



# Infodoc

magasin for brukere av Infodoc  
Desember 2008



- Program for Infobruks årsmøte 2009
- Nytt supportsystem tatt i bruk
- Kunders erfaringer med Plenario journal

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
*Partner*

## Leder



### Kjære kunder av Infodoc!

Nok et spennende år er lagt bak oss og vi kan glede oss over et år hvor antall brukere på Plenario nå er oppe i over 1.200. Det er kommet og vil fortsette å komme mye god funksjonalitet i Plenario. Jeg håper at så mange som mulig raskt vil over på ny plattform og nyte godt av et effektivt journalverktøy.

Vi ser at det har vært utfordringer ved overgang til Plenario for de brukere som har lang fartstid på den klassiske Infodocplattformen. Erfaringer fra Steinar Fosse ved Allmenmedisinsk Senter i Bergen og spesialistpraksisen til Toft og Fosse i Bergen forteller om hvordan de opplevde overgangen til nytt system. Når man har hatt en innkjøringsperiode på Plenario er

dette et bedre system som gir dere en økt effektivitet i hverdagen. Jevnt over er tilbakemeldingene gode og nøkkelen til suksessfulle overganger har vist seg å være gode forberedelser hos kunden, nok opplæring og fokus hos kunden på å ta i bruk all den nye funksjonaliteten og nye arbeidsrutiner.

2008 har for oss vært et investeringsår som vi håper dere kunder vil begynne å merke i tiden fremover. Vi investerer i teknologi og mennesker som vi mener kan øke kundetilfredsheten. Blant annet er nye testmiljøer for produksjonsavdelingene blitt etablert for å kunne levere feilfri programvare og øke produksjonskapasiteten. Det gleder meg at vi har overholdt alle lanseringsdatoer også når det gjelder pålegg fra det offentlige i form av blåresept og elektronisk sykmelding. Den andre investeringen som dere vil merke er et nytt supportsystem som gir en mer effektiv håndtering og tilbakemelding på innmeldte saker. En kundetilgang til det nye supportsystemet vil komme på internettsidene våre i februar, noe som vi tror vil gi bedre service til alle. Man vil da kunne legge inn saker selv og følge en online status på egne saker på våre nettsider.

Vi jobber hele tiden tett med Helsedirektoratet for å sikre at våre brukeres behov blir hørt og

for å påvirke saker som berører dere. Infodoc deltar også i referansegruppen for "delprosjekt IKT -Samhandlingsreformen" i Helse- og omsorgsdepartementet. Dette er en arena hvor vi har muligheten til å komme med innspill og påvirke myndighetene. Vi har en god dialog med offentlige myndigheter på alle plan, noe som vi ser som en styrke for å ivareta våre felles interesser i eksisterende og kommende offentlige prosjekter. Vi er opptatt av at offentlige pålegg blir realisert gjennom effektive og arbeidsbesparende rutiner i vårt journalsystem.

Fokus i 2009 vil være forbedret funksjonalitet og bedre kundeservice. Til syvende og sist er det disse elementene vi som leverandør kan hjelpe dere med for å få en mer effektiv hverdag.

**Til slutt vil jeg bare få ønske alle dere en riktig god jul og godt nytt år!**

Følg med oss i tiden fremover – det skal lønne seg å være på vinnerlaget!

Med vennlig hilsen

Bjarte Ottesen  
Daglig leder  
Infodoc as

## eResept

Den 7. november i år signerte Infodoc kontrakt med Helsedirektoratet for eReseptprosjektet. Dette er et omfattende prosjekt som vil gi effekter for brukerne, langt utover bare sending av resepten. Det er mange momenter og funksjonalitet som vil falle på plass, som vi vet er etterspurt av dere brukere.

Prosjektet hadde en noe ufortjent dårlig omtale i første fase. Vi deltar nå i versjon 2 av eResept, som er den versjonen som vil bli driftsklar i 2010. Utviklingsperioden går frem til juni 2009, deretter starter en totaltest og videre en pilotperiode fra oktober. Det gleder oss at Infodoc har fått et eget pilotområde som er Os kommune med Os Allmenpraksis

som første pilot. Etter en periode med stabil pilot ønsker vi å pilotere så mange som mulig på Os.

Dette er et omfattende prosjekt hvor vi har valgt å leie inn ekstra ressurser for å unngå at annen funksjonalitet i Plenario blir skadelidende. Infobruks produktråd vil også delta i utviklingen av brukergrensesnittet og flere leger vil bli forespurt om å delta på dette området. Det er viktig for oss at brukergrensesnittet blir definert av dere, noe som også er direktoratets ønske.

Helsedirektoratet sender i disse dager ut et nyhetsbrev hvor dere vil kunne lese at Infodoc er den første leverandøren som har sendt den elektroniske resepten på versjon 2.

Vi er stolt av også denne gang å være den første leverandøren ut med funksjonalitet på offentlige endringer. Det er viktig for oss at offentlige pålegg og endringer implementeres på en slik måte at de oppleves som positive for brukerne.

Personell fra eResept prosjektet og Helsedirektoratet vil delta på Infobruks årsmøte hvor dere får anledning til å få svar på de spørsmål dere har og komme med innspill til prosjektet. Vi vil komme tilbake med mer informasjon etter hvert som eReseptprosjektet beveger seg fremover.

Bjarte Ottesen  
Daglig leder

Infodoc Plenario og Klassisk Infodoc er ikke bare programmet du ser på når arbeidsdagen starter, men også supporten du får når du ringer oss for små eller store utfordringer i hverdagen. Din arbeidshverdag er det som opptar oss og vår visjon er å gi deg og alle andre brukere av våre programmer den totalt sett beste brukeropplevelsen. Med dette i bunn er vi nå den største norskeide leverandøren av elektronisk pasient journal til allmennleger, helsestasjoner og avtalespesialister, og vi jobber hardt for å bli den største leverandøren. Vi har de beste forutsetninger for klare å bli dette på grunn av vår engasjerte, dyktige og uavhengige brukerorganisasjon Infobruk. Jeg vil anbefale alle å ta seg tid til å komme på Infobruk 13. og 14. februar 2009. Det er en unik sjanse til å utveksle erfaringer som forbedrer og effektiviserer arbeidsdagen, og til å komme med innspill til oss i Infodoc.

Utsendelsen av Plenario 2.1 (sykmelding) gikk ikke så bra

som vi håpet på. Grunnet skarp overgangsdato fra NAV var det vanskelig å få pilotert løsningen før utsendelse, og versjonen skapte noen problemer for våre kunder. Noen problemer løste vi første døgnet med en oppdatering på våre hjemmesider, og noen løsninger kom senere i versjon 2.3. Vi brukte litt tid på den fordi vi ikke ville introdusere nye problemer ved å ta snarveier. Jeg mener dette var et klokt valg.

Den 1. desember kom Plenario 2.4, og jeg er trygg på at den utsendelsen er gjennomtestet. Vi har pilotert på allmenlegekontorer, spesialister og helsestasjoner, og fått gode tilbakemeldinger. Nytt i denne versjonen er muligheten for separate fakturanummerserier per signatur for de av dere som har flere organisasjoner på kontoret.

Andre nyheter i Plenario 2.4 er blant annet raskere venteliste med ny funksjonalitet, forhåndsvisning av elektroniske meldinger før sending og

mulighet for å kopiere og lime inn timebestillinger. Vi har ytterligere forbedret bruker-manualene (finnes med F1), og vi har rettet svært mange småfeil som kunne forstyrre daglig drift.



Til slutt vil jeg takke alle mine dyktige kollegaer, alle brukerne og ikke minst Infobruk for arbeidet gjort i 2008. Vi jobber alle hardt for at Plenario skal gi den totalt sett beste brukeropplevelsen. Jeg er stolt over å jobbe i Infodoc.

Vennlig hilsen  
Endre Dyrøy  
Produktusjef  
Infodoc AS

## Nytt i Infodoc Plenario 2.4

Dette er en oversikt over hva som er nytt i Infodoc Plenario 2.4 i forhold til versjon 2.3.10930.0 RTM.

### Vaksine

- Oppdatert vaksinerregister: vaksinetypen 'ALLE' utgår f.o.m. 01.12.08.
- Vaksineraksjon skal ikke lenger meldes elektronisk, og vil bli ignorert av nytt SYSVAK. Uønsket hendelse skal meldes på skjema 'Skjema for uønsket hendelse ved vaksinasjon'. I Plenario vil det fortsatt være mulig å registrere reaksjon. Ved å sette Sysvak status='Ikke sende til sysvak', vil ikke meldingen bli sendt. Skjemaet finnes på kontekstmeny under tabellvisning for Kontraindikasjoner.
- Etterregistrering av vaksiner som også er registrert på dagens dato er på plass igjen.

### Snarveier

- Endret layout på snarveimenyen (F9) som også har fått tooltip-visning på lange snarveinavn.
- Det blir nå gitt en melding dersom brukeren starter en snarvei som benytter et kapittel som ikke inngår i

brukerens rolle.

- Snarvei-pakken for gynekologer inneholder nå snarveiene 'Priskoderapport for spesialist' og 'Sende epikrise til henviser'. (Oppdatert pakke finnes på server under Infodoc Plenario Server/ Batchoppdatering/Snarveier.)
- Korrespondanse
- Epikriser og henvisninger kan lagres som påbegynte og sendes elektronisk senere. Ved sending av påbegynt dokument (med gjeldende notat aktivt) får man oppslag i adresseregister for å hente mottaker på nytt.
- EDI-sending: Forhåndsvisning av innhold i den elektroniske meldingen.

### Timebok

- Forbedret hastighet ved bruk av venteliste.
- Endret design og sortering i venteliste.

### Økonomi

- Ny systeminnstilling som gjør det mulig å benytte separate fakturanummerserier per signatur (brukes når man har flere økonomiske enheter på et kontor).

Les mer om dette under Innstillinger/ Systeminnstillinger i hjelpefilen for Infodoc Plenario Økonomi.

### Helsestasjon

- Alle helsestasjoner skal ha mottatt brev fra Folkehelseinstituttet (FHI) som varsler at de f.o.m 08.12.08 overtar driften av SYSVAK-registeret som kalles "nytt SYSVAK". Dette medfører ikke noen endringer i Plenario.
- All kommunikasjon vil foregå som tidligere, dvs alle meldinger skal fortsatt sendes til EDB Business Partner Norge AS.
- Meldingene som sendes fra Plenario vil være uendret, men svarmelding fra nytt SYSVAK kan være endret ( ref brev fra FHI 20.08.08 – "Vedlegg 2: Endringer i nytt SYSVAK")

### Annet

- Oppdaterte brukerhåndbøker.
- Oppdaterte hjelpefiler (tilsvarer informasjonen i siste versjon av brukerhåndbøkene).
- Nye hjelpefiler for modulene Dokumentregistrering og Rapporter.

# Supportavdelingen har fått nytt verktøy



Det gleder oss å kunne fortelle at Infodoc i midten av oktober endelig kunne ta i bruk nytt verktøy fra Super Office eJournal. Et splitter nytt og moderne program som skal hjelpe oss med å gi våre kunder enda bedre service.

## Nesten som et journalsystem

- Jeg sammenligner gjerne eJournal med Infodoc Plenario, sier supportsjef Rikard Mauritzon. - På samme måte som hver pasient har sin journal ute hos kundene våre, har hver Infodoc-kunde også sin eJournal her hos oss. Alle henvendelser fra

på andre tidspunkt. Jeg er overbevist om at dette er et skritt på veien til bedre saksbehandling – og dermed bedre kundeservice. Sier Rikard, som er stolt og glad over å ha fått på plass nok et nytt hjelpemiddel i sitt arbeid med å øke kundetilfredsheten.

## FAQ

- Vi har nå tatt i bruk den første delen av eJournal. Utover vinteren arbeider vi med å få på plass ytterligere elegante løsninger som eJournal gir oss muligheten til, sier supportsjefen. Det første er oppbygging av en såkalt FAQ (Frequently Asked Questions)-base. Den bygges opp i en intern- og en ekstern del. Den eksterne delen skal tilgjengeliggjøres via Infodocs nettside [www.infodoc.no](http://www.infodoc.no) slik at Infodocbrukerne selv kan søke informasjon uten å måtte vente på svar via e-post eller telefon. Eksempelvis kan de hyppigst spurte spørsmålene rundt nye programoppdateringer legges ut i FAQ-basen – og dermed kan våre kunder enkelt finne svarene selv uten å nødvendigvis måtte melde det som en sak til supportapparatet.

## eJournal webløsning lanseres på Infobruks årsmøte

På Infobruks årsmøte 13.-14. februar planlegges lansering av den webbaserte løsningen av eJournal. Løsningen vil da bli gjennomgått i plenum, men vi planlegger også å kunne vise interesserte brukere muligheten på en av våre stand-PCer under arrangementet.

## Hvordan registreres nye saker

Den enkleste måten å få registrert en ny sak på, er å sende en henvendelse per e-post. Etter hvert som flere og flere av våre kunder har fått tilgang til Norsk Helsenett ser vi for oss at dette blir den hyppigst brukte måten å henvende seg på i tiden fremover. Man sender rett og slett en henvendelse til [support@infodoc.no](mailto:support@infodoc.no), og saken blir umiddelbart registrert i eJournal. Den som henvender seg får da automatisk en kvittering som inneholder saksnummer tilbake per e-post.

Alternativt kan man som før melde saken til vårt Callsenter på telefon 815 32020. Her mottas henvendelsen som tidligere av en av våre faste kundebehandlere. Den som svarer telefonen vil registrere hva henvendelsen gjelder og oppgi saksnummeret for eventuell senere referanse. De mest vanlige brukerspørsmål besvares som tidligere av kundebehandleren direkte, og saken kan avsluttes der og da.

Brukerspørsmål som krever grundigere håndtering, overføres til en av våre fagkonsulenter for oppfølging og besvarelse. Da slike saker ikke alltid kan håndteres på direkten kan man imidlertid få opplyst hvem som er saksbehandler på tilhørende saksnummer. Dersom henvendelsen gjelder spørsmål av teknisk art blir saken likeledes registrert på Callsenteret, men levert videre til en teknisk



våre kunder blir nå registrert med et eget saksnummer. På den måten kan all korrespondanse mellom interne og eksterne saksbehandlere enkelt registreres inn under riktig saksnummer. Dette gir oss igjen muligheten til å få komplett oversikt over alle momenter som kan berøre samme problemstilling på en rask og enkel måte. Nesten på samme måte som man i Plenario journal har muligheten til å knytte flere notat til samme konsultasjon selv om de skjer

konsulent for oppfølging og saksbehandling.

### Infodoc Callsenter – hva er det?

For halvannet år siden etablerte vi et Callsenter for mottak av kundesvekkelser på brukerstøttenummeret vårt. To av våre faste mottakere på Callsenteret



er Vibeke Nipen Olsen og Benthe Solberg. De to humørfylte jentene har begge lang fartstid og god kjennskap til bruk av Infodoc. Med bakgrunn som helsesekretærer hos flere av våre kunder har de dermed også god forståelse for hverdagen ute i vårt marked. Dette ser vi på som en styrke. Interne statistikker viser også at Benthe og Vibeke avhjelper de aller fleste generelle brukerspørsmål på direkten.

Når vi spør Benthe og Vibeke om hva våre kunder oftest spør dem om, er svaret enstemmig at trenden viser hyppigere behov for bistand til spørsmål som gjelder kommunikasjon og samhandling med andre aktører i helsesektoren. Altså ikke nødvendigvis noe som konkret gjelder spørsmål rundt bruk av Infodoc-moduler. - Vi besvarer stadig supporthenvendelser som egentlig skulle vært rettet til både laboratorier og NAV, men er selvfølgelig glade for å kunne bistå uansett, sier Vibeke. Det hender likevel at en sak ikke lar seg løse der og da, men krever bistand fra eksterne parter eller fra interne saksbehandlere på produksjonsavdelingene. De ser dermed klare fordeler med å få etablert spørsmålene i et ordentlig saksbehandlingssystem. Og ikke minst ser de også frem til å få lansert eksternt visning av konkrete saker der kunden selv kan følge med hvor og hvordan deres sak håndteres.

### Ansvar og forventning

Callsenteret registrerer også et høyt antall av henvendelser som gjelder spørsmål av teknisk art. Dette skyldes trolig at Infodoc tradisjonelt har vært en totalleverandør til kundene. Mye

gjelder spørsmål rundt nettverk, skrivere og PC-relaterte spørsmål. Også dersom Infodoc ikke er leverandører. Men også her prøver våre kundemottakere og tekniske konsulenter å bistå så godt de kan. Vi tillater oss likevel å ta med et lite hjertesukk fra våre eminente kundebehandlere: - Vi ønsker så gjerne å hjelpe, men opplever ikke alltid forståelse for at vi ikke innehar kompetanse på absolutt alt som omhandler drift av en praksis.

Supportsjef Rikard Mauritzon bekrefter dette ved å si: -Vi opplever stadig at det forventes svar innenfor brukerstøtteavtalene på spørsmål som går langt utenfor avtaleverkene eller Infodocs egentlige ansvarsområde. Vi vil derfor prøve å være tydelige på dette fremover slik at vi fremstår med den aller beste bistand på det vi virkelig har ansvar for. Vi er også glade for at denne problemstillingen etter hvert er belyst på sentralt hold (bl.a. i NAVs kordineringsorgan. Red.anm.) slik at samhandlingsaktørene på sikt kan tilby et godt konsept som gjør at sluttbrukeren føler seg ivaretatt i jungelen av aktører de har å forholde seg til.

## Hva er brukerstøtteavtale – hva er konsulentbistand

(sakset fra avtaleverket)

### Brukerstøtteavtale for programvare inkluderer følgende tjenester:

- Feil som rapporteres pr. telefon utbedres når dette er mulig.
  - Rettledning og/eller svar på spørsmål pr. telefon vedrørende det aktuelle programmet.
- Avtalen gir BRUKER en generell rett til å henvende seg til Infodoc for å få rettledning og/eller svar pr. telefon på spørsmål vedrørende dette programmet. I forbindelse med den ovennevnte generelle rett, gjelder likevel følgende: Kontakten skal fortrinnsvis være mellom Brukers driftsansvarlige person og Infodoc. Om Infodoc finner det formålstjenlig, må BRUKER prøve å kartlegge/ undersøke/ evt. løse problemer ved å utføre ulike operasjoner etter direkte veiledning pr. telefon fra Infodoc. Infodoc vil, hvis mulig, gi

svar umiddelbart, og senest innen utgangen av påfølgende arbeidsdag. Infodoc forplikter seg ikke til å løse problemet innenfor denne tiden. Muligheten for å få svar pr. telefon er begrenset til at BRUKER stiller spørsmål som kan løses innenfor en tidsramme på ca. 15 min., og er videre begrenset oppad til 2 timer eller til 8 samtaler pr. mnd. Tid utover dette faktureres etter gjeldende timesatser.

### Brukerstøtteavtalen dekker ikke:

Infodoc er ikke ansvarlig for BRUKERS driftstap eller sekundære skader. Avtalen dekker ikke: Feil eller skade som oppstår p.g.a. feilaktig eller ukyndig behandling av utstyret. "Force majeure" - situasjoner eller andre feil/skader som oppstår og som ligger utenfor Infodocs kontroll. Feil eller skader som oppstår p.g.a.

at det i tilknytning til dataanlegget benyttes maskinvare og/eller programvare som ikke er godkjent av Infodoc. Rekonstruksjon av data som BRUKER har "mistet" i forbindelse med en feilsituasjon. Nødvendige endringer i programvaren som en følge av ombygging av maskinvaren. Sikkerhetskopiering og ny innleggelse av program og data dersom BRUKER ikke selv har oppdatert sikkerhetskopi. Arbeid i følge med feilsøking/retting eller uttrykking som ikke er en følge av programfeil. Dette faktureres i så fall etter gjeldende satser. Det presiseres at skader på database uansett art, betraktes som følgeskade og dekkes derfor ikke av avtalen.

## Plenario journal som helsesekretærens daglige verktøy

Spesialistpraksisen til legene Toft og Fosse i Bergen sentrum tok i bruk Plenario journal i august 2008. Vår markedsavdeling har kontaktet dem i oktober og ba dem om tilbakemelding på følgende spørsmål:

1. Hvordan er din oppfatning av Plenario journal ?
2. Hvilke tips ønsker du å gi til andre ved overgangen til Plenario?
3. Hvilke fordeler har Plenario for faggruppen du representerer?
4. Dersom du kun får velge 2 fordeler som er fremtredende, hvilke er disse?

De to hyggelige helsesekretærene, Marina Maurstad og Lene Flesland, gir følgende tilbakemeldinger:

1. Som bruker av Plenario Journal i kun 2 mnd er vi veldig fornøyd. Journalen er oversiktig og lett å navigere i.
2. Til dere som ikke har konvertert over: Gled dere! Etter 2 dager

med halverte pasientlister var vi i full sving med nytt system som alle ved kontoret så fordeler ved.

Å legge inn snarveiene og bruke hurtigtastene fra start av gjorde arbeidet veldig lett synes vi.

3. Fordelene ved Plenario Journal for oss helsesekretærer er mange. Ved vårt kontor får vi ofte spørsmål ang medikamenter. Medikamentlisten er veldig oversiktig i Plenario. Med 2 hjertespesialister i praksisen blir det skrevet og sendt ut mange epikriser. Selve utskriftsrutinen er mye lettere og epikrisene mere oversiktig for mottaker. Snarveiene du lager selv etter eget behov letter mye arbeid.



Alarmsfunksjonen for å tilkalle hjelp f.eks ved truende pasienter eller pasienter som blir dårlig på laboratoriet er veldig betryggende for oss.

Vi synes egentlig alt helsesekretærarbeidet er lettere og mere oversiktig i Plenario.

4. Dersom vi bare får velge 2 fordeler blir det alarmsfunksjonen og snarveiene som legges inn etter eget behov.

## Plenario workshop – 21. november Bjørvika konferansesenter

Den 21. november hadde vi gleden av å presentere Plenario journal for en rekke av våre kontorer i Oslo og Akershus som i dag benytter Klassisk journal. Hele 14 kontorer var representert fra ulike fagprofesjoner og de fremmøtte viste en stor interesse for vårt produkt gjennom aktive og relevante spørsmålsstillinger. Engasjementet fra deltakerne på seminaret gir oss en bekreftelse på at Plenario journal ivaretar de gode

rutiner som finnes i Klassisk journal i tillegg til at Plenario journal også tilfredsstillende de endringsønsker som har vært etterspurt. Med dette som utgangspunkt åpner det seg mange nye muligheter ved overgang til Plenario journal.

Foruten gjennomgang av funksjonalitet knyttet til Plenario journal, gikk vi gjennom prosessen knyttet til de elementer som må være på plass for en overgang. Innbefattet i dette er krav til maskinvare, og det er godt å registrere at våre brukere ser viktigheten av dette.



Ta gjerne kontakt dersom dere ønsker rådgivning knyttet til overgang til Plenario journal, vi hjelper dere gjerne med å planlegge dette. I dag benytter ca. 175 kontorer Plenario journal fordelt på 1200 arbeidsplasser. I løpet av 2009 planlegger vi konvertering av ytterligere 150 brukersteder. Grunnet stor pågang er det derfor viktig at dere starter planleggingen allerede nå!



# infobruk - en uavhengig brukerorganisasjon

INFOBRUKS KURS OG ÅRSMØTE  
13-14 februar 2009 på Radisson SAS Royal Hotel bryggen i Bergen.

Infobruk er Infodocbrukernes egen organisasjon. Vårt mål er å bidra til at Infodocprogrammet stadig utvikles slik at det kan lette vårt arbeid i hverdagen, samtidig som programmet kan gi oss nye faglige muligheter. Med et årlig kurs vil vi også hjelpe brukerne til å få mer kontroll over og nytte av sine EDB systemer.

På kurset vil du lære å få mer ut av Infodoc journalsystem og du får vite siste nytt. I år vil vi blant annet fokusere på **nye Plenario og effektiv bruk av snarveier**.

I år har vi laget spesielt program for helsestasjon også på fredag formiddag da plenum sesjonen har størst interesse for leger og medarbeidere.

Infodoc stiller i år med et **spesialtilbud for helsesekretærer** på fredagen. Parallelt med programmet holder Infodoc kurs i systemvedlikehold og kommunikasjon dette er kurs som ellers blir holdt mot full betaling men her inkludert i Infobruk. Her gjelder **først til møllen prinsippet** de som melder seg på først får plass, det er ikke mulig å melde seg på begge kursene for samme person.

I det generelle programmet i år har vi lagt hovedvekten på **meldingsløftet og elektronisk resept**.

Departementet forteller om målsetting og strategi og Infodoc summerer opp på Lørdagen hvordan det blir i praksis.

Medlemmene i Infobruk har lenge etterlyst **utveksling av journaler, maler og snarveier** på en enklere måte. Finn Skogstad vil vise oss løsning på dette i praksis.

I år er vi stolt av at Infodoc og Medinor har tatt utfordringen med å etablere **koblinger mellom ulike medisinske apparater og Plenario**. Dette vil bli presentert i praksis i et eget område.

Programmet er i år laget hovedsakelig over samme mal som tidligere år fra temaene vil vi kort nevne.

1. NPR rapportering for spesialister
2. Scripteditor hvordan snekre en snarvei fra grunnen.
3. Snarveier og hurtigtaster.
4. Samhandling med hjemmesykepleien
5. Osv

Det sosiale høydepunktet blir **festmiddagen** med god mat, hyggelige kolleger og vitaliserende underholdning.

**Velkommen**

Styret i Infobruk

Marianne Kversøy, Marit M Oestreich, Inge Arve Birkeland, Åse Haugen Larsen  
Odd Lauvskard, Sveinung Gangstø, Geir Sporaland.

# Program for Infobruks årsmøte 2009

## Fredag 13.02.09. Plenumsforelesninger.

09.00 - 09.30	Registrering. SAS Bryggen i Bergen				
09.30 - 09.40	<b>Velkommen!</b> Sveinung Gangstø Os allmennpraksis.				
09.40 - 10.30	<b>Elektronisk resept - når er den her?</b> Atle Sandal fra Helsedirektoratet informerer om planer og realisering.				
10.30 - 10.45	Utstillerne presenterer seg. 15min				
10.45 - 11.15	Pause - Samhandling med utstillere.				
11.15 - 12.30	<b>Norsk helsenett hjemmekontor mm.</b> Ellen Appelbom forteller om nye planer og hvordan tilbakemeldingen fra brukerne er.			<b>Helsestasjon</b> <b>Plenario journal</b> Workshop: Smittevern fagjournal – hvordan vil vi at denne fagjournalen skal bli?	
	<b>Det nasjonale Meldingsløftet</b> v/ Ellen Strålberg fra Helsedirektorat. Kan vi få online oppdatert fastlegelister?				
	<b>Elektronisk samhandling Pleie og omsorg - Fastlege</b> v/ Kristin Whitehouse - systemkoordinator i Bergen kommune forteller om lokale erfaringer og utfordringene videre.				
	Panel gjennomgang med formiddagens forelesere. 15 min				
12.30 - 13.35	Lunch - Samhandling med utstillere.				
13.35 - 14.30	<b>Laboratoriet Online brukt sammen med Plenario.</b> v/ Solveig Svebakken. Først Forum - enklere rekvirering og kvalitetssikring av eksterntlaboratoriet..			<b>Helsestasjon</b> <b>NYE SYSVAK og NORSK HELSENETT:</b> -Folkehelse informerer om NYE SYSVAK – hvilke endringer vil dette gi i hverdagen. -Helsenett v/Ellen Appelbom informerer om hvilke muligheter det gir å være tilknyttet Helsenett	
	<b>Timesammedag? Ny måte å organisere timeboken på</b> v/ Aage Bjertnæs Spørsmål og diskusjon 15min				
14.30 - 15.00	Pause - Samhandling med utstillere.				
15.00 - 16.00	<b>Parallellsesjon I</b> Spesialist NPR rapportering Snarveier foreleser Infodoc	<b>Parallellsesjon II</b> Avansert systemvedlikehold Den raske veien til snarveien. Scripteditor grunnleggende bruk. Foreleser Infodoc	<b>Parallellsesjon III</b> Helsesekretær Snarveier Hurtigtaster Foreleser Infodoc	<b>Parallellsesjon IV</b> Lege Snarveier Hurtigtaster Foreleser Infodoc	<b>Helsestasjon</b> <b>Muligheter for elektroniske overføringer</b> - elektronisk overføring av henvisninger/epikriser - publikumstjeneste via SMS

Kl. 10:45 – 12:40 Kurs i systemvedlikehold for sekretærer (Maks 9 deltakere)  
 Kl. 13:30 – 16:30 Kurs i elektronisk kommunikasjon for sekretærer (Maks 9 deltakere)

## Plenario journal – Koblinger med EKG og diverse laboratoriemaskiner

Eget rom der Infodoc og Medinor kjører flere parallelsesjoner

Dersom enkelte parallelsesjoner får for få påmeldte kan programmet bli komprimert.

Infobruk Generalforsamling kl 16.30- 17.30

Festmiddag med underholdning kl 20.00



Lørdag 14.02.09

Plenum INFODOCs Dag

09.00 – 10.00	<p><b>Infodoc Plenario journal</b></p> <p>eResept - fra plan til realisering</p> <p><b>Gullkorn i Plenario journal</b></p>	<p><b>Helsestasjon:</b>  <b>Effektivisering av arbeidsmetodikk i hverdagen!</b>                      - Gruppevis journalføring registrering av mantoux.                      - Vedlikehold av skole og barnehager                      - Tilpassing av kontaktårsaker                      - Egendefinerte maler</p>		
10.00 - 10.30	<p><b>Pause - Samhandling med utstillere.</b></p>			
10.30 - 11.00	<p><b>Infodoc Plenario journal</b></p> <p>Talestyrt journalføring</p>	<p><b>Helsestasjon:</b>  <b>Rapporter</b> – hvordan få gode rapporter</p>		
11.00 - 11.30	<p><b>Kaffe, Utsjekking - Samhandling med utstillere.</b></p>			
11.30 - 12.30	<p><b>Parallellsesjoner: Fra bruker til bruker - praktiske tips</b></p>			
	<p><b>Parallellsesjon I</b></p> <p>Fra bruker til bruker                      Legesekretær/                      hjelpepersonell</p>	<p><b>Parallellsesjon II</b></p> <p>Fra bruker til bruker                      Legekontor</p>	<p><b>Parallellsesjon III</b></p> <p>Fra bruker til bruker                      Helsestasjon</p>	<p><b>Parallellsesjon IV</b></p> <p>Workshop                      eResept grensesnitt</p>
12.40 – 13.20	<p><b>Plenum</b></p>			
	<p><b>Informasjon fra brukerstøtte</b>                      Nytt supportsystem- nye muligheter</p> <p>Avslutning - ved Bjarte Ottesen</p>			

## Med høy kompetanse og kvalitetsprodukter gir Medinor bedre løsninger på analyser, diagnostikk, behandling og totaløkonomi til helsevesenet.

### Medinor

Medinor har lange tradisjoner. Virksomheten startet i 1897. Kompetanse og sortiment er bygget opp gjennom generasjoner. Dagens drift er bygget på god tilpassing til de definerte mål innen primærhelsetjenesten – med spesielt fokus på legekontor. Siden 1983 har det vært vårt mål og vår arbeidsmetodikk å være i forkant av nye krav legekantorene møter, spesielt innen diagnostikk. Dagens diagnostiske utstyr er mer komplekst. Derfor er det viktig at leverandør innehar nødvendig kompetanse til å støtte god implementering, drift og service.

I Medinor er dette bygget opp gjennom lett tilgjengelighet og nærhet hos vår kundeservice, distriktskonsulenter og egen helpdesk, samt dyp kunnskap hos våre produktspecialister. For ytterligere å sikre god service og nærhet, har Medinor fullservicekontorer og lagre i Bergen, Oslo, Sandnes og Trondheim. Totalt er det nå 140 ansatte i Medinor. Selv om driften i alle år har vært basert på sikkerhet og kontinuitet, har Medinor fortsatt en svært god utvikling i alle områder.

### Produkter og tjenester

Til primærhelsetjenesten dekker Medinor det medisinske produktbehovet til leger, øvrig kommunal helsetjeneste, samt fysikalsk medisin. Imidlertid,

gjennom vårt mål om å være innovative – i forkant av utviklingen, viser våre styrker seg best innen kompetansekrevende utstyr og metoder. Årsaken finnes i vår visjon og interne verdier, og vårt internasjonale kontaktnett hvor vi samarbeider med de mest anerkjente produsenter, kombinert med vårt eget spesialiserte fagpersonell, som både ser til at produktene har høy kvalitet, og er godt tilpasset kundenes behov. Videre driver vi kontinuerlig opplæring av så vel kunders personale, som internt. I tillegg har vi et tett og godt samarbeid med offentlige kontrollinstanser som NOKLUS og lignende for å sikre god kvalitet i alle ledd.

### Medinor og Infodoc

Utviklingen viser at det medisinske utstyr blir stadig tettere integrert i de elektroniske journalsystemer. Enten ved oppkoblinger, eller som har blitt vanligere de senere år; at utstyret er direkte pc-basert. Felles er det at utstyret ikke er brukervennlig uten at det utstyrsmessige og elektroniske kan samhandle. Både utstyr- og dataleverandør må samarbeide og skape riktig tilretteleggelse hvis man skal ha fullt utbytte. Samarbeid mellom Infodoc og Medinor om dette startet snart 15 år tilbake og har gitt glede til begge parter, men kanskje mest til brukerne, som i dette har både fått en enklere hverdag og øket sikkerhet.



### Telemedisin

Gjennom politiske signaler, Telemedisinsk senter med flere, samt teknisk utvikling mener vi å se at telemedisin vil utvikle seg stort fremover. Mulighetene og fordelene dette kan gi er vel åpenbare, spesielt for primærhelsetjenesten – og Norges befolkning. Allerede nå har vi tekniske løsninger som virker innen direkteoverføring av signaler; for eksempel Ekg fra allmennhelsekontor til spesialistmiljø i helseforetak. Det samme gjelder innen billedoverføring, for eksempel elektronisk otoskop. Kanskje er den største utfordringen nå - å skape samhandling over grensene i helsevesenet. Vi gleder oss til å være med i utviklingen.

Vil du vite mer om Medinor: Se gjerne vår hjemmeside: [www.medinor.no](http://www.medinor.no)

### Om artikkelforfater Jostein Olsen i Medinor

Jostein Olsen har fulgt utstyrsmarkedet til legekantorene siden 1962 da han begynte i bransjen. Frem til i sommer var han leder for Medinors virksomheter innen legemarkedet. Nå, som ledd i nedtrapping, arbeider han med langsiktig tilrettelegging av Medinors strategier

## - De samlede fordelene fremfor Klassisk Infodoc er så store at det at det klart har svart seg å skifte system

For en tid siden hadde dette magasinet en artikkel som refererte



til et Infodoc-legekontors erfaringer med overgang fra Klassisk- til Plenario journal. Den gangen etter bare noen ukers bruk.



Vi har denne gangen gleden av å komme med en oppfølger. En av våre mest trofaste Infodoc-brukere gjennom nesten 30 år, lege Steinar Fosse ved Allmennt medisinsk Senter i Bergen, forteller litt om sine erfaringer

etter åtte måneders bruk av Plenario ved deres legekontor.

Han legger ikke skjul på at han synes overgangen har vært stor. - På vårt legesenter ventet vi med konverteringen til Plenario inntil vi fikk melding fra andre brukere om at feil og "barnesykdommer" i systemet var fjernet. På basis av den informasjonen vi hadde

fått om systemet hadde vi ingen motforestilling til å ønske oss Plenario, fortsetter han. - Overgangen fra klassisk Infodoc til Plenario-versjonen innebar imidlertid et skifte til et totalt nytt system. De ligner ikke hverandre i layout og brukes på ganske forskjellige vis, erfarer Fosse. Det registreres også av hans uttalelser at overgangen til et "ekte" Windowssystem kanskje har vært den største utfordringen – spesielt for å innlære nye tastekombinasjoner for å fortsatt kunne klare seg uten overdreven bruk av mus.

Steinar Fosses positive erfaringer ved overgangen oppsummerer han slik: - Fra å ha brukt et noe "snevert" om enn effektivt klassisk Infodoc har jeg

nå tatt i bruk et ekte Windowsbasert journal-dataprogram med alle de fordeler som finnes her. Dette gir en mye større handlingsfrihet, noe som særlig merkes når man skal samle data til brev, henvisninger og ikke minst erklæringer til NAV. Gjenbruksverdien av opplysninger i skjema eller skriv er en tilsvarende fordel. Generering av brev og skjema til dedikerte formål er en meget flott funksjon. Oversikten over- og forskrivning av medikamenter er enkel og tidsbesparende med meget god tilgang til Felleskatalogteksten. Dokumenter kan plasseres i journalen og skrives ut i den form de forelås ved mottak. Laboratoriedata er oversiktlige. Merking av journaler for senere fremhenting ved "Gule lapper" gir en ekstra følelse av kontroll.

- Jeg mener at de samlede fordelene fremfor Klassisk Infodoc er så store at det at det klart har svart seg å skifte system, avslutter Fosse.

Infodoc har ellers mottatt en rekke gode tilbakemeldinger på ny funksjonalitet i Plenario, men også innspill til rutiner han synes kunne vært bedre. Vi tar dette med oss videre, og benytter anledningen til å takke en av Norges mest erfarne EPJ-brukere for å dele sine erfaringer og for å bidra med konstruktive tilbakemeldinger.

## NYANSATTE TREDJE KVARTAL 2008

**Johan Le Bozec** har tiltrådt stilling som teknisk konsulent i avdelingen for konsulent og support i Bergen. Johan kom fra stillingen som teknisk konsulent i PulsData, som Infodoc har brukt som underleverandør tidligere. Johan har solid erfaring med våre kunder og applikasjoner gjennom

oppdrag for Infodoc. Han har god kunnskap om konfigurasjon og drift av nettverk, server- og PC- park til både vårt marked og andre bransjer. Johan er nok et kjent fjes for mange av våre kunder. Vi er glade for å ha Johan på laget hos Infodoc.



## NESTE NUMMER AV KUNDEMAGASINET KOMMER I MARS 2009

- Faste spalter
- Referat fra Infobruks årsmøte
- Tilleggsløsninger til Plenario
- Prosjekter hvor Infodoc deltar
- Kundeerfaringer med Plenario

## Det perfekte skrivervalg til Plenarioserien

### OKI B2400

NYHET! Vår mest kompakte skriver...OKI B2400 Serien.

Denne sort/hvitt, A4-skrivener er OKI Printing Solutions hittil mest kompakte desktop skriver. Den er støvsvak (ingen vifter) med meget hurtig utskrift av første side. Leveres i to modeller, med eller uten nettverk.

Kr 1.771,-



### OKI B430d **NYHET!**

Miljøvennlig skriver, med duplex som standard.

Nå med enda høyere hastighet og standard 2-sidig utskrift. Skriveren kan utstyres med en tonerpatron med høy kapasitet på hele 7.000 sider - noe som gir minimal brukerinngrep og lave driftskostnader. Rask første side og profesjonelle sort/hvitt utskrift. Skriveren er en perfekt erstatter for Oki matriseskrivere. (ML-serien).

Kr 2.513,-



### OKI C3520 MFP

Profesjonell A4 Multifunksjon fargeskriver. Perfekt til utskrift, kopiering og skanning. OKI C3520 MFP skriver ut og kopierer opptil tre ganger raskere enn konkurrentene. Single Pass-utskrift og kopieringshastighet på opptil 12 sider pr. min. i farger og 16 sider pr. min. i sort/hvitt. Rask skanning og kort tid til første utskrift øker OKI C3520 MFPs produktivitet. Nettverk som standard, samt at den nyeste teknologi gir høy kvalitet på detaljer, stor fargedybde, perfekt til utskrift av journaler og formulærer. Leveres med programmet Template Manager for design av visittkort, turnuslister, cd labels osv.

Kr 5.876,-



### OKI 3600n

Profesjonell A4 fargeskriver med nettverksstøtte.

Dekker behovet for både farge og sort/hvitt, med samme kost pr. side som en sort/hvitt skriver, med en hastighet på 20 sider pr. min. i sort/hvitt og 16 sider pr. min. i farger. ProQ2400 Multilevel-teknologi og High Definition toner gir et høyt nivå av detaljer og fargekvalitet. 250 arks papirkapasitet. Leveres med designprogrammet Template Manager for design av visittkort, turnuslister (1200mm).

Kr 3.486,-



Alle priser er oppgitt eks.mva. og frakt.