

Utdata ur Cosmic

Psykiatriförvaltningen, Landstinget i Kalmar län

Utvärderingsrapport

Anna-Lena Nilsson, Clara Axelsson
[2008-08-26]

1. Sammanfattning

Psykiatriförvaltningen hos Landstinget i Kalmar län har sedan driftstarten av vårdinformationssystemet Cosmic våren 2006 inte kunnat få önskad utdata ur systemet. Detta har medfört att Landstinget bl.a. inte kunnat lämna statistiska rapporter till de nationella kvalitetssystem som Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting ansvarar för. eHälsainstitutet i Kalmar fick i uppdrag att utvärdera orsakerna till Psykiatriförvaltningens problem med utdata.

Datainsamling skedde via intervjuer, möten och tidigare resultat producerat av Vård-IT projektet. Intervjuerna gjordes initialt med personal från Cosmicförvaltningen respektive vårdverksamheten. Den enkät som planerades genomfördes dock inte eftersom intervjuerna gav tillräcklig information för att färdigställa en rapport. Uppdragsgivaren tog, efter att ha läst rapporten, beslut om att uppdraget skulle avslutas med den information som hunnit samlas in.

Föreliggande utvärdering visar på att de tekniska förutsättningarna inte fanns för landstinget att få utdata ur Cosmic. Från intervjuerna framkom det bl.a. att det förekom fel i Cosmic Intelligence men även prestandaproblem gällande landstingets servrar. Till detta tillkommer även att landstinget ännu inte använder enhetliga termer och begrepp. Cosmic Intelligence är den del av Cosmic som hanterar utdata. Dess funktion är att extrahera inmatad data och skapa rapporter med det utdata man önskar. Problemen med Cosmic Intelligence tillsammans med de andra problemen gav en tydlig orsaksbild. Hur stor del av utdataproblemet dessa faktorer individuellt medför kan dock inte föreliggande utvärdering säga. Landstinget har inte dokumenterat problembilden för utdata och inte heller utfört systematiska tester. De nämnda problemområdena är dock kända för landstinget vilket kan läsas i slutrapporten av implementeringsprojektet Vård-IT.

Psykiatriförvaltningen använder idag, till skillnad från andra klinker, inte det administrativa diagnosverktyget i Cosmic. Användningen av detta skulle underlätta utdata gällande diagnos. Att Psykiatriförvaltningen inte har infört diagnosverktyget beror på att detta verktyg inte hade levererats av leverantören Cambio vid den tidpunkt då Cosmic infördes på Psykiatriförvaltningen samt att de inte var beroende av diagnosutdata, då deras ersättningsystem inte krävde det.

Cosmic förvaltningsenhet är fortfarande under uppbyggnad och har inte tillräckligt med resurser för att samtidigt arbeta strategiskt, drifta systemet, supporta användarna och parallellt med detta både testa systemet och interagera med leverantören. Detta har även medfört att de tydliga rutiner och arbetsprocesser mellan vårdverksamheten och Cosmicförvaltningen, som skulle behövas för att underlätta kommunikationen, informationen och förbättringsarbetet inom landstinget, ännu inte har arbetats fram.

2. Bakgrund

Landstinget i Kalmar län startade implementeringen av vårdinformationssystemet Cosmic årsskiftet 2005/2006. Först ut att införa systemet var Psykiatriförvaltningen som nu har haft Cosmic i drift i ca 2 år med start våren 2006. Leverantör av systemet var Cambio Healthcare Systems.

Sedan driftstarten har Psykiatriförvaltningen inte kunnat lämna rapporter över viss utdata till kvalitetssystem som Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting ansvarar för.

eHälsoinstitutet fick i slutet av mars 2008 i uppdrag att utvärdera orsakerna till att psykiatriförvaltningen inte får säkerställd utdata från Cosmic.

3. Mål

Målet för utvärderingen var att beskriva varför psykiatriförvaltningen inte får säkerställd utdata från Cosmic och ge eventuella åtgärdsförslag på detta. Avrapportering skulle ske i början av juni och slutrapport i början av augusti -08.

4. Genomförande

Strategin för utvärderingen av Cosmic inom Psykiatriförvaltningen var att jämföra vad som tekniskt var möjligt för Cosmicsystemet att producera rapporter med specifik utdata med hur vårdpersonalen praktiskt hanterar systemet gällande inmatning av vårddata, uttag av rapporter etc.

Datainsamling skulle ske via intervjuer och enkät. Intervjuerna skulle fokusera på att få information som rörde Cosmicsystemets tekniska status och enkäten skulle ge en bild över vårdpersonalens kunskap, utbildning och rutiner som rörde det dagliga arbetet med Cosmic.

Täta möten och samtal med uppdragsgivaren, Jaqueline Bonneau, skedde i en tidig fas för att avgränsa uppdraget och för att kunna få en effektiv datainsamling. Bland annat uppkom då önskemål om att skicka ut en enkät till alla anställda inom Psykiatriförvaltningen. Ett brev författades och skickades till ledningen som underlag för beslut om att kunna genomföra detta enkätutskick, bilaga 1.

Ett gruppmöte hölls 2008-04-03 med, av uppdragsgivaren, utvalda deltagare. Syftet var att ge ytterligare information inför problematisering och avgränsning av utvärderingsuppdraget.

Utifrån den information som kom fram vid gruppmötet skapades projektplan inklusive tidsplan samt arbetsbilder, bilaga 2-4. Projektplan skulle ligga till grund för ett kontrakt mellan Landstinget i Kalmar län och eHälsoinstitutet, Högskolan i Kalmar. Projektplanen skickades till uppdragsgivaren.

Dokument med tidigare resultat som legat som underlag för utvärderingen:

- Slutrapport Vård-IT
- PENG-analys Vård-IT
- Handlingsplan för säkerställande av drift och funktionella behov i Cosmic Intelligence

När flertalet intervjuer hade genomförts togs beslutet att inte påbörja enkäten eller boka in fler intervjuer då resultat från de intervjuer som genomförts gav information som medförde att enkätutskicket inte behövde göras. Istället valdes att avlägga en första rapport som underlag för beslut om utvärderingens fortsättning och inriktning. Rapporten skickades 2008-04-30 till uppdragsgivaren som därefter tog beslut att inte fortsätta datainsamlingen utan att slutföra uppdraget med data som inhämtats via intervju, möte och dokument.

5. Resultat

Ett gruppmöte hölls den 2008-04-03 med representanter från Psykiatriförvaltningens Cosmicgrupp. Under mötet diskuterades rutiner, arbetsprocesser och befogenheter för de professioner som var involverade i Cosmic och handhade utdatarapporter. Under detta möte togs även beslut över vilka "utdataspår", dvs. från inmatning av vårddata till uttag av rapport med den specifika utdatan, som skulle granskas. Valet blev att följa *diagnos och väntetider*. Beslut togs även att låta enheterna *öppen- och slutenvård BUP* och *öppen- och slutenvård Vuxen* utgöra respondentgrupper. Deltagare vid mötet var: Jacqueline Bonneau, uppdragsgivare, Christina Darell Andersson, sekreterare Barbro Nilsson, ABC kliniken, Hans Jungstedt, psykiatriöverläkare, Eva Åhlin, sekreterare psykakuten och Pia Hultgren, skötare psykiatrikliniken.

Ett antal intervjuer av informell karaktär genomfördes under tidsperioden 2008-04-14—04-25 med Martina Arvidsson, Cosmicförvaltningen, Helena Engström, tidigare Cosmicförvaltningen, Barbro Nilsson, ABC-kliniken, Rudi Blob, Cosmicförvaltningen, Tommy Hagman, Cosmicförvaltningen och Philip Johansson, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Kortare samtal per telefon genomfördes med Affe Lindén, Cosmicförvaltningen och Katarina Thomelius, Cosmicförvaltningen

Genomförda intervjuer gav resultat enligt nedan. Även andra problem med hur Cosmic skulle kunna stötta eller inte stötta vårdenhetens dagliga verksamhet uppkom men tas inte med i denna rapport.

- Rent tekniskt så förekommer det kända "fel" i Cosmic Intelligence som åsamkar att det inte går att få säkerställd utdata. Cosmic Intelligence funktion är att extrahera inmatad data från Cosmic och skapa rapporter för det utdata man önskar.
- Upphandlingen som gjordes av Cosmic tycks innehållit oklarheter som landstinget först blivit medveten om för sent. Från att ha trott att man köpte ett "standardsystem" har landstinget blivit medveten om att Cosmic är ett system under utveckling, att Cambio inte har kapacitet att bistå landstinget i den omfattning som problem uppstår, att arbetet med konfigurering för varje vårdenhet gör systemet än mindre standardiserat, att behovet av serverkapacitet överskreds långt innan det som sagts och att den sagda kompatibiliteten med Oracle AIS inte var helt tydlig.
- Det förekommer prestandaproblem med landstingets servrar vilket orsakar stokastiska problem i vårdprocessen såsom fel i indata, t.ex. time-out dubbellagringar, bortfall av information etc.

- Konfigureringen har visat sig utgöra problem då varje vårdenhet styr utseendet i de olika delarna i vårdsystemet. Problembilden är inte konsekvent och det finns inte dokumenterade tester och/eller valideringsrapporter som beskriver när fel uppstår eller ej.
- Landstinget använder inte enhetliga termer och begrepp vilket är ett måste för att få säkerställd utdata.
- Förvaltningen av Cosmic är under uppbyggnad samtidigt som de inte har tillräckligt med resurser för att samtidigt arbeta strategiskt, drifta systemet, supporta användarna och parallellt med detta testa systemet och interagera med leverantören.
- Avsaknad av rutiner och arbetsprocesser mellan vårdverksamheten och Cosmicförvaltningen gör att landstinget inte har en övergripande problembild som man kan utgå ifrån vid sina prioriteringar gällande support, krav på uppdateringar, utbildning etc.
- Ett antal insatser görs idag internt inom landstinget gällande utdataproblem i anslutning till Cosmic. Dock saknas en sammanhållen styrning. Följande aktiviteter noterades
 - Philip Johansson m.fl. följer upp avvikelser i utdata mot respektive verksamhet.
 - Katarina Thomelius har tagit fram mallar för tillgänglighetsutdata som skall användas ute på vårdenheter.
 - Kundgrupp Cosmic har begärt en åtgärd från Cambio för säkerställande av Cosmic Intelligence.
- Landstinget i Kalmar län har inte tecknat något supportavtal med Cambio. Cambio har inte fullt tagit till sig de problem med Cosmic som Landstinget i Kalmar län har och som de har kommunicerat direkt eller som part i Kundgrupp Cosmic.
- Psykiatriförvaltningen använder idag, till skillnad från andra klinker, inte det administrativa diagnosverktyget. Användningen av detta skulle underlätta utdata gällande diagnos.

6. Diskussion

Projektet Vård-IT, som hade ansvar att implementera Cosmic, hade inga SMARTA (specifika, mätbara, realiserbara, tidssatta, accepterade) mål, förutom tidsaspekten, att arbeta mot. Projektet arbetade istället mer mot en vision och hade därmed svårt att uppnå sitt mål. Goda initiativ togs i förarbetet inför Vård-IT projektet såsom verkställandet av en PENG-analys men inga svar fanns på om hemtagningen av de nyttor som beskrivs har följts upp och/eller uppnåtts. Att landstinget inte följt upp insatser och att projektet Vård-IT inte överlämnade ett väldokumenterat och välfungerade system och inte heller en förvaltningsorganisation som tydligt var integrerat i landstingets organisation, har medfört att den förvaltningsorganisation som finns och vårdverksamheten själva mer jobbar med brandutryckningar gällande Cosmic än förvaltning och förbättringar/utveckling.

Hur kan man sätta press på en systemleverantör? Idag arbetar Landstinget i Kalmar län med andra landsting som har infört Cosmic. Flera beställare som systematiskt arbetar för att ställa enhetliga krav till leverantören är ett mycket bra grepp och gör att leverantören har möjlighet att bättre prioritera var support- och utvecklingsinsatserna ska ligga. Dock bör Landstinget i Kalmar län även arbeta internt inom sitt eget landsting med att samverka över organisationsgränserna. För att underlätta hanteringen av det befintliga Cosmic bör landstinget fokusera på att finna en organisationsstruktur som både Cosmicförvaltningen och vårdverksamheten kan jobba efter i enad front för att underlätta kravställningen mot Cambio. Personalen önskar mer stöd av sin ledning att få speciellt avsatt tid för att kunna ta ett helhetsgrepp och inte som nu att ständigt göra "walk-arounds" för att komma runt problemet. Ökad samverkan inom landstinget skulle bidra till att ge en översiktsbild som bättre rimmar mot verkligheten. Idag sker olika typer av insatser och utvärderingar kring Cosmic och dess användning inom landstinget. Det är viktigt att dessa insatser är en del av den övergripande plan Landstinget i Kalmar län har för att nå målet "en sammanhållen patientjournal" som även indirekt skall ge säkerställd utdata.

Föreliggande utvärdering visar på att Psykiatriförvaltningen inte kunde skapa rapporter med utdata ur Cosmic beroende på att de tekniska förutsättningarna inte fanns. Då utvärderingen blev begränsad i sin omfattning besvarar den inte om vårdpersonalen handhar Cosmic rätt, dvs matar in rätt data på rätt ställe och skapar rapporter på rätt sätt. Innan Landstinget i Kalmar län kan vara säkra på att få säkerställd utdata bör tekniken, term- och begreppsapparaten och vårdverksamhetens arbetsprocesser vara framtagna för att vidare systematiskt testas.

7. Rekommendation

Nedanstående handlingsplan inbegriper både Psykiatri- och Cosmicförvaltningen. Uppdelningen är i tidsperspektiv *kortsiktigt* – efter sommaren, *mellansiktigt* – hösten/vintern, *långsiktigt* – under och efter införandet av Cosmic 7.2, dvs. 2009 framåt.

Handlingsplan

- Kortsiktigt – för att kunna få utdata, dock ej säkerställd
 - Börja använda diagnosverktyget i PAS.
 - Sammanställ rutiner kring prioriterad utdata med hjälp av Cosmicförvaltningen. Testa och validera dessa rutiner. Dokumentera.
 - Se över och prioritera internt arbete som pågår inom landstinget gällande utdata.
 - Formalisera en organisation i psykiatrivksamheten som är samarbets- och diskussionspart med Cosmicförvaltningen och informations- utbildningspart inåt den egna verksamheten. Säkerställ att detta arbete ges egen, prioriterad, tid.

- Mellansiktigt – för att kunna få säkerställd utdata, men ej via Cosmic Intelligence
 - Åtgärda problem med serverprestanda.
 - Skapa en walk-around kring Cosmic Intelligence och dess datapumpar.
 - Kartlägg systemet och säkerställ strukturer gällande organisation, termer och begrepp så att enhetlighet uppnås inför en uppgradering till Cosmic 7.2.
 - Identifiera, validera och konfigurera den indata som skall vara tvingande för att i högre grad säkerställa utdata.

- Långsiktigt - för att kunna få säkerställd utdata via Cosmic
 - Säkerställ genom tester och validering att prestanda, konfigurationer och rutiner är relevanta, adekvata och fungerande.
 - Säkerställ att Cambio jobbar mot samma mål som Lanstinget i Kalmar län.

6. Bilagor

Bilaga 1 – Brev till landstingsledningen

Bilaga 2 - Projektplan

Bilaga 3 – Tidsplan

Bilaga 4 – Systembild på uppdraget

Bilaga 1.

2008-04-16, eHälsainstitutet

eHälsainstitutet, Högskolan i Kalmar, www.ehalsainstitutet.se, har fått i uppdrag av Psykiatriförvaltningen, Landstinget i Kalmar län, att utvärdera varför de inte kan få säkerställd utdata från Cosmic. Kontaktperson är Jacqueline Bonneau, kvalitetssamordnare.

Utvärderingen kommer att ske under perioden 2008-04-04 - 2008-06-16 och fokusera på att beskriva vilka steg som behöver tas och är viktiga, och vilka funktioner som bör vara involverade, för att ge säkerställd utdata. Detta kommer att göras genom att jämföra den teoretiska/tekniska möjligheten att få ut säkerställd utdata ur Cosmic med hur det praktiskt arbetas med Cosmic ute på vårdenheter. Denna jämförelse kommer att utmynna i en lista där vi beskriver de diskrepanser vi ser och, där det är möjligt, lämnar åtgärdsförslag.

Datainsamling kommer att ske bl.a. med intervjuer och enkät. Enkäten är tänkt att användas för datainsamling av vårdenheternas praktiska arbete och för att få hög svarsfrekvens diskuterade vi med Jacqueline Bonneau om möjlighet att få sända ut vår webbenkät till all personal inom psykiatri. Detta skulle ge en holistisk bild över problemet vilket vi ser som en mycket väsentlig del i utvärderingen. Detta underlag kommer även att underlätta framtagandet av en behovsbild per vårdenheter/profession etc.

Enkäten kommer att skickas ut och ges möjlighet att besvaras under en vecka i mitten av maj 2008. Enkäten kommer att bestå av enkla frågor som, till största del, kommer att kunna besvaras med ja- eller nej frågor och/eller instämmandegradfrågor och ta ca 10 minuter att besvara.

Med vänliga hälsningar,
Anna-Lena Nilsson och Clara Axelsson

Bilaga 2



Utvärdering av Cosmic på Psykiatriförvaltningen, Landstinget i Kalmar län

1. Bakgrund

Vårdinformationssystemet Cosmic, som successivt införs inom Landstinget i Kalmar län, har varit i full drift inom psykiatrin i ca 2 år.

Sedan driftstarten har psykiatrin inte kunnat rapportera in säkerställd data till något av de kvalitetssystem som Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting ansvarar för. Psykiatriverksamheten kan inte heller själva få ut säkerställd data ur systemet för att kunna mäta och bedriva förbättringsarbete på ett bra sätt.

eHälsainstitutet har blivit tillfrågad att utvärdera orsakerna till att psykiatriförvaltningen inte får säkerställd utdata från Cosmic.

2. Mål

Målet för utvärderingen är att beskriva varför psykiatriförvaltningen inte får säkerställd utdata från Cosmic. Detta kommer att beskrivas genom funna diskrepanser mellan teori (vad som är tekniskt möjligt) och praktik (hur indata och utdata hanteras på vårdenheter och i Cosmic). Åtgärdsförslag kommer att lämnas där så är möjligt.

En första avrapportering kommer att ske 2008-06-16 till uppdragsgivaren. Därefter kommer en skriftlig rapport att överlämnas.

3. Genomförande

Utvärderingen kommer att följa SUV-modellens holistiska angreppssätt men kommer inte, pga. för kort utvärderingstid, att kunna följas fullt ut. Den första fasen består av en inledande avgränsning och inhämtande av information av vad som tidigare gjorts på området. Detta kommer bl.a. att göras genom att kalla till ett inledande möte med nyckelpersoner som är utvalda av landstinget. Därefter, med utgångspunkt från vad som kommit fram under mötet, kommer ett utvärderingssystem att definieras. Intressenter, händelsestrådar och aktiviteter på alla nivåer inom psykiatrin kommer att identifieras och planeras intervju och/eller enkät för. och diskuteras med uppdragsgivaren

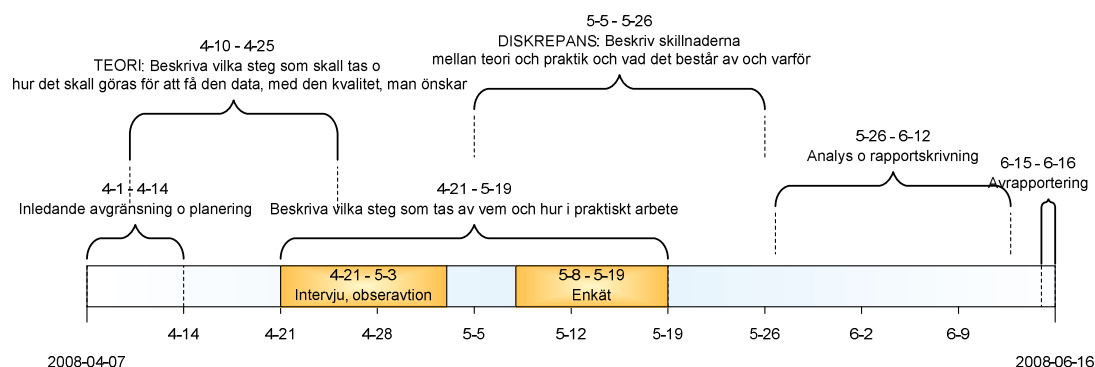
Nästkommade faser benämns ”teori” och ”praktik” där fokus kommer att vara att beskriva vilka steg som behöver tas och är viktiga och vilka som är involverade för att ge säkerställd utdata ut ur Cosmic. Tillsammans med uppdragsgivaren har utdata ”diagnos” och ”vårdgaranti” valts att agera exempel i utvärderingen. Detta med reservation om vi under utvärderingens gång märker att dessa ”utdata trådar” inte är generaliserbara. Resultatet kommer att bli i form av en beskrivande diskrepanslista där även åtgärdsförslag, där så är möjligt, ska kopplas.

4. Metod

Teorifasen kommer att ske via intervjuer med bl.a. nyckelpersoner från Cosmicförvaltningen. I ”praktikdelen” kommer däremot datainsamlingen att ske både med intervjuer och via en enkät.

5. Tidsplan och budget

Tidplanen på uppdraget är från 2008-04-03—2008-06-16. I nedan bild visas de olika stegen i utvärderingen.



Aktivitet	Tidsåtgång (h)	Kostnad (kr)
Inledande avgränsning, planering	60	21000
Teorifasen	50	17500
Praktikfasen	100	35000
Diskrepansfasen	40	14000
Analys, rapportering	100	35000
TOTALT		122500

6. Bemanning

Anna-Lena Nilsson, eHälsainstitutet

Clara Axelsson, eHälsainstitutet

Kontaktperson uppdragsgivare: Jacqueline Bonneau, Landstinget i Kalmar län

7. Redovisning och spridning

En avrapportering kommer att finnas klar 2008-06-16. Uppdragsgivaren kommer då att ges möjlighet att kommentera. Därefter slutförs en skriftlig rapport.

Muntliga avrapporteringar kommer kontinuerligt att ske till uppdragsgivaren.

8. Etik och legala aspekter

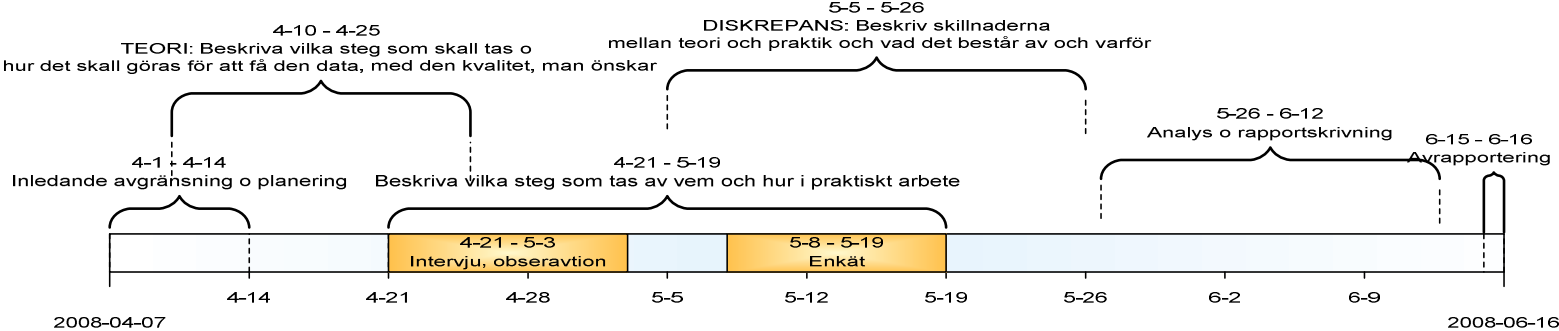
Etiska aspekter behöver ej ta hänsyn till då utvärderingen är ett uppdrag från huvudman där endast personal kommer att tillfrågas.

9. Uppdragsgivare

Förvaltningsledningen, Psykiatriförvaltningen i Landstinget i Kalmar län.

Kontaktperson Jacqueline Bonneau, kvalitetssamordnare.

Bilaga 3, Tidsplan



Bilaga 4. Systembild

