

Helsenorge 2021–2026

Innholdsstrategi

Innhold

- 01 Innledning
- 02 Om Helsenorge
- 04 Om innholdsstrategi
- 05 Mål for innhold
- 06 Målgrupper og brukerperspektiv
- 07 Helsekompetanse
- 08 Veikart
- 09 Arbeidsmetoder og samarbeid

Bakgrunn

Om arbeidet med innholdsstrategi for Helsenorge

Innholdsstrategien skal sørge for at innholdet:

- fremstår helhetlig
- er basert på strategiske valg
- er relevant og til hjelp for målgruppene
- møter kriterier for kvalitet

Innholdsstrategien skal bidra til forutsigbarhet for alle aktører, og sikre at både forvaltning og utvikling skjer i tråd med felles mål og prioriteringer.

Innholdsstrategien er en del av produktstrategien for Helsenorge, og er utviklet i tråd med gjeldende helsepolitiske mål og strategier. Strategien bygger på innholdsstrategi 2016-2020.

Arbeidet har vært organisert som et prosjekt ledet av seksjon språk og formidling i Norsk helsenett.

Prosjektgruppe:

- Helsedirektoratet
- Helfo
- Oslo universitetssykehus
- De regionale helseforetakene gjennom felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten (FNSP)
- Folkehelseinstituttet, inkludert Giftinformasjonen og Helsebiblioteket
- Pasientreiser
- Stavanger kommune
- Direktoratet for e-helse

Forankringspunkter:

- Produktansvarlig Helsenorge
- Ledergruppen i Norsk helsenett
- Produktstyret for Helsenorge

Helsepolitiske mål og strategier

NHN strategi 2026

Produktstrategi

Innholdsstrategi



Helsepolitiske mål og strategier

Enklere hverdag for innbyggere og næringsliv
Et helhetlig offentlig tjenestetilbud med mer sammenhengende tjenester for innbygger
Øke innbyggers helsekompetanse
Økt samhandling og mer gjenbruk av data

NHN strategi 2026

Knytte Helsenorge sammen i et digitalt informasjons- og samhandlingsnav
Økt brukerorientering for kontinuerlig verdiøkning av løsninger

Produktstrategi

Knytte Helsenorge sammen for innbygger
Bedre helse, livskvalitet og mestring for innbyggere = Kvalitet i behandling og tjenester i helsesektoren
Enklere vei fra idé til virkelighet innenfor helseinnovasjon = En bærekraftig helsesektor

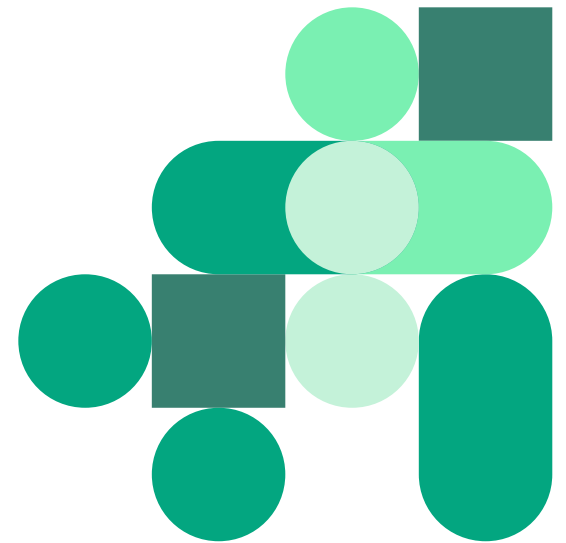
Innholdsstrategi

Gi innbygger én vei inn til kvalitetssikret informasjon og brukervennlige selvbetjeningsløsninger
Sette innbyggers behov i sentrum og bidra til å øke helsekompetansen
Bidra til effektiv ressursbruk - Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på tvers av aktører og kanaler



Innholdsstrategi 2021–2026

Om Helsenorge



HELSEORGES VISJON OG MISJON

Vi knytter Helse- Norge sammen for innbyggerne

- gjennom å levere relevante tjenester og kvalitetssikret informasjon, i tett samarbeid med helsesektoren og næringslivet.

Helsenorge skal gi innbyggere mulighet til å ta gode valg om egen helse og oppleve sammenheng og kvalitet i møte med helsetjenesten.



HELSENORGES BRUKERLØFTE

Enklest tilgang og høyest nytte for brukeren – alltid.

I rollen som knutepunkt skal Helsenorge tilrettelegge for en helhetlig brukerreise med god flyt mellom tjenester **og** en god brukeropplevelse.



«Helsenorge.no er, og vil fortsatt være, innbyggernes hovedinngang til offentlige helse- og omsorgstjenester på nett.»

Nasjonal helse- og sykehusplan 2020–2023

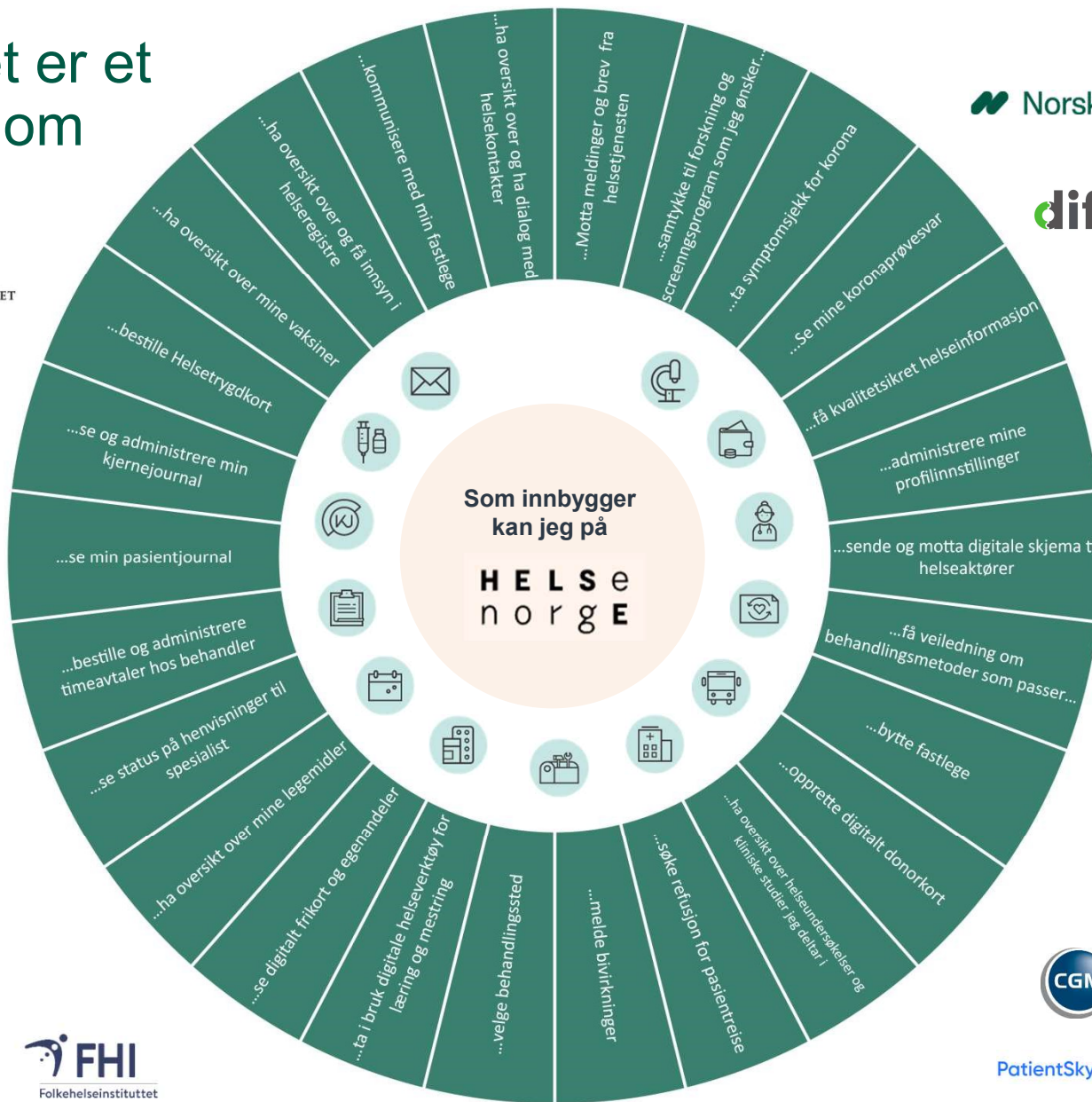
Nåsituasjon

Om Helsenorge

- Helsenorge er en felles inngang til helsetjenester på nett.
- På Helsenorge finner innbygger kvalitetssikret og oppdatert informasjon om helse, livsstil, sykdom, behandling og rettigheter, og mulighet for sikker samhandling og dialog med helseaktører.
- Stadig flere bruker tjenestene og portalen tilbyr kontinuerlig nye tjenester for innbyggeren.
- Helsenorge har vunnet flere kåringer på brukervennlighet og kvalitet.

2011	2012-2013	2014 - 2015	2016 - 2017	2018 - 2019	2020
Informasjonsportal med kvalitetssikret helseinformasjon	Oppstart innloggede tjenester- helse, økonomi og rettigheter	Flere innloggede tjenester - selvbetjening for timer og innsyn i pasientjournal	Flere aktører med tilbyr digital samhandling – representasjon	Flere tjenester tilbys på Helsenorge	Flere aktører tar i bruk Helsenorge og ny tjenester kommer til
Oppstart juni 2011	<ul style="list-style-type: none">• Vaksiner, resepter, egenandeler, kjernejournal, vestlandspasienten	<ul style="list-style-type: none">• Digital dialog fastlege (pilot)• Timeadministrasjon (helse vest)• Innsyn i sykehusjournal (helse nord)• Velg behandlingssted• Målbilde for digitale innbyggertjenester i spesialist	<ul style="list-style-type: none">• Dialog og avtaler for hjemmebaserte tjenester• Pasientreiser• Samvalgsverktøy• Bytte fastlege m/venteliste• Endre time og dialog (helse vest)• Samtykker, foreldre rep., fullmakter	<ul style="list-style-type: none">• Flere kommuner, fastleger, studenthelse, helseforetak, pilot unge kronikere• Donorkort, legemidler, registerinnsyn• Skjema, innkallingsbrev• Ny samtykkeflyt (GDPR)• Verktøykatalog, og verktøy for gode helsevalg• Samtykker og innsyn i registre	<ul style="list-style-type: none">• Helsestasjoner og skolehelse• Koronainformasjon, prøvesvar, koronasjekk, chatbot, koronatest, pasientråd, selvsjekk, videokonsultasjoner• Ny utforming, design, søk og navigasjon og ny CMS• Psykisk helse mestringsverktøy• Se/endre pasientreiser

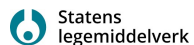
Tjenestetilbudet er et samarbeid mellom mange aktører



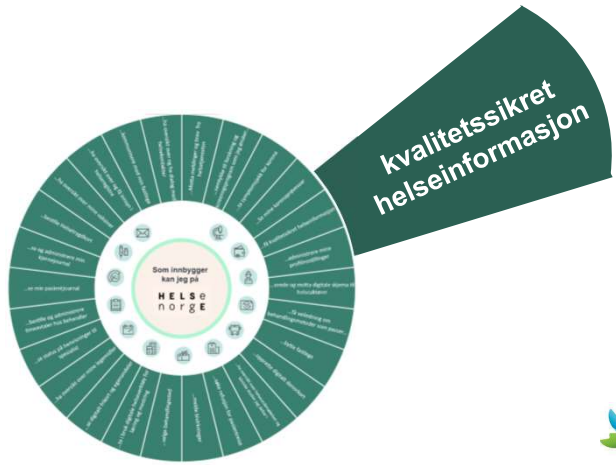
FASTLEGER



KOMMUNER
digi-helse og digi-helsestasjon



Mange aktører bidrar til redaksjonelt innhold



norskhelsenett



NASJONAL KOMPETANSETJENESTE FOR SØVNSYKDOMMER

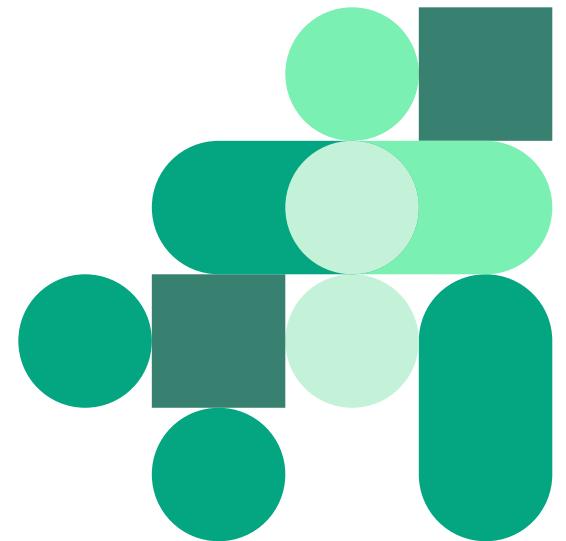
NevSom – Nasjonalt kompetansesenter for nevroutviklingsforstyrrelser og hypersomnier



SENTER FOR IDRETTSSKADFORSKNING
LEDELSE AV SKADE

Innholdsstrategi 2021–2026

Om innholdsstrategien



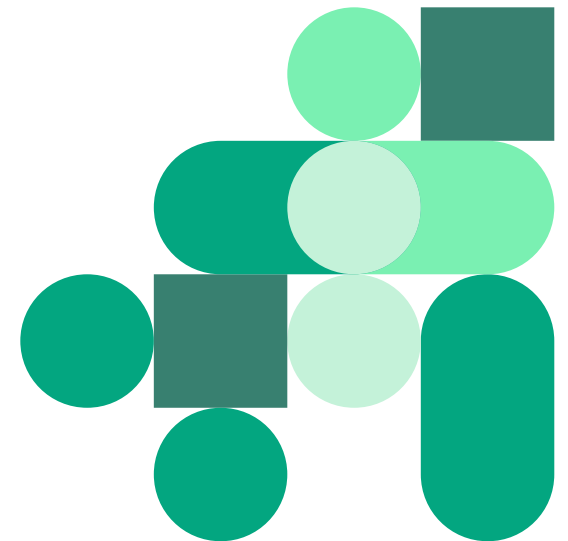
Om innholdsstrategien

Hva er innhold?

- Innhold er hovedsakelig tekst, bilder, grafikk, film og lyd. Med andre ord **det som gir brukeropplevelsen mening**.
- Godt innhold handler også om **metadata**; innhold som benyttes til å beskrive annet innhold og som knytter det sammen.
- **Mikrotekster**, f.eks. forklarende hjelpetekster på bilder og videoer og tekster i menypunkter, er også innhold.

Innholdsstrategi Helsenorge 2021–2026

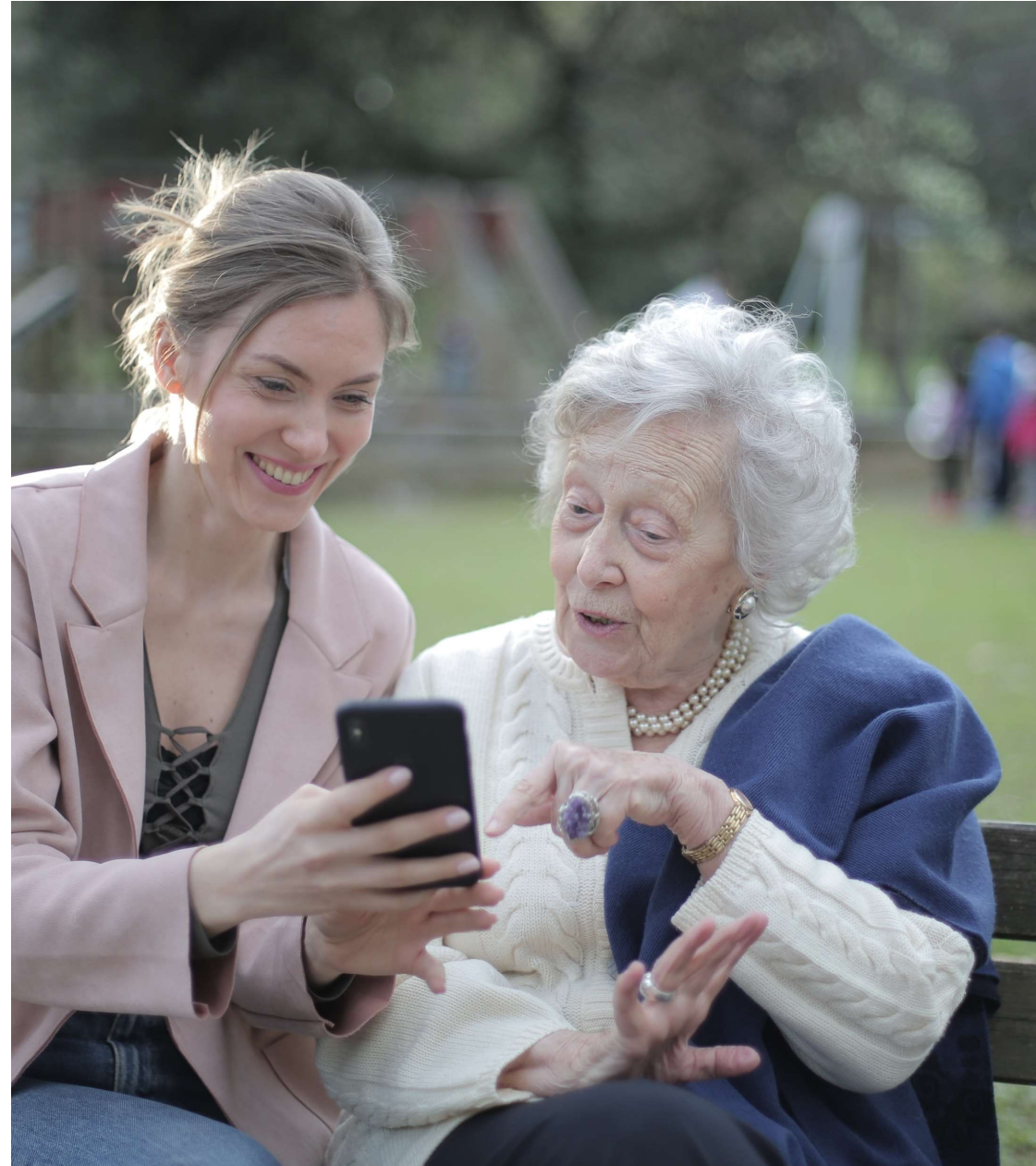
Mål for innholdet



Mål 1:

Gi innbygger én vei inn

Helsenorge er den offentlige hovedkanalen for kvalitetssikret innhold om helse, livsstil, sykdom, behandling og rettigheter.



Mål 2:

Sette innbyggers behov i sentrum

Innholdet dekker behovene til målgruppene, og bidrar til å øke helsekompetansen.



Mål 3:

Bidra til effektiv ressursbruk

Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på
tvers av aktører og kanaler.



Mål for innhold på Helsenorge

Gi innbygger én vei inn

Helsenorge er den offentlige hovedkanalen for kvalitetssikret innhold om helse, livsstil, sykdom, behandling og rettigheter.

- Helsenorge gir innbygger én vei inn til den offentlige helsetjenesten.
- Helsenorge hjelper innbygger å mestre sin egen helse, finne frem i helsetjenesten og ivareta sine rettigheter.
- Helsenorge fremstår helhetlig og sammenhengende, uavhengig av hvilke aktører som leverer innhold eller tjenester.

Dette betyr at Helsenorge er et samarbeid mellom aktører i alle delene av helsetjenesten. Innholdet fremstår troverdig og tillitsskapende, og det er tydelig hvilken aktør som er innholdsleverandør.

Sette innbyggers behov i sentrum

Innholdet dekker behovene til målgruppene, og bidrar til å øke helsekompetansen.

- Det er enkelt å finne, forstå og bruke innhold og tjenester på Helsenorge.
- Innhold og tjenester utfyller hverandre og er tilpasset målgruppenes behov i ulike livssituasjoner og faser.
- Innholdet er tilgjengelig der brukerne forventer å finne det.

Dette betyr at Helsenorge skal tilby innhold vi vet er nyttig og relevant for målgruppene. Innholdet skal ivareta behov gjennom hele brukerreisen, og være tilpasset målgruppenes forutsetninger.

Bidra til effektiv ressursbruk

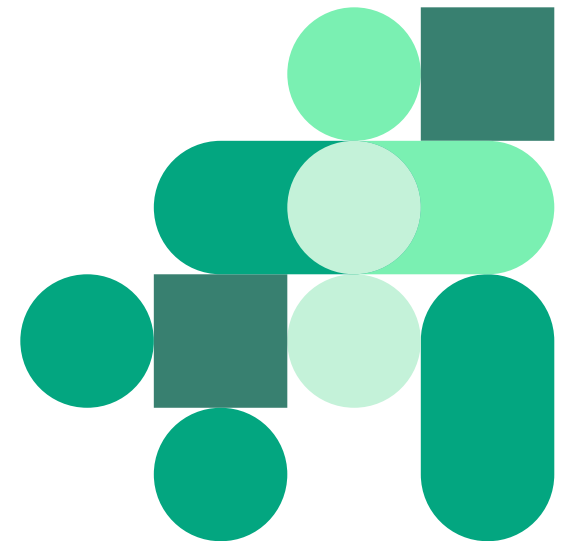
Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på tvers av aktører og kanaler.

- Brukerinnsikt, strategiske valg og felles prioriteringer bestemmer hvordan vi videreutvikler og forvalter innholdet.
- Helsenorge tilrettelegger for automatisert import og eksport av innhold, fortrinnsvis via API.
- Innholdet er tilgjengelig for gjenbruk til innovasjon og tjenesteutvikling.

Dette innebærer at innholdet både er et produkt i seg selv og en tjeneste på Helsenorge. Kvalitetssikring og oppdatering av innhold ett sted bidrar til mer effektiv utnyttelse av tiden til fagpersoner og kommunikasjonsfolk.

Innholdsstrategi 2021–2026

Målgrupper og brukerperspektiv



Målgrupper for innhold

1. Syke (kronisk syke, syk, langtidstilstand)
2. De som har symptomer på noe
3. Helsepersonell som veileder pasienter
4. Friske

Forebygging og mestring av egen helse er viktig innen alle disse målgruppene.



Hvorfor er helsekompetanse viktig?

Helsenorge skal være et nettsted for hele befolkningen.

For å lage innhold og tjenester på Helsenorge som alle kan finne, forstå og bruke, må vi ta hensyn til at innbyggerne har ulik grad av helsekompetanse og ulike ferdigheter når vi utvikler løsningene.

Hva er helsekompetanse?





Mestre egen helse

Hvordan står det til med helsekompetansen?

Befolkningens helsekompetanse, del I

The International Health Literacy Population Survey 2019–2021 (HLS₁₉) –
et samarbeidsprosjekt med nettverket M-POHL tilknyttet WHO-EHII

Christopher Le
Hanne Søberg Finbråten
Kjell Sverre Pettersen
Øystein Guttersrud

Med bidrag fra
Pål Joranger

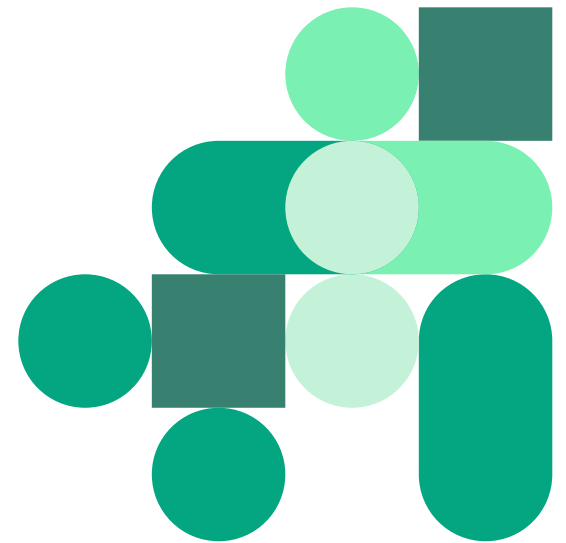
Rapport
IS-2959



- En av tre (33 prosent) har mangelfull kompetanse om helse.
- Over halvparten (52 prosent) kan ikke nok om å finne frem i helsevesenet.
- Fire av ti (44 prosent) synes det er vanskelig å vurdere fordeler og ulemper ved behandlinger.
- En av fire (26 prosent) vet for lite om hvordan de skal forebygge sykdom.
- En av fem (22 prosent) har for lav kompetanse om helsetjenester.
- En av fem (20 prosent) synes det er vanskelig å bruke digitale helsetjenester.
- Den digitale helsekompetansen er svakere blant eldre over 65 år, kronikere og personer med lav utdanning.

Innholdsstrategi 2021–2026

Veikart



Oppsummering av nåsituasjon

STYRKER (interne)

- Mye innhold av god kvalitet
- Unik leverandør av rettighetsinnhold
- Høy gjennomføringsgrad på nettstedet
- Kompetente og samarbeidsvillige innholdseiere
- Kjennskap til og bruk av Helsenorge er i stadig vekst
- Høy troverdighet
- Retningslinjer for kvalitet og helsenorgemetoden
- Moderne og fleksibelt redaktørverktøy

SVAKHETER (interne)

- For lite nytt innhold og innhold på nye måter
- Lav gjennomføringsgrad: psykisk helse og unge under 16 år
- Lite samspill mellom innhold og tjenester
- Internsøk, navigasjon og helhetlig brukerreise
- For dårlig tilbud på nynorsk, engelsk og andre språk*
- Manuell duplisering av innhold mellom aktører/kanaler
- Mangler fora for samstyring, prioritering og koordinering
- Mangler forpliktende samarbeidsavtaler
- Ressurskrevende og lite samkjørte prosesser for revisjon

MULIGHETER (eksterne)

- Legge bedre til rette for innovasjon og innhold på nye måter
- Mer effektiv og samkjørt produksjon og forvaltning av innhold
- Økt deling og gjenbruk av helseinnhold mellom aktørene
- Innholdet kan brukes i flere kanaler og av flere aktører
- Mer dialog, samarbeid og koordinering på tvers
- Mer effektive virkemidler for å få aktører/fagfolk til å bidra

TRUSLER (eksterne)

- Manglende finansiering
- Sviktene oppslutning om helsenorge.no som felles kanal
- Manglende føringer for aktørenes ansvar og plikt til å bidra
- Innholdseiere og fagpersoner vil ikke/kan ikke lenger bidra
- Uformelle avtaler gjør styrt utvikling og forvaltning vanskelig
- Lav helsekompetanse og kjennskap i deler av befolkningen
- Mangler lokale redaktører i primærhelsetjenesten

Føringer for veikart

Hvordan bruke styrkene til å utnytte mulighetene?

- Styrke oppslutningen om Helsenorge som felles kanal
- Ta ut potensialet i redaktørverktøy og API-løsninger
- Jobbe mer tverrfaglig med innhold, brukerflate og innsikt
- Videreutvikle Helsenorge-metoden og gjøre den mer kjent
- Markedsføre Helsenorge som troverdig og trygg kilde
- Gjøre det mer attraktivt å bidra med innhold

Hvordan komme over svakheter som hindrer oss i å utnytte mulighetene?

- Øke fokus på nytt innhold både internt og eksternt
- Vurdere mer innhold på nye måter i revisjoner og prosjekter
- Etablere fora for økt samarbeid, samstyring og koordinering
- Ta ut potensialet i redaktørverktøy og API-løsninger
- Forbedre tilbudet på psykisk helse og for ungdom
- Forbedre samspillet mellom innhold og tjenester
- Forbedre søk og navigasjon
- Få opp nynorskandelen og oversette mer

Hvordan kan styrkene våre redusere sannsynligheten for at truslene inntreffer?

- Tettere samarbeid med utgiver om rammebetingelser
- Etablere fora for økt samarbeid, samstyring og koordinering
- Bevare troverdighet med gode rutiner for kvalitetssikring
- Sørg for at retningslinjer for kvalitet er kjent og blir fulgt
- Dele mer brukerinnsikt og videreutvikle Helsenorge-metoden
- Få på plass forpliktende samarbeidsavtaler
- Markedsføre helsenorge.no som en troverdig og trygg kilde

Hva kan vi gjøre med svakhetene for å gjøre truslene mindre sannsynlige?

- Felles planer og prosesser for forvaltning og videreutvikling
- Øke bevissthet rundt roller, ansvar, retningslinjer og lovverk
- Virkemidler som sikrer at aktører bidrar med nytt innhold
- Tydeliggjøre aktørenes ansvar og plikter
- Legge en tydelig plan for markedsføring av innhold
- Dele mer innsikt for å heve kvalitet og brukervennlighet
- Felles innholdsprosjekter på utvalgte områder

	2021	2022	2023
Fokusområder	<ul style="list-style-type: none"> • Korona • Ungdom 12-16 år • Psykisk helse • Finn frem i helsetjenesten • Forstå og bruk rettighetene dine 	<ul style="list-style-type: none"> • Primærhelse • Psykisk helse • Finn frem i helsetjenesten • Forstå og bruk rettighetene dine 	Livshendelser: <ul style="list-style-type: none"> • Få barn • Ny i Norge • Leve med alvorlig sykt barn • Leve med sykdom (kronikere og skrøpelige eldre)
Innhold	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikre eksisterende innhold • Kartlegge mangler innenfor fokusområdene • Supplere med nytt innhold • Presentere innhold på nye måter • Slette innhold som ikke er relevant eller nyttig 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikre eksisterende innhold • Kartlegge mangler innenfor fokusområdene • Supplere med nytt innhold • Presentere mer innhold på nye måter • Slette innhold som ikke er relevant eller nyttig • Tilrettelegge mer innhold for gjenbruk (API) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikre eksisterende innhold • Kartlegge mangler innenfor fokusområdene • Supplere med nytt innhold • Presentere mer innhold på nye måter • Slette innhold som ikke er relevant eller nyttig • Tilrettelegge mer innhold for gjenbruk (API)
Brukeropplevelse	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedre internsøket • Forbedre samspill mellom innhold og tjenester • Kartlegge brukerbehov og brukerreiser • Forbedre språktilbud og øke nynorskandel 	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedre internsøket • Forbedre samspill mellom innhold og tjenester • Kartlegge brukerbehov og brukerreiser • Forbedre språktilbud og øke nynorskandel • Videreutvikle maler og informasjonsmodell 	<ul style="list-style-type: none"> • Forbedre samspill mellom innhold og tjenester • Kartlegge brukerbehov og brukerreiser • Forbedre språktilbud og øke nynorskandel • Bygge områder basert på situasjon/livshendelse • Persontilpasning– skreddersydd for meg
Organisering og samarbeid	<ul style="list-style-type: none"> • Etablere redaksjonsråd • Etablere samarbeidsavtaler • Etablere kanaler/arenaer for deling av informasjon/innsikt • Opprette tverrfaglige prosjektgrupper på fokusområder • Samkjøre og effektivisere revisjons- og arbeidsprosesser • Forankre og implementere innholdsstrategien 	<ul style="list-style-type: none"> • Opprette årshjul • Tilrettelegge for økt samproduksjon på tvers av aktører • Finne innholdsleverandører (primærhelse) • Forankre og implementere innholdsstrategien 	
Metoder og prosesser	<ul style="list-style-type: none"> • Videreutvikle Helsenorge-metoden • Kurs og veiledning i Helsenorge-metoden • Jobbe systematisk med innsikt (tverrfaglig innsiktsteam) • Holde kurs i klarspråk og arrangere skriveverksted • Implementere designprinsippene i innholdsarbeid • Lage retningslinjer/prosesser for bruk av SNOMED CT 	<ul style="list-style-type: none"> • Redaksjonelle retningslinjer og rutiner for andre språk • Videreføre målrettet arbeid med innsikt og overvåkning • Videreføre designprinsippene i innholdsarbeid 	
Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> • Økt støtte for innhold på nye måter / i andre formater • Økt støtte for å vise åpent innhold i tjenestene og omvendt • Videreutvikle redaktørverktøy for mer effektive prosesser 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosjekt for eksport- og import-API • Økt støtte for å vise åpent innhold i tjenestene og omvendt • Teknisk støtte for persontilpasset innhold • Redaktørverktøy tjenester: Erstatte SOT med Episerver • Bedre teknisk støtte for språk 	
Rammebetingelser og finansiering	<ul style="list-style-type: none"> • Tydeligere rollefordeling mellom redaktør og utgiver • Tydeliggjøre NHNs mandat og ansvar • Tett og god dialog mellom Helsenorgeredaksjonen og utgiver • Tydelig forankre Helsenorge som felles kanal og ansvar • Etablere måltall • Oppdragsbrev og andre virkemidler 	<ul style="list-style-type: none"> • Utrede alternative redaksjonsmodeller • Utrede alternative finansieringsmodeller • Utrede mulighet for tverrfaglig organisering i NHN 	

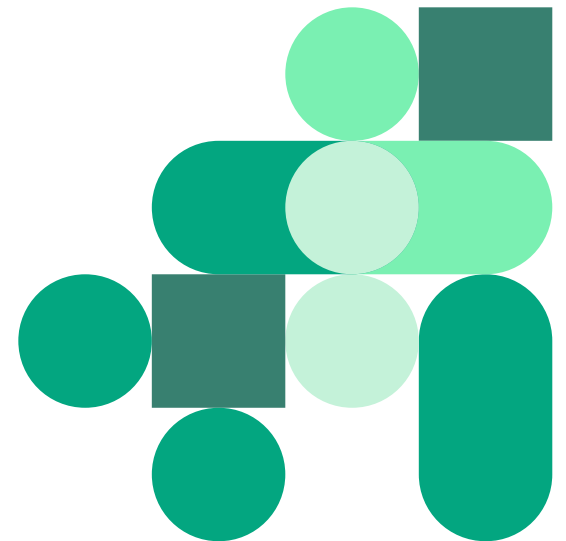


Innholdsstrategi 2021–2026

Arbeidsmetoder og samarbeid

For å sikre kvalitet og brukervennlighet i innholdet, skal vi arbeide etter felles retningslinjer, prinsipper og metoder.

- **Retningslinjer for kvalitet**
- **Helsenorgemetoden**
- **Slik skriver vi på Helsenorge**
- **Designprinsipper**
- **Redaksjonell modell**
- **Redaksjonsråd**



 Norsk helsenett