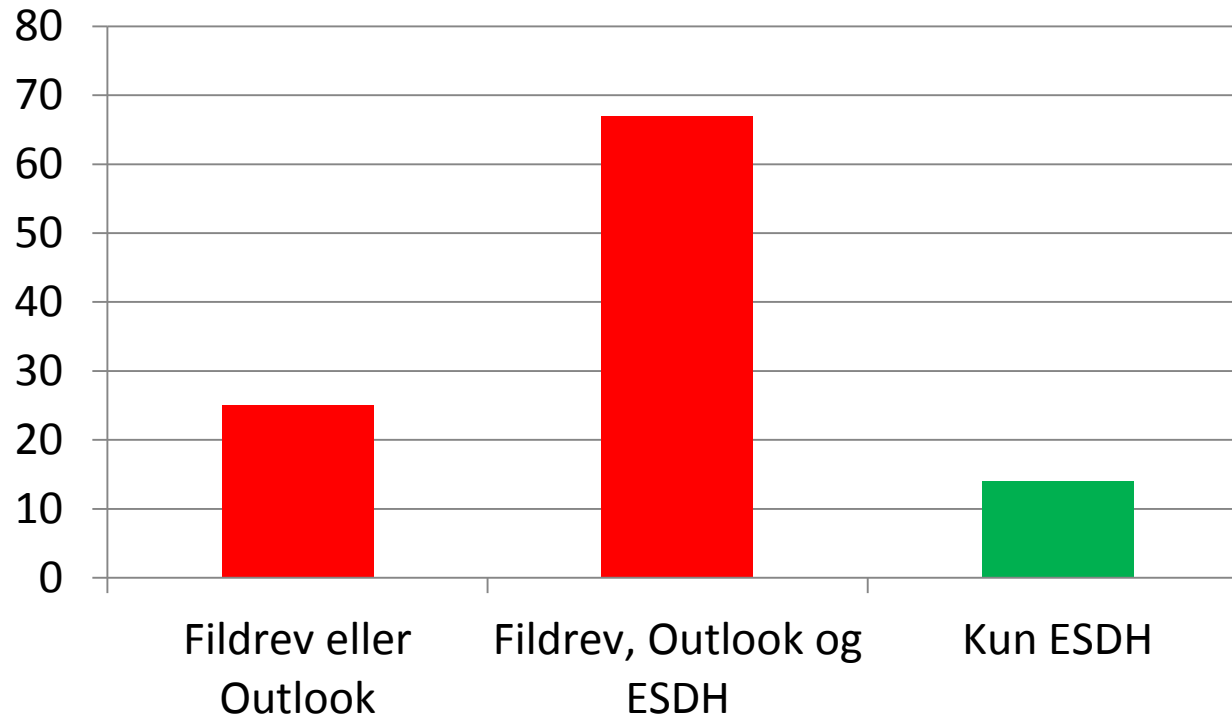
Retningslinjer for navngivning af sager og dokumenter



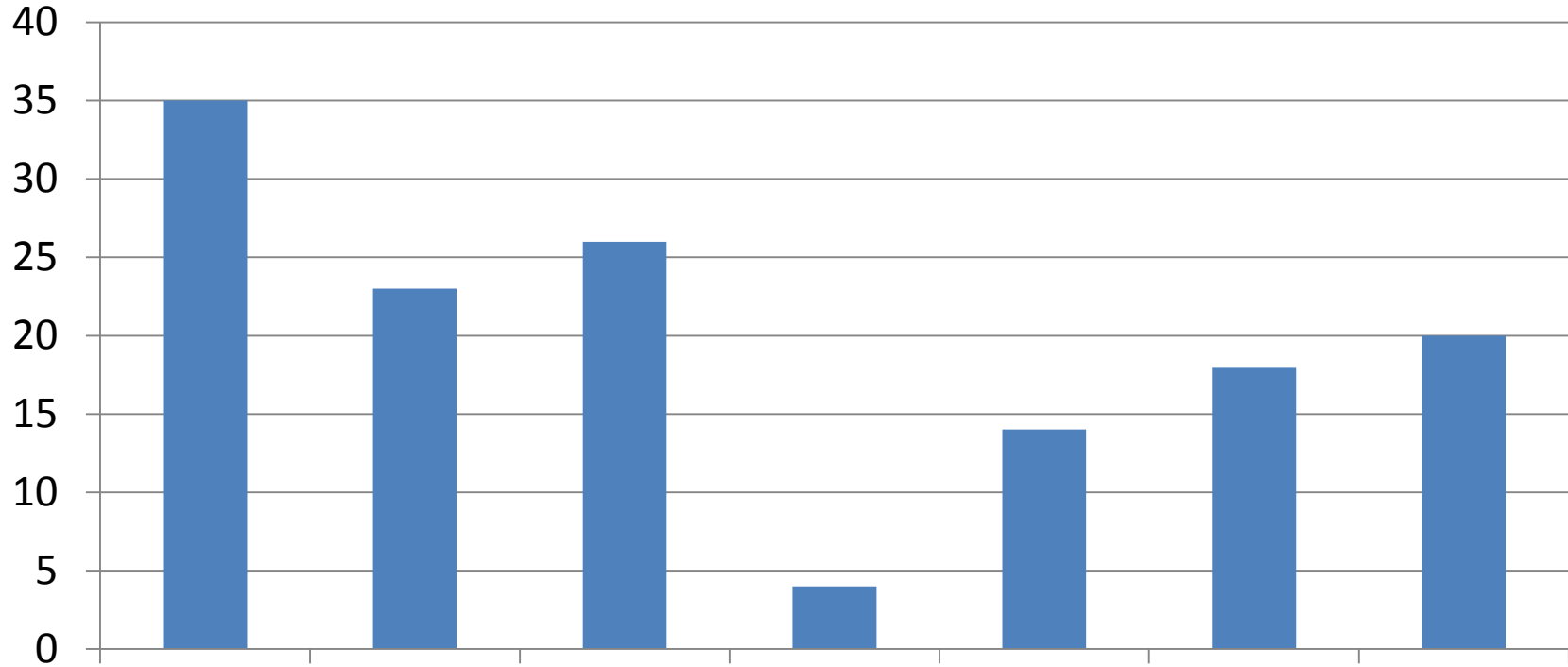
Journalisering generelt



Vigtige dokumenter bliver gemt i



De største udfordringer I forhold til Journalisering



For besværligt at bruge ESDH

Mangler undervisning

Manglende retningslinjer

Ingen krav

Manglende ledelses engagement

Vi har det hele på fildrev eller Outlook

Andet

Kommentarer

- "Det er ok at journalisere, men ekstra arbejdsopgave, som tidligere lå i journalen"
- "Som leder journaliserer jeg sjældent, jeg beder ofte den person jeg samarbejder med i en given sag om at journalisere"
- "Det bliver nedprioriteret, så jeg oftest kun får journaliseret det mest nødvendige på stedet. Så tager jeg opsamlingsrunder hvert halve år hvor jeg får journaliseret i bund. Men jeg er næsten 100% sikker på, at der går noget tabt på denne måde, fordi jeg på dette tidspunkt måske har glemt noget ift. de enkelte sager"
- "Der er ikke specielt nemt overblik over hvad som ligger i sagerne – Det betyder at hvert dokument skal åbnes for at kunne se hvilket et som skal bruges – derfor ligger dokumenterne også på "lokaldrev" afd. bestemt"
- "Det er dovenskab der gør at jeg ikke får journaliseret"
- "Der var problemer med systemet i starten (2008) og så løb det ud i sandet. Jeg ved godt at der lige har været en opgradering, men det har ikke rigtigt været aktuelt for os"

Kommentarer

- "Jeg kender lovgivningen, men jeg ved at jeg ikke altid overholder journaliseringspligten grundet tidspres"
- "Jeg er 100% sikker på at jeg ikke overholder de lovmæssige retningslinjer, der er i forhold til journalisering"
- "Der mangler mulighed for at oprette undermapper. Det ville være lettere hvis der var mulighed for at gruppere dokumenterne"
- "Det er svært at huske at journalisere når der kommer så mange dokumenter ind"
- "Systemet er til tider langsomt"
- "Det kan være svært at finde sager"
- "Vanskeligt at gøre materiale søgbart for andre"
- "Jeg synes generelt at der journaliseres for lidt efter implementering af ESDH"

Udfordringer

- Gamle vaner overføres til det nye system
- Gamle systemer opretholdes (lokaldrev) (Dobbelt "journalisering")
- Ledelsen er usynlig
- Processen går i stå
- Der er ikke viden nok om systemet – myter dannes
- Manglende overholdelse af lovgivning – usikker myndighedsdrift
- Udarbejdelse af lokale retningslinjer
- Optimal brug af it systemer/programmer (ESDH og Office)
- Manglende uddannelse. Praksis og lovmæssigt
- Modstand

Forståelse

- Implementering af ESDH kræver oftest omlægning af arbejdsgange og i visse tilfælde tilsvarende en ændret organisering af opgaverne.
-For visse medarbejdere er omstilling og ny læring en stor udfordring
- At der i organisationen tillige skabes en fælles opfattelse af, at ESDH er det centrale digitale redskab, som medarbejdere og ledere har til at gennemføre deres faglige arbejde
- At der afsættes de nødvendige ressourcer over en lang tidshorisont.
- Fordi I ikke bare skal implementere et nyt system men implementere nye strukturer og arbejdsgange
- Implementering af ESDH er en dynamisk proces, som løbende udvikles gennem brugen af systemet

Showstopper

- Retningslinjer. Navngivning af sager og dokumenter. Sagsgrupper
- Hvordan får jeg tid til det?
ESDH systemet ses ofte som en ekstra byrde, da gamle systemer opretholdes, således at der både gemmes på lokaldrev/mailemailsystem, og så bliver det dobbelt arbejde
- Manglende krav og retningslinjer
- Der bruges meget tid på søgning.
- Man forsøger at overføre gamle procedurer, frem for at bruge teknologiens muligheder
- System hastighed. System problemer
- Udsigt til nyt system/opgradering ødelægger motivationen

Nødvendig organisering

- Ledelsen skal være synlig og stille tydelige krav omkring brugen af systemet. Hvem skal bruge det, hvad skal gemmes i systemet og tydelige retningslinjer skal udarbejdes
- Vejledninger omkring navngivning af sager og dokumenter skal være specifik
- Kvalitetssikring. Der bør være en form for revision for brugen af systemet
- Strategi for at vedligeholde og udvikle medarbejdernes kompetencer
- Strategi for uddannelse af nye medarbejdere

Tips til implementeringen og drift

- Hav fokus på medarbejderne. Det er dem der skal gennemgå processen og sikre gevinstrealiseringen
- Uddannelse skal være så tæt på ibrugtagning som muligt. Helst den efterfølgende dag, hvor der også bør være mulighed for hjælp
- Se ESDH systemet som en vedvarende proces
- Aktive superbrugere/ambassadører til at sikre udviklingen.
Fx ERFA grupper, workshops, kurser
- ESDH revisor til kvalitetssikring



Spørgsmål / Debat

www.esdh-specialisten.dk