

## Evaluering av NSE

|                   |             |
|-------------------|-------------|
| <b>Saksnummer</b> | 4/2018      |
| <b>Avsender</b>   | Senterleder |
| <b>Møtedato</b>   | 05.04.2018  |

### Bakgrunn for saken

I henhold til styringsgruppens saker 6-2017, 16-2017 og 42-2017 gjennomføres en foreløpig evaluering av senteret i 2018. Helse Nord RHF styrer prosessen, og har gjennom en anbudsrunde valgt EY som leverandør for prosjektet. En foreløpig rapport leveres til styringsgruppens 3. møte i 2018, og endelig rapport leveres til siste møte 2018. Styringsgruppen vil på bakgrunn av rapporten kunne anbefale tiltak til justering i dette møtet.

Status for gjennomføring av evalueringen orienteres muntlig i møtet.

### Forslag til vedtak

Styringsgruppen tar saken til orientering.

### Vedlegg

Leverandørens spesifisering av oppdraget; Evaluering NSE – 2018 (vedlegg 2 i tilbudet fra EY).

# Vedlegg 2: Leverandørens spesifikasjon av oppdraget

## Tilbud: Evaluering NSE - 2018

Helse Nord RHF - 5. januar 2018

Saksnummer: 2017/665

# Vår forståelse av oppdraget (1/2)

---



Helse- og omsorgsdepartementet opprettet Nasjonalt senter for e-helseforskning (NSE) 1. januar 2016. Senteret har som hovedformål å understøtte nasjonale behov for kunnskap på e-helseområdet. Oppgavene inkluderer forskning og utredninger, herunder følgeforskning og metodevurderinger av e-helsetiltak.

I oppdragsbrevet for 2017 videreføres senterets faglige virksomhet med utgangspunkt i bestillingen fra HOD for 2016. Det vises til overordnede mål fra handlingsplanen for IKT-utvikling i helse- og omsorgssektoren. Senteret skal bidra til å realisere disse målene:

- ▶ Helsepersonell skal ha enkel tilgang til pasient- og brukeropplysninger
- ▶ Innbyggere skal ha tilgang til enkle og sikre digitale tjenester
- ▶ Data skal være tilgjengelig for kvalitetsforbedring, helseovervåking, styring og forskning

NSE skal ha en faglig profil i tråd med signaler gitt av HOD og bestilling fra Helse Nord RHF. Senteret skal ha godt overblikk over det nasjonale og internasjonale e-helsefeltet. Senteret skal levere forskningsbasert dokumentasjon som understøtter helsemyndighetenes planlegging og gjennomføring av nasjonale e-helsestrategier både på kort og lang sikt.

Senteret skal ha kompetanse som bidrar til at senterets rolle som bidragsyter inn i helsemyndighetenes beslutningsgrunnlag og oppfølging av e-helseområdet oppfylles.

Senteret skal finansiere vesentlige deler av virksomheten gjennom eksterne forskningsmidler, både regionalt, nasjonalt og fra EU. Senteret skal levere både oppdragsfinansierte leveranser bestilt fra HOD mfl. og konkurranseutsatte oppdrag fra for eksempel Norsk forskningsråd og EU.

Direktoratet for e-helse er senterets viktigste strategiske og faglige samarbeidspartner, både med hensyn til konkretisering og oppfølging av nasjonale forsknings og utredningsoppdrag, og for å forankre og understøtte senterets faglige autoritet og forankring i sektoren.

Helse- og omsorgsdepartementet har i brev av 2.februar 2016 lagt til grunn at senteret skal evalueres i 2018. Virksomheten skal evalueres i to faser. Første fase skal være ferdigstilt i løpet av 2018 og Helse Nord RHF er oppdragsgiver for fase en av evalueringsoppdraget.

# Vår forståelse av oppdraget (2/2)

---



Den nasjonale styringsgruppen anbefaler at følgende kriterier legges til grunn for evalueringen av NSE:

1. Relevans, nytte og leveransedyktighet: Om forsknings- og utredningsprosjektene og aktivitetene er rettet mot de strategisk viktige områdene innenfor e-helse nasjonalt, med leveranser som mht. kvalitet, innhold og fremdrift er tilpasset sentrale nasjonale prosesser og brukernes behov, samt om formidling av kunnskap er hensiktsmessig.
2. Kompetanse: Eksisterende kompetanse innen satsningsområdene følgeforskning og kunnskapsoppsummering på e-helseområdet, og kompetansestyrkende tiltak som rekruttering, samarbeid med nasjonale og internasjonale forskningsmiljø gjennom hospitering og annen utveksling av forskere, workshops, osv.
3. Rammebetingelser: I hvilken grad dagens styrings- og rapporteringskrav, styringslinjer og finansiering er effektive for å nå målene for virksomheten, jf. oppdragsbrev fra Helse Nord RHF og brev fra HOD om nasjonale behov.
4. Nettverk og samarbeid: Samarbeid med andre forsknings- og kunnskapsmiljøer på e-helseområdet, både nasjonalt (inkludert Direktoratet for e-helse) og internasjonalt, nettverk og møteplasser med aktører i sektoren.
5. Strategi for videre utvikling: Hvordan NSEs strategi og tiltaksplan for videre utvikling vil bidra til å nå målene for virksomheten.

EY sin oppgave er å

- ▶ Avklare hvorvidt NSE har eller er i ferd med å svare ut bestillingen fra HOD/ Helse Nord RHF med hensyn på kompetanse og leveranser
- ▶ Avklare om senterets kompetanse og leveranser er etterspurt og blir nyttiggjort i sektoren
- ▶ Avklare hvorvidt senteret har eller er i ferd med å oppnå en nasjonal og internasjonal rolle innenfor e-helseforskning
- ▶ Vurdere om senterets rammebetingelser er tilpasset oppgavens omfang og kompleksitet

Rapporten vil utformes på en måte som gir mulighet for justeringer, med konkrete forslag til tiltak, både for NSE og for senterets oppdragsgivere.

# Plan for gjennomføring og løsningsbeskrivelse



For å gjennomføre oppdraget foreslår vi en strukturert og utprøvd tilnærming over tre faser. I oppstartsfasen vil vi fastsette fremdriftsplan for prosjektet, avklare eventuelle ytterligere føringer for evalueringsrapporten, samt avklare eventuelle særskilte ønsker for sluttrapporten. Videre vil vi i samarbeid med oppdragsgiver identifisere og avtale nødvendig involvering og informasjonsinnhenting fra nøkkelpersoner og interessenter.

I neste fase vil vi foreta en dokumentgjennomgang samt innhente informasjon gjennom avtalte spørreundersøkelser og intervjuer. Vi baserer oss i hovedsak på intervjuer over telefon med nøkkelpersoner og spørreundersøkelser blant øvrige interessenter. Behov for fysiske møter/intervjuer med relevante nøkkelpersoner vil drøftes og avtales i samarbeid med oppdragsgiver.

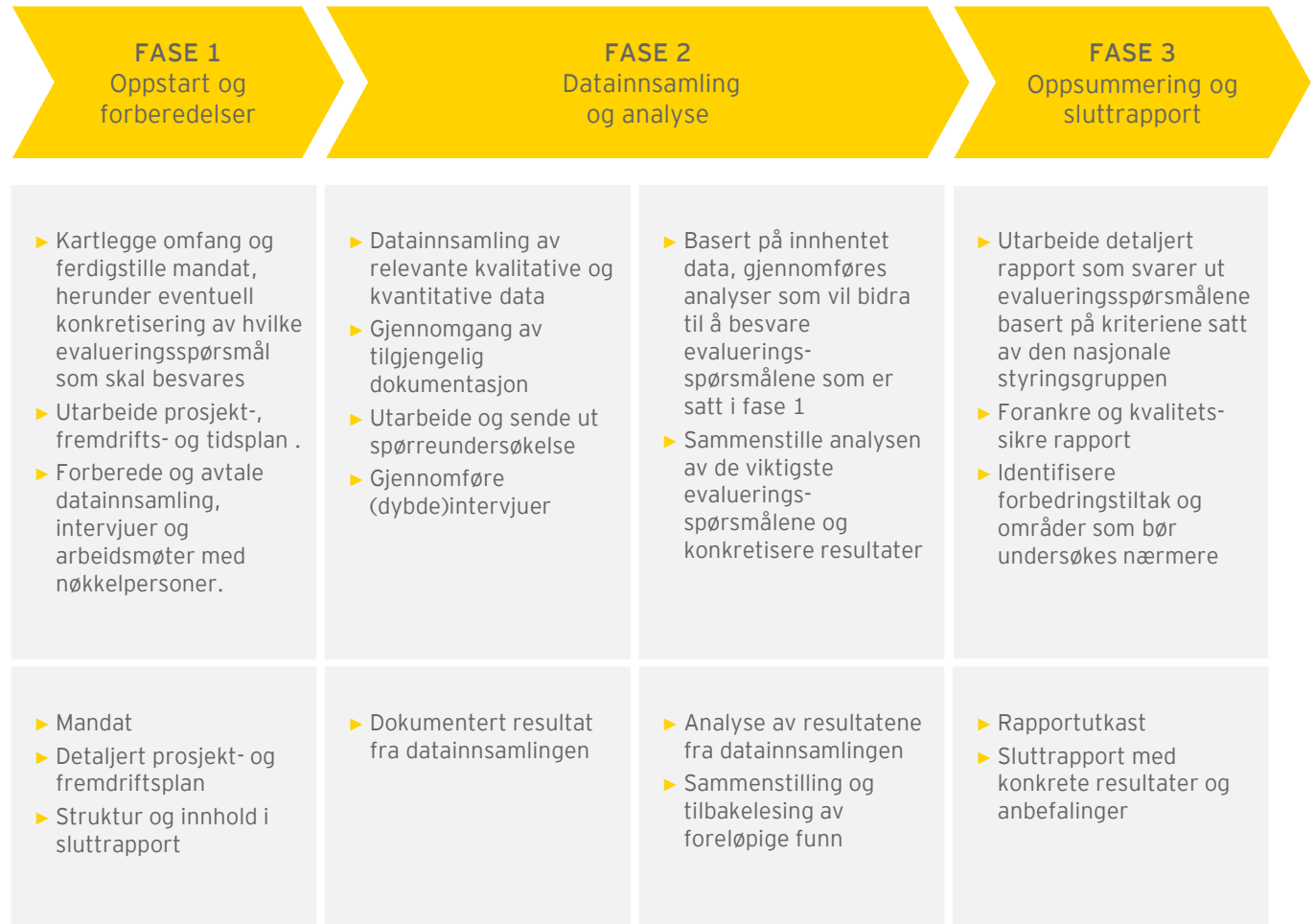
Analysefasen vil fokusere på å avdekke hvorvidt NSE oppfyller eller er i ferd med å oppfylle bestillingen fra HOD/Helse Nord RHF, om senterets kompetanse og leveranser er etterspurt og blir nyttiggjort i sektoren, senterets nasjonale og internasjonale rolle innenfor e-helseforskning og om rammebetingelsene er tilpasset oppgavens omfang og kompleksitet. I tillegg vil vi vurdere om strategien og styringsgruppens rolle, sammensetning og mandat bidrar til at NSE kan oppfylle HOD sin bestilling.

EY vil underveis i prosjektet, og spesielt i fase 2, drøfte foreløpige funn med NSE, for å sikre korrekt vurdering av funnens verdi og konsekvens.

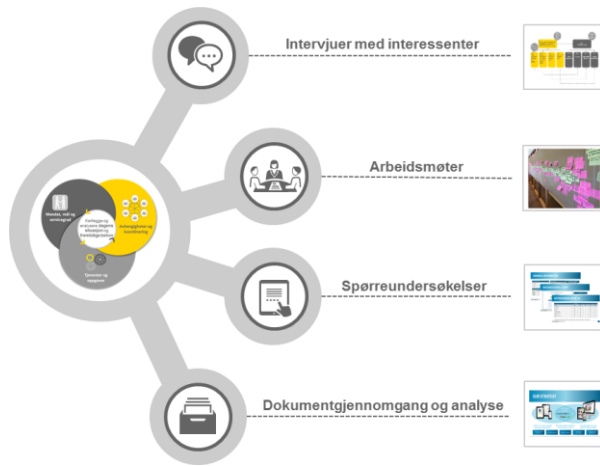
Siste fase vil fokusere på utarbeidelsen av den endelige rapporten. Vi vil i denne fasen innarbeide tilbakemeldinger på den foreløpige rapporten og sikre at våre observasjoner og vurderinger er forankret med NSE. I arbeidet med endelig rapport vil vi gi en komplett redegjørelse for våre funn, vurderinger og potensielle områder for forbedring. Evalueringen og rapportens forslag til forbedring baseres på EYs brede erfaring og kompetanse til sektoren generelt og e-helse spesielt. Teamet vil også dra nytte av EYs internasjonale kunnskap innen teknologi og helse. EY har god kunnskap om de ulike aktørene i sektoren. Dette inkluderer samtlige fire helseregioner, Nasjonal IKT, Norsk Helsenett, primærhelsetjenesten/kommunal sektor, private helseinstitusjoner, ulike standardiseringsorganer, ulike fag- og interesseorganisasjoner innenfor klinisk IKT og offentlige myndigheter som direktorat og departement. EY har bistått en rekke organisasjoner innen både offentlig og privat sektor med prosjekter der analyser og evalueringer var formålet med prosjektene. Vår erfaring er at gjennom kvantitative og kvalitative analyser er det mulig å gjennomføre en god evaluering av organisasjonen, strategi og rammebetingelser.

EY ønsker å presisere at dette er forslag til gjennomføring og at vi i oppstartsfasen vil tilpasse prosjektet til NSE sine ønsker. Utarbeidelse av detaljert plan for gjennomføring vil foregå i tett samarbeid med NSE.

# Plan for gjennomføring



# Plan for gjennomføring - metode



På de neste sidene beskriver vi hvilke metoder EY foreslår å bruke for å sikre best mulig evaluering innen hver av de fire oppgavene beskrevet i forespørselsdokumentet som leverandørens oppgaver. Foreslåtte metoder kombinerer kvalitativ og kvantitativ datainnsamling, som samlet sett vil gi et godt grunnlag for evalueringen. I tabellen under beskriver vi vår tilnærming til de ulike metodene. Vi er åpne for at tilnærming, metodikk og omfang kan justeres i henhold til NSE sine ønsker ved oppstart av prosjektet.

| Dokumentgjennomgang  | Spørreundersøkelser   | Dybdeintervju   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En gjennomgang av eksisterende dokumentasjon hos NSE gjøres for å få oversikt over tilgjengelig informasjon.</li> <li>▶ Gjennomgang av prosjektresultater i forskningsbasen Cristin.</li> <li>▶ Dette arbeidet vil gi en indikasjon på hvor mye ekstra informasjon vi har behov for slik at vi kan utarbeide plan for videre innhenting av data.</li> <li>▶ En gjennomgang av offisielle kilder for å belyse oppgavene ytterligere og dekke eventuelle informasjonsgap.</li> <li>▶ En gjennomgang av relevant internasjonalt arbeid fra EYs interne kunnskapssentre innen helse og teknologi gjøres for å ytterligere belyse flere av oppgavene i oppdraget.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En spørreundersøkelse er en enkel, kvalitetsmessig og god metode for å raskt kunne innhente tilleggsinformasjon fra et stort antall relevante personer.</li> <li>▶ Vi stiller med ressurser som har bred erfaring fra innhenting av informasjon gjennom spørreskjema, og som besitter en betydelig analytisk kompetanse til å tolke resultatene.</li> <li>▶ Ved oppstart av prosjektet vil vi i samarbeid med NSE velge både relevante målgrupper og størrelse på utvalgene som sørger for valide resultater for rapportens formål.</li> <li>▶ Det vil være relevant å bruke spørreundersøkelse for å belyse deler av oppgave 1 og 2.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dybdeintervjuer er en god måte å få frem ytterligere underliggende forklaringer på de kriteriene som man ønsker å undersøke.</li> <li>▶ Kriteriene for hvem som bør intervjues er det naturlig å definere når et godt bilde av dokumentasjonen foreligger.</li> <li>▶ Endelig valg av intervjuobjekter vil gjøres i samarbeid med NSE. Vi vil foreslå dybdeintervju med ansatte (ledere, forskere, rådgivere), samt oppdragsgivere og representanter fra relevante fagmiljø.</li> <li>▶ Intervjuguidene vil utformes slik at alle de 4 oppgavene blir dekket i samme intervju.</li> <li>▶ Intervjuobjekter må regne med å sette av 1 time til intervjuet.</li> </ul> |

# Plan for gjennomføring - oppgave 1

---



**FASE 2**  
Datainnsamling  
og analyse

## Oppgave 1

«Avklare hvorvidt NSE har eller er i ferd med å svare ut bestillingen fra HOD/Helse Nord RHF med hensyn til kompetanse og leveranser («løypemelding»)

Denne oppgaven er todelt, første del omhandler kompetanse i NSE og del to er knyttet til leveranser fra NSE. NSEs satsningsområder er følgeforskning og kunnskapsoppsummering innen e-helseområdet.

**Metode.** Metode for evaluering vil primært være dokumentgjennomgang og dybdeintervjuer av relevante interessenter, som ledelsen hos NSE og representanter fra eierne/oppdragsgiverne. I tillegg er spørreundersøkelser en god metodikk for å få inn underlag fra et større antall interessenter.

**Kompetanse.** Rapporten vil inkludere evaluering av NSE sine målsetninger og tilhørende tiltak som rekruttering, hospitering og annen utveksling av forskere og kompetanse for å oppnå bestillingen fra HOD/Helse Nord RHF. Evalueringen vil se på både målsetninger, tiltak og eventuelle gap i kompetansesammensetningen. Det kan være aktuelt å gjennomføre en overordnet kompetansekartlegging for å danne en oversikt over hva som er bestilt fra oppdragsgiver, hva som er oppfylt, hva som er påbegynt og i prosess, hva som er planlagt og hva som eventuelt ikke er i plan.


**Leveranser.** Del to av oppgaven er knyttet til NSE sine leveranser. Denne oppgaven innebærer evaluering av hvordan NSE har planlagt å oppfylle bestillingen fra HOD/Helse Nord RHF. Den ser på hva som er planlagte leveranser sett opp mot strategisk viktige områder innen e-helse, og om leveransene er i henhold til planlagt kvalitet og fremdrift. Evalueringen vil inkludere vurdering av tiltak som er utført og planlagt for å oppnå planlagte leveranser.

Evalueringen vil gi en oversikt over om NSE oppfyller, eller er i ferd med å oppfylle bestillingen fra HOD/Helse Nord RHF, og eventuelle tiltak for å justere leveransene.



# Plan for gjennomføring - oppgave 2

---



**FASE 2**  
Datainnsamling  
og analyse

## Oppgave 2

«Avklare om senterets kompetanse og leveranser er etterspurt og blir nyttiggjort i sektoren»

I denne oppgaven vil EY evaluere hvordan leveranser fra NSE blir etterspurt og benyttet i sektoren. Hovedoppgaven til NSE er å samle, produsere og formidle kunnskap myndighetene trenger for å utvikle og iverksette en kunnskapsbasert politikk på e-helsefeltet. Oppdragsbrevet 2017 stiller krav om at en vesentlig andel av oppdragene har faglig dybde og bredde som gjør det mulig å vektlegge, utnytte og oppsummere forskningsbasert kunnskap, og at resultatene publiseres i relevante og anerkjente tidsskrifter.

**Metode.** For å evaluere dette området vil vi benytte intervjuer av mulige brukere av NSE for å innhente informasjon om deres vurderinger og begrunnelser knyttet til bruk av NSE. I tillegg er spørreundersøkelser en god metodikk for å få inn underlag fra et større antall interessenter. Vi vil også kartlegge hvor resultater publiseres, antall nedlastinger og bestillinger av publikasjoner og henvendelser etter publikasjoner.

**Etterspørsel og benyttelse.** EY vil gjennomføre en kartlegging og utarbeide en oversikt over hvem som benytter senterets kompetanse og leveranser, hvem som er oppdragsgiverne og hvordan disse har utviklet seg over tid, fra organisasjonen var NST (Nasjonalt senter for samhandling og telemedisin) og hvordan bestillingene fra HOD har påvirket leveransene til NSE. Evalueringen vil inkludere kartlegging av hvilke bestillinger som mottas, om senteret leverer på alle bestillinger, om det er venteliste og om noen bestillinger ikke kan leveres. Bakgrunnen for eventuell manglende levering analyseres. Direktoratet for e-helse er senterets viktigste samarbeidspartner, og evaluering av om leveransene til NSE bidrar til å dekke det nasjonale behovet for forskning og utredninger på e-helseområdet blir en del rapporten.

**Utvikling.** Rapporten vil inneholde beskrivelse av utviklingen i hva slags leveranser som etterspørres og en analyse av om det er et mønster i hva som etterspørres og hvordan leveranser benyttes. EY vil evaluere om satsningsområdene fra oppdragsbrevene og strategien er i samsvar med utviklingen i etterspørselen for ulike leveranser fra sektoren.

# Plan for gjennomføring - oppgave 3

---



**FASE 2**  
Datainnsamling  
og analyse

## Oppgave 3

«Avklare hvorvidt senteret har eller er i ferd med å oppnå en nasjonal og internasjonal rolle innenfor e-helseforskning»

I denne oppgaven vil EY evaluere hvilken rolle NSE har og er i ferd med å oppnå, både nasjonalt og internasjonalt, innenfor e-helseforskning.

**Metode.** Vi vil blant annet benytte dokumentgjennomgang av publikasjoner og NSE sin strategi og plan, i tillegg til intervjuer av relevante aktører.

**Publikasjoner.** Vi vil vurdere omfanget og utviklingen av publikasjoner fra NSE, som for eksempel artikler, rapporter og faktaark. Videre vil vi undersøke etterspørselen etter publikasjonene og i hvilken grad disse brukes. Dette kan gjøres blant annet ved å se på nedlastinger i databasen, oversikt over bestillinger og henvendelser etter publiseringer.

**Kjennskap til NSE.** For å vurdere NSE sin rolle vil ha en dialog med nasjonale og internasjonale interessenter, forskningsinstitusjoner og -miljøer og undersøke i hvilken grad de har blitt mer oppmerksomme på NSE siden opprettelsen. Deres kjennskap til og inntrykk av NSE vil være et viktig element i totalvurderingen. I tillegg vil vi vurdere NSE sitt nettverk, samarbeid og møteplasser med relevante aktører i sektoren.

**Strategi og plan.** Strategien til NSE er sentral for retningen til senteret fremover. Vi vil evaluere denne, samt eventuelle tiltaksplaner for å oppnå ønsket rolle og posisjon innenfor e-helseforskning.

# Plan for gjennomføring - oppgave 4

## FASE 2 Datainnsamling og analyse

**Oppgave 4**  
«Vurdere om senterets  
rammebetingelser er tilpasset  
oppgavens omfang  
og kompleksitet»

I denne oppgaven vil EY evaluere om NSEs rammebetingelser er tilpasset oppgavens omfang og kompleksitet.

**Metode.** Oppgave fire vil i hovedsak besvares ved dokument-, prosess- og rutinegjennomgang. I tillegg vil dybdeintervjuer benyttes ved behov.

**Rammebetingelser.** EY vil evaluere i hvilken grad dagens styrings- og rapporteringskrav, styringslinjer og finansiering bidrar til og er effektive for at NSE skal nå virksomhetens målsetninger. Evalueringen vil inkludere en vurdering av om rammebetingelsene bidrar til å styrke satsningsområdene følgeforskning/ implementeringsforskning og kunnskapsoppsummeringer på e-helseområdet.

**Prosjektportefølje.** Oppdragsbrevet for 2017 beskriver en forventning om overgang til egeninitiert forskningsprosjektportefølje finansiert gjennom regionale, nasjonale og internasjonale forskningsprogrammer. Rapporten vil inkludere en evaluering av NSE sin plan for denne overgangen, hvordan NSE finansierer forskningsporteføljen sin, i tillegg til planlagte og iverksatte tiltak. Analyse og evaluering av de oppdrag/prosjekter som blir bestilt av ulike oppdragsgivere, vil gi grunnlag for å evaluere tidsbruk, bemannings- og kompetansebehov.

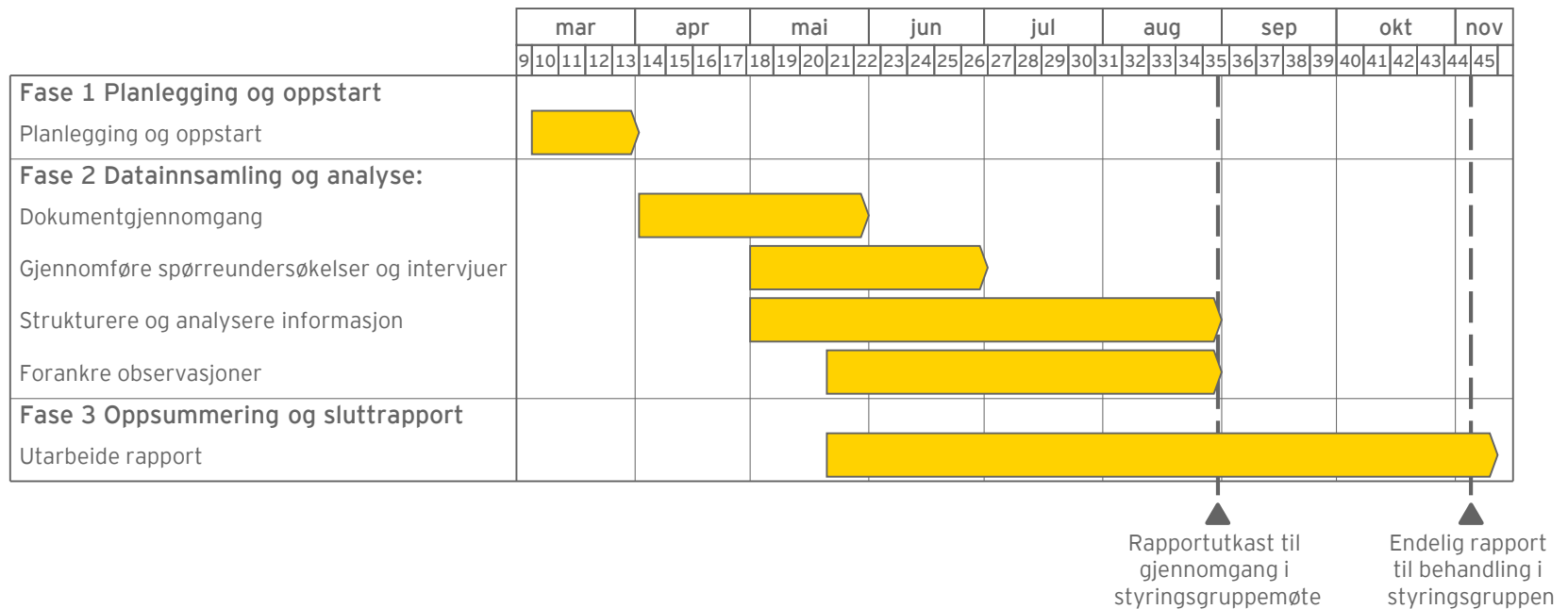
**Direktoratet for e-helse.** Som NSEs viktigste strategiske og faglige samarbeidspartner vil rapporten inneholde evaluering av roller, ansvar, forventninger og arbeidsmåter mellom Direktoratet for e-helse og NSE som en del av en vurdering av rammebetingelsene.

**Styringsgruppen.** Det ble i 2016 etablert en nasjonal styringsgruppe for NSE. EY vil belyse styringsgruppens rolle, sammensetning og mandat. Styringsgruppen har utarbeidet en strategi for NSE og oppfølging og resultater fra dette arbeidet vil inngå i grunnlaget for evalueringen. Rapporten vil inkludere en evaluering av hvordan strategien og tiltaksplanen for videre utvikling bidrar til at NSE når sine mål.

# Forslag til fremdriftsplan

I henhold til tilbudsforespørselen har EY satt opp et forslag til gjennomføringsplan. Det legges opp til oppstart i mars, datainnsamling i mai og juni, analyse i perioden mai til august og overlevering av rapportutkast i begynnelsen av september, eventuelle justeringer og ferdigstillelse av rapport i oktober, med overlevering av ferdig sluttrapport i midten av november 2018.

EY presiserer at dette er en foreslått plan basert på tilbudsforespørselen. Dersom oppdragsgiver ønsker endringer i plan, tilpasser vi våre leveranser og milepæler til oppdragsgivers behov. I fase 1 Planlegging og oppstart, vil vi sammen med NSE identifisere og avtale involvering av interessenter, vi vil avklare omfang og avgrensninger, gjennomgå eventuelle særskilte ønsker for sluttrapport og fastsette endelig fremdriftsplan.



# Tilgjengelighet og tilstedeværelse

---



Vi bekrefter at EY har tilstrekkelig kapasitet og rett kompetanse tilgjengelig for å ta på oss dette oppdraget. Vårt team vil være klar til å starte opp når oppdragsgiver ønsker etter kontraktsignering. Våre tilbudte konsulenter er tilgjengelige gjennom prosjektperioden, og vi bekrefter at vi kan stille med den kapasiteten som er nødvendig for å sikre at alt arbeid er ferdigstilt i henhold til frister i forespørselsdokumentet. EY aksepterer ulik belastning i leveranseperioden og bekrefter at våre tilbudte ressurser vil være fysisk tilstede på Universitetssykehuset i Nord Norge HF/ NSE i Tromsø ved behov.

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

## Om EY

EY er en ledende global aktør innen revisjon, skatt og avgift, transaksjoner og rådgivning. Gjennom kontinuerlig fokus på kvalitet bygger vi tillit i kapitalmarkedene og i økonomier over hele verden. Gjennom å utvikle gode ledere som forplikter seg til å levere det vi lover bidrar vi til å bygge et bedre arbeidsliv for våre ansatte, kunder og lokalsamfunn.

Ernst & Young AS inngår i det globale nettverket til Ernst & Young, og kan referere til en eller flere av medlemmene av Ernst & Young Global Limited, der hvert medlem er en egen juridisk enhet. Ernst og Young Global Limited, er et britisk selskap med begrenset ansvar og leverer ingen tjenester til kunder. For mer informasjon, se [www.ey.com/no](http://www.ey.com/no)

© 2018 Ernst & Young AS

All Rights Reserved

