



718486  
Helsedirektoratet  
Pb 7000 St. Olavs plass  
0130 OSLO

Vår referanse  
11/00315-6

Dato  
4. mai 2012

## Høringssvar – brukerstøtte for elektronisk meldingsutveksling

Den norske tannlegeforening takker for muligheten til å avgi høringssvar

### GENERELLE BEMERKNINGER

Innledningsvis mener foreningen at kompleksiteten i behovet for brukerstøtte kan reflektere kompleksiteten i infrastruktur og meldingssystemer, og meget uklare ansvarsforhold. Vi stiller derfor spørsmål ved å gjennomføre et slikt prosjekt uten at det settes et søkelys på de grunnleggende forholdene ved meldingsutveksling og de underliggende problemene som eksisterer. En slik gjennomgang vil sannsynligvis både gi en bedre fungerende brukerstøtte og redusere det totale behovet for brukerstøtte kraftig.

Vi vil også påpeke at målgruppene for prosjektet tilsynelatende er begrenset, og ikke omfatter alle de gruppene som forventes å delta i utstrakt meldingsutveksling. Samtidig er gruppen dominert av offentlige aktører og hele den private delen av helsesektoren presenteres kun ved en representant for legekantorene. Tannlegeforeningen mener at dette kan gi rapporten et skjevt utgangspunkt.

Når dette er sagt: Uavhengig av systemets kompleksitet er behovet for brukerstøtte til stede, og selvfølgelig i større grad desto jo komplisert og fragmentert systemet er.

### STORE OG SMÅ VIRKSOMHETER

Alle virksomheter bør ha en form for brukerstøtte, men vi ser det som problematisk at de små virksomhetene skal pålegges både oppfølgingsansvar for selvopplevde problemer og samarbeidsansvar for andres problemer. I sum pålegges de små virksomhetene for mye praktisk ansvar de ikke har forutsetning for å klare og for mange formelle oppgaver i forhold til reelt behov.

I de fleste tilfeller finnes det ikke IT-kompetanse innenfor disse virksomhetene; man baserer seg på kjøp av tjenester. I mange tilfeller vil bruker og førstelinje lokal brukerstøtte være en og samme person.

## UNØDVENDIG RESSURSBRUK

Riktignok påpekes sannsynligheten for at en brukerstøttetjeneste må kjøpes, noe som i dag gjøres gjennom serviceavtaler og vedlikeholdsavtaler med kommersielle leverandører. I mange tilfeller er disse avhengige av fjerntilgang for å yte støtte, eller de må reise til brukeren. Dersom nettilgangen er kjernen til problemet risikerer man forsinket feilretting fordi brukeren ikke har tilstrekkelig kompetanse til å begynne feilsøking på konstruktivt vis. Den foreslåtte modellen innebærer at kommersielle aktører ofte må tilkalles for første enkle feilsøking, noe som medfører forsinkelse i feilsøking og store kostnader.

## SENTRAL FØRSTELINJESTØTTE

Tannlegeforeningen mener det vil være formålstjenelig å ha en sentral førstelinjestøtte som kan gjennomføre eller veilede brukeren i enklere feilsøking. Norsk Helsenett - NHN - kan være en naturlig aktør her ettersom de har oversikt over nettet. De vil kunne se virksomhetens nettverksstatus, sende forespørsel (pinge) servere med mer. I tillegg vil man sannsynligvis kunne kontrollere meldingsgang i meldingstjenerne og kunne gi verdifull feilsøkinginformasjon som andre aktører ikke har uhindret tilgang til. Når NHN ikke er ansvarlig for feilen vil man med stor sannsynlighet kunne si hos hvilken aktør i meldingsutvekslingen problemet ligger.

## FÆRRE FEILSØKINGER OG FEILMELDINGER

Mange feil i meldingsutveksling skyldes forbigående nedetid på nett eller brukernes server. På grunn av systemets oppsett og begrensning i kapasitet får man sannsynligvis en del unødvendig feilsøking, i mange tilfeller vil informasjon om nedetidens forventede varighet være tilstrekkelig. Per i dag er feilrapportering i meldingsutvekslingen fragmentert og mangelfull. Tannlegeforeningen ville se det som en stor fordel om NHN tok ansvar for en oversikt over meldte feil, og at spesielt de aktørene som er mottakere av massekommunikasjon meldte feil til denne instansen. Dette vil for eksempel innebære at NAV drift kan melde nedetid på meldingsmottaket og at meldingene kan bli lagt i kø på mellomtjeneren inntil NAV er oppe igjen. Man ville da unngå mange tilfeller av identisk og unødvendig feilsøking. Mottakere av mange meldinger, som store helseforetak, kunne gjøre tilsvarende. Feilmelding fra små legekontorer blir sannsynligvis unødvendig ettersom antall feilmeldinger knyttet til en slik hendelse vil være svært få.

Også i de tilfeller hvor en større meldingsaktør faller ut vil en sentral feilmeldingstjeneste være en stor fordel. De som mottar feilmeldinger vil sannsynligvis motta en rekke feilmeldinger i løpet av kort tid, og vil uten videre kunne informere brukeren om at feilen allerede er kjent og at feilretting er igangsatt.

## GJENNOMGANG AV BASIS

Som prosjektgruppen sier knytter selvfølgelig en del av feilene seg til feil i meldingsutveksling hos en av aktørene, enten dette skyldes feil bruk, oppsett eller programmering. Problemstillinger knyttet til manglende styring og entydige standarder for meldingsutveksling er sentrale, og spesielt her mener tannlegeforeningen at grunnleggende problemer bør belyses.

Tannlegeforeningen ser at brukerne spesielt i disse tilfellene risikerer å bli kasteballer, ikke minst ved å få det fulle feilsøkings- og oppfølgingsansvaret selv. Dette vil nærmest være en formalisering av den situasjonen man er i allerede.

#### LEVERANDØRENES ROLLE

I tillegg til ønske om tydelighet i krav og forventninger ved meldingsutveksling, samt en forenkling av systemene, ser tannlegeforeningen det som et sentralt poeng at leverandørene ansvarliggjøres for sine leveranser. Dette kan skje gjennom juridiske forpliktelser. Foreningen kan nevne at tannlegene har hatt stort hell med å gjøre en leverandør ansvarlig for en totalleveranse uavhengig av om de benytter underleverandører. Helt konkret har EPJ-leverandøren også tatt ansvaret for å levere kommunikasjonsløsning og sertifikater. Oppsett og feilretting skal kunne skje via fjernsupport. Dette har i stor grad fremmet samarbeidet mellom aktørene. Totalleveranse av IT-systemer basert på fjerndrift ville vært en betydelig fordel for driftssikkerhet, men systemet tillater dessverre ikke denne løsningen på tilfredsstillende måte.

#### KONKLUSJON

Tannlegeforeningen gjerne påpeke at det er viktig å holde orden i eget hus. Vi motsetter oss på ingen måte denne plikten. Det er viktig at alle aktører tar ansvar for å få elektronisk kommunikasjon til å fungere. Men feilsøking og feilretting bør ligge hos dem som har både kompetanse og oversikt. Derfor ser vi det som mer naturlig at dette tillegges en sentral aktør, for eksempel NHN.

Med vennlig hilsen  
Den norske tannlegeforening

Aril Jul Nilsen  
fagsjef