

## Brugerkrav til Selvbetjening

I dette dokument er brugerkraverne til it-løsningen 'Selvbetjening' listet. Brugerkraverne er beskrevet på et abstrakt niveau og det er dermed ikke en detaljeret beskrivelse af it-løsningens funktionalitet. Brugerkravene er opstillet som udsagn, der fortæller hvilke services it-løsningen forventes at tilbyde borgere, samt de begrænsninger hvorunder it-løsningen skal fungere.

Brugerkravene er ikke opdelt i funktionelle og ikke-funktionelle krav – dette foregår senere, når brugerkravene omsættes til systemkrav. Listen er tænkt, som et skridt mod at konkretisere og specificere, hvilke funktioner 'Selvbetjening' skal have. Hvert udsagn kan/skal konkretiseres yderligere med fokus på, hvad det indebærer af konkret krav til it-løsningen.

### Listen med brugerkrav

- Borgeren skal logge ind på 'Selvbetjening' med NemID.
- It-løsningen skal tilbyde én samlet indgang til de mangeartede telesundhedstilbud, som regionen og kommunerne tilbyder borgerne.
- It-løsningen skal tilbyde individuelle profiler til alle borgere, som modtager telesundhed i Region Midtjylland og/eller i de 19 kommuner.
- Den individuelle profil skal tilpasses borgerens tekniske færdigheder og behandlingsforløb
- Borgeren skal kunne se personlige oplysninger på sin profil
- Borgeren skal have mulighed for at se og vælge imellem relevant online materiale om egen sygdom, relevante communities og e-learning værktøjer.
- Borgeren skal kunne se og vælge imellem online materiale om egen sygdom, relevante communities og e-learning værktøjer, som de sundhedsfaglige har anbefalet til borgeren.
- Borgeren skal kunne se relevante 'apps' ift. egen sundhed og sygdom
- Borgeren skal kunne se relevante 'apps' ift. egen sundhed og sygdom, som de sundhedsfaglige har anbefalet til borgeren
- Borgeren skal kunne downloade 'apps'
- Pårørende skal have mulighed for fjernadgang til borgerens profil, hvis borgeren har givet tilladelse til dette.
- Pårørende skal have mulighed for at ændre aftaler med sundhedsvæsenet på borgerens vegne.
- Pårørende skal have mulighed for at styre og tilgå alle funktioner/informationer på profilen, hvis borgeren giver tilladelse til det.
- 'Selvbetjening' skal være tilgængelig på de enheder (f.eks. PC, tablet og smartphone) borgeren har.
- De 'apps' borgeren kan downloade/se skal passe til de enheder (f.eks. PC, tablet og smartphone) borgeren har, dvs. 'Selvbetjening' skal have viden om hvilke enheder borgeren har, således der kun vises 'app', som kan downloades til disse enheder.

### 'Kontakter'

- Borgeren skal kunne se, hvilke sundhedsfaglige kontaktpersoner, der er tilknyttet de enkelte telesundhedstilbud, som borgeren modtager.



- Borgeren skal kunne se et telefonnummer, som er knyttet til relevante kontaktpersoner
- Borgeren skal kunne sende en besked online til relevante kontaktpersoner.
- Borgeren skal have af vide, hvornår de kan forvente svar fra de sundhedslige ved henvendelse
- Borgeren skal have mulighed for at administrere, hvilke sundhedsfaglige der må se hvilke data. Dvs. borgeren skal have mulighed for digitalt at give samtykke til datadeling.
- Borgeren skal kunne give samtykke til, at sundhedsfaglige kontaktpersoner får rettigheder til at videregive borgerens data til andre sundhedsfaglige.
- 'Selvbetjening' skal automatisk kontrollere/opdatere, borgerens sundhedsfaglige kontakter.

#### **'Telesundhedsbehandlingsforløb'**

- Borgeren skal kunne se de behandlingsforløb, som borgeren er tilknyttet.
- Borgeren skal have mulighed for at se en detaljeret uddybning af de behandlingsforløb, som borgeren er tilknyttet.
- Borgeren skal have mulighed for at se en status på sine behandlingsforløb.

#### **'Kalender'**

- Borgeren skal kunne se alle aftaler med de sundhedsfaglige, som borgeren er i kontakt med.
- Borgeren skal kunne se aftaler med Fælles Servicecenter (f.eks. aftaler omkring opsætning af udstyr m.m.)
- Borgeren skal kunne flytte eller aflyse aftaler med de sundhedsfaglige, som borgeren er i kontakt med.
- Borgeren skal kunne bestille tid/aftale hos de sundhedsfaglige, som borgeren er i kontakt med.
- Borgeren skal kunne indtaste og se egne aftaler.
- Borgeren skal have mulighed for at integrere sin egen digitale kalender, således både private aftaler, aftaler med Fælles Servicecenter og aftaler med sundhedsfaglige er placeret i samme kalender.
- Borgeren skal kunne modtage påmindelser om aftaler via sms eller e-mail, hvis borgeren ønsker det.
- Borgeren skal have mulighed for at af/tilmelde sig påmindelser, samt angive på hvilken måde (sms og/eller e-mail) påmindelsen skal modtages.

#### **'Teknisk support':**

- Borgeren skal kunne se et telefonnummer, og en e-mailadresse på Fælles Servicecenters tekniske support.
- Borgeren skal kunne sende beskeder til Fælles Servicecenters tekniske support.
- Borgeren skal have mulighed for give Fælles Servicecenters tekniske support besked om, at borgerens udleverede udstyr er i stykker dvs. give besked pr. telefon, e-mail eller via standardformular om fejl på udstyr eller it-løsningen.
- Borgeren skal have adgang til skriftelig og videobaseret brugervejledning om installation af apps.
- Borgeren skal have adgang til skriftelig og videobaseret brugervejledning om opdatering af apps og telesundhedsløsninger.



- Borgeren skal have adgang til skriftelig og videobaseret brugervejledning om opsætning og konfiguration af en telesundhedsløsning både ift. udstyr og apps.
- Borgeren skal have adgang til skriftelig og videobaseret brugervejledning om brugeroprettelse i en telesundhedsløsning.
- Borgeren skal kunne se 'svar på ofte stillede spørgsmål' til Fælles Servicecenters tekniske support (FAQ).
- Borgeren skal kunne se/tjekke status på, hvor langt borgerens henvendelse er i processen f.eks. hvornår ventes et givent problemet løst.
- Borgeren skal kunne se/tjekke status ifm. udbringning af udstyr, som kommer med "posten".

