

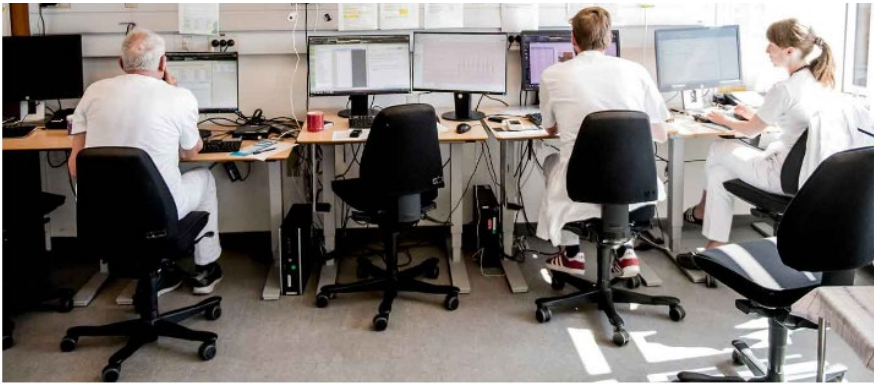
# *Ledelsen af implementeringen af nye EPJ Systemer*

*Region Syddanmark og Region Nordjylland 2021-2023*

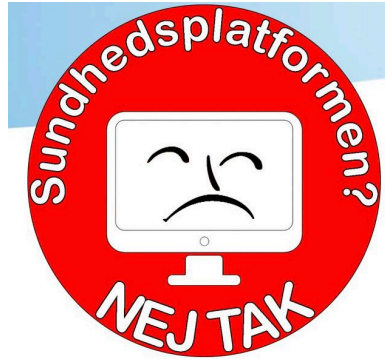
**Resultater fra spørgeskemaundersøgelserne**

Morten Balle Hansen og Anders Kamp Høst, UCL og 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

17/2017

STATSREVISORERNE  
RIGSREVISIONEN



Rigsrevisionens beretning om  
**Sundhedsplatformen**

afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger



Foto: Lars Andersen

## Kras kritik af Sundhedsplatformen i ny bog

**Sundhedsplatformen:  
Aktivitetsfald på sygehuse  
spiser ekstra it-bevilling op**

# 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)

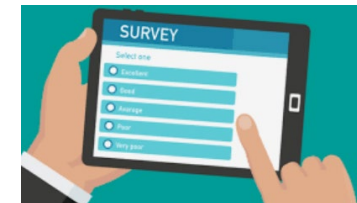
## MMMI, SDU

Thomas Schmidt (SDU)

# Projektets metode – kvasi-eksperiment

## 1. Survey undersøgelser i begge regioner i tre bølger (Morten):

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



## 2. Case-studier - observationer, interviews på afdelinger (Mette)



## 3. Registerdata fra de to regioner (Lasse)



# 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



REGION NORDJYLLAND  
- i gode hænder



AALBORG  
UNIVERSITET

SDU



Erhvervsakademi og  
Professionshøjskole



# 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



REGION NORDJYLLAND  
- i gode hænder



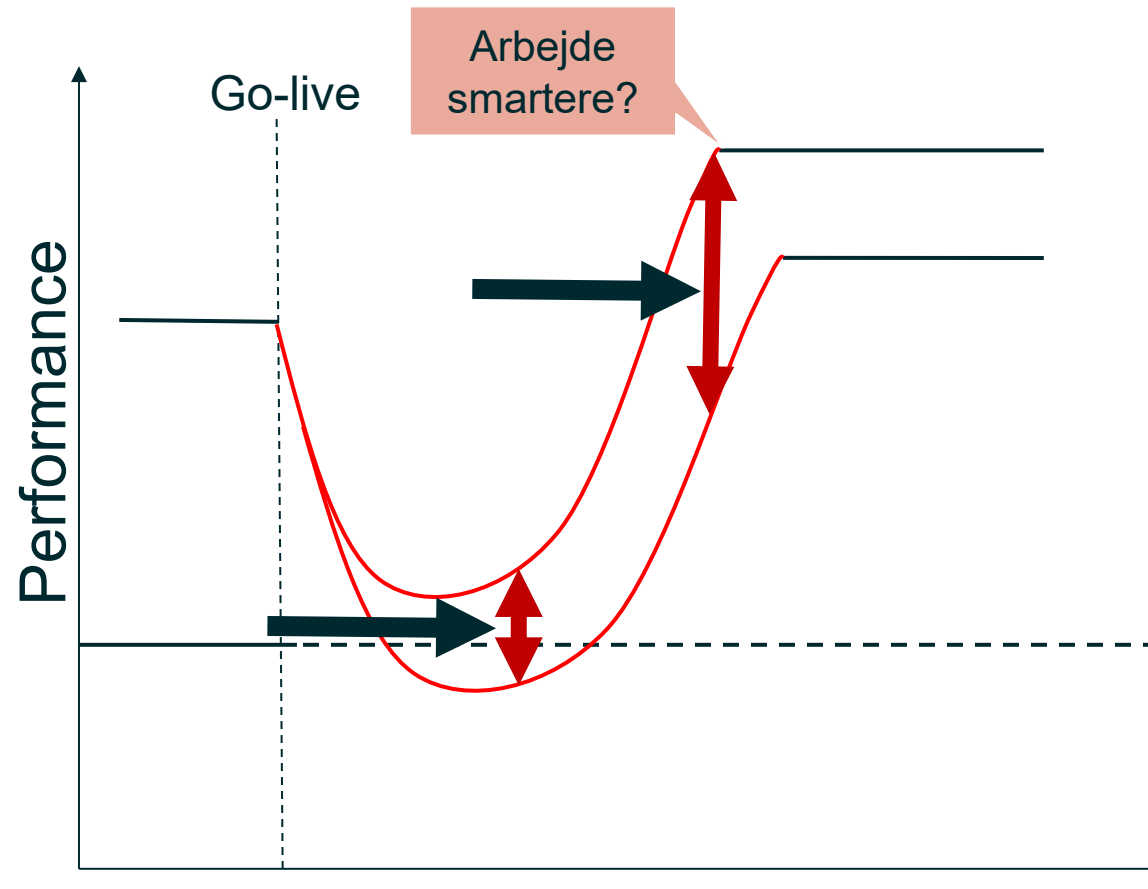
AALBORG  
UNIVERSITET

SDU



Erhvervsakademi og  
Professionshøjskole

# 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!

# 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 undersøgelsen:**

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)



REGION NORDJYLLAND  
- i gode hænder



AALBORG  
UNIVERSITET



Erhvervsakademi og  
Professionshøjskole



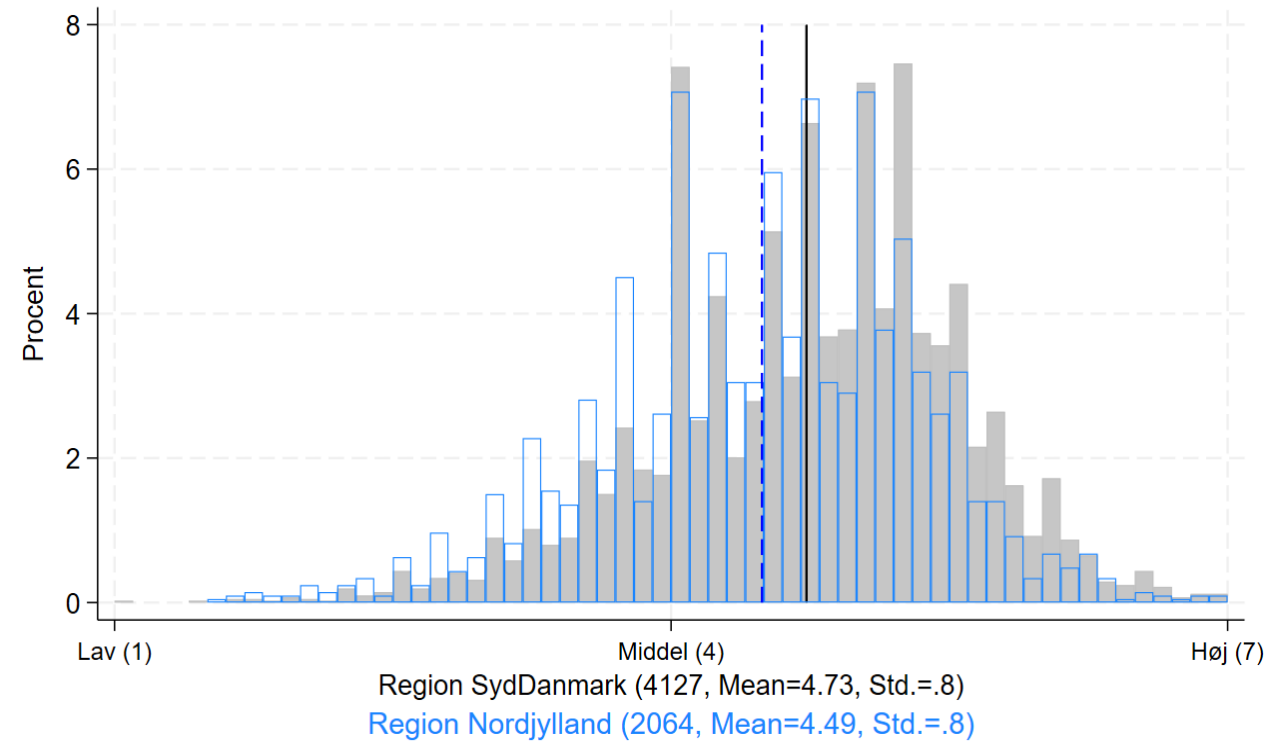
# #1 Funktionalitet i Cosmic og Clinical Suite (før go-live)

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"
- ▶ ...



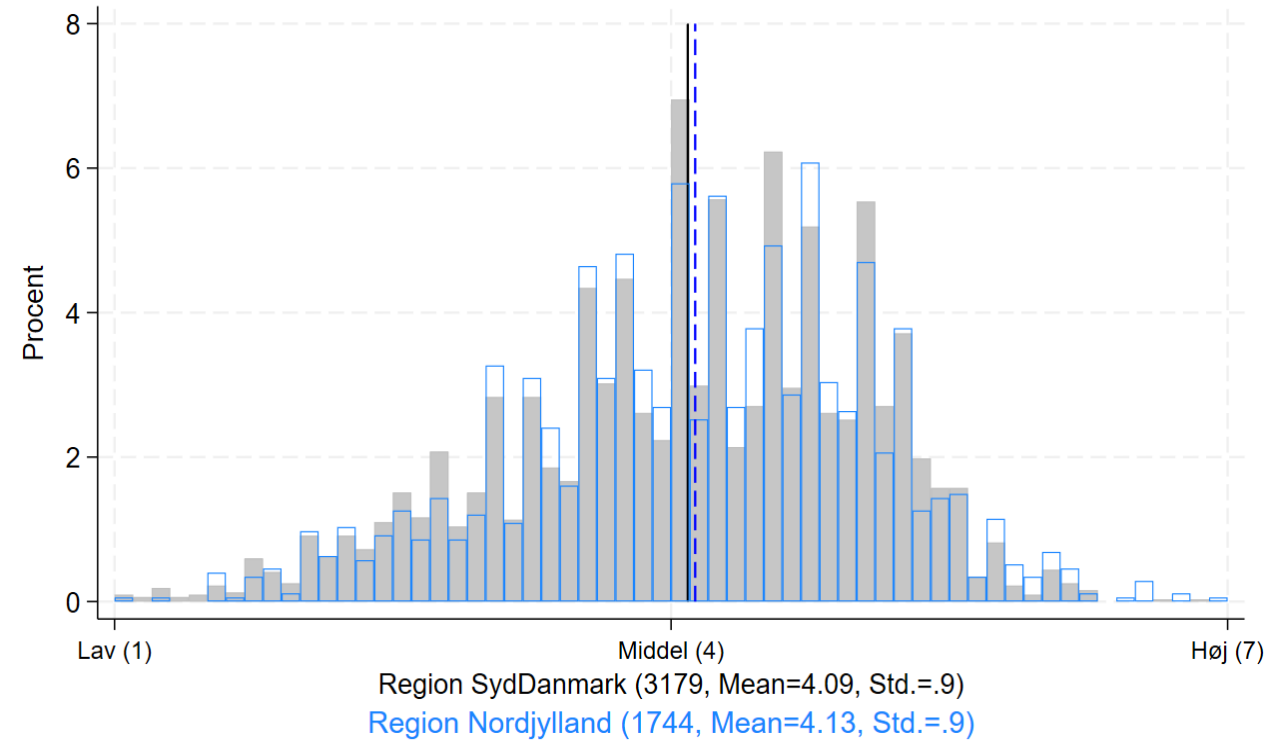
# #1 Funktionalitet i EPJ SYD og NordEPJ (3 mdr. efter)

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"
- ▶ ...



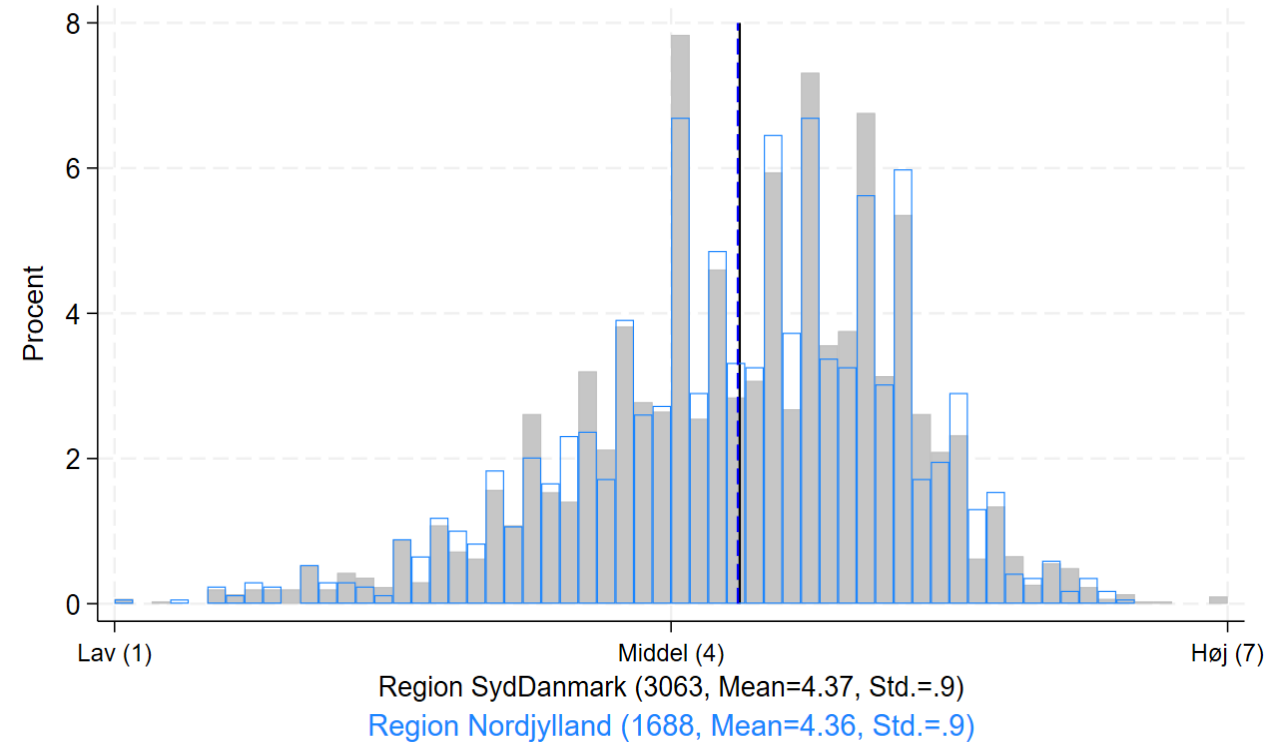
# #1 Funktionalitet i EPJ SYD og NordEPJ (ca. 15 mdr. efter)

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 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 SYD
- ...

## Informerende ledelse (indeks)

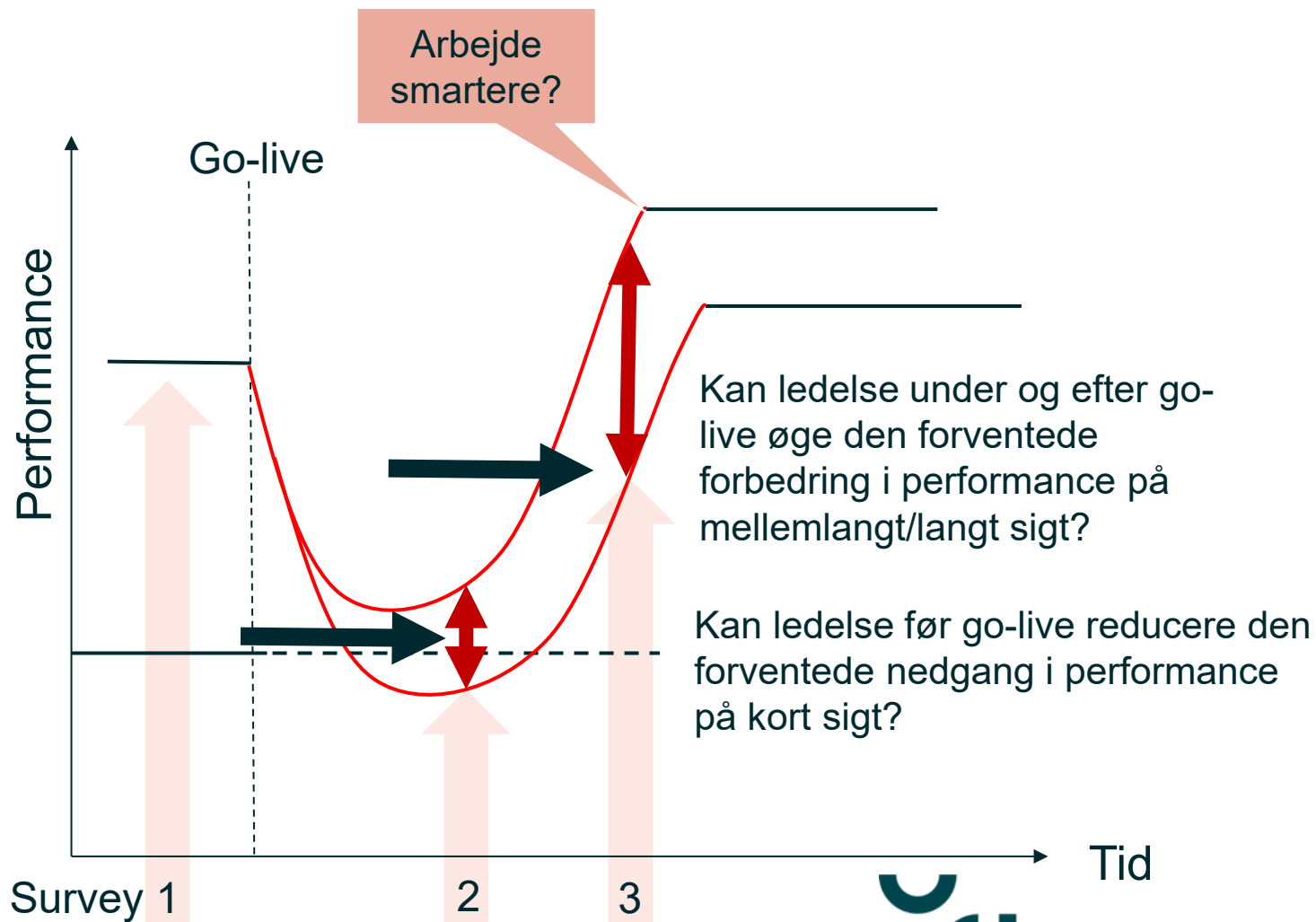
- Jeg har generelt følt mig godt informeret om implementeringen af EPJ SYD
- ...

## Involverende ledelse (indeks)

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

## Engageret ledelse (indeks)

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



REGION NORDJYLLAND  
– i gode hænder



Region Syddanmark



AALBORG  
UNIVERSITET

SDU



Erhvervsakademi og  
Professionshøjskole



# Ledelsesfaktorerers 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!