

Inspel till *Regional utvecklingsplan 2040 for Helse Sør-Øst*

Vi välkomnar denna fråga och tackar för möjligheten att bidra med inspel till den regionala utvecklingsplanen för Helse Sør-Øst. Platform24 är idag aktiva inom fem europeiska marknader (Sverige, Danmark, Norge, Tyskland, Nederländerna) och önskar med detta svar till er Höring bidra med vad vi har lärt oss om trender och utveckling i dessa marknader.

Särskilt relevant för Platform24 är fokusområdena kring sammanhängande insats från förebyggande vård till specialistvård och kvalitet och god patientnöjdhet. Vi har sett exempel på andra marknader (exempelvis Nederländerna) där delmängder av helhetslösningen upphandlas, vilket leder till komplikationer senare. Till exempel om man arbetar med nischade RPM spelare, som inte har möjlighet att stötta med virtuella vårdbesök, etc. Då bygger man in ett lapptäcke av digitala tjänster, vilket vi givetvis vill hjälpa att förhindra.

Vi vill med detta höringssvar betona vikten av att inkludera "Patient Engagement"-verktyg i den regionala utvecklingsplanen, och med detta säkerställa att dessa verktyg är möjliga att implementera och skala brett. Istället för att, som många digitala lösningar gör idag, lösa mycket specifika vårdärenden där skalbarheten blir liten.

Platform24s vision är just att säkerställa att patienten har en digital följeslagare genom hela sitt liv, med tillgång till förebyggande insatser, självhjälp, information om nästa vårdbesök, remisser med mera. Allt detta samlat på samma plats. För närvarande hjälper vi och används av 10 av Sveriges 21 regioner. Genom att ha en MDR-certifierad triagering och även att genomgå en MDR-certifiering för vårt RPM-verktyg säkerställer vi även hög kvalitet i den digitala tjänst vi erbjuder. Hög kvalitet och en ständigt utvecklande user experience har vi även en hög patient- och klinikernöjdhet.

Som ni skriver i underlaget är vårdens samarbete med brukarna avgörande. För att säkra samarbete behövs digitala verktyg - och vårt inspel till denna höring är att tänka på att upphandla rätt digitala tjänster för att möjliggöra patientens och anhörigas involvering i vårdresan på bred front inom Helse Sør-Øst. Digitala verktyg är essentiella för att säkra kontinuerlig kommunikation mellan vården och brukarna. För att även minska belastningen på vårdens medarbetare behöver de digitala verktyg som upphandlas vara automatiserade, det vill säga kunna ge rekommendationer utan mänsklig involvering. För detta krävs MDR-certifiering, och **vår rekommendation är därför att säkerställa att krav är MDR-certifierade verktyg.**



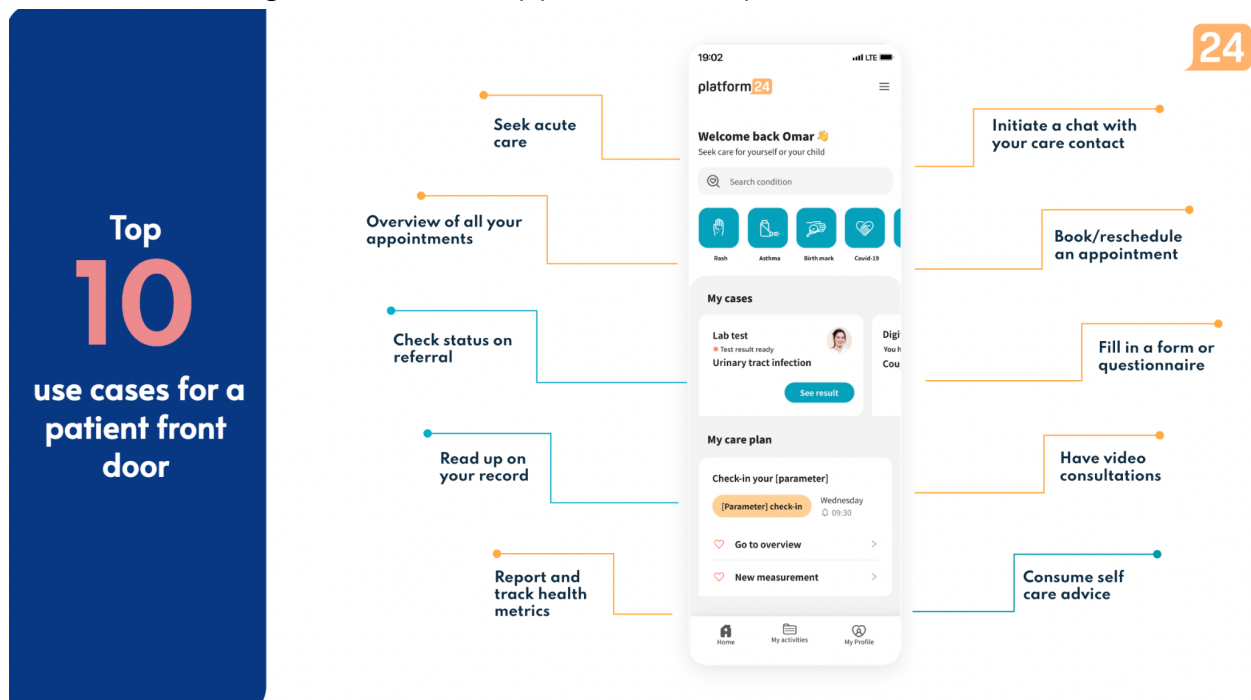
För att styrka hälsokompetensen hos patienter och anhöriga behöver vården bli mer tillgänglig och enklare för patienten att förstå. Detta görs till exempel genom att patienten har tillgång till information som är relevant för denne specifikt. Vi beskriver nedan det vi anser är viktigast avseende digitala lösningar för att säkra uppnåelse av HSÖ mål, med exempel från våra kunder och Platform24s verktyg. Platform24 förklarar nedan varför det är viktigt med ett "Patient engagement" verktyg för att lyckas inom de sex satsningsområden som ska bidra till att målen nås.



Styrke pasienters og pårørendes helsekompetanse og involvering

Platform24 har som hovedsyfte å sikre at pasienter får rett informasjon og rett vård i rett tid. Å engasjere pasienten i sin helse og vård ser vi som en framgangsfaktor for effektivitet og kvalitet inom hälso- och sjukvård. Patienten träffar generellt vårdmedarbeidere ett fåtal timmar per år, och att då vara engagerad i sin egen hälsa utöver tiden man träffar vårdmedarbeidere är essensiellt.

Vår rekommendation til arbeidet med den regionale utviklingsplanen er å bana väg för att engasjere pasienter **genom å fasilitere opphandling og användning av digitala verktyg som kan rikta og anpassa informasjon til den spesifikke individ og dess situation**. Dette kan til eksempel göras genom segmentering av pasienter, och att olika segment får olika informasjon på deras startside i deras personliga app. Det är viktig at segmenten kan basert på olika faktorer, såsom kön, ålder, men även tidligere diagnoser eller andra nyckeltal från til eksempel journalsystem. **Vårt inspel kring anpassad informasjon baserar sig i vitskapsen om at om pasienten får riktad informasjon, kommer det dels vara mer relevant og lättare att ta til sig, samtidig som risken för överbelastning av informasjon og sikre fortsatt interesse från pasienten.** För att få en enhetlig tjänst för pasienten och dess anhängiga är det essensiellt att lösningen som opphandlas är **en** digital ryggrad, inte en sammansvetsning av flere ulike appar og nischprodukter.



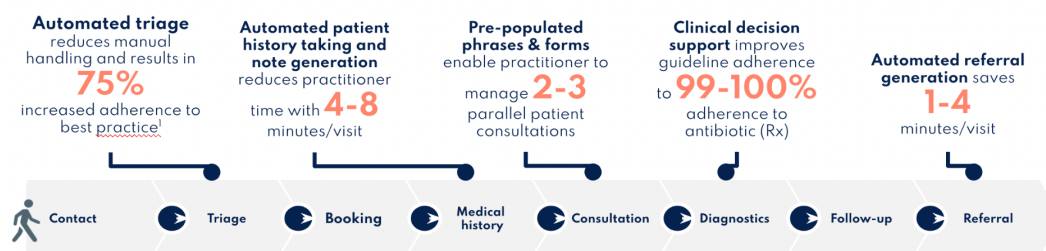
Nye arbeidsformer og bedre bruk av teknologi

Vi bekræfter behovet at nye arbeidsformer krævs for å sikre nyttjandet av den teknologi som finns på marknaden eller teknologi som kommer att utvecklas. Att endast inför ytterligare en IT-lösning kommer inte att lösa problemen, utan arbetssätt behöver förändras och utvecklas för att få genomslag. **Vårt inspel till denna höring, baserat i vår erfarenhet av över 250 implementationer, är därför att säkerställa att upphandla digitala verktyg som hanterar flera delar vårdresan, och som även samlar flera (helst alla) typer av diagnoser.** Det framtida digitala landskapet kommer inte att kunna inkludera tiotals eller hundratals olika typer av appar. Först behöver grunden komma på plats - möjligheten att genomföra digitala vårdbesök, chatta med sin läkare, följa sina remisser, få anamnes presenterat genom smart-text. När sådana saker är på plats kan fler och fler specifika diagnoser kopplas till på samma digitala bas. Detta förenklar för patienten, och gör att man kan hitta "samtidig vård" på samma digitala plats, samt för kliniker - att hitta "alla patienter" på samma ställe. Arbetet med nya arbeidsformer förenklas då medarbetare endast behöver utbildas i ett verktyg, oavsett diagnos. Ett arbetssätt som omöjliggörs om det finns många olika nischade lösningar.

Vi har hos våra kunder observerat flera effektiviseringar, exemplifierat nedan. För att uppnå dessa resultat krävs inte bara de digitala verktyg, utan det är viktigt att jobba med hur de användas, samt hur den frigjorda tiden nyttjas på annat sätt. När digitala verktyg används rätt, ökar kvaliteten och effektiviteten, med ökad patientnöjdhet som följd.

In addition to enabling digi-physical and remote care, there are quantifiable efficiency gains from using Platform24

24



- Increase of # visits/doctor/day **~25%**
- Decrease of # nurse FTEs in average GP office with **~20%**
- **~96%** adherence to medical guidelines compared to regular 55%¹

Notes: 1) Triage can prevent ~9/10 serious medical incidents. 95% adherence to best practice (55% for human triage). Based on validation studies conducted by the Company

Samarbeid om de som trenger det mest

För att säkerställa att vården har tid för de patienter som behöver det mest, är det viktigt att de patienter som inte behöver ta upp vårdens tid hanteras på bättre sätt.

Vårt inspel till den regionala utvecklingsplanen är att även säkerställa att de patienter som kan hanteras utanför den fysiska vården, lämnar plats åt de som behöver vården mest. Genom att möjliggöra videomöten, chatt och dialog mellan olika vårdmedarbetare i samma plattform säkerställer Helse Sør-Øst att tid frigörs för de som behöver vården mest.

Plattform24 står för patienten i fokus, med en samlad och enkel patientresa för alla patienter, oavsett om vårdbehovet är stort eller litet. För att uppnå jämlik vård behöver vi säkerställa att patienten får vård anpassad till varje enskild patient, inte att patienten får samma vård oavsett person och behov.

För att säkerställa god samarbete med och kring de patienter som behöver det mest, kan man enkelt ta hand om de som behöver "lite vård" för att fokusera på de med större vårdbehov.



Redusere uønsket variasjon i kvalitet og forbruk (konsumtion) av tjenester

För att säkerställa samma kvalitet och konsumtion av vårdtjänster är det absolut väsentligt att triagera patienten rätt. Rätt genomförd triage kan förhindra ~9 av 10 allvarliga medicinska incidenter. Automatiserad triage har dessutom visat generera 95% följsamhet till bästa praxis (att jämföra med 55% vid mänsklig/manuell triage). Automatiserad triage säkerställer att variation utesluts, och varje patient får samma kvalitet i sitt ärende, då triagen baserar sig helt på medicinska underlag och ej är en subjektiv bedömning. Det kan vara lockande att använda AI vid triage, men baserat på att undvika variation i kvalitet och att alla patienter ska behandlas lika rekommenderar vi att inte använda AI i själva triagen, då det blir en black box där det kan vara svårt att veta vad det var som gick AI:n att rekommendera något specifikt. Istället är det det säkrare och bättre att använda triage baserad på medicinska riktlinjer och regler.

Dessutom, vår rekommendation är att säkerställa att den produkt ni upphandlar och använder för triagering är MDR-certifierad. Om produkten är MDR-certifierad kan rekommendationer ges baserat i inrapporterade svar från patienten. Är produkten inte MDR-certifierad krävs alltid ett manuellt steg från vårdpersonal, vilket gör att efterfrågad jämlik kvalitet och konsumtion riskeras.



Ta tiden tillbaka, mer tid til pasientrettet (patientorienterat) arbeid

I och med en åldrande befolkning där fler och fler behöver vård krävs att mer arbete går till patientrelaterat arbete, snarare än admin som inte tillför. Ju fler flöden som kan automatiseras, desto mer tid frigörs för vårdmedarbetaren, och kan därmed läggas på de patienter som behöver den. Det illustreras nedan av några exempel:

Exempel 1: Istället för att ringa till vårdcentralen för en åkomma och prata med en sjuksköterska som guidar patienten till rätt nivå av vård genom triage, kan patienten göra det digitalt och regelbaserad logik så att patienten blir triagerade rätt, utan involvering från vårdpersonal.

Exempel 2: Patienten fyller i medicinska formulär innan besök eller behandling, och informationen skrivs om automatiskt via smarta text-funktioner till en strukturen av en journaltext så att vårdmedarbetaren kan läsa igenom underlaget på förhand och tiden behöver inte läggas på att fylla i och dokumentera information och fakta under mötet. Mötet kan istället användas till dialog med patienten och blir därmed mer patientorienterat.

Exempel 3: Patienten ombeds fylla i medicinska formulär efter behandling. Läkaren kan då välja, baserat i patientens svar avgöra vilka patienter som kan behöva ett återbesök, och vilka patienter som inte behöver detta. Genom att fokusera på de patienter som behöver återbesök, möjliggörs mer patientorienterat och patientnära arbete, vilket ger mer tid för vårdmedarbetaren att lägga för de uppgifter som behöver tid.

Sammanfattningsvis, så håller vi med Helse Sør-Öst om att det är viktigt att frigöra mer tid för patientorienterat arbete och vi anser att för att göra det krävs automatisering av uppgifter och admin.



Forskning og innovasjon for en bedre helsetjeneste

Innovation och forskning är otroligt viktigt för att fortsätta utveckla hälso- och sjukvården. Vi tror att mycket viktigt del i detta är att arbeta evidensbaserat och att använda beprövade metoder, vilket möjliggörs med data. Genom digitalisering av delar av sjukvården så möjliggörs enkel insamling av data och därmed även analys av denna.

Innovation är även otroligt viktig möjliggörare för att åstadkomma nya arbetsformer, minskad oönskad variation i vårdkvalitet och att kunna lägga mer tid på patientrelaterat arbete. Att fortsätta med gamla arbetssätt och tekniker kommer inte kunna leda till mycket bättre hälso- och sjukvårdstjänster utan det krävs transformation som blir genomförbar genom innovation.

Med vänliga hälsningar

Josephine Risberg och Jonathan Ilicki
Platform24
<https://platform24.com/>

