



Legeforeningen
Her

27. mai 2020

Høring – Norsk helsenett SFS strategi 2026

Norsk Helsenett (NHN) har utviklet en ny virksomhetsstrategi for selskapet og ber om tilbakemeldinger på denne.

NHN har hatt stor betydning for fastlegene i Norge. Antall meldinger er svært høyt. Viktige tjenester som hjemmekontor og video har blitt levert inkludert i prisen, med døgnåpen støttetjeneste og gode veiledere. Det har stort sett vært god utvikling av de tjenestene som har vært levert.

NHN har nå overtatt driften av svært vesentlige deltjenester, av stor betydning for den daglige driften hos landets fastleger, avtalespesialister og sykehusleger. E-resept, Helsenorge med DDFL og Kjernejournal utgjør stadig viktigere IKT-elementer i en EPJ-verden som blir mer modulbasert og standardisert.

Digital dialog fastlege (DDFL) organiserer grenseflaten mellom fastlege og innbygger, via helt avgjørende funksjonalitet som timebestilling, reseptfornyelse, kontakt til kontoret, e-konsultasjon og videokonsultasjon. Utviklingen av DDFL har tatt lang tid, og har vært preget av vesentlige mangler. Sett i lys av hvor stor betydning en slik del av porteføljen til NHN har for brukerne er det rart at det ikke fremkommer tydeligere hva som er NHN sin strategi for brukerstyring og brukermedvirkning. Brukerstemmen er av avgjørende betydning både for utvikling og drift.

Vi vil anbefale at NHN velger en strategi for brukermedvirkning som kan bidra til at man leverer de beste løsningene, som ikke står tilbake for det man ellers kan finne i et åpent marked.

Det er så langt et mindretall av fastlegene som har valgt å bruke DDFL. Andre leverandører dekker det samme behovet, dels på en bedre måte. Helsenorge har ikke greid å tilby innbyggerne en portal som er åpen for at brukerne, fastlegene, fritt kan bruke de beste løsningene og få presentert dette via den portalen man mener bør være den ene veien inn til alle helsetjenester. Dette er en proprietær og dels ekskluderende måte å innrette en viktig portaltjeneste på.

Vi vil anbefale at NHN velger en strategi som er samlende, åpen og lydhør for brukerønsker som kan innebære valg av ulike løsninger. One size fits all – tenkning vil ikke kunne levere det brukerne og innbyggerne trenger.

Brukerstemmen må også være sterkt representert i alle nivåer i NHN. En klar strategi for å innhente det beste grunnlaget for prioritering, tjenesteutvikling og drift vil være helt vesentlig for at NHN skal klare å beholde dagens renommé som en solid leverandør av ettertraktede og velfungerende løsninger.

Vi vil anbefale at NHN legger vesentlig vekt på å utvikle gode metoder for brukerinvolvering, som et sentralt element i virksomhetsstrategien til foretaket.

Med hilsen

Ivar Halvorsen
nestleder