

Produktstyret for Helsenorge

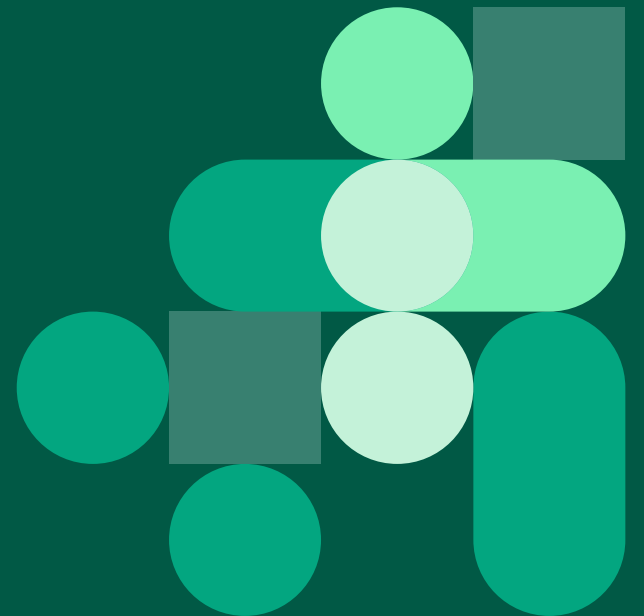
Møte #32
18. november 2021

Agenda Produktstyret 18. november 2021. Møte nr. 32, kl. 12.00-15.00.

SaksID	Tema	Sakstype	Tidspunkt
Faste saker			
1-32/21	Godkjenning av forrige referat og dagsorden (5 min) <i>Erik M. Hansen, Helse Vest IKT</i>	Tilslutning	12.00-12.05
2-32/21	Oppfølgingssaker fra forrige møte (10 min) <i>Erik M. Hansen, Helse Vest IKT</i>	Orientering	12.05-12.15
3-32/21	Status Helsenorge (25 min) <i>Nina Ulstein, Norsk helsenett</i>	Orientering	12.15-12.40
Innmeldte saker			
4-32/21	Oppdatert innholdsstrategi for Helsenorge, inkludert veikart for innhold (30 min) <i>Julie Lochner, Norsk helsenett</i>	Tilslutning	12.40-13.10
5-32/21	Digitalt utenforskap – hvordan kan vi motvirke det? (30 min) <i>Nancy Lien og Nina Ulstein, Norsk helsenett.</i>	Drøfting	13.10-13.40
	Pause 10 min		13.40-13.50
6-32/21	Helsenorge – drift og forvaltning for 2022 (15 min) <i>Bodil Rabben, Norsk helsenett</i>	Tilslutning	13.50-14.05
7-32/21	Timepris Helsenorge (10 min) <i>Jackie Paulsen, Norsk helsenett</i>	Tilslutning	14.05-14.15
8-32/21	Tryggere helseapper (25 min) <i>Øystein Tveite, Julie Tronstad, Helsedirektoratet, Tor Gaute Indstøy, Norsk helsenett</i>	Orientering	14.15-14.40
9-32/21	Produktplan og potensielle nye tiltak (10 min) <i>Jonas Hansen, Norsk helsenett</i>	Tilslutning	14.40-14.50
10-32/21	Eventuelt (10 min)		14.50-15.00

Sak 2-32/21 Oppfølgingssaker fra forrige møte

Erik M. Hansen, Helse Vest IKT



OPPFØLGING

Sak4-25/20 Status Helsenorge- status verifikasjon i produksjon

Status/videre plan: ROS sendes RHF for innspill den 20.9, legges fram i Produktstyre 18. nov. 21.

Gjennomført: Det er utarbeidet utkast til ROS og RHFene har kommet med innspill på denne. I tjenesteråd for spesialist ble det konkludert at man ønsket noe mer tid for å samarbeide om å tydeliggjøre beskrivelser av risiko og anbefalinger på tiltak. Resultatet vil legges fram for produktstyret i første møte 2022.

Sak 3-31/21: Statusgjennomgang Helsenorge

1. Ønske om sak om videreutviklingsmuligheter for Helsenorgeappen - sak 6-32/21.
2. Ønske om sak som oppsummerer hørings svar i Helsenorge-kontekst.
Kommentar: Ønske om å se i sammenheng med prinsipper. E-helse leverer dette til HOD først den 12.11.21. Dette blir sak i produktstyret i 2022.

Sak 4-31/21: Utkast til prinsipper for kobling mellom Helsenorge og andre løsninger i markedet

Prosjekt tryggere helseapper inviteres til neste møte (sak 9-32/21)

Sak 5-31/21: Teknisk tilstand – oppdatering på status

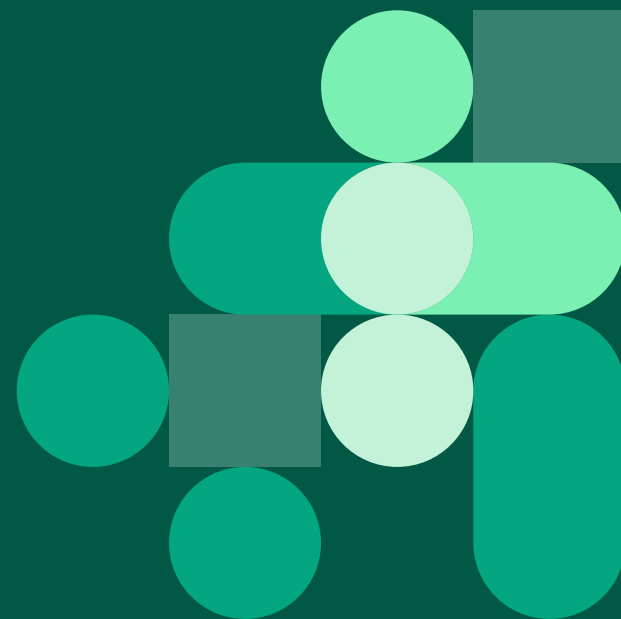
Videre plan: Norsk helsenett lager plan for når Helsenorge har en georedundant/aktiv-aktiv løsning, og legger denne frem for produktstyret.

Sak 6-31/21: Plan for å innfri språklova

Status/videre plan: Norsk helsenett lager en analyse og plan for innfrielse av språklova.

Sak 3-32/21 Status Helsenorge

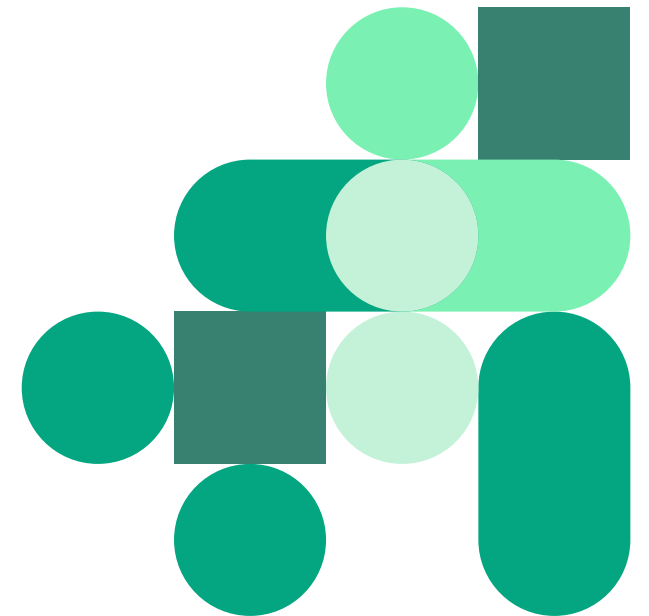
Nina Ulstein, Tom Harald Haraldsen, Rebekka Solberg, Ronny Sætereng, Norsk Helsenett



Ny løsning for videomøter

Digi Helsestasjon

Generelt



Produktstyret Helsenorge

Engangsmøterom til videokonsultasjon

Hvorfor engangsmøterom

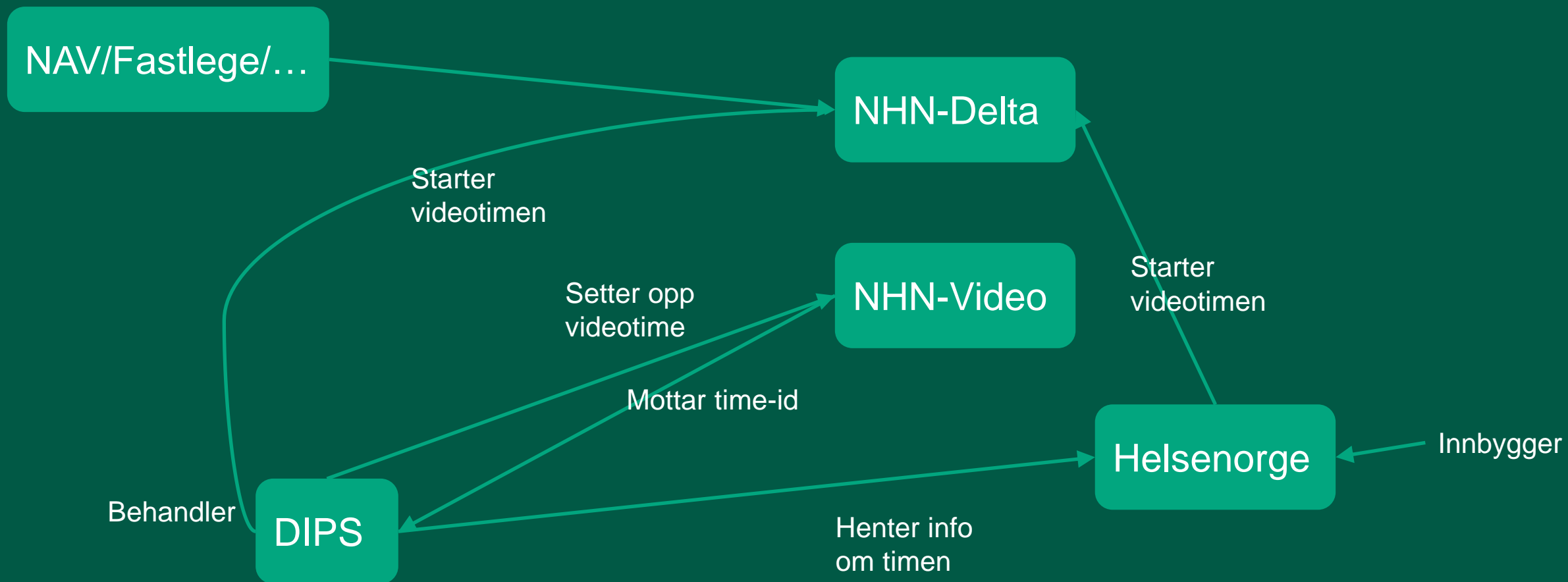
Sikkerhet

- Stort behov for videokonsultasjoner – fremmet av Helse Vest IKT
- Unik Møteroms-ID
- Møtets tilgjengelighet er tidsbegrenset
- Kryptert kommunikasjon
- Nivå 4 sikkerhet (to-faktor)
- Integrasjon mot HelseID – forenklet pålogging for behandler
- Integrasjon mot Helsenorge for sømløs overgang (SSO)

Valgmuligheter

- Logo til helseforetaket/legekontoret
- Har mulighet til å gjennomføre en testsamtale for å teste tilgang til kamera og mikrofon og at lyd og bilde fungerer
- Lenke til brukerstøtte for tilhørende foretak (dersom lenke ikke finnes, brukes NHNs sin hjelpeside)
- API (videotjenesten integrert i EPJ)

Forenklet skisse



Hva pasienten ser på Helsenorge

- Pasient logger inn på Helsenorge
- Pasient åpner sin timebok og velger timen
- Helsenorge henter Informasjon om timeavtalen fra journalsystem (DIPS Arena)

12. juni 2025

Oppmøtetid: Se innkallingsbrev

● Tildelt

Videotime, Voksenpsykiatrisk senter DPS

Oppmøtested: Eksample 6,
Jonas Lies vei 65, 5021 Bergen

Avtale med: Allmenn poliklinikk-BET, Bergen



TIMEAVTALE



12. juni 2025: Videotime, Voksenpsykiatrisk senter DPS

Oppmøtetid: Se innkallingsbrev

Oppmøtested: Eksample 6, Jonas Lies vei 65, 5021 Bergen

Avtale med: Allmenn poliklinikk-BET, Bergen

Status: ● Tildelt



Legg i egen kalender

Dette er en videotime

Gjør deg klar i god tid før videotimen starter, og sørg for at bilde og lyd fungerer. Plasser deg slik at du unngår bakgrunnsstøy og involvering av uvedkommende. Hvis dette er din første videotime, må du beregne litt ekstra tid. Ta kontakt med sykehuset ved feil.

[Se brukerveiledning](#)



Start video

Det er en stund til videotimen din starter

Det er en stund til videotimen din starter, så din behandler er nok ikke klar ennå. Vi anbefaler at du starter videotimen 5 minutter før det avtalte tidspunktet, eller går inn tidligere hvis du ønsker å teste lyd og video.

Avbryt

Fortsett

Du kan ha rett til å få dekket reiseutgifter til behandlinger som dekkes av det offentlige. Reisen må ikke være innenfor et minstetakstområde, og distansen en vei må være over 10 kilometer. [Les mer her](#)



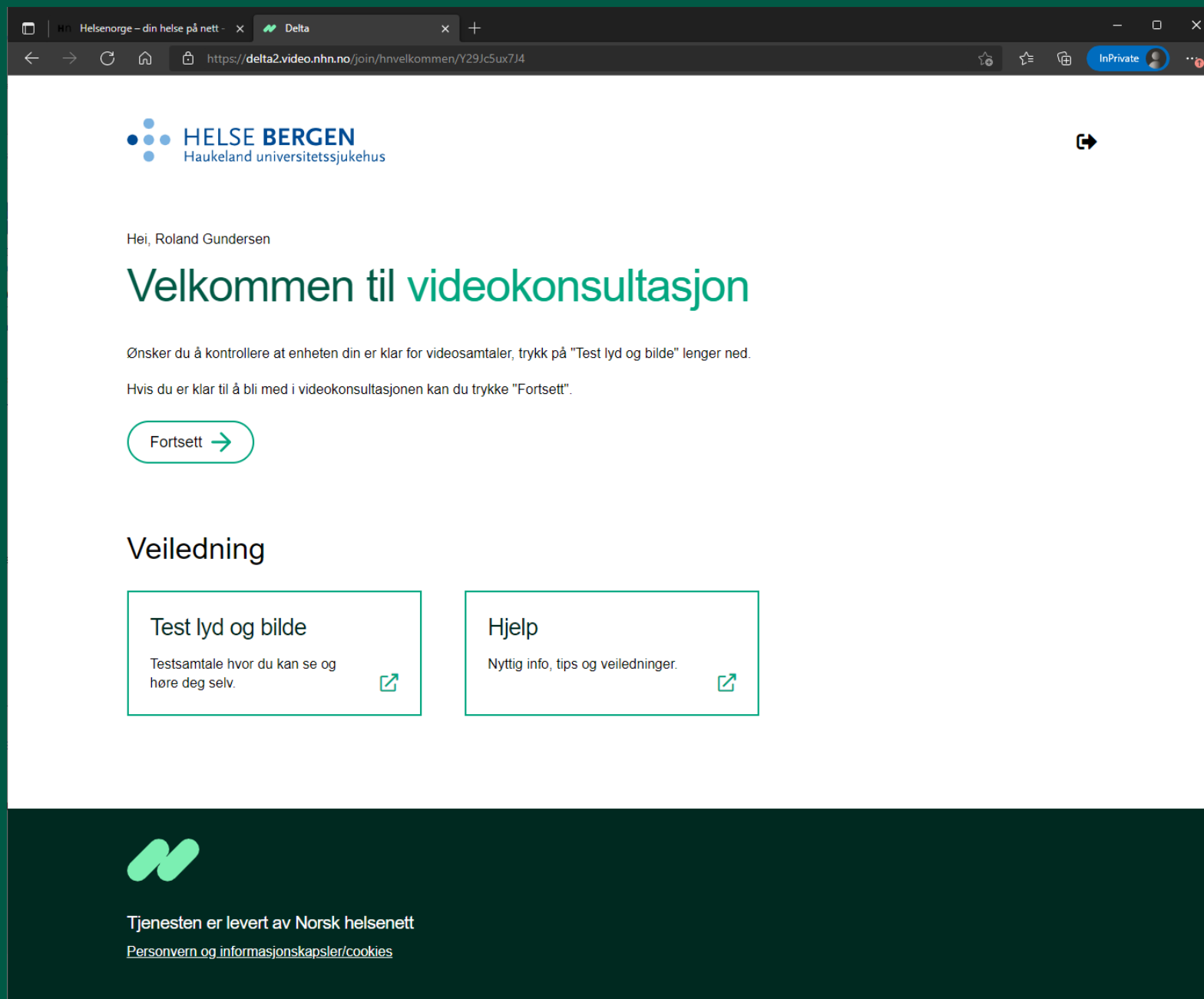
Søk om å få dekket reiseutgifter

Lukk

Velkomstsider

Når pasient velger å starte videoavtalen på Helsenorge, åpnes delta.nhn.no i en ny fane (midlertidlige møterom)

Delta-siden verifiserer om brukeren er godkjent på Helsenorge, dvs. om vedkommende er innlogget på [Helsenorge.no](https://helsenorge.no).



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://delta2.video.nhn.no/join/hnvelkommen/Y29Jc5ux7J4>. The page header features the logo for HELSE BERGEN, Haukeland universitetssjkehus. The main content area greets the user, 'Hei, Roland Gundersen', and displays the title 'Velkommen til videokonsultasjon'. Below this, there are instructions: 'Ønsker du å kontrollere at enheten din er klar for videosamtaler, trykk på "Test lyd og bilde" lenger ned. Hvis du er klar til å bli med i videokonsultasjonen kan du trykke "Fortsett"'. A 'Fortsett' button with a right-pointing arrow is visible. Under the heading 'Veiledning', there are two boxes: 'Test lyd og bilde' with the subtext 'Testsamtale hvor du kan se og høre deg selv.' and 'Hjelp' with the subtext 'Nyttig info, tips og veiledninger.' Both boxes include an external link icon. The footer contains the Delta logo, the text 'Tjenesten er levert av Norsk helsenett', and a link to 'Personvern og informasjonskapsler/cookies'.

HELSE BERGEN
Haukeland universitetssjkehus

Hei, Roland Gundersen

Velkommen til videokonsultasjon


Ønsker du å kontrollere at enheten din er klar for videosamtaler, trykk på "Test lyd og bilde" lenger ned.
Hvis du er klar til å bli med i videokonsultasjonen kan du trykke "Fortsett".

Fortsett →

Veiledning

Test lyd og bilde
Testsamtale hvor du kan se og høre deg selv. ↗

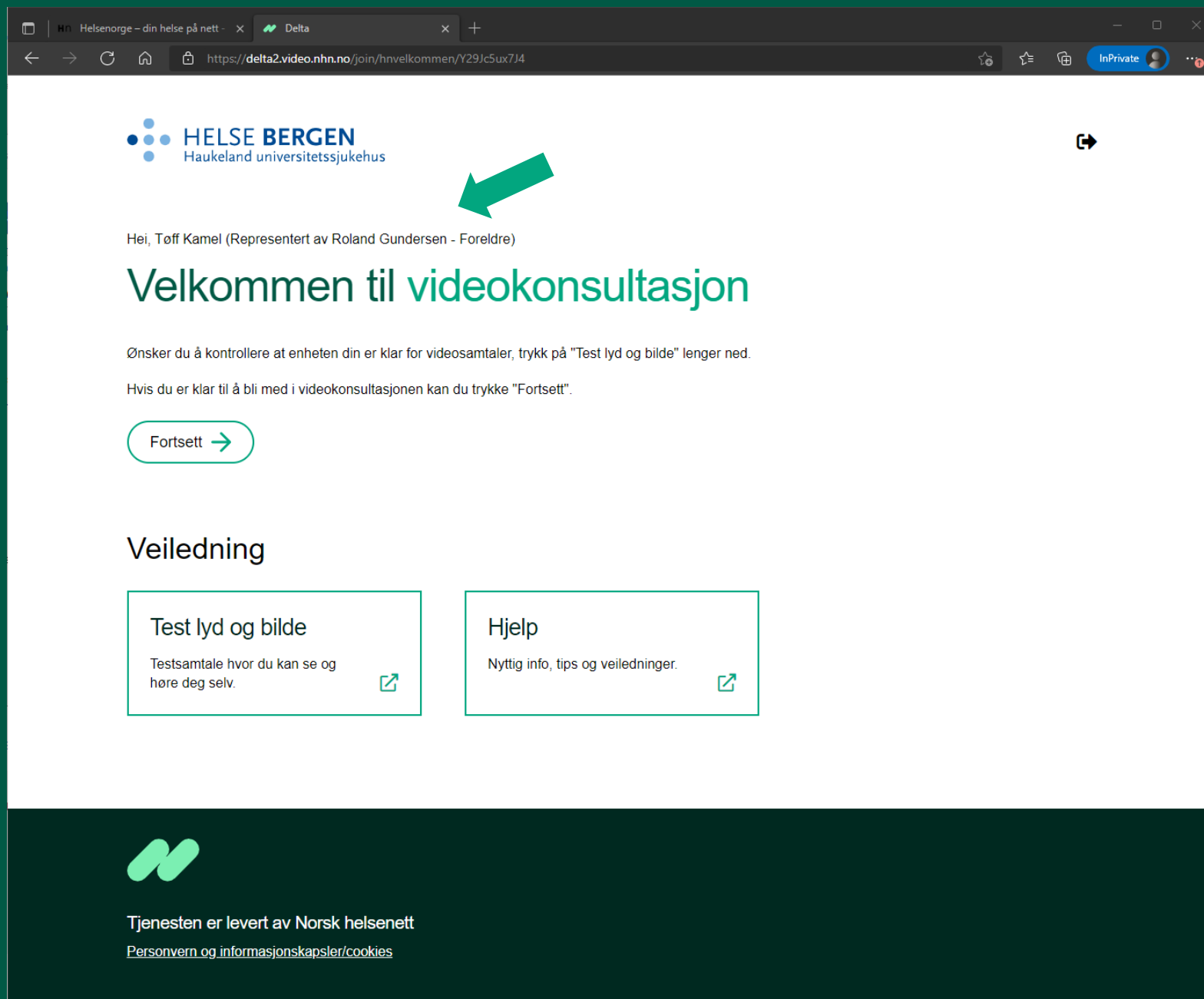
Hjelp
Nyttig info, tips og veiledninger. ↗



Tjenesten er levert av Norsk helsenett
[Personvern og informasjonskapsler/cookies](#)

Velkomstsider - Representasjon

Dersom en deltaker representerer en annen person vil dette vises for behandler og andre møtedeltakere



HN Helsenorge - din helse på nett - x Delta x +

https://delta2.video.nhn.no/join/hnvelkommen/Y29Jc5ux7J4

HELSE BERGEN
Haukeland universitetssjkehus

Hei, Tøff Kamel (Representert av Roland Gundersen - Foreldre)

Velkommen til videokonsultasjon

Ønsker du å kontrollere at enheten din er klar for videosamtaler, trykk på "Test lyd og bilde" lenger ned.
Hvis du er klar til å bli med i videokonsultasjonen kan du trykke "Fortsett".

Fortsett →

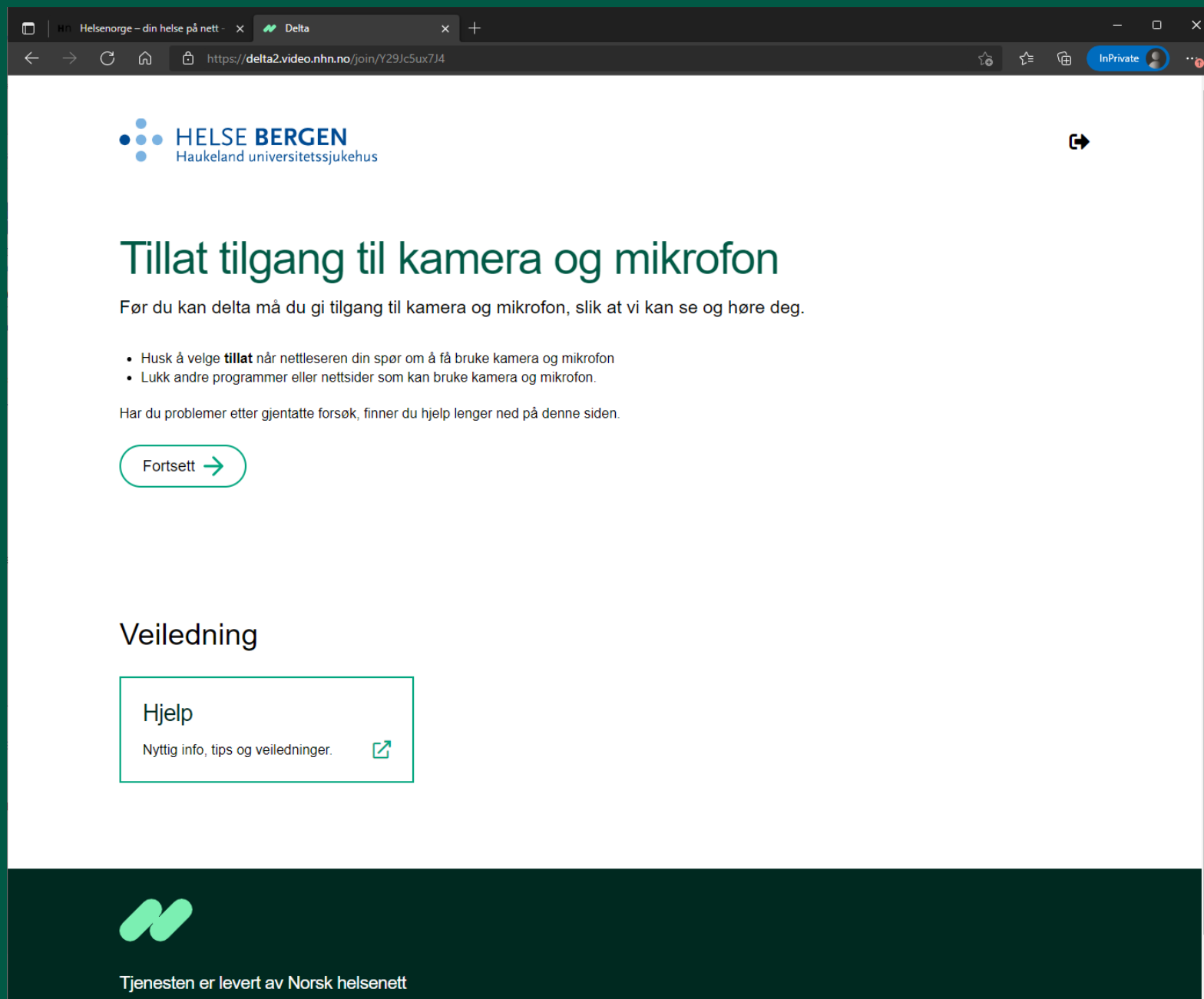
Veiledning

Test lyd og bilde
Testsamtale hvor du kan se og høre deg selv.

Hjelp
Nyttig info, tips og veiledninger.

Tjenesten er levert av Norsk helsenett
[Personvern og informasjonskapsler/cookies](#)

Tilgang til kamera og mikrofon



The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Helsenorge - din helse på nett' and 'Delta'. The address bar shows the URL 'https://delta2.video.nhn.no/join/Y29Jc5ux7J4'. The page content includes the Helse Bergen logo (Haukeland universitetssjukehus) and a heading 'Tillat tilgang til kamera og mikrofon'. Below the heading is a paragraph explaining the need for permissions and a list of instructions. A 'Fortsett' button with a right arrow is present. A 'Veiledning' section contains a 'Hjelp' button with a link icon. The footer features the Helse Bergen logo and the text 'Tjenesten er levert av Norsk helsenett'.

HELSE BERGEN
Haukeland universitetssjukehus

Tillat tilgang til kamera og mikrofon

Før du kan delta må du gi tilgang til kamera og mikrofon, slik at vi kan se og høre deg.

- Husk å velge **tillat** når nettleseren din spør om å få bruke kamera og mikrofon
- Lukk andre programmer eller nettsider som kan bruke kamera og mikrofon.

Har du problemer etter gjentatte forsøk, finner du hjelp lenger ned på denne siden.

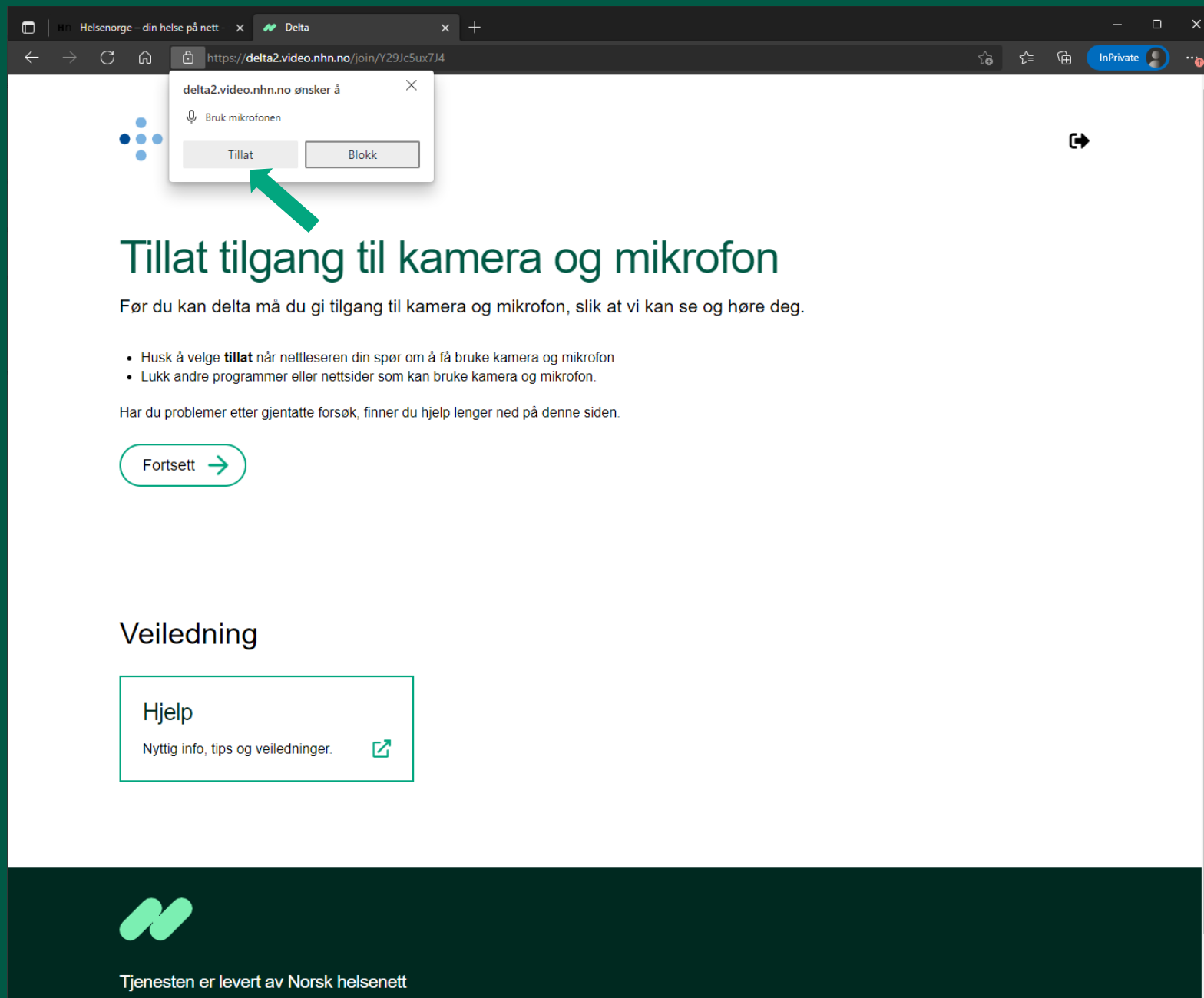
Fortsett →

Veiledning

Hjelp
Nyttig info, tips og veiledninger. ↗

Tjenesten er levert av Norsk helsenett

Test av kamera og mikrofon



delta2.video.nhn.no ønsker å
Bruk mikrofonen

Tillat Blokk

Tillat tilgang til kamera og mikrofon


Før du kan delta må du gi tilgang til kamera og mikrofon, slik at vi kan se og høre deg.


- Husk å velge **tillat** når nettleseren din spør om å få bruke kamera og mikrofon
- Lukk andre programmer eller nettsider som kan bruke kamera og mikrofon.

Har du problemer etter gjentatte forsøk, finner du hjelp lenger ned på denne siden.

Fortsett →

Veiledning

Hjelp
Nyttig info, tips og veiledninger. 



Tjenesten er levert av Norsk helsenett

Test av kamera og mikrofon

Kamera og mikrofon er påkrevd for å bruke løsningen

HELSE BERGEN
Haukeland universitetssjukehus

Ingen tilgang til kamera og mikrofon

Vi fikk ikke tilgang til kamera og mikrofon.

- Husk å velge **tillat** når nettleseren din spør om å få bruke kamera og mikrofon.
- Lukk andre programmer eller nettsider som kan bruke kamera og mikrofon.

Har du problemer etter gjentatte forsøk, finner du hjelp lenger ned på denne siden.

Hurtighjelp

Jeg får ikke kamera eller mikrofon til å fungere

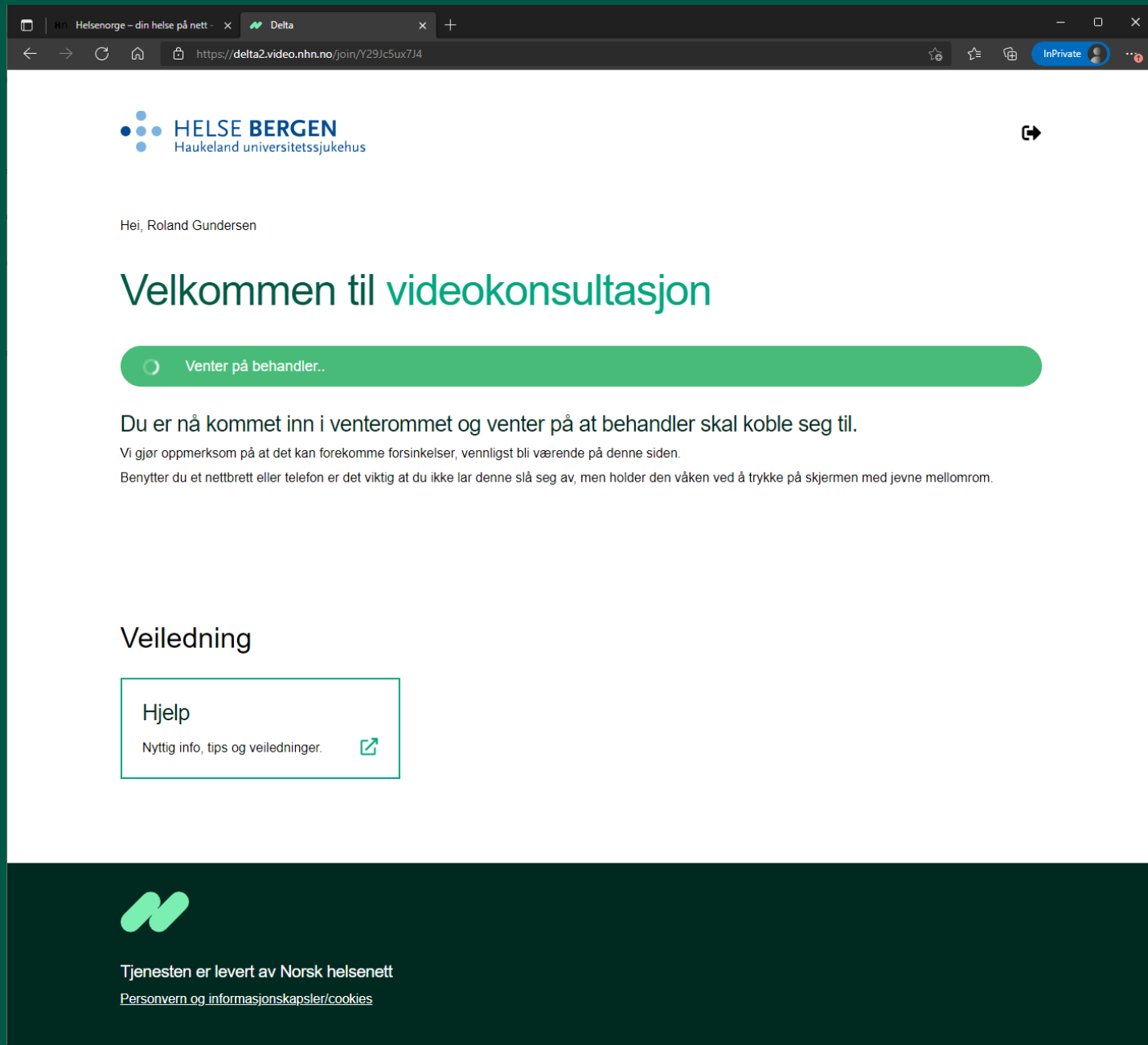
Prøv igjen →

Veiledning

Hjelp
Nyttig info, tips og veiledninger. ↗

Venterommet - Pasient

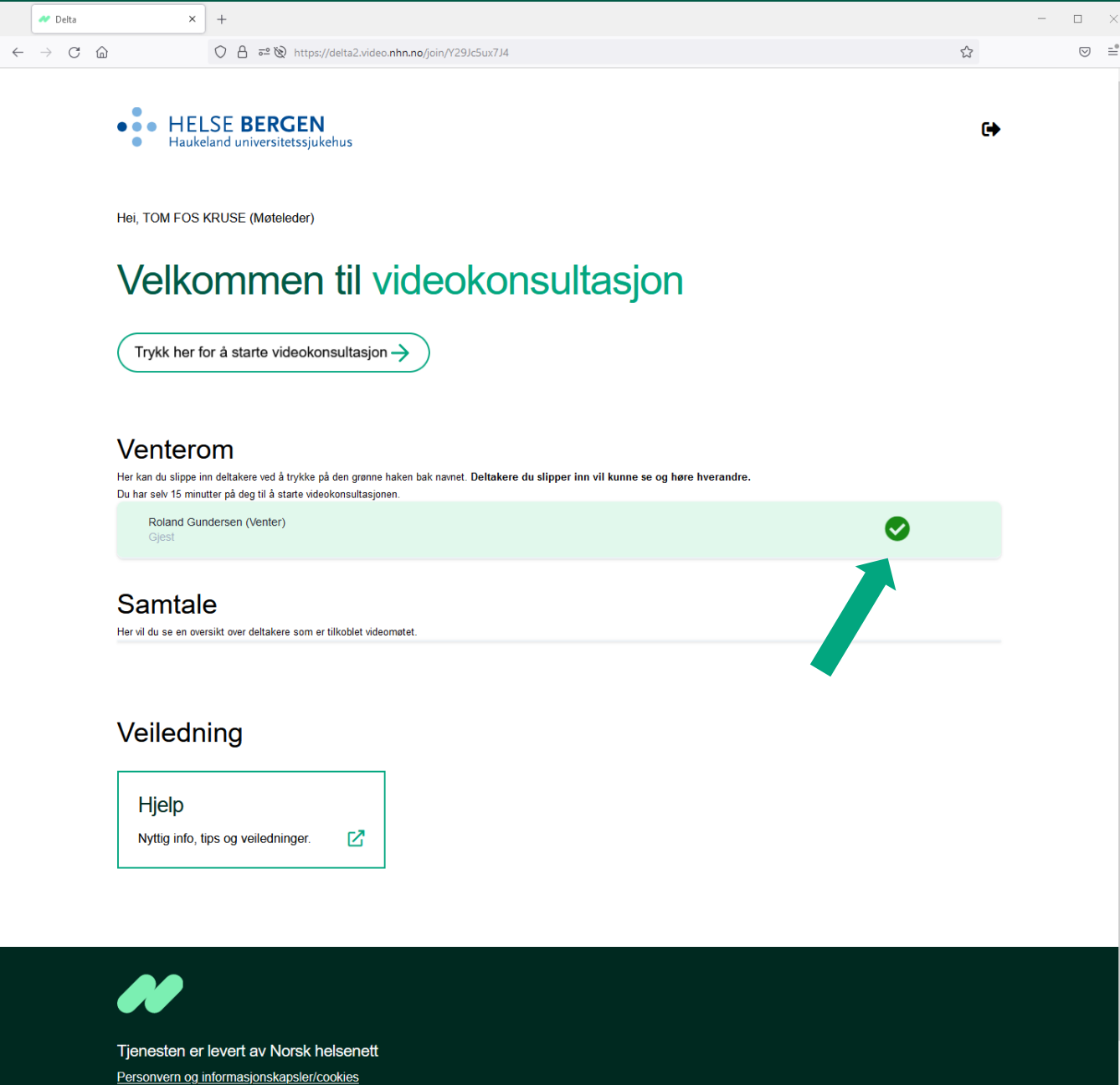
Videokonsultasjonen starter automatisk når behandler slipper vedkommende samtalen



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://delta2.video.nhn.no/join/Y29Jc5ux7J4>. The page header features the logo for HELSE BERGEN, Haukeland universitetssjukehus, and a share icon. The main content area displays a personalized greeting: "Hei, Roland Gundersen". Below this is a large heading: "Velkommen til videokonsultasjon". A prominent green progress bar indicates the status: "Venter på behandler..". The text below the bar explains: "Du er nå kommet inn i venterommet og venter på at behandler skal koble seg til. Vi gjør oppmerksom på at det kan forekomme forsinkelser, vennligst bli værende på denne siden. Benytter du et nettbrett eller telefon er det viktig at du ikke lar denne slå seg av, men holder den våken ved å trykke på skjermen med jevne mellomrom." A "Veiledning" (Guidance) section contains a "Hjelp" (Help) button with the text "Nyttig info, tips og veiledninger." and an external link icon. The footer includes the logo for Norsk helsenett and the text: "Tjenesten er levert av Norsk helsenett" and "Personvern og informasjonskapsler/cookies".

Venterommet - Behandler

Behandler slipper inn pasient i samtalen



Delta

HELSE BERGEN
Haukeland universitetssjukehus

Hei, TOM FOS KRUSE (Moteleder)

Velkommen til videokonsultasjon

Trykk her for å starte videokonsultasjon →

Venterom

Her kan du slippe inn deltakere ved å trykke på den grønne haken bak navnet. Deltakere du slipper inn vil kunne se og høre hverandre. Du har selv 15 minutter på deg til å starte videokonsultasjonen.

Roland Gundersen (Venter)
Gjest

Samtale

Her vil du se en oversikt over deltakere som er tilkoblet videometet.

Veiledning

Hjelp
Nyttig info, tips og veiledninger.

Tjenesten er levert av Norsk helsenett
Personvern og informasjonskapsler/cookies

Venterommet - Pasient

Videokonsultasjonen starter automatisk når behandler slipper vedkommende samtalen

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://delta2.video.nhn.no/join/Y29Jc5ux7J4>. The page header features the logo for HELSE BERGEN, Haukeland universitetssjukehus, and a share icon. The main content area is white and contains the following elements:

- Greeting: "Hei, Roland Gundersen"
- Section Header: "Velkommen til videokonsultasjon" in a large green font.
- Progress Bar: A green horizontal bar with a white circle and the text "Venter på behandler..".
- Text: "Du er nå kommet inn i venterommet og venter på at behandler skal koble seg til. Vi gjør oppmerksom på at det kan forekomme forsinkelser, vennligst bli værende på denne siden. Benytter du et nettbrett eller telefon er det viktig at du ikke lar denne slå seg av, men holder den våken ved å trykke på skjermen med jevne mellomrom."
- Section Header: "Veiledning"
- Help Button: A white button with a green border containing the text "Hjelp" and "Nyttig info, tips og veiledninger." with a green share icon.

The footer is dark green and contains the logo of Norsk helsenett, the text "Tjenesten er levert av Norsk helsenett", and a link for "Personvern og informasjonskapsler/cookies".

Videokonsultasjon

Pasient ser
behandler



TOM FOS KRUSE (Behandler)



Forbedre videotjenesten

Tilbakemelding fra både pasient og behandler

The screenshot shows a web browser window with the URL `https://delta2.video.nhn.no/disconnected`. The page header features the logo for "Norsk helsenett" and a share icon. The main heading reads "Samtalen er nå avsluttet" (The conversation is now ended). Below this, a message states: "Ble samtalen avsluttet på uventet vis eller opplevde du problemer med lyd og bilde, finner du hjelp lenger ned på denne siden." (If the conversation ended unexpectedly or you experienced audio or video problems, you will find help further down this page). The next section is titled "Gi oss din tilbakemelding" (Give us your feedback) and asks "Syns du at det var enkelt å gjennomføre denne videosamtalen?" (Do you think it was easy to complete this video consultation?). A five-star rating system is shown with four stars filled and one greyed out. Below the stars, the text "Nokså enkelt" (Somewhat easy) is displayed. A text input field is provided for additional feedback, with a note: "Her kan du gi oss ris og ros slik at vi kan tilby deg en bedre videoløsning (Ingen person- eller sensitive opplysninger)" (Here you can give us feedback so we can offer you a better video solution (No personal or sensitive information)). A button labeled "Send inn svar (behandles anonymt) →" (Submit answer (handled anonymously) →) is located below the input field. At the bottom, a "Veiledning" (Guidance) section contains a "Hjelp" (Help) button.

Forbedre videotjenesten

Tilbakemeldinger til kundene

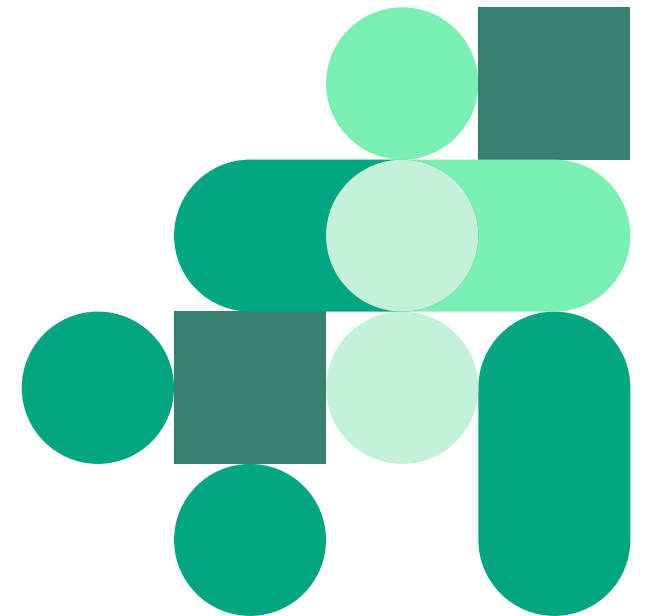
Tilbakemelding	Tid	Kunde	Rolle	Kommentar	
★★★★★	15.11.2021 14:16:29	SOLLI SYKEHUS AS	Guest		
★★★★★	15.11.2021 11:25:08	HELSE FONNA HF	Guest	Litt tidvis uklar lyd. Romklngen gjorde det litt tungt å følge med og høre på.	Ø
★★★★★	12.11.2021 14:03:00	SOLLI SYKEHUS AS	Host	Brukte noen minutter innledningsvis på å få koblet til riktig mikrofon på behandler side. Jeg får opp 4 eller 5 alternativer til hvilken mikrofon jeg skal koble til, og vet ikke hvilken som er riktig. Dette har skjedd meg tidligere også.	Ø
★★★★★	12.11.2021 11:14:28	HELSE BERGEN HF	Guest		
★★★★★	12.11.2021 10:59:23	SOLLI SYKEHUS AS	Host	Mye info,	Ø
★☆☆☆☆	11.11.2021 13:57:43	HELSE BERGEN HF	Host		
★★★★★	11.11.2021 13:08:59	HELSE BERGEN HF	Guest		
★★★★★	11.11.2021 13:08:58	HELSE BERGEN HF	Host		
★☆☆☆☆	11.11.2021 12:47:00	HELSE BERGEN HF	Host	Pasienten fikk ikke mail eller sms	Ø
★☆☆☆☆	10.11.2021 13:21:46	HELSE BERGEN HF	Guest		
★★★★★	09.11.2021 15:40:26	SOLLI SYKEHUS AS	Host		

Spørsmål?

Ny løsning for videomøter

Digi Helsestasjon

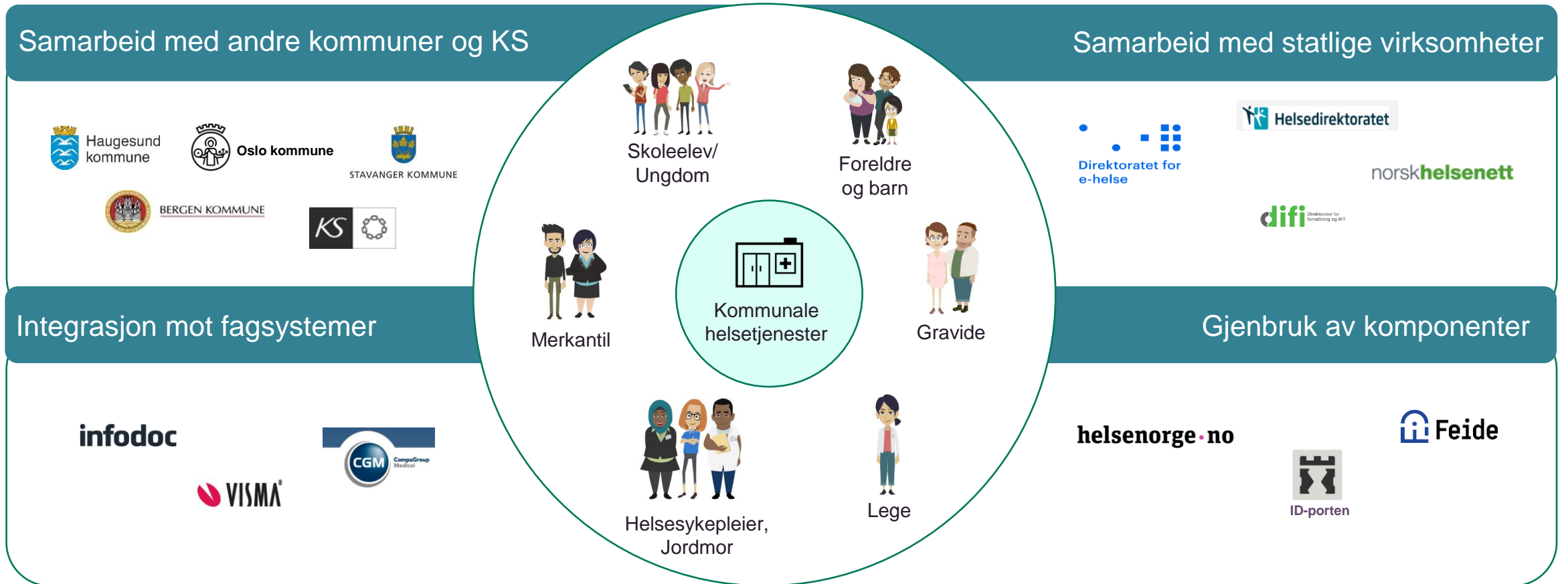
Generelt





Status DigiHelsestasjon

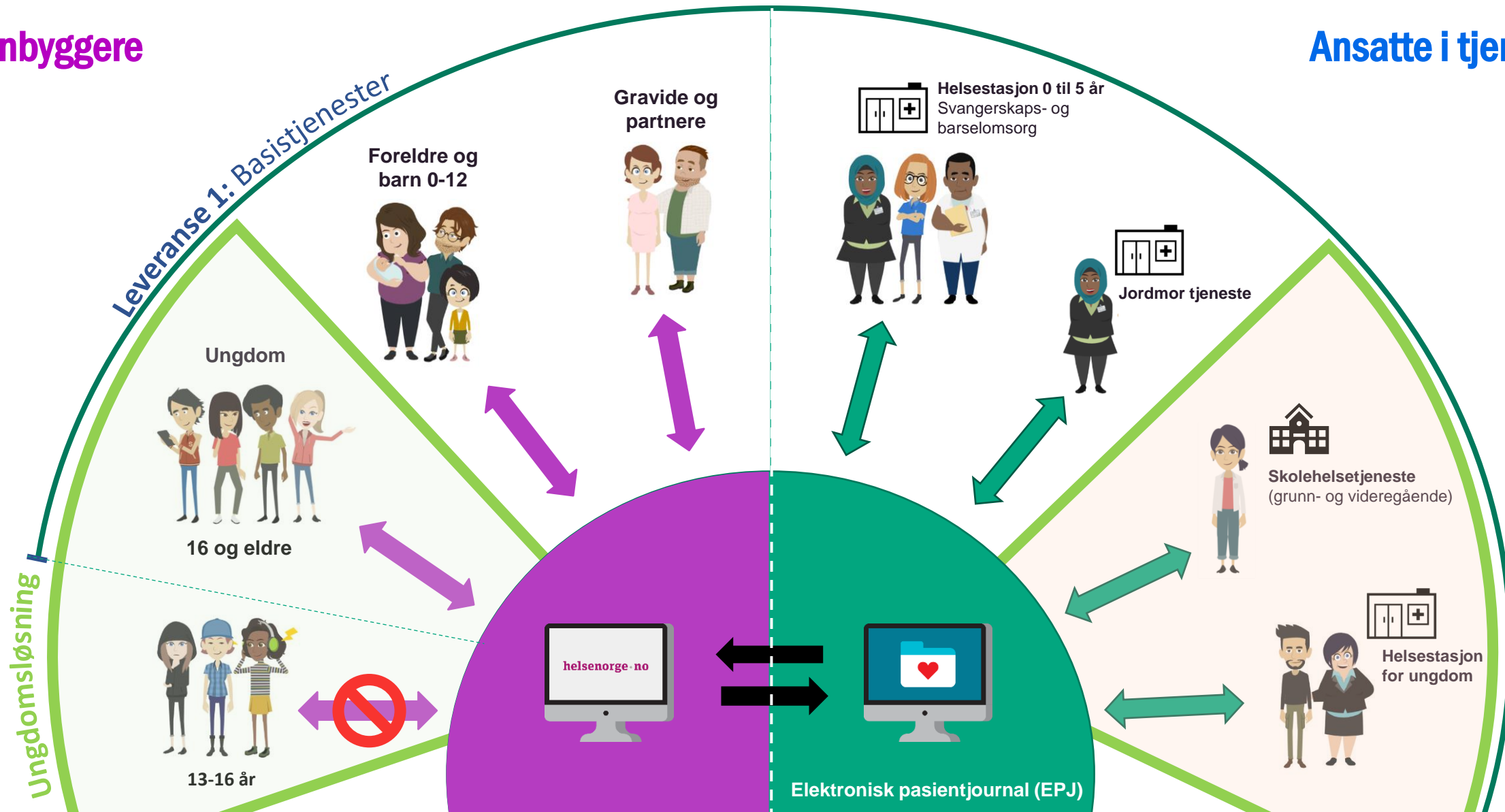
DigiHelsestasjon: nasjonalt prosjekt med brukerbehov i sentrum



Målgrupper DigiHelsestasjon

Innbyggere

Ansatte i tjeneste



DigiHelsestasjon - Basisløsning

- Basisløsningen er i ordinær drift i Oslo (CGM), Haugesund (Infodoc), Bergen og Stavanger (Visma).
- Prosjektet fortsetter med utvidet utprøving i Arendal (CGM) og Hjelmeland (Infodoc).

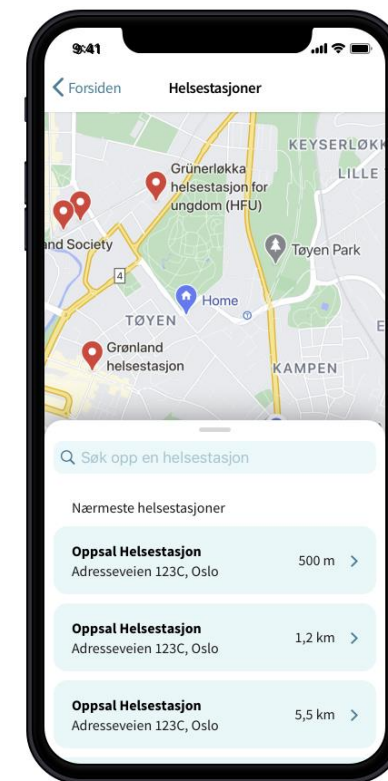
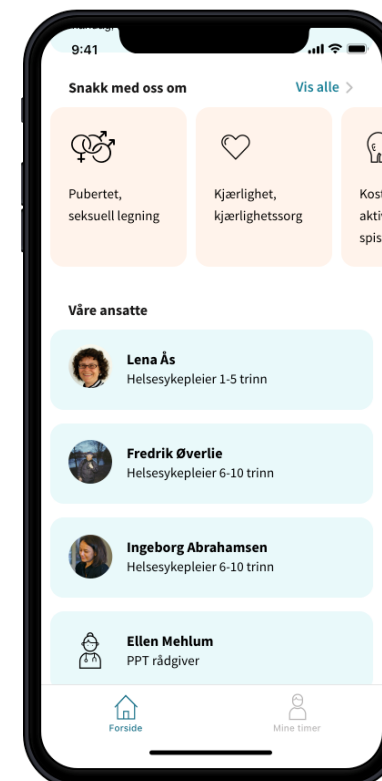
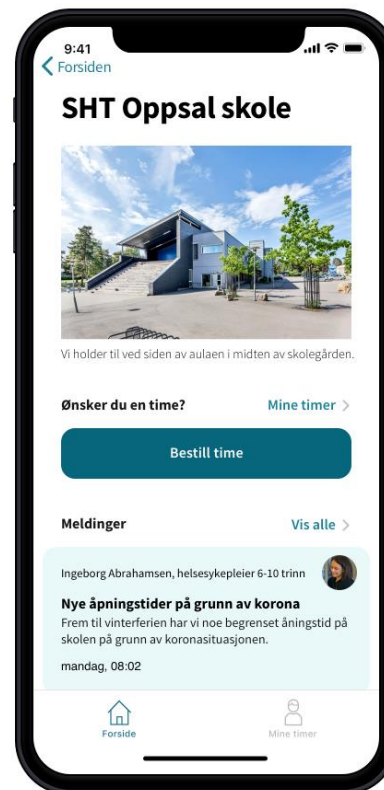
Leveranse 1: Basistjenester på Helsenorge



- Basisløsningen har opplevd noen problemer hvor prosjektet og NHN har jobbet tett sammen med EPJ-leverandørene og berørte kommuner om retting.
- NHN har jobbet med prosesser for feil og hendelseshåndtering for å styrke forvaltningsrollen mot våre kunder.
- KS har etablert et prosjekt for nasjonal bredding av basisløsningen i samarbeid med NHN.

DigiHelsestasjon - Ungdomsløsning

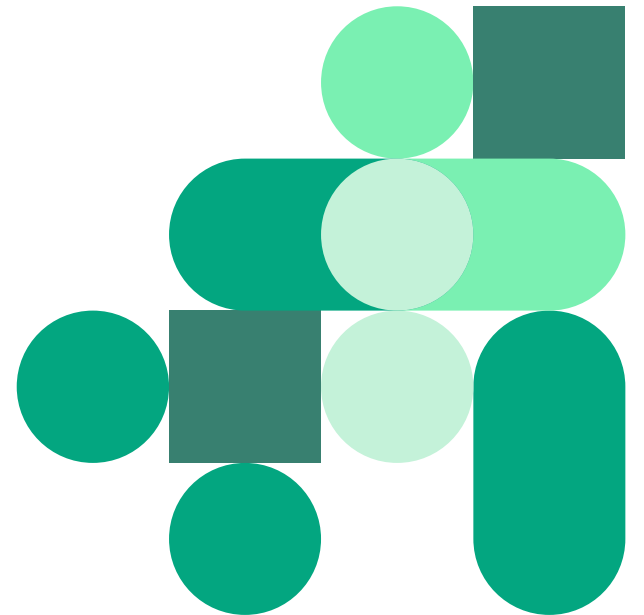
- Utvikling av en ungdomsløsning (app) for brukere av skolehelsetjenesten og helsestasjon for ungdom i alderen 13-16 år.
- Utvikling av en redaktørløsning for helsepersonell.
- Utvikling følger plan. Planlagt pilotering fra mai 2022.
- Prosjektet har jobbet mye med sikkerhet og personvern i løsningen, forvaltning- og finansieringsmodell, og innføringsstrategi



Ny løsning for videomøter

Digi Helsestasjon

Generelt



Ønske om bedre sammenheng

DAGENS Medisin Nyheter DMTV Debatt Pharma DM Arena Om oss

Klart og godt innhold, nå

I mange år har vi bygd verktøy og organisert oss for bedre pasientkommunikasjon i sykehusene. Nå er tida inne for nye syvmssteg fremover. Med alt som er lagt til rette, kan vi sette fart både på å forenkle digitale løsninger – og utvikle klart og godt innhold.

Bente Aae
Publisert: 2021-09-14 — 05.12

Annonsse:
For helsepersonell



JOBBHELSE-KOMMENTAREN: Bente Aae,
kommunikasjonsdirektør i Helse Vest

I ÅR ER Helsenorge ti år. I fem år har vi i sykehusene hatt felles plattform for nettsidene våre. Det kan være litt ulikt, og avhengig av helseregion, men alle pasienter landet over har tilgang til lik og kvalitetssikret informasjon og tjenester. Ambisjonene er store. Det legges ned mye og godt arbeid.

Men fortsatt henger ikke kommunikasjonen helt sammen, verken for oss på sykehussiden – eller slik pasientene forventer. Vi som er av den utålmodige sorten, synes det har tatt lang tid å komme dit vi er i dag, men med alt som er lagt til rette, kan vi nå få satt fart både på å forenkle digitale løsninger og utvikle klart og godt innhold.

FRA GJETTELEK TIL ALVOR. Det har liksom blitt en sannhet, at brev og meldinger fra sykehuset ikke er helt til å forstå. Slik har det vært, og selv om det er blitt bedre, gjelder det nok fortsatt for flere av de over sju millioner brevene vi sender fra spesialisthelsetjenesten årlig.

« I 2019 kunne Helgelandssykehuset fortelle om undersøkelsen som viste at mellom 10 og 20 prosent av nyrepasienter og pasienter som skulle til tarmundersøkelse, ikke hadde forberedt seg godt nok. Årsaken var at de **ikke forsto hva legen skrev i brevet da de fikk innkallingen.** »

« Nettsidene til sjukehusene, altså **Felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten**, hadde per mai 2021 over 1450 sider med godkjente tekster til pasienter om utredning og behandling, i tillegg til alt av praktisk info.


Vi deler innhold som er kvalitetssikret av klinikere, og det er tilgjengelig for alle. Får vi denne åpne informasjonen til å snakke med, og tilpasses informasjonen pasienten finner i innkallinger og på Helsenorge, er vi langt på vei. Pasientene får lik informasjon uavhengig av hvor de bor. Tekstene blir kvalitetssikret, også i klarspråk, av alle foretak som tar den i bruk. Sjukehusene unngår dobbeltarbeid og mangedobbeltarbeid når samme informasjon kan brukes av flere.

ALLE VINNER. Behovet klinikere og pasienter har, må høres og løses. Involvering av helsepersonell og pasienter må være fast metodikk, også når det gjelder kommunikasjon. Det vinner alle på.



Håndtering av feilsituasjoner 1



Driftsmeldinger 

← Driftsmeldinger

Servicebusproblemer i produksjon

Saksnummer: 603483

Start: 11. jan. 2021 kl 00:00

Oppdatering 20.okt 2021: Vi arbeider fortsatt med tiltak for å redusere eller fjerne konsekvensen av dette problemet.

Beskrivelse: Vi har gjennomført flere tiltak for å redusere omfang og konsekvens av denne feilen. Vi har likevel fortsatt en situasjon der det bør forventes at det kan oppstå sporadisk feil på tjenesten på ukentlig basis.

Det vil bli utført restart av tjenesten ved evt. feilsituasjoner, og vi beklager de ulemper dette medfører for brukerne. Vi jobber videre med leverandør for å løse det underliggende problemet for å komme bort fra denne situasjonen.

Berørt: Servicebus (sb.nhn.no), meldingsutveksling til/fra helsenorge.no.

- Stabiliteten for ServiceBus er ikke som ønsket.
- Vi har analysert årsaker og gjennomført flere tiltak for å bedre situasjonen slik at ServiceBus skal fungere bedre.
- Vi ser en bedring etter de iverksatte tiltakene
- Det er flere tiltak som ikke er iverksatt enda, og det er ikke sikkert at alle grunnleggende årsaker er identifisert eller utbedret.
- Inntil vi er sikre på at problemene er endelig løst, vil vi måtte vurdere nøye oppstart av nye løsninger eller slippe inn nye større volumer av meldinger på ServiceBus.
- Vi oppdaterer [vår driftsmelding](#) knyttet til denne feilsituasjonen ved ny status.
- NHN etablerer en ny teknisk løsning for ServiceBus, som vil bli innført i løpet av 2022.

Håndtering av feilsituasjoner 2

Sjukehus sende ut feil testsvar – fleire smitta trudde dei var friske

I eitt døgn trudde fleire personar dei ikkje var smitta av korona – sjukehuset hadde jo bekrefta at dei testa negativt.



Josef Benoni Ness Tveit
@josef_tveit
Journalist



Håkon Jonassen Norheim
Journalist

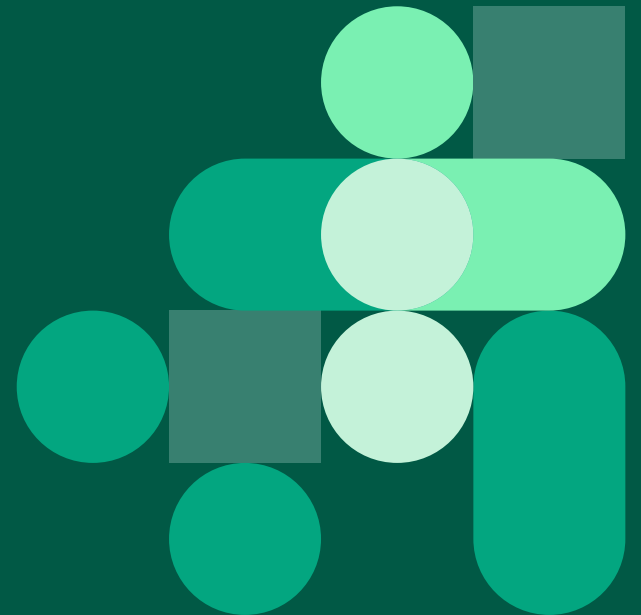
Publisert i går kl. 15:20
Oppdatert i går kl. 17:25

Løsningene ivaretar at feil kan skje – og at de kan rettes opp

- « • 3. november sende Stavanger universitetssjukehus (SUS) ut feil covid-19-prøvesvar til 29 personar.
 - Då feilen vart oppdaga ringde avdelinga ved sjukehuset til kommuneoverlegane i kommunane der dei aktuelle personane budde.
 - Dei korrigererte også svara som var gjeve ut på helsenorge.no same dagen.
- »

Sak 4-32/21 Oppdatert innholdsstrategi ved veikart for innhold

Julie Lochner, Norsk helsenett.



Viktigste endringer

En evolusjon, ikke revolusjon

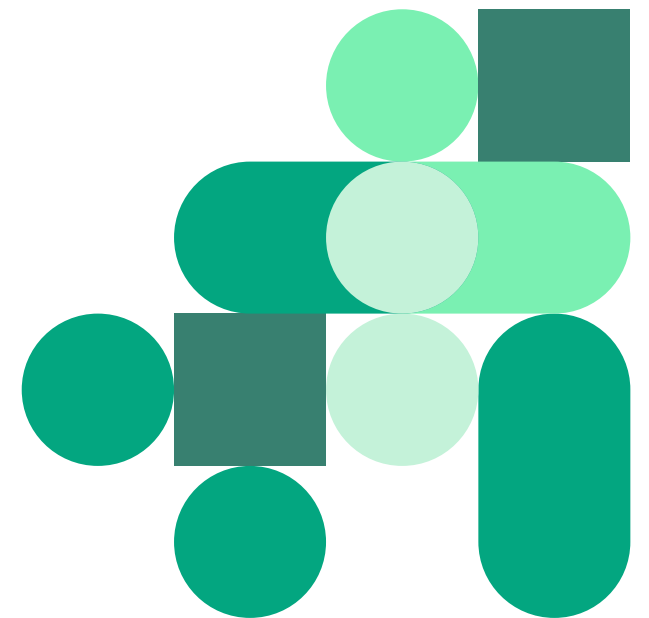
- Nye mål for innhold på Helsenorge
- Helsekomptanse
- Større arbeidsgruppe, flere aktører har vært representert

Innhold

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

Innholdsstrategi 2021–2026

Innledning



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

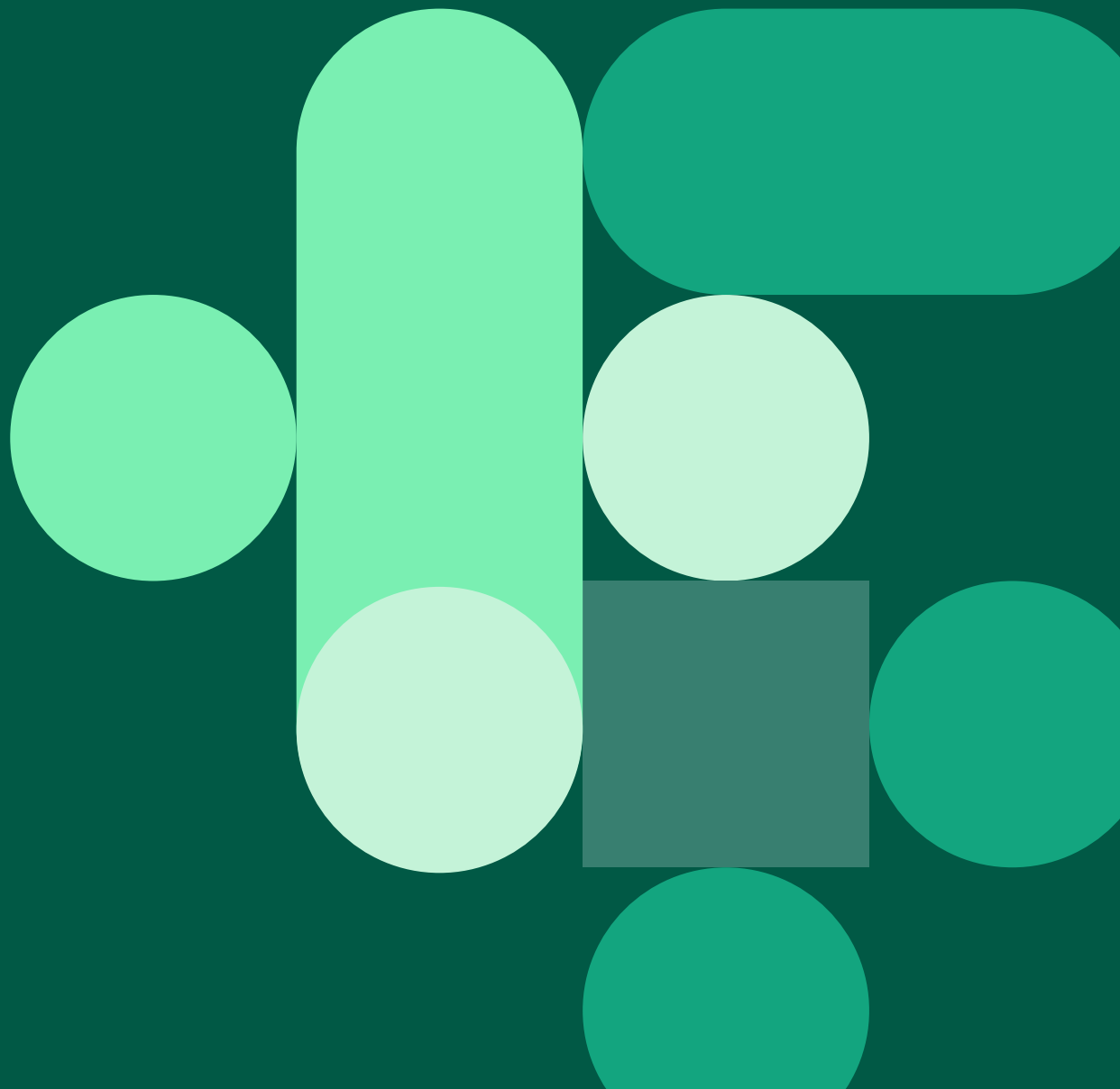


Vi knytter Helse-Norge sammen

Vi gjør helseinformasjon og digitale tjenester tilgjengelig – trygt, enkelt og relevant

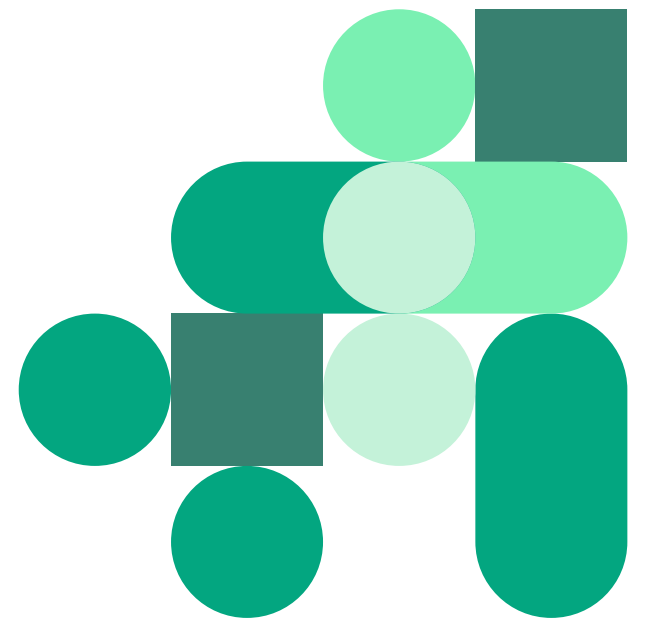
Slik hjelper vi innbyggerne med å mestre sin egen helsehverdag, helsesektoren til å yte gode helsetjenester, forskerne til å utvikle ny kunnskap og næringslivet til å levere sine tjenester for bedre helse.

Vi forenkler arbeidsdagen til helseforvaltningen slik at de kan samle seg om sitt samfunnsoppdrag.



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.



HELSEORGES 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.

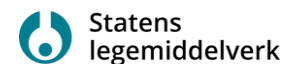
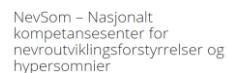
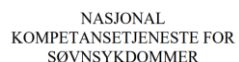
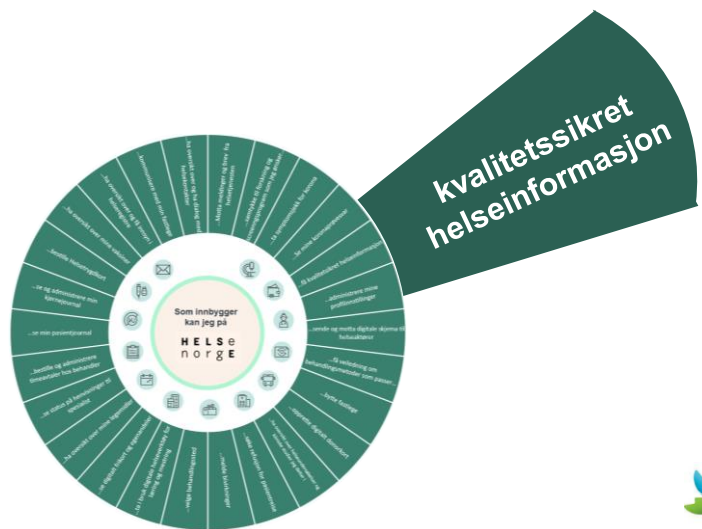




«Helsenorge.no er, og vil fortsatt være, innbyggernes hovedinngang til offentlige helse- og omsorgstjenester på nett.»

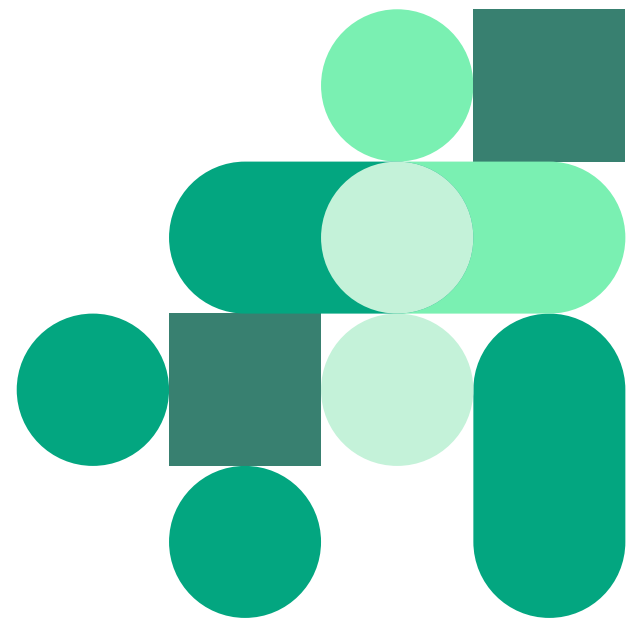
Nasjonal helse- og sykehusplan 2020–2023

Mange aktører bidrar til redaksjonelt innhold



Innholdsstrategi 2021–2026

Om innholdsstrategien

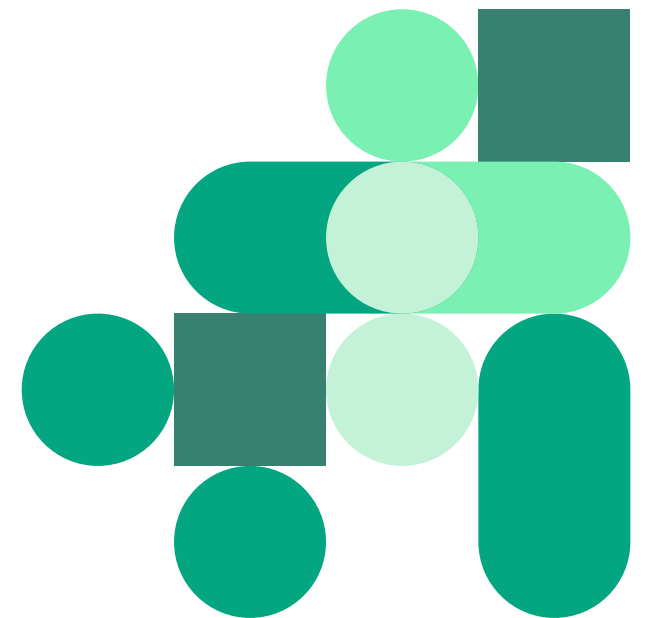


Hva er innhold?

- 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 meny punkter, er også innhold.

Innholdsstrategi Helsenorge 2021–2026

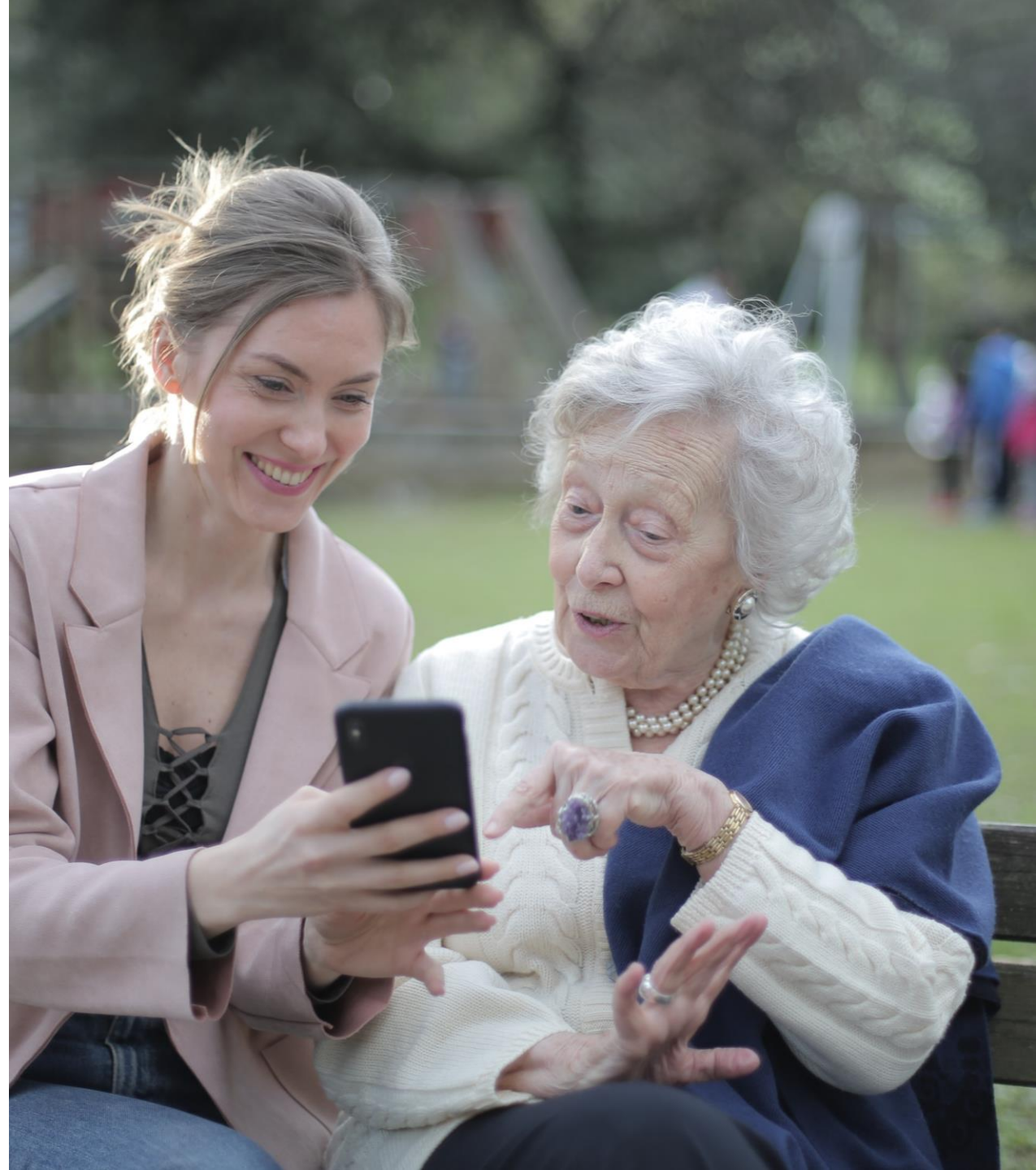
Mål for innholdet



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

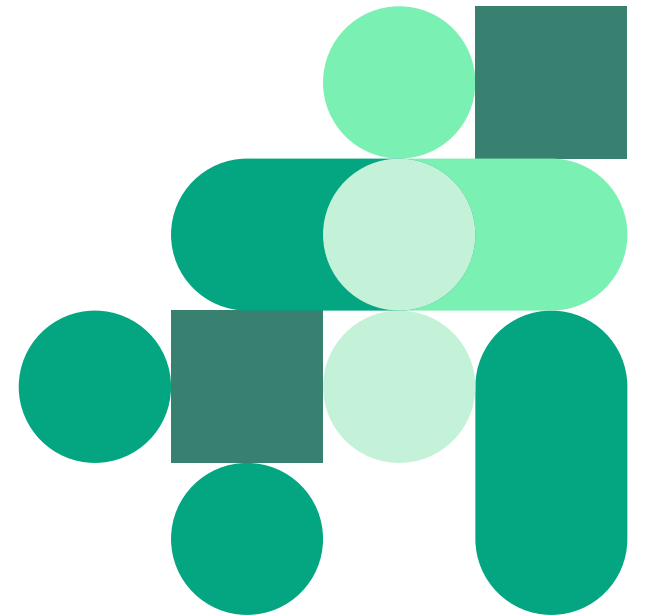
Helsenorge gjør det enkelt å dele innhold på tvers av aktører og kanaler.

- 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.

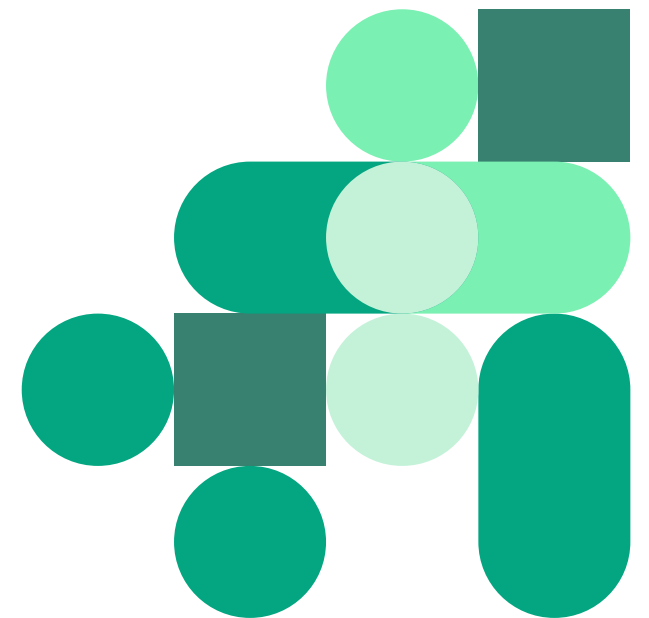


Brukerbehov

	Frisk/udiagnostisert	«Symptomer på noe»	«Diagnose» og behandling	Syk/langtidstilstand/leve med
Brukerbehov/ adferd	<ul style="list-style-type: none"> • Hva er egentlig bra for meg? • Hva anbefaler staten? 	<ul style="list-style-type: none"> • Symptomsøk • Kildetriangulering 	<p>Leser alt jeg finner og/eller får anbefalt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Følger med på nyeste forskning • Fellesskap med andre
Type innhold	Råd og veiledning <i>med</i> begrunnelse	<ul style="list-style-type: none"> • Hjelp til å kjenne igjen symptomer • Kort og rett på sak • Info om rett til behandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Symptomer • Forløp • Behandling • Rettigheter • Forebygging 	<ul style="list-style-type: none"> • Rettigheter • Veier videre til nyeste forskning, gode fora og pasientorganisasjoner. • Forebygging og «leve godt med»
Kanaler vi kan levere innhold	<ul style="list-style-type: none"> • Google • Sosiale medier • Helsenorge.no • Apper 	<ul style="list-style-type: none"> • Google • Sosiale medier • Helsenorge.no • Apper 	<ul style="list-style-type: none"> • Helsenorge.no • FNSP • EPJ-systemer • Apper 	<ul style="list-style-type: none"> • Helsenorge.no • EPJ-systemer • Apper
Finnes andre kilder?	Mange, men ikke evidensbaserte	Mange, med god kvalitet	Mange, men fragmentert og uten rettighetsperspektiv	Mange, men fragmentert og uten rettighetsperspektiv og evidens

Innholdsstrategi 2021–2026

Helsekompetanse



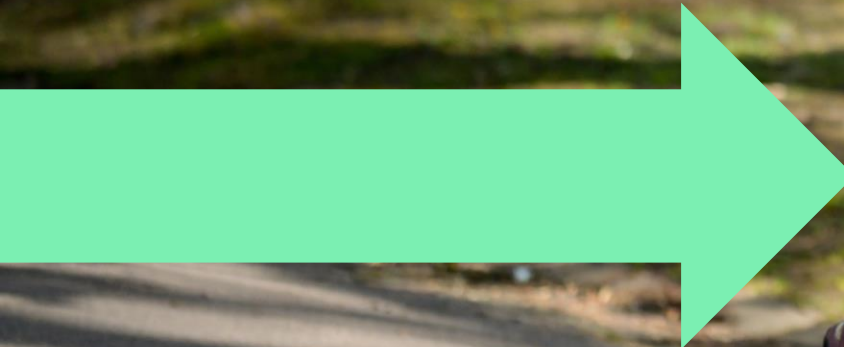
Hvorfor er helsekompetanse viktig?

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?



- 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 utdannelse.

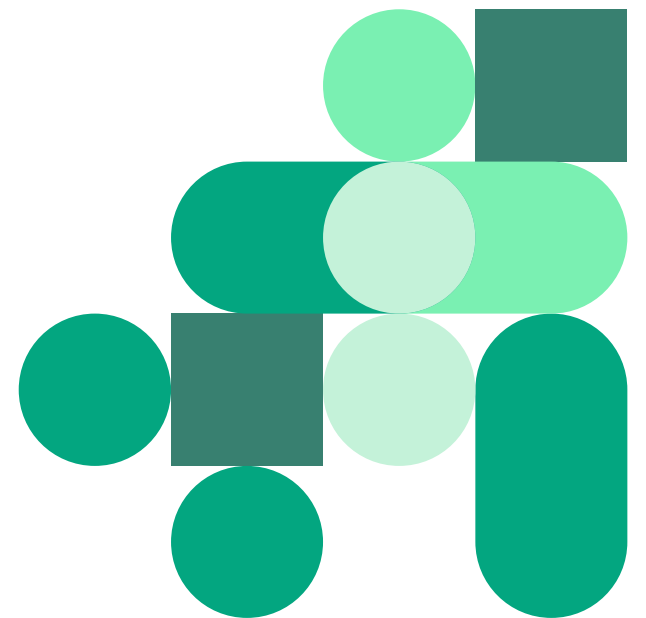
Ulike behov i ulike situasjoner



	Vet jeg at HELSENORGE eksisterer?	Vet jeg akkurat HVA jeg leter etter?	Vet jeg HVOR jeg finner det?	Vet jeg HVORDAN jeg bruker det?	Hvilke BEHOV har jeg?
Ekspert	JA	JA	JA	JA	Direkte og rask tilgang til det jeg bruker mest.
Kyndig	JA	JA	JA	NEI	Veiledning som gjør det enkelt å forstå og bruke det jeg finner.
Kompetent	JA	JA	NEI	NEI	Hjelp til å finne frem til det jeg leter etter
Litt øvet	JA	NEI	NEI	NEI	Hjelp til å finne ut hva jeg leter etter.
Nybegynner	NEI	NEI	NEI	NEI	Gode veier inn til riktig sted på Helsenorge

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
- Sørge 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 	

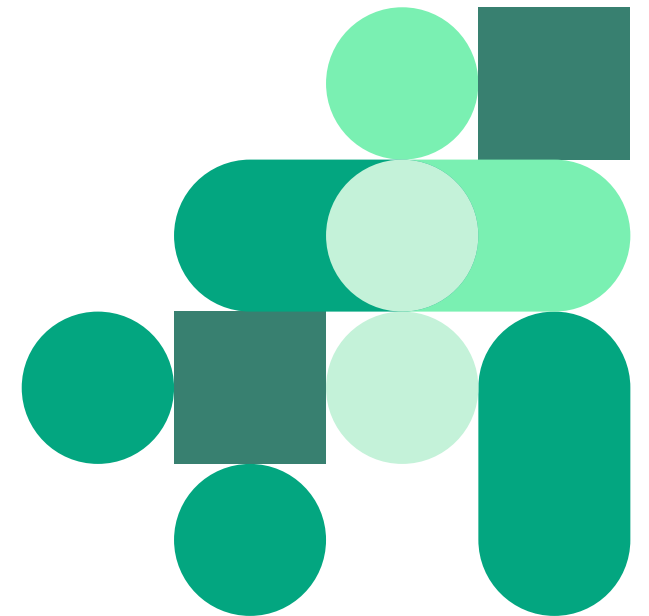


Innholdsstrategi 2021–2026

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**





Retningslinjer for kvalitet

- ✓ 1. Innholdet er relevant og brukerorientert
- ✓ 2. Innholdet er tilgjengelig
- ✓ 3. Innholdet er kunnskapsbasert
- ✓ 4. Innholdet er etterprøvbart
- ✓ 5. Innholdet er oppdatert

Helsenorgemetoden

– en strukturert metode for å heve kvaliteten på netttinnhold

Kvalitetsvurdering



Kjernemodell



Jevn syklus for
innholdsrevisjon



Klarspråk



Definert arbeidsflyt



Krav til kilder og referanser



Slik skriver vi på Helsenorge

På Helsenorge skriver vi klarspråk. Det gjør vi for at det skal være enkelt for de som besøker oss å finne, forstå og bruke innholdet og tjenestene våre.



Klarspråk
hjelper
innbygger å

finne det de trenger

forstå det de finner

bruke det de finner,
til å gjøre det de skal

Sjekkliste for skribenter



- ✓ Hvem skriver du for?
- ✓ Hvorfor skriver du?
- ✓ Lag orden i teksten
- ✓ Lag klare setninger
- ✓ Bruk riktig stil og tone
- ✓ Velg riktige ord

Husk
skrivereglene!

Designprinsipper for Helsenorge

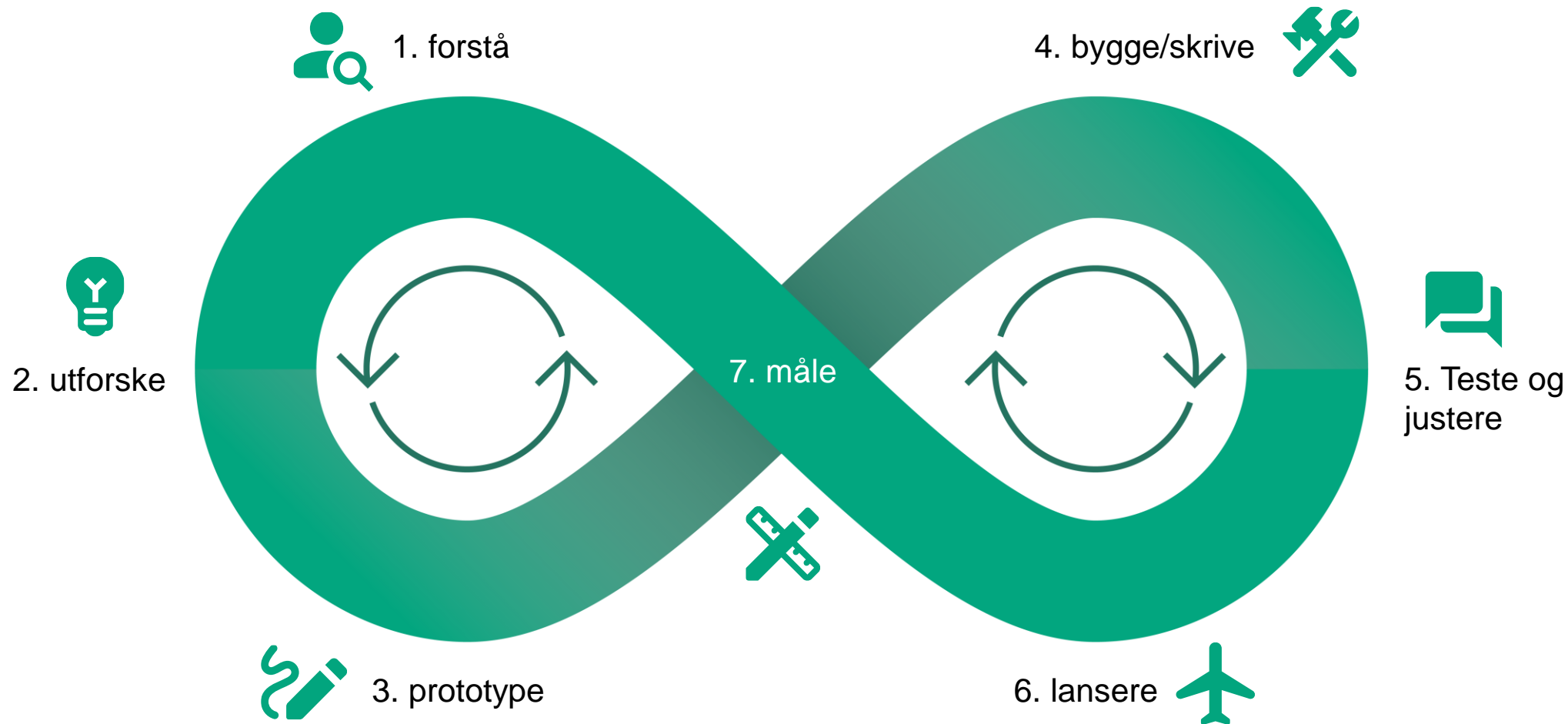


Designprinsippene våre ligger til grunn for alle designavgjørelser på Helsenorge, og har som hensikt å sørge for at det vi gjør alltid bygger opp under hensikten med Helsenorge.

1. Start og slutt med brukeren
2. Design for alle
3. Ikke la folk gå seg vill
4. Ikke stå i veien for oppgaver innbygger skal utføre
5. Vær troverdig
6. Snakk som et menneske
7. Design så det er en glede å bruke

God brukeropplevelse

– en kontinuerlig prosess



Redaksjonell modell



Redaksjonsråd

Medlemmer og møtehyppighet

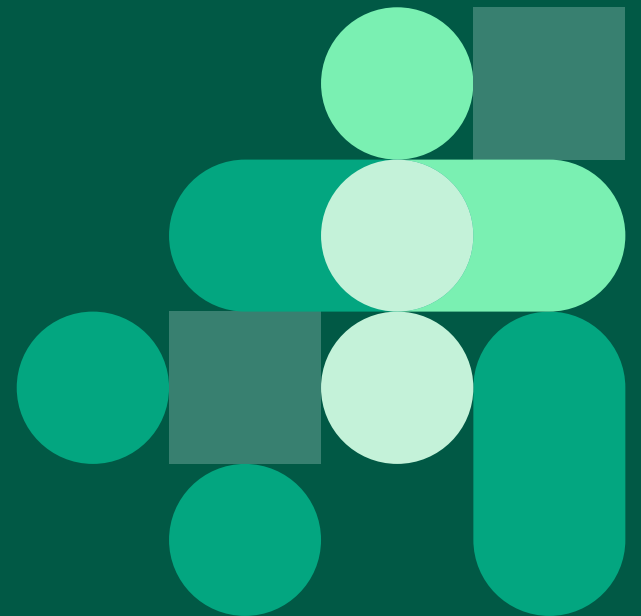
- Medlemmer:
 - Kjernegruppe
 - Medlemmene av arbeidsgruppen for innholdsstrategi
 - Legemiddelverket
 - Brukerrepresentant
 - Primærhelsetjenesten
 - Utvidete møter
 - NAV
 - Kommunene
 - Helseplattformen
- Møtes en gang i kvartalet

Mandat og oppgaver

- Operasjonalisere innholdsstrategi og veikart
- Følge opp fokusområder og innholdsprosjekter
- Dele innsikt, presentere forbedringer på Helsenorge gjort på grunnlag av statistikk og annen innsikt
- Melde inn utviklingsbehov og presentere ny funksjonalitet
- Sikre redaksjonelt samarbeid på tvers i helsesektoren
- Møtepunkt for diskusjon og læring

Sak 5-32/21 Digitalt utenforskap – hvordan kan vi motvirke det?

Nancy Lien, Nina Ulstein, Norsk helsenett



Hvem benytter seg
av såkalte analoge
(ikke-digitale)
tjenester?



De som er fullt ut eller delvis avhengige av andre



Representert av andre

- Klarer ikke ivareta egen helse, har pårørende som ivaretar deres interesser
- Kan mangle samtykkekompetanse, eller kan selv ha gitt en fullmakt til at en pårørende ivaretar deres interesser
- Barn under 16 år er den største gruppen her - ikke helserettslig myndige



Ikke representert av andre, men trenger bistand

- Representerer seg selv, men er av ulike grunner ikke digital:
- ✓ Kan mangle bank ID, PC eller digital kompetanse
- Trenger bistand for å benytte seg av de papirbaserte tjenestene

De som klarer seg selv – på papir



Selvstendig ikke-digital

- Kan ikke eller vet ikke hvordan bruke digitale tjenester
- Fikser det de trenger selv, men alt skjer på papir

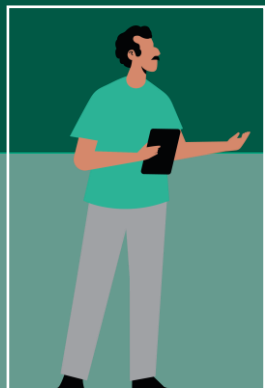


Frivillig ikke-digital

- Er i utgangspunktet digitale, men ønsker ikke å benytte digitale tjenester, foretrekker papir

Potensiale for å
øke kompetanse
og bruk av
digitale tjenester

Der det mangler et fullverdig digitalt tilbud



Ufrivillig ikke-digitale

Har i utgangspunktet potensiale til å være digitale, men det finnes ikke et fullverdig digitalt tilbud:

- Fosterforeldre
- Personer med utenlandsk fødselsnummer
- Av sikkerhets grunner: Gjenåpning av tilgang til Helsenorge-tjenestene
- Pårørende til ikke- samtykkekompetente (for å opprette fullmakt)
- Personer med annet språk enn norsk

Potensiale for å
øke graden av
digitalisering

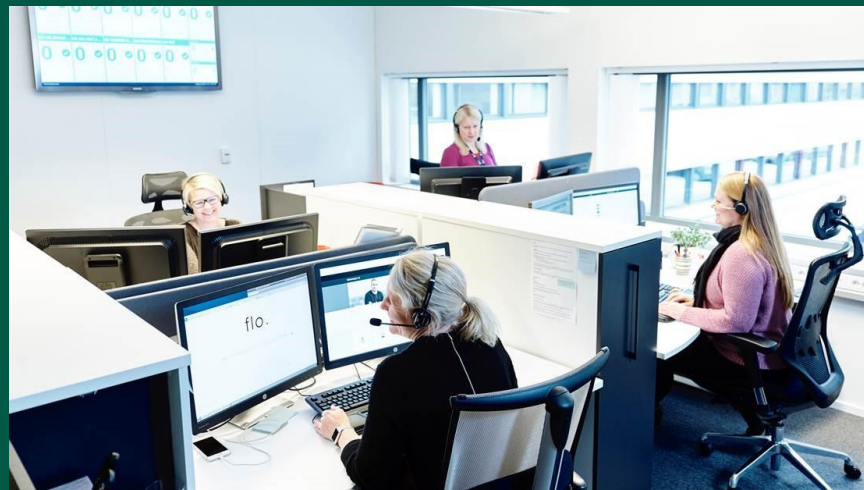
Ulike typer tiltak for å møte digitalt utenforskap

Tilbud til delvis digitale – og digitalt nysgjerrige

Daglig én-til-én-veiledning av innbyggere i førstelinja

Vi sørger for at vår førstelinje for innbyggere, Veiledningstjenesten for Helsenorge, til enhver tid er godt oppdatert på tjenestene på Helsenorge

Hvordan logger man på og hvordan brukes disse tjenestene? Med solid kunnskap om slike spørsmål kan de veilede innbyggere som er litt usikre og delvis digitale i bruk av tjenestene – på – på telefon, og ofte trinn-for-trinn.



Veiledning Helsenorge er førstelinjen for innbyggere.



Ulike typer tiltak for å møte digitalt utenforskap

Tilbud til delvis digitale – og digitalt nysgjerrige

Informasjonsaktiviteter rettet mot aktører som representerer innbyggere

Vi jobber med å bli mer synlige på arenaer der innbyggere deltar, eller der de er representert ved brukerorganisasjoner og tilsvarende. Hensikten er å vise hvordan Helsenorger kan tas i bruk

Noen eksempler:

- Opplæring ved Bergen Offentlige Bibliotek. Målgruppe: Eldre som trenger hjelp for å komme gang med å bruke digitale verktøy.
- Presentasjoner for FFO Viken og FFO Vestfold og Telemark (FFO= Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon). Målgruppe: Ulike brukerutvalg/råd som representerer mennesker med nedsatt funksjonsevne.
- Senior Expo 2021: Målgruppe: Bydeler i Oslo, lokale innbyggere 60+, pårørende og lokalt ansatte innen helse og mestring



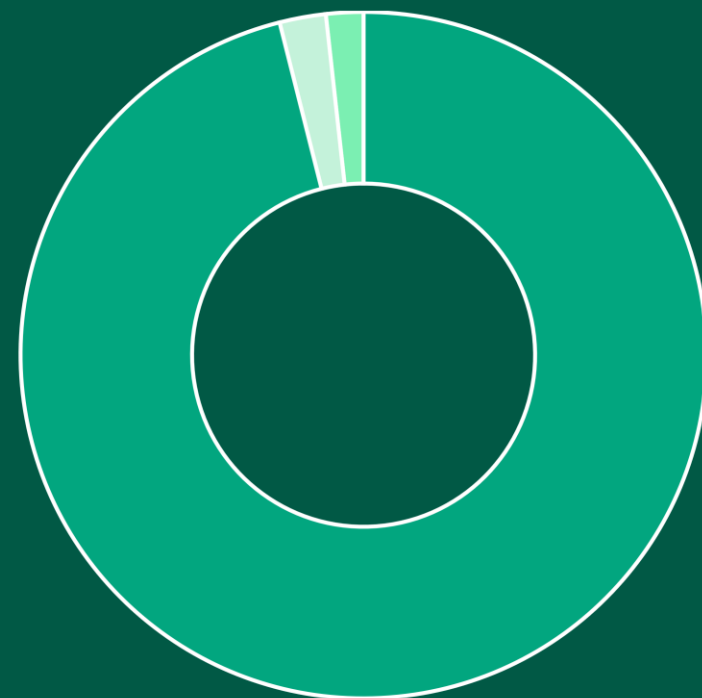
På stand på senior Expo - 21, Grünerløkka

Tilbud til innbyggere som er helt ikke-digitale

- Selv om man av ulike grunner ikke er digital, så har man som innbygger likevel en del lovpålagte rettigheter (blant annet i henhold til GDPR) tilknyttet tjenestene på Helsenorge, som for eksempel reservasjon mot tjenester, innsyn i egen helseinformasjon i løsningene våre, innmelding av feil i helseinformasjonen, med mer.
- For disse innbyggerne, er våre *analoge* (papirbaserte tjenester) det eneste alternativet. Vi har tilgjengeliggjort over 30 skjemaer til manuell utfylling av innbygger til dette formålet.
- Det er tilbud til personer som ikke selv har samtykkekompetanse, ved at disse kan bli representert av pårørende.

82.000 aktive fullmakter

- Fullmakt ordinær (digitalt opprettet) 80.173
- Fullmakt ordinær (analogt opprettet) 1.818
- Fullmakt på vegne av ikke samtykkekompetent 1.470



Ulike typer tiltak for å møte digitalt utenforskap

Der det mangler en fullverdig digital løsning

- Fosterforeldre/barn i fosterhjem
- Foreldre/barn med utenlandsk personnummer
- Personer med andre språk
- Vergemål gir ikke tilgang til Helsenorge i dag

Spørsmål for drøfting i produktstyret

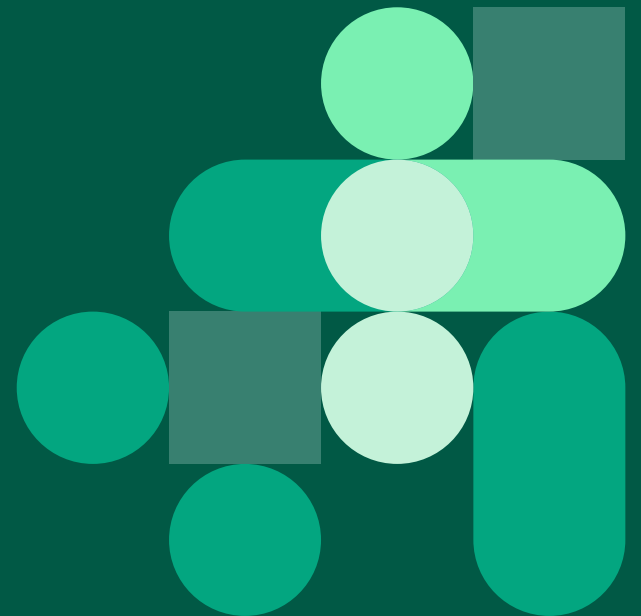
Det er identifisert en rekke ønskede tiltak. Er det noen av disse dere vurderer som viktigere enn andre – er det tiltak dere savner?

Anbefalte videre tiltak

- Tiltak for løsninger for fosterforeldre
- Tiltak for løsninger for personer med vergemål
- Tiltak for å gjøre Helsenorge tilgjengelig på flere språk
- Flere typer representasjonsforhold (nabo-hjelper)
- Tiltak for å gjøre prosess for å gi fullmakt enklere å bruke
- Tiltak for fullmakt for personer uten samtykkekompetanse blir enklere for fastlege og innbyggere
- Tilbud til delvis digitale – kognitivt svekkede «Helsenorge-ekstra-enkel»

Sak 6-32/21 Helsenorge – drift og forvaltning for 2022

Rita Jostad Midthaug og Bodil Rabben,
Norsk helsenett.



Innhold

- Innledning
- Kort om lovforslaget
- Scenarier
 - Lovforslaget vedtas
 - Lovforslaget vedtas ikke
- Konsekvens for Helsenorge
 - Veksten på Helsenorge og status på finansiering

Innledning

Bakgrunn

- Lovforslag om endring i Pasientjournalloven som endrer finansieringsmodell for drift- og forvaltningskostnader av nasjonale e-helseløsninger
- Det er usikkert om lovforslaget blir vedtatt

Hensikt

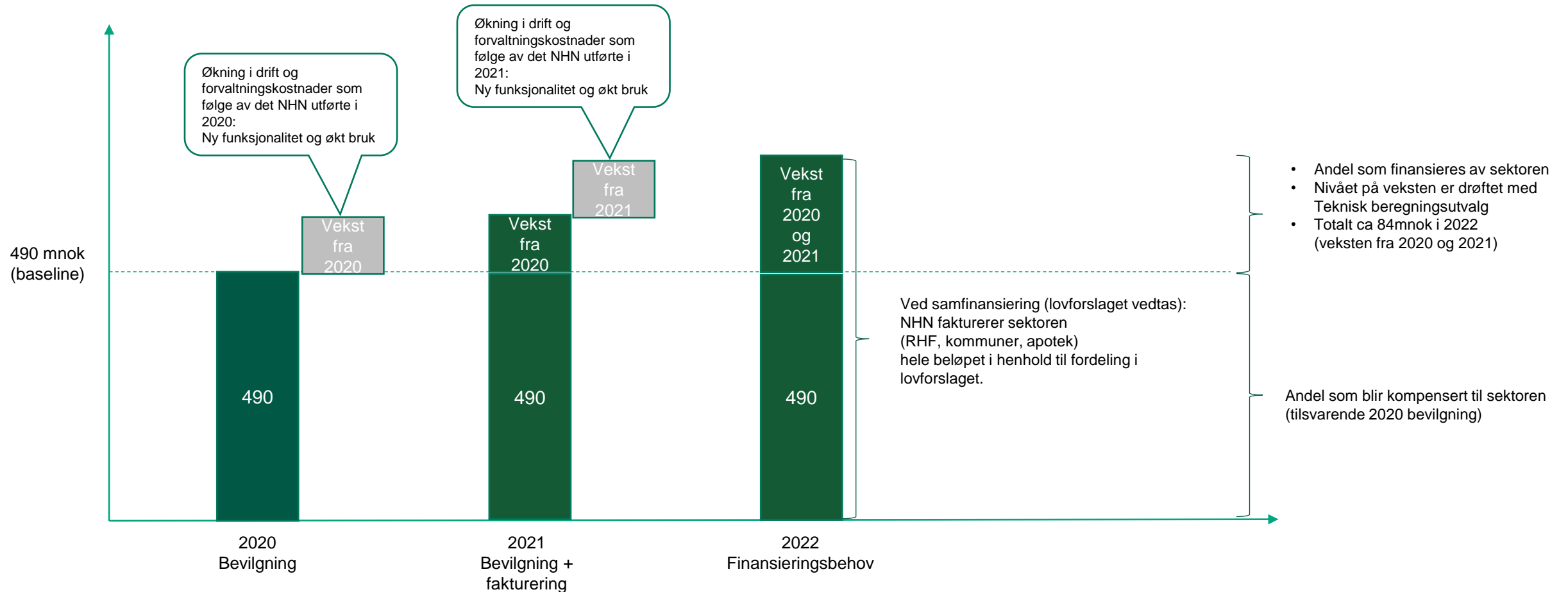
- Informere produktstyret for Helsenorge om usikkerheten knyttet til finansiering av veksten i drift- og forvaltningskostnader på Helsenorge i 2022 dersom lovforslaget ikke blir vedtatt

Lovforslag om endring av finansieringsmodell

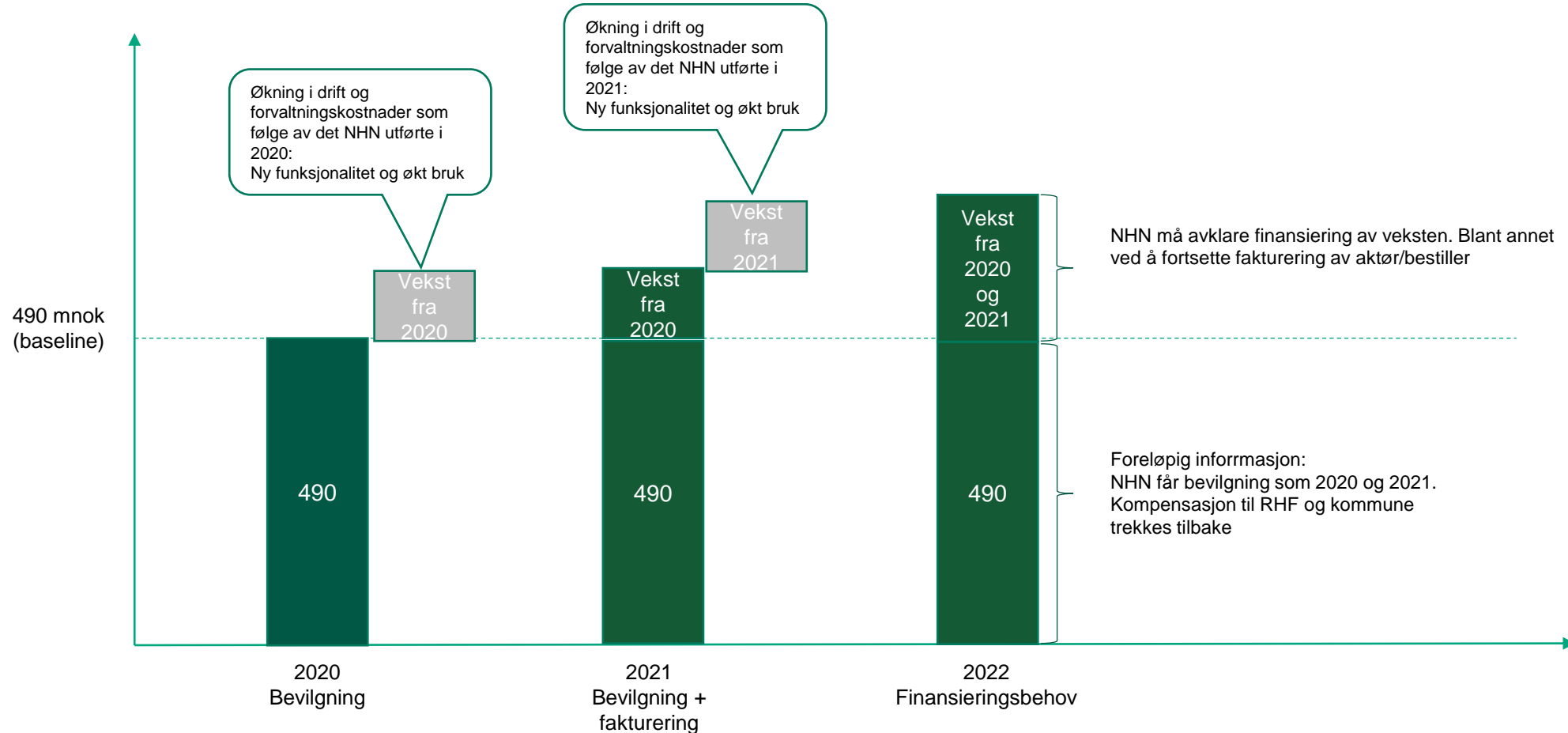
Høringsnotat om endringer i pasientjournalloven §§ 8 og 21:

- Forslaget pålegger virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester å gjøre tilgjengelig og ta i bruk fire bestemte nasjonale e-helseløsninger i sin virksomhet:
 - Elektroniske resepter (e-resept)
 - Nasjonal kjernejournal
 - Helsenorge
 - Helsenettet, inkludert grunndata.
- Forslaget pålegger også virksomhetene å betale for forvaltning og drift av løsningene. Norsk helsenett SF skal ha plikt til å tilby de nasjonale e-helseløsningene til helse- og omsorgssektoren.

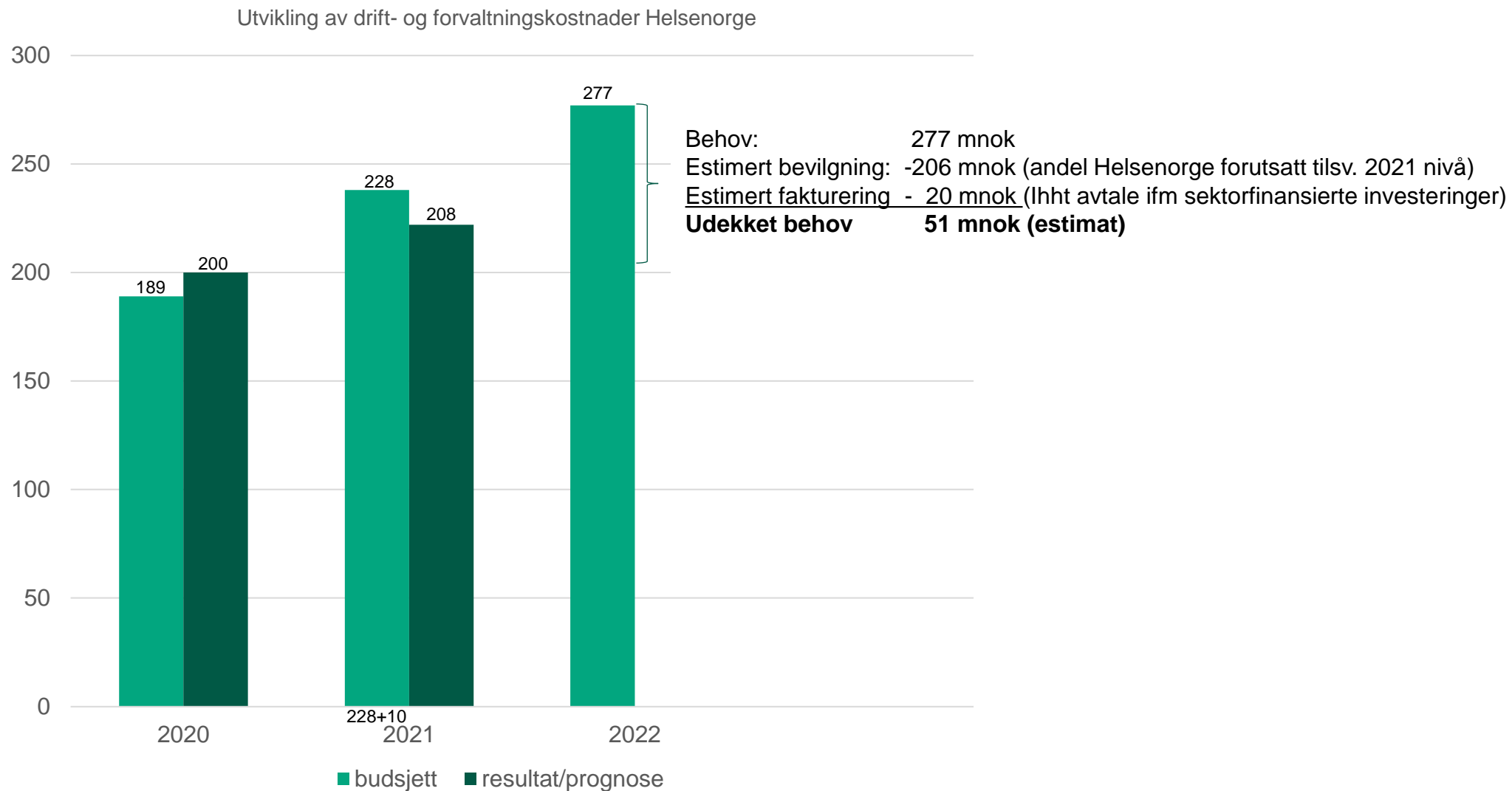
Lovforslaget blir vedtatt



Lovforslaget blir ikke vedtatt



Dersom lovforslaget ikke blir vedtatt er det et udekket finansieringsbehov på inntil 51 mnok for Helsenorge



Hvordan går vi fram for å finansiere det udekkede behovet?

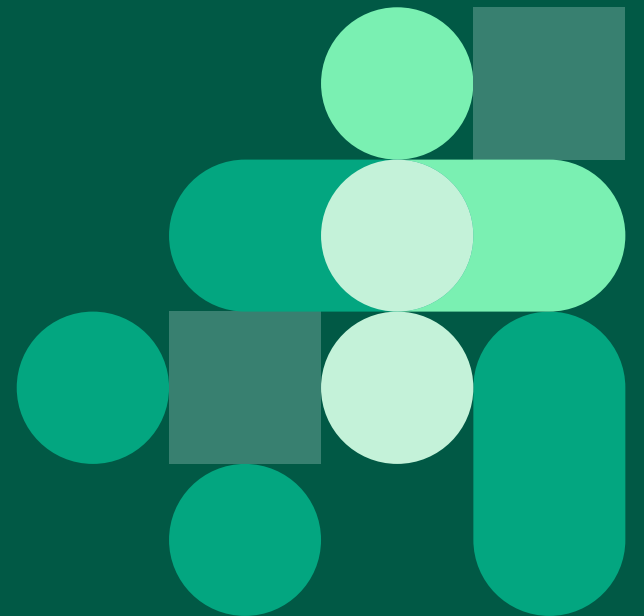
	Kostnadselementer som driver veksten på Helsenorge (fra TBU underlag)	mnok
2020-2021	Økt kostnad til innlogging mot ID porten og økte SMS kostnader	10
	Økte kostnader som følge av investeringer, inkludert koronatiltak, på 115mnok	22
	Effektivisering	-3
	Sum: Budsjettert økning fra 2020 til 2021	29
2021-2022	Forvaltning av koronatiltak	3
	Videre økning i kostnader for ID porten og SMS	14
	Nødvendig utvikling som følge av lovkrav (mållova)	6
	Nødvendig utvikling som følge av nye brukergrupper	8
	Økte kostnader som følge av investeringer på 101mnok	21
	Sum: Budsjettert vekst fra 2021 til 2022	54

Konsekvens

- Forventning om fakturering som følge av investering på ca 20mnok kan dekke noen uunngåelige kostnader
- Hvordan dekke gapet
 - F. eks ID porten og SMS kostnader, vedlikehold, feilretting
- Utsette lovpålagte aktiviteter
 - Overholde mållova
 - Ivareta nye brukergrupper

Sak 7-32/21 Timepris Helsenorge

Jacqueline Paulsen, Norsk helsenett



Timepris Helsenorge – justering 2022

KPI indeksering

NHN overhead og margin

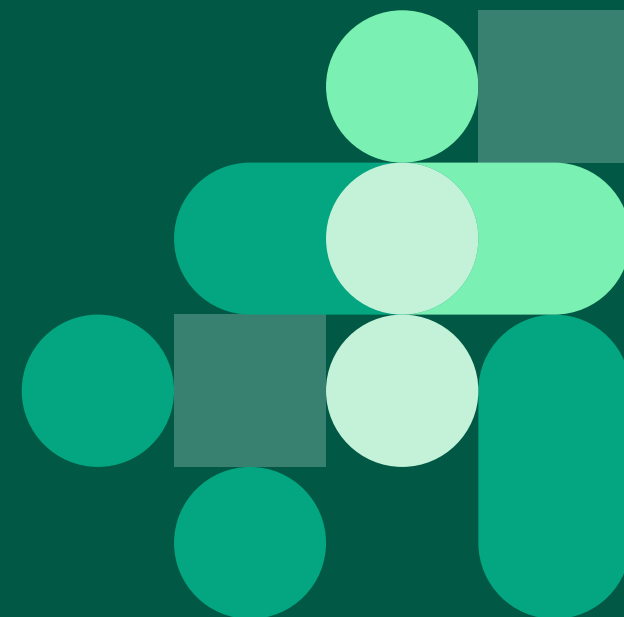
Økning i timepris konsulent

Ny timepris er
kr 1 390,-

Sak 8-32/21 Tryggere helseapper

Øystein Tveite og Julie Tronstad, Helsedirektoratet

Tor Gaute Indstøy, Norsk helsenett

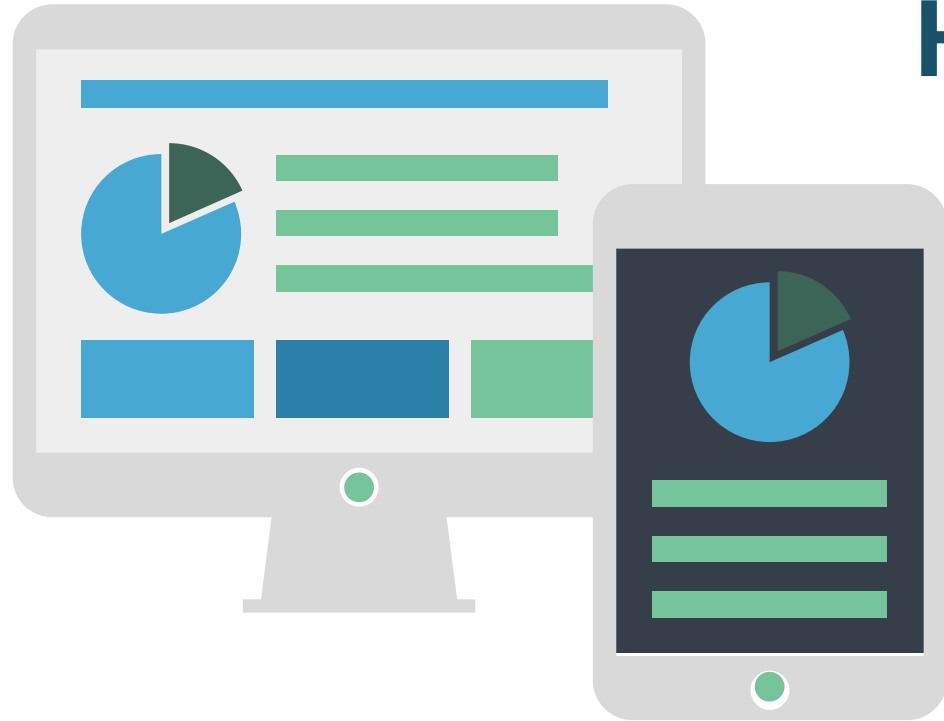


Tryggere helseapper

Produktstyret Helsenorge

Øystein Tveite, seniorrådgiver i Helsedirektoratet
18. nov. 2021





Hva ønsker vi å oppnå?

01

Brukere og behandlere

Guide brukere (pasienter og behandlere) til trygge og kvalitetssikrede helseapper

02

Leverandører og utviklere

Gjøre situasjonen mer forutsigbar

Hvordan er situasjonen i dag?



For innbyggere

- Vidar, 50 år
- Lettere psykisk lidelse
- Etter pandemien har Vidar hatt det litt tøffere enn vanlig
- Han tør ikke si fra til noen om problemene sine
- Han er skeptisk til helsetjenesten og oppsøker sjelden fastlegen sin
- Vidar ser litt på potensielle apper som kan hjelpe han å strukturere tankene, men finner ingen han stoler på

«Jeg vil ikke snakke om det, jeg vil fikse dette selv – men vet ikke hvordan»

Hvordan er situasjonen i dag?

For helsepersonell

- Georg, 34 år
- Fastlege
- Ser nytten av digitale verktøy som han bruker privat
- Har ikke tid til å gjennomgå alt innhold i nye apper for å anbefale sine pasienter, men føler et ansvar
- Lager enkle, egenutviklede verktøy som ikke egner seg for videre bredding
- Redd for *information overload* – hvilket ansvar har jeg?

«Jeg ser nytten helseapper kan gi til mine pasienter, men jeg har ikke mulighet, myndighet eller kompetanse til å vurdere dem»



Hvordan er situasjonen i dag?

For helsemyndigheter

- Jenna, 38 år
- Jobber i Helsedirektoratet
- Får mange henvendelser fra leverandører som utvikler helseapper, men sier «nei» til så å si alle
- Det er opp til hver enkelt saksbehandler og hun synes det er en vanskelig gråsoner med likebehandling opp mot anskaffelsesregelverket og det kommersielle
- Jenna synes det er leit at helsesektoren går glipp av et stort potensiale til å ta i bruk gode løsninger

«Det er enklere for et direktorat å lage en dårlig app enn å kjøpe en god en»



Hvordan er situasjonen i dag?

For leverandører

- Emilie, 41 år
- Gründer som utvikler en helseapp for mental helse
- Synes det er vanskelig å få informasjon og har ingen tydelig instans å rette seg mot
- Ønsker å samarbeide med helsemyndigheter for å utvikle et godt produkt som dekker reelle behov, men føler seg ikke verdsett og stolt på
- Emilie opplever at de nesten ikke har noe marked og at det er svært krevende å «peke seg ut» og skalere opp

«Vi har et veldig godt produkt og mange ønsker det, men vi klarer ikke å selge det»



Internasjonale initiativ



- NHS apps library
- Holdt på siden 2013, nytt evalueringsrammeverk fra januar 2021



- «App på resept»
- Startet i 2019 – har nå 20 helseapper tilgjengelig



- Nordic Interoperability Project (N!P)
- Gordisk

Hva skal vi eventuelt bruke det til?

Skjematisk framstilling for å stimulere tankevirksomhet og diskusjon



Tusen blomster blomstre

Apper som “alle” bruker, men ikke en del av prosjektet

Fri bruk



Selvdeklarerer

Brukervennlighet
Personvern
Datasikkerhet
Produktsikkerhet (DSB)
Klinisk verdi

Selvhjelp



Selvdeklarerer med stikkprøver

Brukervennlighet
Personvern
Datasikkerhet
Produktsikkerhet (DSB)
Klinisk verdi
Kontrollert



Godkjent som medisinsk utstyr

CE-merket
Inn i retningslinje?

Behandling



Godkjent som medisinsk utstyr og “anskaffet”

CE-merket
Spesielt godt dokumentert klinisk effekt eller utprøving?
Data fra app til EPJ?
Knyttet til takst?
Inn i retningslinje?

Hva nå?

1

Innhente innsikt
og verifisere behov
(Desember)

2

Utvikle
evalueringssystemer
og teste dette
(Januar til mars)

3

Anbefale en nasjonal
modell for
kvalitetssikring av
helseapper

4

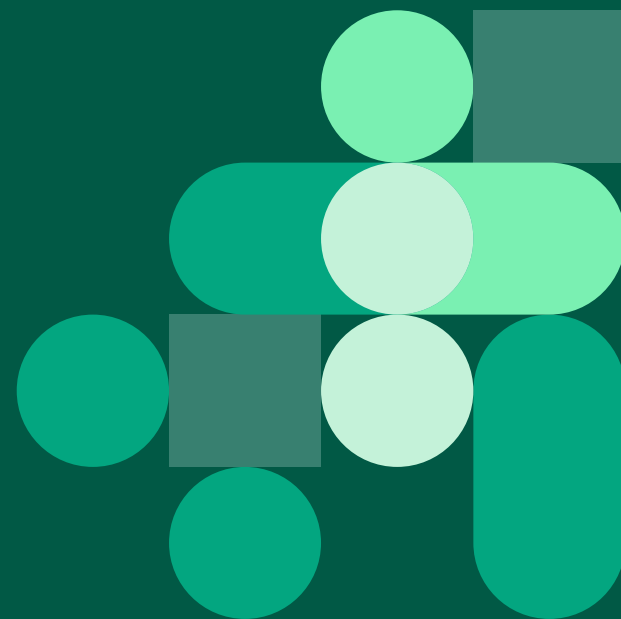
Overlevere anbefalingen
til HOD

God helse
Gode liv

helsedirektoratet.no

Sak 9-32/21 Produktplan og potensielt nye tiltak

Jonas Hansen, Norsk helsenett



Hva er levert?

Øke bruk og tilgjengelighet

- Dokumenter er gjort tilgjengelig for fullmaktshaver
- "Vårt Helsetilbud" tilrettelegger for tilpasninger fra fastlegekontor
- Språkstøtte for korona prøvesvar, samt utskriftsversjon og nedlastbar versjon av prøvesvaret.
- Henvisninger for Helse Sør-øst
- Bestille timer fra ressurstimebok hos fastlege og kommune
- Koronasertifikat: Validerbar vaksinedokumentasjon på Helsenorge
- [Ny mobil-app for iOS og Android](#)
- [Koronasertifikat – tilpasninger til EU standard](#)
- [EDiT Kontonummer – Endre kontonummer for utbetaling](#)

Videreutvikling

- Forbedret filtrering av innhold i pasientjournal
- Ettersending av uleste brev
- (Timeavtaler for Helse Midt)
- Skjemabygger
- [Samvalgsverktøy med forbedringer](#)
- [Ny løsning for videotimer til Helse Vest](#)
- [Forbedringer knyttet til video](#)

Innovasjon og økosystem

- Optimalisert ytelse ved bruk av lokal PREG (digitalt aktiv)
- Ta i bruk PAR og PKCE mot ID-porten
- Etablere sikkerhetsløsning for sømløs samvirke mellom eksterne systemer og Helsenorge
- Vertikalisering: Timeavtaler, Skjema, Samvalg, [Helsenorge WebApp](#)
- [Henting av persondata/PREG-data via nytt intern-api](#)
- [Ny felles loggløsning for alle løsningsområder](#)

- Endringer markert i blått



Hvilke hovedområder planlegges fremover?

Øke bruk og tilgjengelighet

- Etablere ungdomsløsning: Bruk av mobilapp for ungdom
- Innsyn i dokumentbaserte prøvesvar
- Timer- og dialogtjenester for fysio- og manuellterapeuter
- Digital dialog med behandlende enhet (spesialist)
- Flere kobler seg på nasjonal løsning for pasientjournal
- Tarmscreening
- Nilar – presentere prøvesvar til innbyggere
- Frisklivssentralen – Timeavtaler, Digital dialog, Helsekontakt, Varsling
- Pasientgruppe 12 - 16

Videreutvikling

- Innsyn i helseregistre, mer avansert presentasjon og økt bruk
- Videreformidling av skjema
- **Triageringsverktøy**
- Pasientreiser
- Forbedringer knyttet til skjema
 - Fleksibel adressering
 - Utvidet oppgavefunksjonalitet
- Informasjon om batch i utleveringsmeldinger

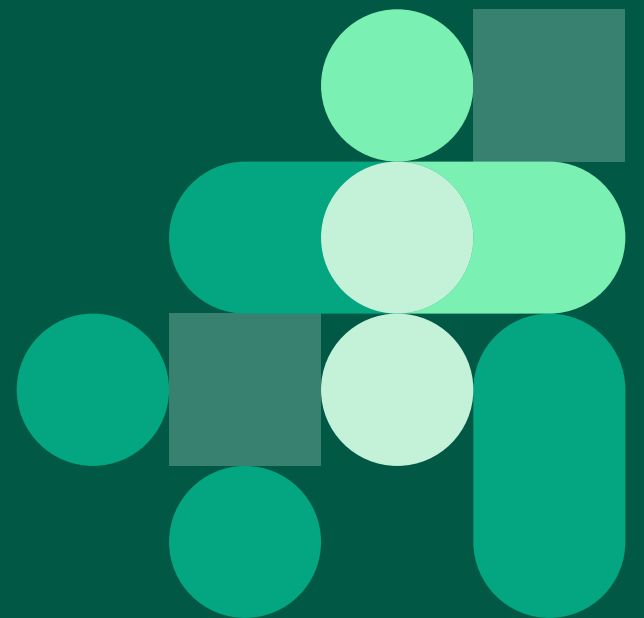
Innovasjon og økosystem

- Vertikaliserings: Varsel, **Videreformidling**, Kjernejournal, Legemidler, Pasientjournal, Helsekontakter, Personvern, Meldingsutveksling
- Forbedre generisk personverninnstilling-funksjonalitet
- Førerrett

- Endringer markert i blått
- Endringer i **bold** prodsettes tirsdag 23.11.21



Sak 10-32/21 Eventuelt



Eventuelt

