

“Vad får jag för pengarna?”

Sju områden som driver kostnader och ofta underskattas vid inköp av IT-system till sjukvården

Under ett antal år har jag jobbat på leverantörssidan i upphandlingsprojekt av medicinska IT-system. Mina egna erfarenheter tillsammans med berättelser från olika vårdgivare har fått mig att fundera på hur man som upphandlare på bästa sätt bör jämföra priser från olika leverantörer. I den här artikeln delar jag med mig av mina reflektioner av vilka områden jag sett riskerar ge störst obehagliga överraskningar efter kontraktsskrivandet.

Min bestämda uppfattning är att det initiala priset, i många fall, får för hög inverkan på beslutet till bekostnad av mer mjuka parametrar som påverkar den totala kostnaden över kontraktets löptid. Om man tittar tillbaka på resultatet av flera svenska upphandlingar syns det tydligt att man som vårdverksamhet i de flesta fall helt enkelt får vad man betalar för.

Mitt råd till upphandlare och IT-chefer är att särskilt noga granska och ta med följande 7 parametrar i beräkningen eftersom det är områden som ofta driver kostnader för vårdgivaren i ett senare skede:

1. Kvalitet och användarvänlighet
2. Supportorganisationens kunnsighet, responsivitet och proaktivitet
3. Utbildning inför och efter go-live
4. Uppgraderingar
5. Leveransmodell – moln vs lokal installation
6. Leverantören och dess personal
7. Leverantörens vision och roadmap

7 kostnadsdrivare på sikt för IT-system i vården



Vikten av att förstå hela erbjudandets värde

Inköpsprocessen av IT-system till vården är komplex och sträcker sig från att fastställa en lämplig kravspecifikation och upphandlingsprocess, till ett poängsystem för hur kvalitets- och serviceaspekter ska avspeglas i prisjämförelsen. Vid en upphandling av IT-system är det centralt att vårdaktören förstår värdet av varje komponent i leverantörens erbjudande, för att använda ett nyligen aktuellt uttryck, "vad får jag egentligen för pengarna".

Priset är ofta den avgörande faktorn för vilket IT-system en sjukvårdsaktör köper in. Främst på grund av att Lagen om offentlig upphandling (LOU) är designad för att främja en så effektiv användning av skattepengarna som möjligt. Priset kan vara en bra skiljedomare om IT-systemen i sig själva är likvärdiga inklusive de tillhörande tjänsterna så som support, införande, utbildning etc. Men eftersom systemens hela erbjudande ofta skiljer sig åt, tillämpar de flesta upphandlingar någon form av poängsystem för att ta hänsyn till andra värdefulla egenskaper i erbjudandet än priset. Att väga in kvaliteten i bedömningen på detta sätt är dock svårt i praktiken och ofta får priset spela en alltför stor roll, just för att det är objektivt och enklare att mäta. Något som visat sig kunna få kostsamma konsekvenser i ett senare skede.

Nedan följer en sammanfattning av de sju beståndsdelar som jag menar ofta missas vid utvärdering av IT-system:

1. Hög kvalitet och användarvänlighet

Systemets kvalitet och design är centralt för att läkare, sjuksköterskor och annan vårdpersonal ska kunna arbeta effektivt.

Användargränssnittet måste vara snabbt, intuitivt och minimera antal "mus-mil". Dessutom behöver det garantera patientsäkerheten genom att till exempel logga användning och erbjuda en hög säkerhetsnivå för att förhindra intrång utifrån i form av exempelvis cyberattacker.

Systemets tillgänglighet är i högsta grad viktig eftersom vårdens IT-system ofta är verksamhetskritiska. Ett driftstopp kan innebära stora produktivetsbortfall, växande vårdköer och framför allt patientrisk. Det finns inget så förödande för effektiviteten (och frustrationen bland användarna) på till exempel en radiologi- eller



patologiavdelning som när IT-systemet ligger nere.

Utvärdering: Det bästa sättet att utvärdera kvalitet, användarvänlighet och tillgänglighet är att studera leverantörens kundnöjdhet. Prata med andra användare av systemet och sätt krav på systemets tillgänglighet.

2. Kunnig, responsiv och proaktiv support

En bra support kan många gånger vara avgörande för att undvika stora tidsförsluster. När IT-systemet krånglar, ligger nere, eller om användaren behöver hjälp är leverantörens supportkapacitet i form av kunnskap, bemötande och svarstider helt avgörande för att användaren ska kunna komma tillbaka till arbetet.



För verksamhetskritiska system ska leverantören erbjuda en robust supportorganisation som kan hålla snabba svarstider trots hög belastning samt ge begripliga svar som användaren direkt kan agera på.

Utvärdering: Ett bra sätt att utvärdera leverantörens support, utöver att prata med referenser, är att ta sig tid att besöka företaget. En del IT-leverantörer har sparat in på supportfunktionen genom att lägga ut den till andra länder, vilket sällan erbjuder en likvärdig support som en lokal avdelning.

Vissa leverantörer erbjuder även tjänster för att proaktivt övervaka och vårda IT-systemet, både mjukvara och hårdvara. Detta för att erbjuda support innan verksamheten själv identifierat problemet, vilket kan medföra stora kostnadsbesparingar för verksamheten på sikt.

3. Förberedande och löpande utbildningar

Ett nytt IT-system kan erbjuda fenomenala funktioner för att förbättra vårdarbetet. Det förutsätter dock att användarna känner till hur dessa ska användas. I upphandlingar är utbildning något som leverantören kan försöka minimera för att sänka den initiala kostnaden. Detta slår ofta tillbaka senare då en oför-



beredd användare blir frustrerad och belastar både sin egen supportorganisation och leverantörens.

Frustrerade användare innebär även en hög risk för att intern kritik sprids kring det nya systemet redan från start vilket kan vara svårt att senare förändra. Implementering av ett nytt IT-system bör i många fall betraktas som en verksamhetsförändring och kräver inte bara teknisk utbildning utan även justeringar av det kliniska arbetsflödet.

Utvärdering: Säkerställ att det finns en tillräckligt genomgripande och pedagogisk utbildningsplan som innehåller dels utbildning innan driftstart och dels löpande upplärning. En leverantör med stor kundbas har fördelen att kunna dela med sig av kunskap från andra kunder, s.k. ”best practice” inom arbetssätt och arbetsflöden.

4. Nya releaser och smärtfria uppgraderingar

En del leverantörer tar betalt för att uppgradera system, vilket i sig medför en barriär för användarna att kunna tillgodogöra sig ny funktionalitet, buggfixar och innovationer för att förbättra användningen. Om erbjudandet däremot inkluderar ett minsta antal fria uppgraderingar per år så har verksamheten möjlighet att implementera de senaste funktionerna.



Det ligger även ett stort värde i leverantörens kapacitet att projektleda och hantera uppgraderingar eftersom dessa sätter hög press på verksamheten. Att införa en ny release på stora sjukvårdsverksamheter är en kritisk process där varje insparad minut är viktig.

Frekventa uppgraderingar medför också att verksamheten skyddas mer effektivt mot intrång utifrån.

Utvärdering: Säkerställ att uppgraderingar ingår i avtalet. Be också om referenser från andra kunder för att verifiera leverantörens förmåga att genomföra uppgraderingar utan att verksamheten tvingas ligga nere orimligt länge.

5. Molnleverans vs. lokal installation

Det har blivit allt vanligare att sjukhus köper in IT-system som tjänster där



leverantören även erbjuder IT-infrastrukturen som en molntjänst istället för att den lokala IT-avdelningen ska tillhandahålla denna. Den starkaste drivkraften för trenden är att den totala kostnaden för system och drift kan hållas nere då leverantören kan dela centrala kostnader för datacenter och drift på flera kunder. Om någon av leverantörerna i en upphandling erbjuder en molntjänst, medan andra erbjuder lokala installationer är det viktigt att ta hänsyn till detta i prisjämförelserna.

Säkerhetsaspekten är ytterligare en drivkraft där molnleverantörer ofta erbjuder en högre säkerhet än vad lokala IT-avdelningar kan. Ett exempel var när ”Wanna cry viruset” släpptes i maj 2017. Flera lokala IT-avdelningar väntade i dagar, och till och med veckor, med att uppgradera sina system. Molnleverantörer har en mycket högre beredskap och möjlighet att agera snabbt för att proaktivt förhindra att verksamhetens IT-system blir infekterade. I intervjuer med IT-chefer om deras passivitet efter ”Wanna cry”- svarade många att det blev för komplext med att uppgradera alla verksamhetens hundratal IT-system och ta hänsyn till alla integrationer dem emellan. Att lägga ut ansvaret på en molnleverantör minskar den lokala komplexiteten för att kunna bli mer responsiv i krissituationer.

Utöver säkerhet och kostnadsfördelar innebär mjukvara som en tjänst att verksamheten kan uppgradera sitt system mer frekvent eftersom det kräver mindre lokala resurser. Bra exempel är Facebook och Spotify som uppgraderar sina plattformar flera gånger i veckan.

Utvärdering: Se till att beräkna och ta hänsyn till eventuella besparingar inom IT-organisationen om någon av leverantörerna erbjuder IT system som molntjänst. Det handlar om att räkna in både besparad hårdvara och arbetstid, men även mjuka aspekter så som minskad risk för cyberattacker och tillgänglighet.

6. Leverantören och personalen

En mjuk parameter att utvärdera, men som är ovärderlig i sig, är själva personalen som jobbar hos leverantören. Användare kommer att vara i kontakt med dem i stort sett dagligen och det är



viktigt med en bra dialog och att personalen är kunnig, serviceinriktad och har tillräckligt med kapacitet att kunna serva verksamheten. Att leverantörens personal trivs med sitt arbete, har en lagom arbetsbelastning och är uppbackad från sin ledning är en förutsättning för att kunna erbjuda verksamheten bra service, support och förvaltning för att möta framtida krav.

Utvärdering: Denna parameter är i sig svår att utvärdera, men kan utvärderas genom andra kunders erfarenhet, referensutlåtande samt bemötande med leverantören i upphandlingsprocessen.

7. Attraktiv vision och roadmap



Ett köp av ett nytt IT-system är lite som ett äktenskap. Verksamheten kommer förhoppningsvis leva med IT-systemet i flera år framöver och för att garantera att leverantören tillhandahåller lämpliga nya funktioner är det viktigt att utvärdera leverantörens framtida roadmap och långsiktiga vision. Om leverantören lägger sina resurser på utveckling av funktionalitet som verksamheten inte värderar är det troligtvis inte en bra matchning för någon av parterna. En samstämmig vision och roadmap är central för att skapa en fruktfull partnerrelation under de kommande åren.

Summering

Inom dagens transparenta marknad för IT-system i vården får man ofta vad man betalar för och det är centralt att förstå helhetsvärdet av leverantörens erbjudande för att kunna göra ett korrekt val av IT-system. Att låta pris spela den avgörande rollen är lätt gjort och minskar risken för överklaganden, men kan få dyra konsekvenser om inte kvalitetsaspekter beaktas i tillräckligt hög utsträckning. Till exempel om systemet håller låg kvalitet, ligger nere, är svårmanövrerat och långsamt, eller om nya releaser av mjukvaruversioner inte ingår i erbjudandet.

Ett nyinköpt IT-system är en stor investering där leverantör och användare kommer att leva med varandra under lång tid framöver. Att bara välja system utifrån priset blir ofta dyrt i längden. Det är därför viktigt att fråga sig själv och leverantörerna "vad får jag egentligen för pengarna?".



Mina tankar,
Simon Häger,
Marknadschef Sectra Sverige