

Kommuneoverlegemøte – Scandic Hell Hotell, Stjørdal 7. juni 2019

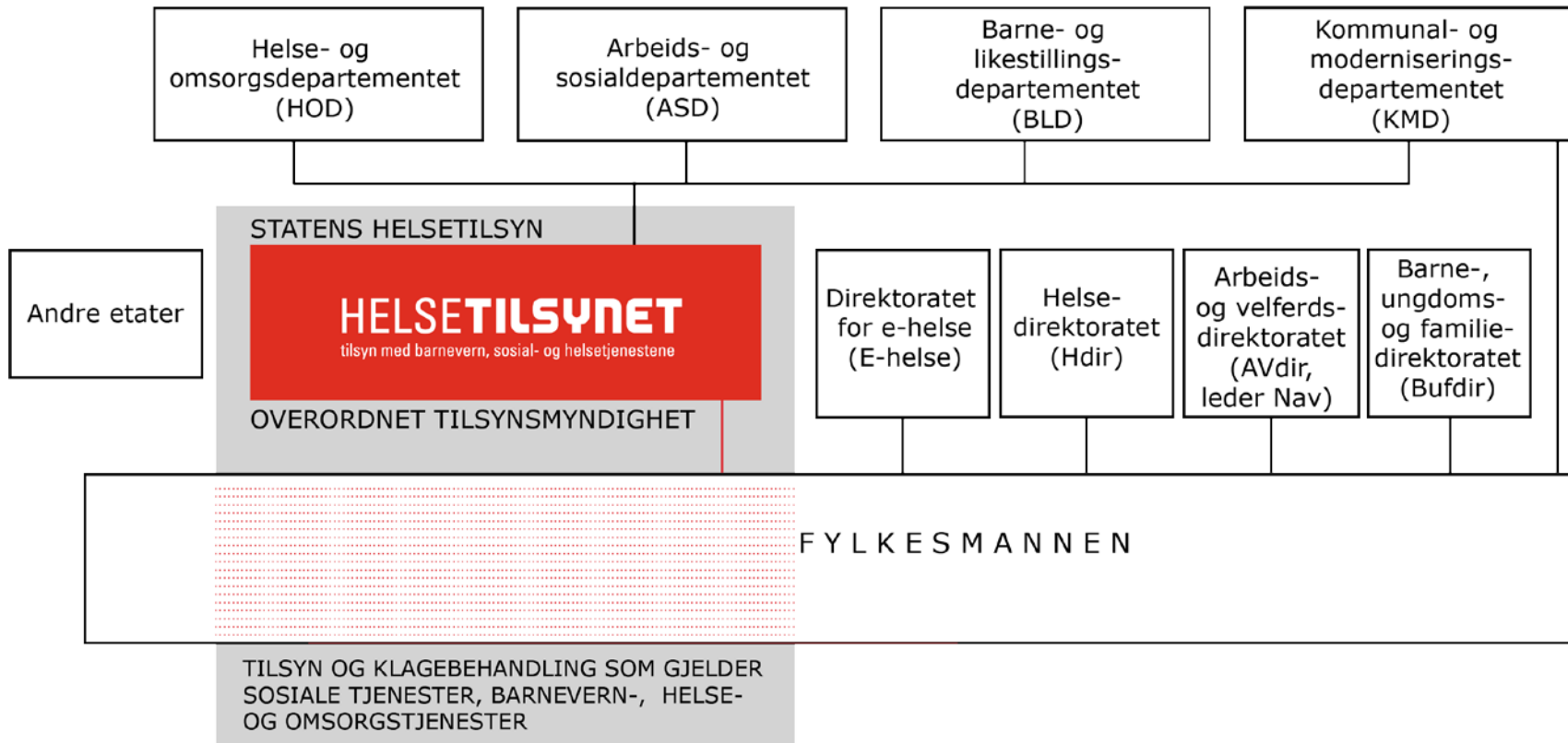
Digitale legekonsultasjoner sett i fra tilsynsmyndigheten – forsvarlighet og tilsynsmessige konsekvenser

Direktør Jan Fredrik Andresen

Statens helsetilsyn



Helsetilsynets plass i helseforvaltningen



Statlige virkemidler

- lover og forskrifter
- finansiering
- organisering
- utdanning
- råd/veiledning



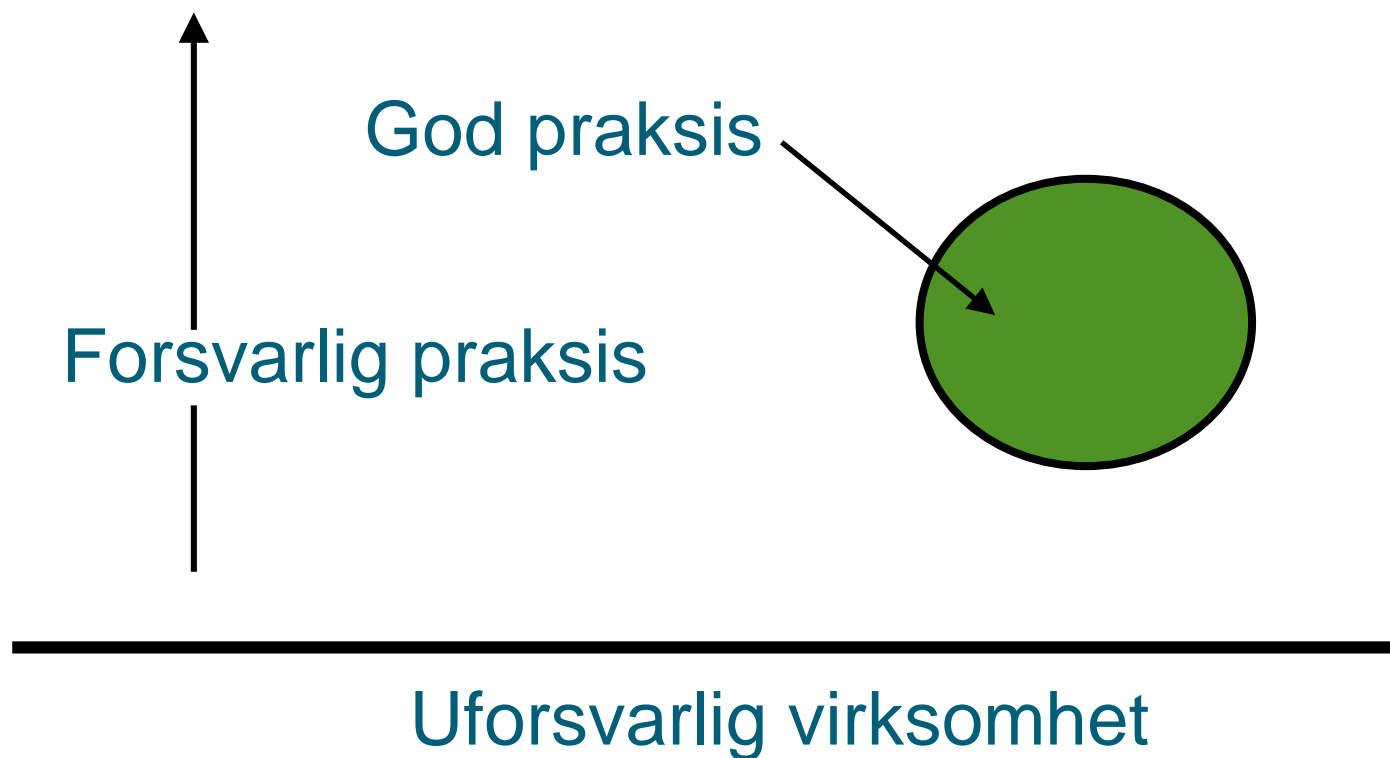
Helsetilsynets rolle

Tilsyn skal bidra til å styrke sikkerhet og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten og befolkningens tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenestene.

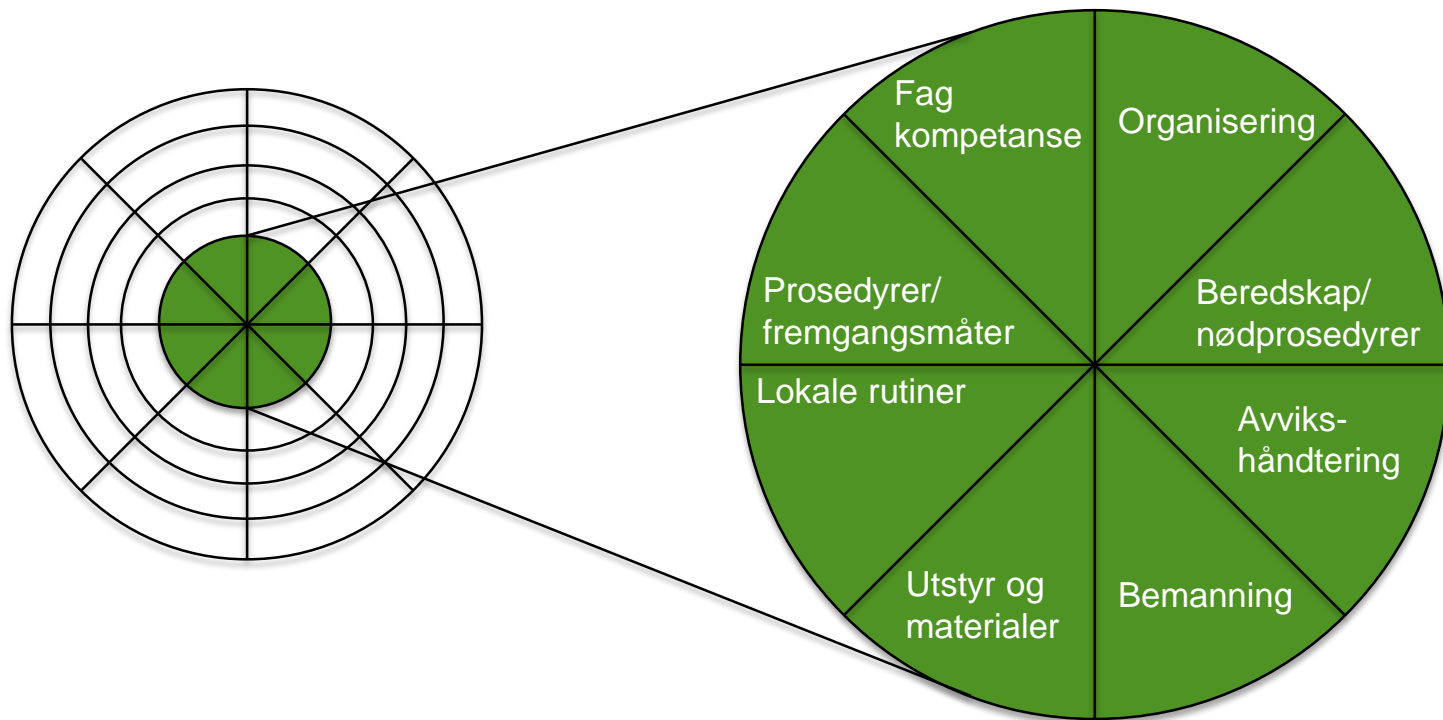
Vårt virkemiddel er å føre tilsyn med at virksomheten drives innenfor lovgivningens rammer.



God praksis og forsvarlig virksomhet



God praksis og forsvarlig virksomhet



Verdimessige utfordringer?

Mellom

- den normrasjonelle tilnærmingen (juridisk tilnærming)
- og
- den formålsrasjonelle tilnærmingen (medisinsk tilnærming)

Lover og forskrifter = samfunnets krav til tjenestene på vegne av brukerne

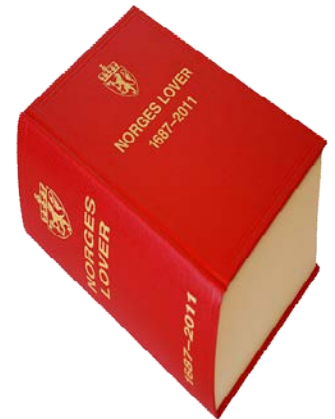
Hva sier lovgivningen?

Tjenestene skal være forsvarlige – de skal være sikre og av god kvalitet

- systematisk ledelse og kvalitetsforbedring av organisatoriske faktorer, menneskelige ressurser og teknologiske løsninger (MTO)

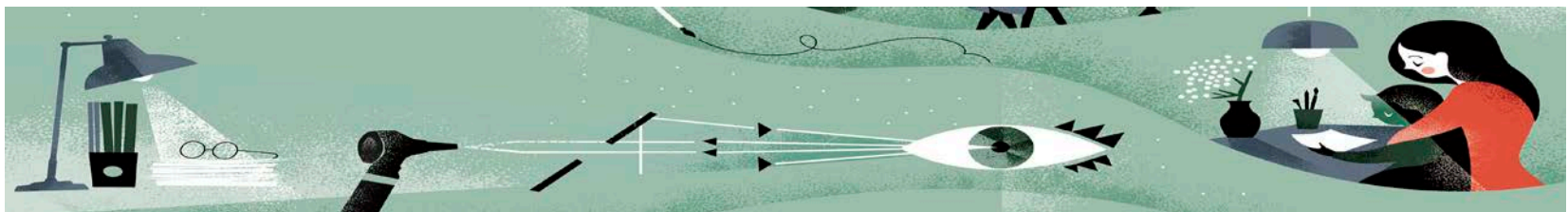
Samtidig tydelige krav om ivaretagelse av personvern

Det er mao ikke snakk om et enten eller!



Tjenester av god kvalitet kjennetegnes av at de er:

- virkningsfulle (fører til en helsegevinst)
- trygge og sikre (unngår uønskede hendelser)
- **involverer brukerne og gir dem innflytelse**
- er samordnet og preget av kontinuitet
- utnytter ressursene på en god måte
- er tilgjengelige og rettferdig fordelt



Brukernes krav og forventninger

- resultat av behandlingen
- fravær av uønskede hendelser eller skader
- ventetid
- geografisk nærhet til tjenestene
- valgmuligheter
- **informasjon**
- mulighet for medvirkning
- **helse- og omsorgspersonellets oppførsel**
- andre forhold relatert til service



Velferdsteknologi – et mangfold

- Utrednings- og behandlingsteknologier
- Mestringsteknologi
- Trygghetsskapende teknologier
- Velværeteknologier



Verdimessige utfordringer?

Velferdsteknologiske løsninger kan bidra til:

- økt trygghet og bedre tjenester
 - økt mestring
- og
- mer effektiv bruk av ressurser



Digitale løsninger – trygge og gode tjenester

- Rask utvikling av teknologiske løsninger og leveransemodeller (lange verdikjeder)
- Komplekse systemer – blanding av gammelt og nytt («spagetti»)
- Trussel- og sårbarhetsbilde i endring
- Mangfoldig kunde og leverandørforhold
- Samhandling
 - innad i virksomheter og mellom forvaltningsnivåene



Bruk og innføring av ny teknologi – en forutsetning for forsvarlige tjenester

- innføring av ny teknologi reiser i økende grad personvernutfordringer
- da må mange avveininger gjøres og flere usikkerheter håndteres og møtes; klinisk, teknologisk og personvernmessig
 - kost, nytte
 - graden av sensitivitet – ikke enten eller
- pasientens/brukerens vurderinger av kvalitet, kost og nytte og deres risikoaksept mht personvern

Nye typer tjenester og tilsynstema

- Pasientkonsultasjoner på nett
- Samvirke mellom norsk og utenlandsk helsetjeneste i leveransen av tjenester i Norge
- Bruk av «big data» fra helseregistre og store mengder pasientjournaler
- Bruk av kunstig intelligens og selvlærende systemer til diagnostisering og behandling



Et tema er tilgjengelighet

- Hvem trenger tilgang til hvilke typer opplysninger for å være i stand til å gi forsvarlige tjenester?
- Holder brukervennlighet, tilgjengelighet og kvalitet av opplysningene tilstrekkelig faglig nivå?
- Understøtter systemene prosesser som sikrer krav til brukermedvirkning, faglighet og pasientforløp?

Digitale legekonsultasjoner

Erfaringer fra Sverige:

- lang ventetid til allmennlege
- fremvekst av store private aktører – massive reklamekampanjer
- bekymring for forsvarligheten når det ikke var et fysisk møte lege-pasient
 - mangelfull diagnostisering
 - forskrivningspraksis

IVO har startet tilsyn



Teknologi – trygge og gode tjenester

- *Teknologi* er avgjørende for å kunne levere forsvarlige tjenester (tilgjengelighet, funksjonalitet, konfidensialitet, integritet, pålitelighet og brukervennlighet/effektivitet og understøttelse av «gode prosesser» og pasientforløp)
- Krav til *risikostyring* - beveger man seg inn i et område med ny og ukjent risiko må det gjøre systematiske vurderinger av risiko og sårbarhet



Sikker velferdsteknologi

- Personellsikkerhet
- Sikkerhetskultur
- Organisatorisk sikkerhet
- Fysisk sikkerhet
- Teknologisikkerhet



Sikker velferdsteknologi - utfordringer

Tjenestene har liten digital kompetanse

- mangelfulle risikovurderinger ved anskaffelse
- mangelfulle håndteringer av styring og kontrollprosesser

Teknologene har liten tjenestekompetanse

- vet for lite om hvordan systemene brukes
- ved for dårlig fungering dukker «skyggesystemene» opp – øker risikoen for svikt



Bruk av teknologi – hva viser tilsyn?

Elektroniske meldinger – effektiviserte kommunikasjonen mellom tjenestene, men endret relasjonene fra å være «personlige» til å bli mer og mer «elektroniske».

Det er i møte med andre vi blir oss selv!



Digitale løsninger – trygge og gode tjenester

- Nødvendig med tilførsel av kompetanse og ressurser til Statens helsetilsyn
 - teknologisk kompetanse, juridisk kompetanse, kompetanse på systematisk risiko og sårbarhetsvurdering, personvern og tjenestefaglig kompetanse
- Direktoratenes ansvar for å forvalte og fortolke regelverk innenfor IKT vil være sentralt for tilsyn innenfor velferdssektoren
- Behov for samarbeid og erfaringsutveksling for oversikt over risiko og sårbarhet på området



Vårt tilsyn – din trygghet

- Pasientnær tematikk
- Virksomhetenes risikostyring
- Balansen mellom planlagte tilsyn og oppfølging av hendelser
- Samhandling mellom Helsetilsynet og Fylkesmannen



Erfaringer fra tilsyn

- **Ledelse**
(tett på egen virksomhet – hver dag)
- **Læring i organisasjonen**
(åpenhet og refleksjon)
- **Kommunikasjon**
(mellom pasient/personell/enheter)
- **Kompetanse**
(til rett tid og rett sted)



Oppsummering

- Tilgang til relevant, nødvendig og sikker informasjon i sann tid er en grunnleggende forutsetning for at helsepersonell skal kunne yte forsvarlige og sikre tjenester. *Det er viktigere å beskytte personers liv enn alle opplysninger om dem.*
- Forventer teknologioptimisme med mange tanker i hodet samtidig – risikostyring.
- Pasientene må være premissleverandører.



”Tillit er bra, men kontroll er bedre.”

Lenin



Her finner du oss:



www.facebook.com/Statens-helsetilsyn



twitter.com/Helsetilsynet



www.helsetilsynet.no