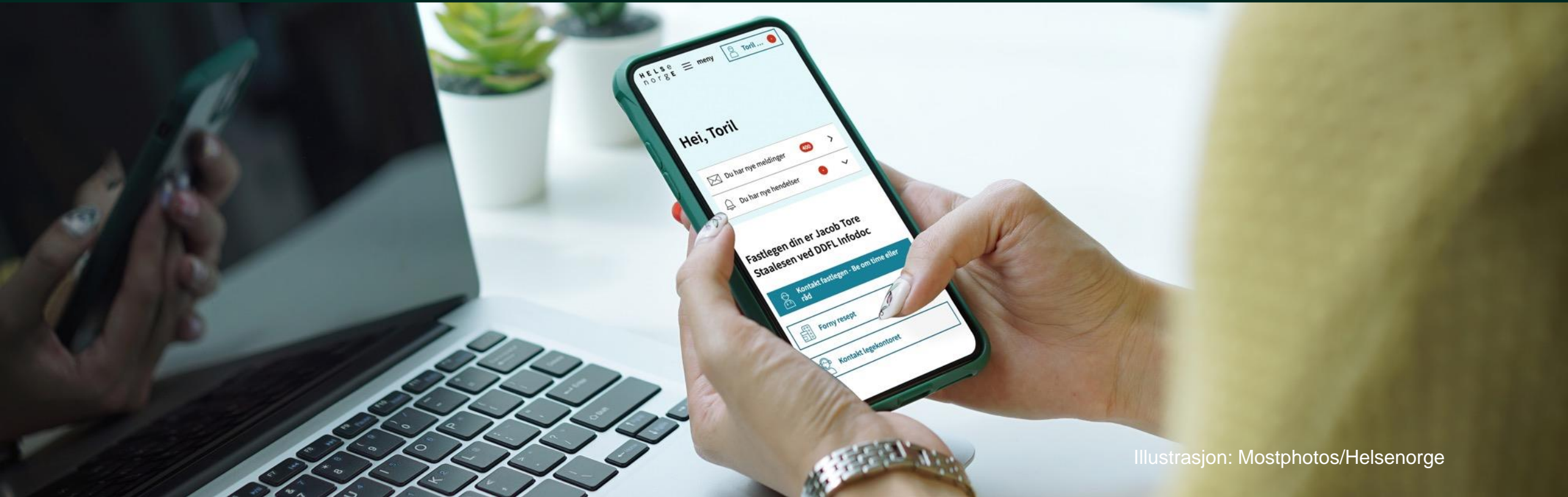


Helsenorge-app og brukeropplevelse

Forslag til satsning 2024-2026



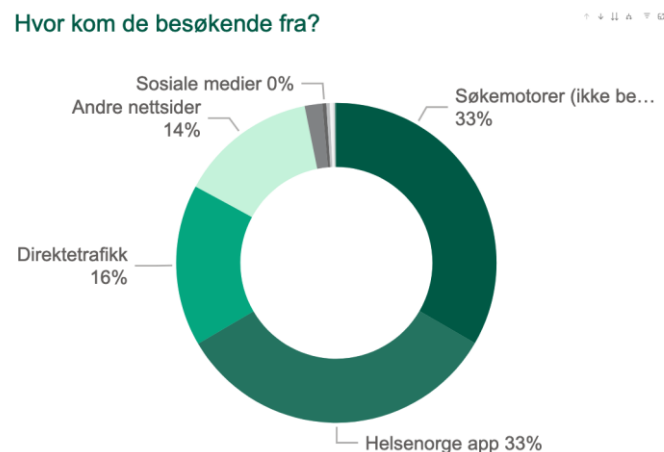
Utgangspunktet

Status Helsenorge-appen

Behov for løft

Status Helsenorge-appen

Bruksstatistikk



33% kommer fra Helsenorge-appen – men blir ikke værende...

81% bruker Helsenorge på mobil

Mao.: et stort uutnyttet potensiale

Helsenorge-appen i dag

- Voksne
 - Enklere innlogging
 - Lokalt koronasertifikat
 - Springbrett til helsenorge.no
- Ungdom
 - Skolehelsetjenesten
 - Be om time
 - «Klassens korktavle»
 - Om tjenestene
 - Helsestasjon for ungdom
 - Finn nærmeste
 - Om tjenestene

Planlagte aktiviteter ifm Helsenorge-appen

- Ungdomsoppdraget
 - Helse Nord og DigiUNG/Helsedirektoratet
- Push-varsler
 - Dagens varsling på SMS/e-post er dyrt og gir uønsket bruk av usikre kanaler.
 - Push-varsler vil lede innbygger direkte til tjenestene. Avlaster helsepersonell og veiledningstjenesten.
 - Varsler er kritisk for sektorens bruk av Helsenorge. De trenger trygghet for at budskap når innbyggeren.

Visjon – dette vil vi!

Trender

Visjon

Dette vil vi...

Pasienten min var godt forberedt til timen – hun hadde lest innkallingsbrevet og rekvirert pasientreiser selv
lege

Jeg trenger varsel på mobil om ny time – og påminnelse – slik at jeg ikke glemmer å møte på sykehuset..
innbygger

Som lege gir det trygghet å ha informerte pårørende som aktiv del av behandlingen
lege

Det hadde vært fint med lynrask tilgang til reseptene mine når jeg er på apoteket – og er offline..
innbygger

Veldig kjekt med Helsenorge «i lomma» med alt jeg trenger samlet på ett sted..
innbygger

I dag forskrev jeg en stressmestringsapp til en ung pasient gjennom Helsenorge
lege



Hele Helsenorge på din mobil!

– for alle, overalt og når du trenger det mest...

Mulighetsrommet

Alt innbygger kan gjøre selv...

Selvbetjening

Samspill

Sammenheng

... for raskere
måloppnåelse
for sektoren

Alt innbygger kan gjøre selv...

1

Selvbetjening

- både på egne **og**
andres vegne



Alt innbygger kan gjøre selv...

1

Selvbetjening

- både på egne **og** andres vegne

«Uformell omsorg» med fullmakt som gjør det mulig å yte helserelaterte *nabotjenester* på en enkel og sikker måte

– f. eks. i eget hjem



1



2



3



Alt innbygger kan gjøre selv...

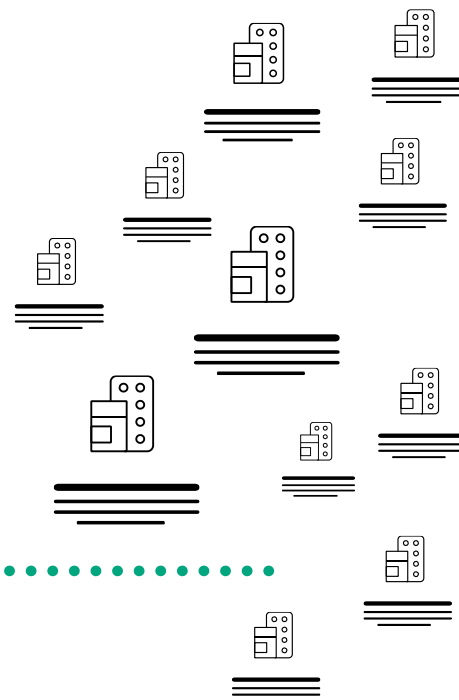
1

Selvbetjening

- både på egne **og**
andres vegne

Informasjon og tjenester du
trenger når du er på farta

– f. eks. liste over legemidler
og resepter når du står i kø
på apoteket



APOTEK 



Alt innbygger kan gjøre selv...

1

Selvbetjening

- både på egne **og** andres vegne

Informasjon og tjenester som er lett tilgjengelig også når du er offline

– f. eks. å kunne vise fødselsnummer når du er på legevakta

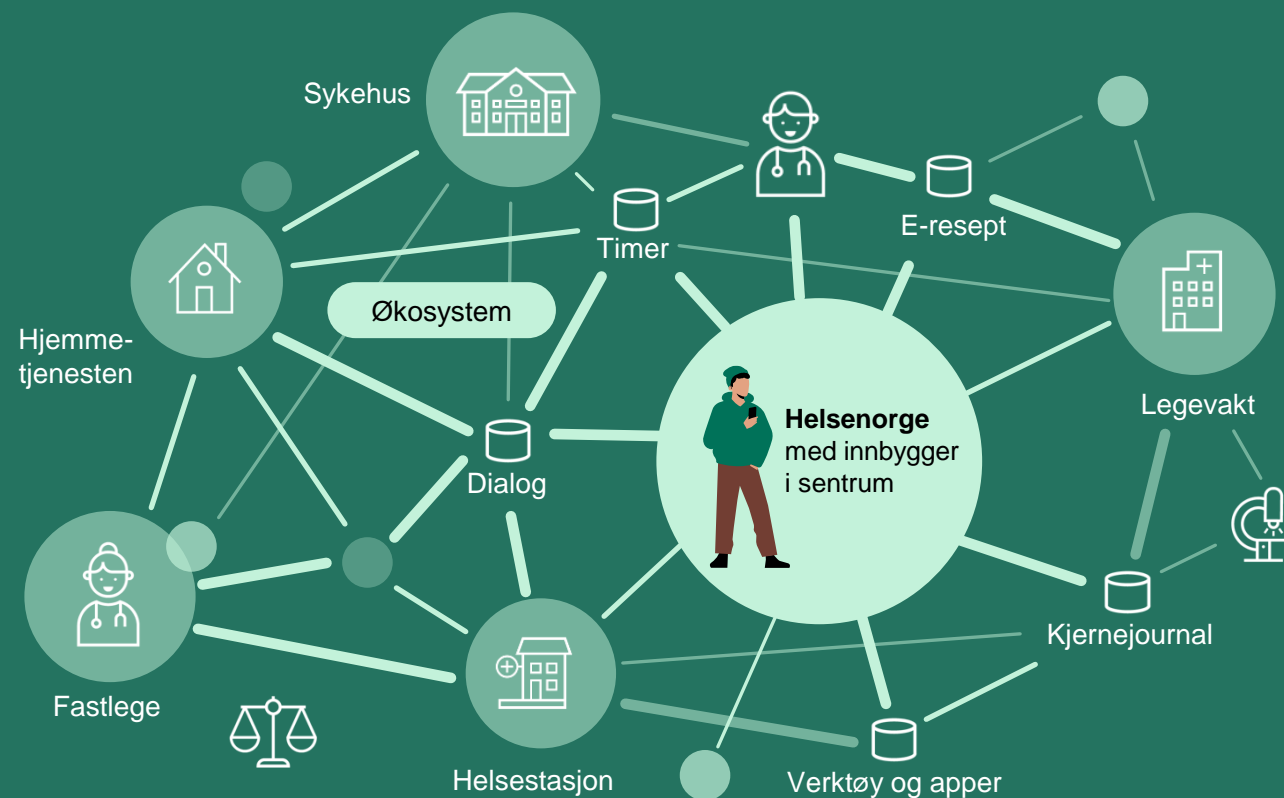


Alt innbygger kan gjøre selv...

2

Samspill

- mellom Helsenorge og helsenæringen

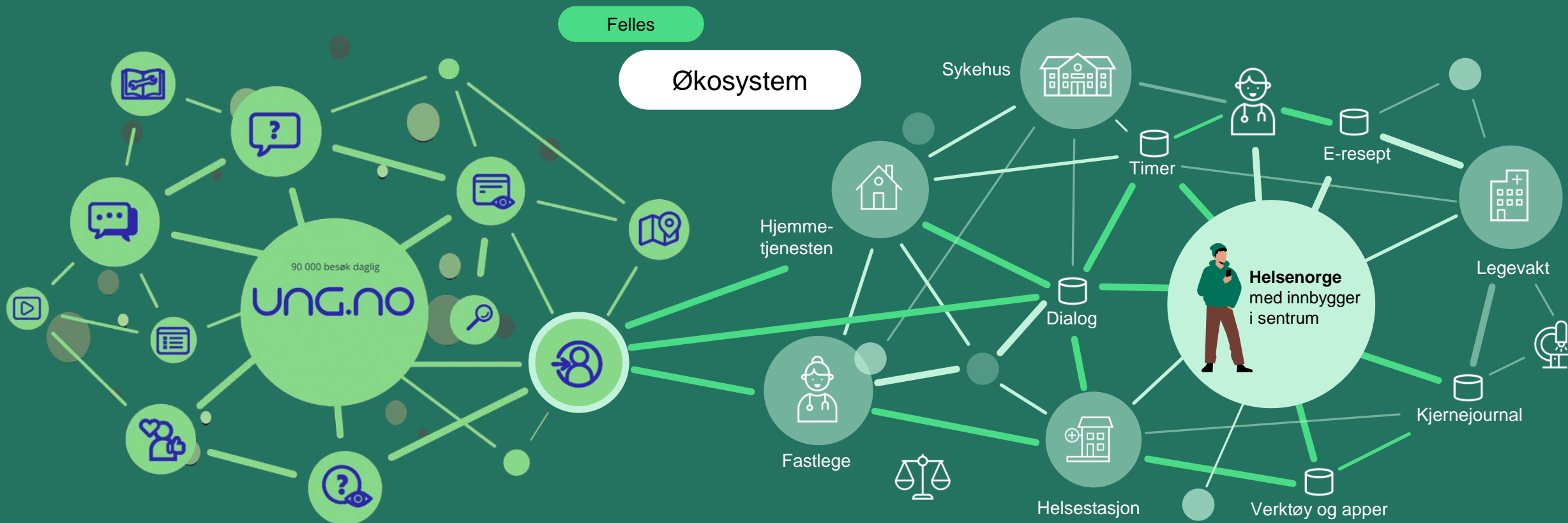


Alt innbygger kan gjøre selv...

2

Samspill

- mellom Helsenorge og helsenæringen



Alt innbygger kan gjøre selv...

3

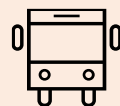
Sammenheng

- en digital ledsager gjennom Helse-Norge – alltid tilgjengelig, alltid åpen

– f. eks. når du har diabetes og har time på poliklinikken



Forberedelser
til timen



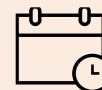
Har selv rekvirert
pasientreise i
forkant



Har gjort
blodsuktermåling
samme morgen



Skal møte
fastende. Spiser
ikke frokost



Har flyttet hyttetur
pga timen på
poliklinikken

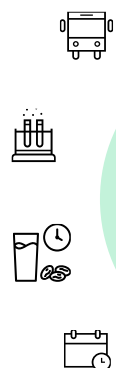
Alt innbygger kan gjøre selv...

3

Sammenheng

- en digital ledsager gjennom Helse-Norge – alltid tilgjengelig, alltid åpen

– f. eks. når du har diabetes og har time på poliklinikken



1



A19 – inng. D

2

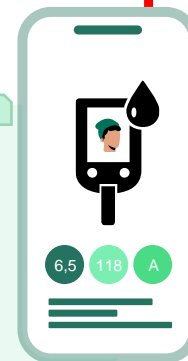


4



10:30
Prøvetaking
Lab biokjemi

Lab biokjemi



5

3



09:00
Oppmøte poliklinikk
A19 – inng. D



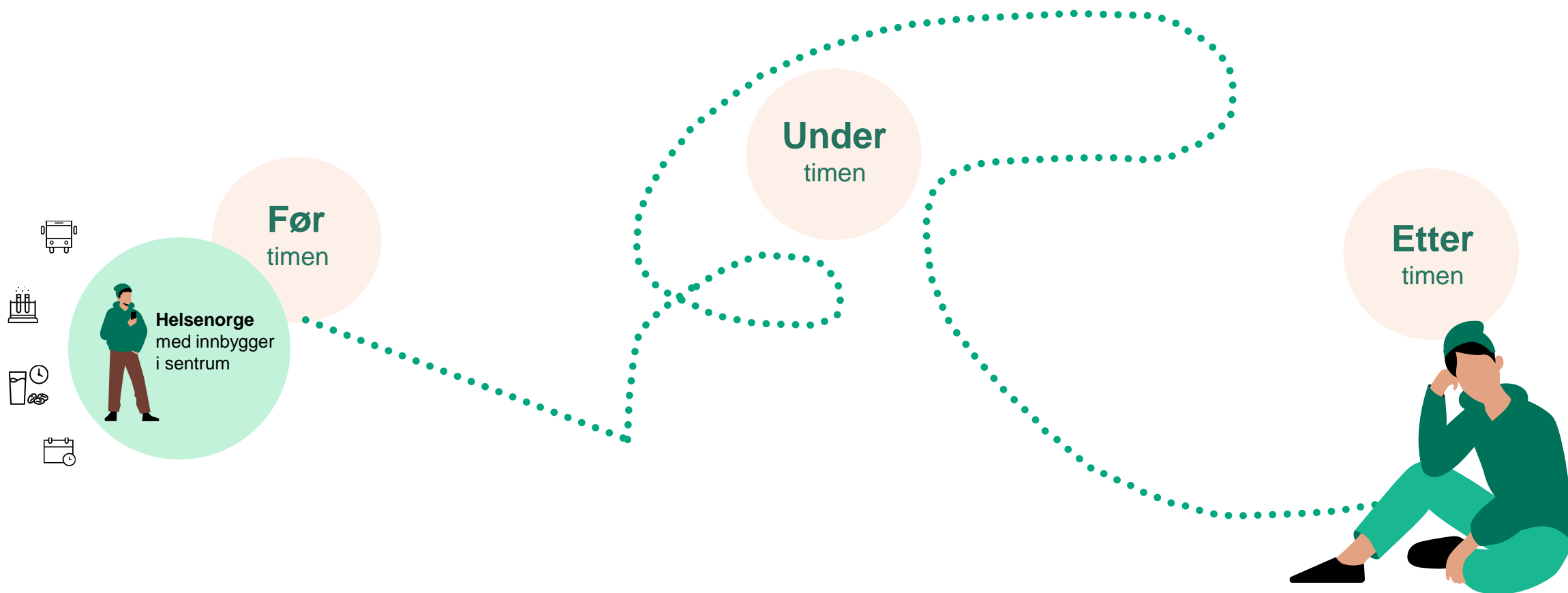
3



Alt innbygger kan gjøre selv...

3 Sammenheng

- en digital ledsager gjennom Helse-Norge – alltid tilgjengelig, alltid åpen

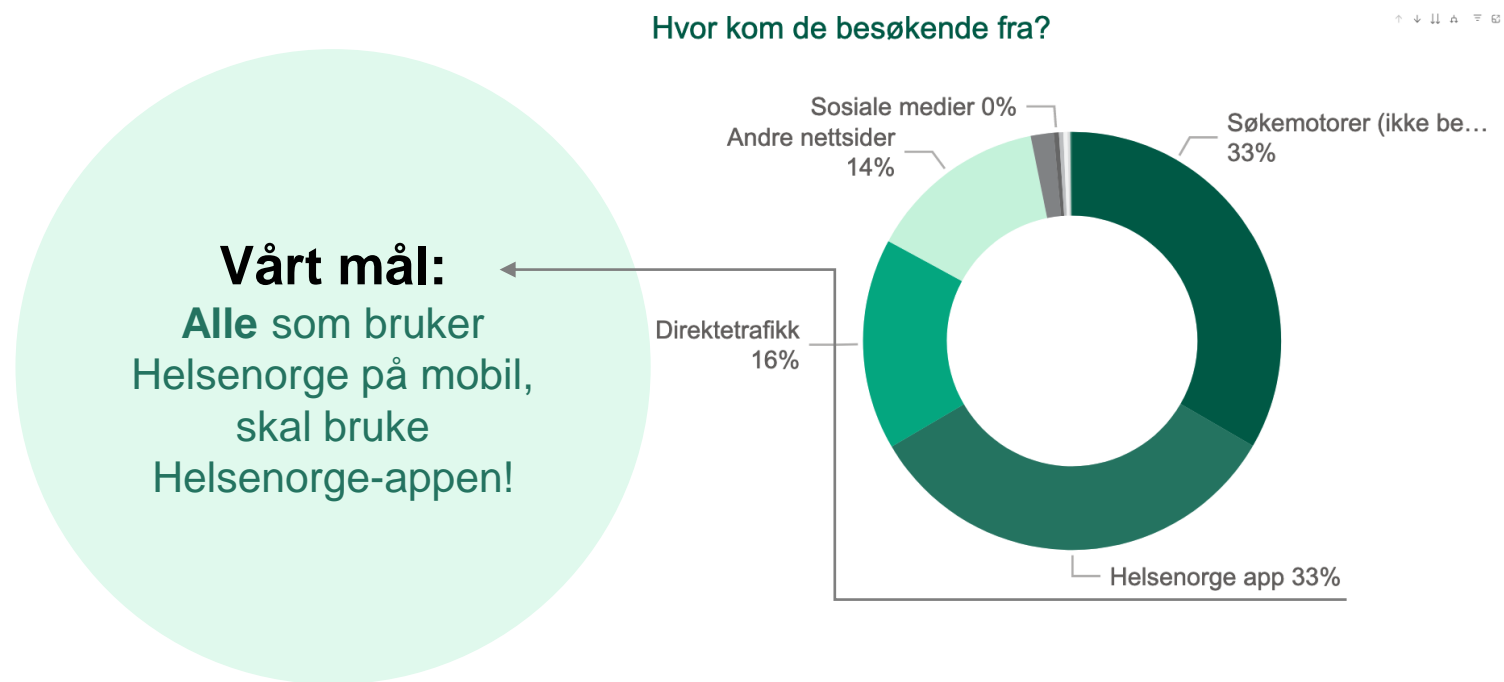




Alt innbygger kan gjøre selv...

- slik at helsetjenesten får
avlastning

Alt innbygger kan gjøre selv...



Mulighetsrommet – sammenfattet

Utnytte mobilens egenskaper

QR-kode

- til å gi og få fullmakt
- til ankomstregistrering, digitalt visittkort med fødselsnummer (barnas også...)
- generelt, for rask navigasjon til relevant innhold og funksjonalitet

GPS-lokasjon og kart

- til å finne helsetjenester nær deg: legevakt, ...
- for samspill mellom transportør og pasient ifm. pasientreise
- for å finne fram på behandlingsstedet
- generelt, for situasjoner som forenkles ved at mobilen kjenner plasseringen din

Lokal helsemappe som ikke krever nett-forbindelse

- Direkte tilgang til reseptliste, frikort, reiserute - generelt, innhold du ønsker å ha tilgjengelig i lomma.

Personlig og hjelpsom – for alle

En digital ledsager gjennom Helse-Norge

- Avtaler, oppgaver, informasjon – med påminnelser og støtte til rett tid
- Pasientreisen tur/retur
- Direkte innhopp fra andre helseaktører
- Sikker samspill med helsenæringen – digitale verktøy og apper – uten ekstra brukerprofiler og passord

Helsenorge for alle

- Støtte for pårørende, også i appen
- Nabohjelpen – «pårørende light»
- Situasjonstilpassede visninger, f.eks. min dag, forløpet mitt, hendelseshistorikk/tidslinje, ...
- Utforske nye interaksjonsmodeller, f.eks. tale, videoklipp, ...

Oppsummering – hva må til?

Oppsummering – hva må til?



Tiltak

Forslag

- En stegvis forbedring av Helsenorge-app og brukeropplevelse
- ...ref. mulighetsrommet med selvbetjening, samspill, sammenheng
- ...for deg selv og når du hjelper andre, slik at helsetjenesten får avlastning.

Ramme

Forslag

- En ramme på 50 MNOK over tre år
- ... i samarbeid med sektoren
- ...der produktstyret beslutter rekkefølge/prioritet basert på verdi
- ...med løpende brukermedvirkning og innsikt i hva som bidrar til måloppnåelse i sektoren.
- Investeringsnivå behandles i styringsmodellen og TBU, tilsvarende som for øvrige investeringer i Helsenorge

Det vi kan starte med som kan gi raske forbedringer

Forslag

- Strømlinjeforme brukeropplevelse på mobil og bedre flyt mellom web og mobil
- Styrke samspill med tredjeparts-løsninger
- Åpne «finn frem»-funksjoner for flere brukergrupper
- Forenkle brukerdialog for å gi og få fullmakt.

Ramme for 2024

Forslag

- En ramme på inntil 12 millioner
- Starter i 2024 med tiltak som ikke øker drift og forvaltningskostnader.