

Roadmap for Selvbetjeningen



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
1.1 Formål	3
1.2 Selvbetjeningen som services	3
2. Baggrund	4
3. Afgrænsning	7
3.1 Tilvalg	8
4. Kernefunktioner	8
4.1 Aftaler med Fælles Servicecenter.....	8
4.1.1 Beskrivelse af funktionalitet	9
4.1.2 Opsummering.....	10
4.2 Oversigt over telesundhedsforløb.....	10
4.2.1 Beskrivelse af funktionalitet	11
4.2.2 Opsummering.....	11
4.3 Teknisk support	12
4.3.1 Beskrivelse af funktionalitet	12
4.3.2 Opsummering.....	13
5. Anbefalinger	13
5.1 Betegnelsen Selvbetjeningen	14
5.2 Kvalificering af kernefunktioner	14
5.3 Datadrevet design	15
5.4 Informationer fra rekvisition	15
6. Afrunding.....	15
7. Referenceliste.....	16
8. Bilag.....	17
8. Bilag 1: Oversigt over services.....	17
8.1 Bilag 2: Visualisering af aftalefunktionen	18
8.2 Bilag 3: Visualisering af aftalefunktionen 2	19
8.3 Bilag 4: Visualisering af aftalefunktionen 3	20
8.4 Bilag 5: Visualisering af oversigt over telesundhedsforløb.....	21
8.5 Bilag 6: Visualisering af oversigt over telesundhedsforløb 2.....	22
8.6 Bilag 7: Visualisering af teknisk support	23
8.7 Bilag 8: Tekniske krav til services.....	24
8.7.1 Kravdefinition	24
8.7.1 Teknisk kravliste	24

1. Indledning

Fælles Servicecenter (FSC) er en støtteenhed til telesundhed, der bl.a. skal understøtte borgere, når de anvender telesundhed og støtte op omkring borgerens egenmestring. Et mål for FSC er at gøre det enkelt og trygt for borgere at anvende telesundhed.

Denne roadmap omhandler én af FSC's servicekategorier, *Selvbetjeningen*, og Selvbetjeningens formål er at bidrage til at skabe overblik over borgerens telesundhedsforløb. Visionen for Selvbetjeningen er, at Selvbetjeningen skal tilbyde borgerne og deres pårørende en række individuelt tilpasset informationer, der giver mulighed for bedre koordinering af aktiviteter, overblik og værktøjer til egenmestring på tværs af telesundhedsforløb. Borgerne og deres pårørende skal dermed hurtigt og let kunne finde og ændre relevante informationer uden, at de nødvendigvis behøver at kontakte en sundhedsfaglig eller en medarbejder, som yder f.eks. teknisk support. Hermed får borgerne og deres pårørende mulighed for at spille en aktiv rolle i varetagelsen af borgerens sundhed og sygdom.

Da dette er en bred vision med mange forskellige udviklingsperspektiver, giver denne roadmap en beskrivelse af centrale kernefunktioner, som stiller minimumskrav til Selvbetjeningen. Udgangspunktet for FSC's Selvbetjening er funktionalitet, som ikke umiddelbart er at finde andre steder for borgeren og pårørende og funktionalitet, som går på tværs af telesundhedstilbud. Kernefunktionaliteten handler derfor i høj grad om kommunikationen og kontakten mellem den enkelte borger, pårørende og FSC. Ved at fokusere på centrale kernefunktioner undgås at udvikle funktionalitet, som muligvis ikke kommer i anvendelse, eller som ikke skaber merværdi for borgere og pårørende i forhold til de telesundhedsløsninger, som findes i forvejen.

Udover at fokusere på kernefunktioner, der stiller minimumskrav, beskriver roadmap'en overvejelser og anbefalinger til det videre arbejde, som kan bidrage til, at kernefunktionernes indhold kan blive valideret af borgere og pårørende.

1.1 Formål

Indeværende roadmap har til formål at:

- Opsamle og overlevere den viden, der er opsamlet i det foreløbige arbejde med Selvbetjeningen
- Give anbefalinger til det videre arbejde med Selvbetjeningen.

1.2 Selvbetjeningen som services

I denne roadmap skal Selvbetjeningen ikke opfattes som et egentligt system eller en portal, som borgeren kan tilgå, men som en ramme, der udgøres af en samling af services, som præsenteres under afsnittet Kernefunktioner. I dette afsnit gives en kort beskrivelse af, hvordan services-tankegangen skal forstås.



Services skal forstås således, at funktionalitet skal være logisk opdelt i forskellige moduler. Fordelen ved services er, at de er enklere at konfigurere, idet hver enkelt service indeholder en bestemt type funktionalitet. Konkret i forhold til denne roadmap betyder dette, at hver kernefunktion (Aftaler, Oversigt over telesundhedsforløb og Teknisk support, jf. afsnittet om Kernefunktioner) udgør en service, der hver især indeholder forskellige typer af funktionalitet, som skal kunne udstille relevant indhold/informationer i f.eks. en eksisterende telesundhedsløsning. At services er enklere at konfigurere betyder, at der kan tilføjes ny funktionalitet til en eksisterende service, uden at dette påvirker andre services eller eksempelvis den enkelte telesundhedsløsning, som servicen er integreret i. Dette betyder endvidere, at servicesene kan genbruges og anvendes af alle eksisterende og fremtidige telesundhedsløsninger og journalsystemer.

Det er væsentligt at fremhæve, at borgere har forskellige behov og ressourcer, og det videre arbejde med Selvbetjeningen skal gerne afspejle dette perspektiv. Informationer i forbindelse med en borgers telesundhedsforløb skal derfor kunne tilpasses efter den individuelle borger. Grundet menneskelige forskelligheder vil nogle borgere have ønske om at få alle tilgængelige informationer om sit telesundhedsforløb for at være i kontrol over sit forløb, mens andre borgere har behov for en mindre mængde af informationer. Udvikles kernefunktionerne i Selvbetjeningen som services, kan borgerens individuelle behov imødekommes, idet borgeren kan vælge netop de services, borgeren har behov for.

Selvom kernefunktionerne skal betragtes som services, er det betegnelsen *funktioner*, der vil blive anvendt i det følgende. Funktioner anvendes for at understrege, at det er funktionalitet, der beskrives.

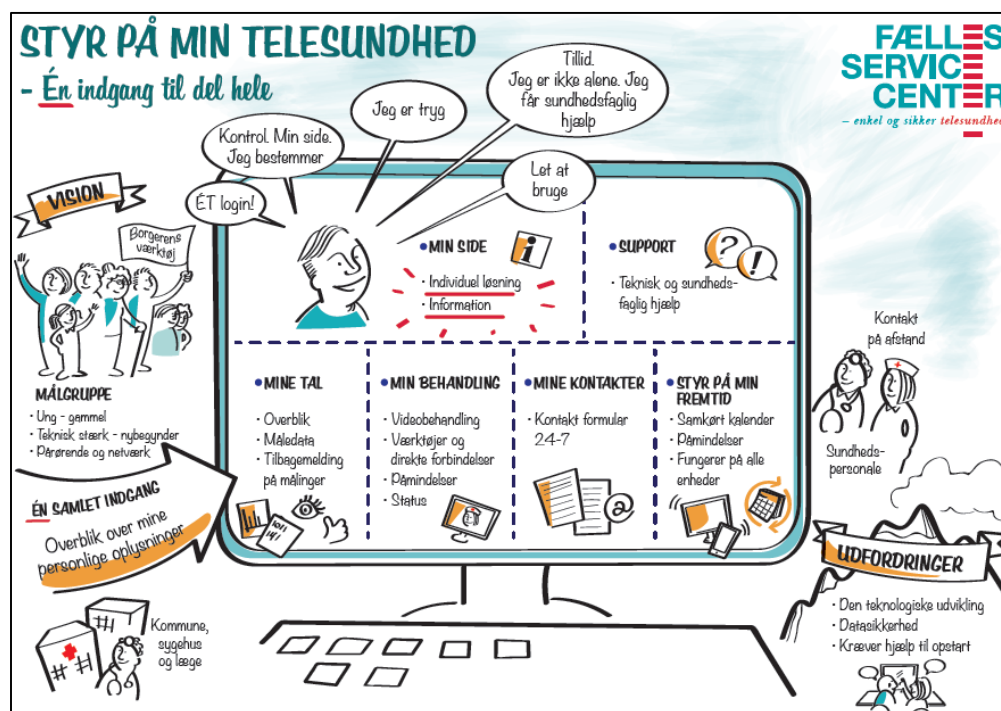
2. Baggrund

I det følgende gives en kort gennemgang af de aktiviteter, der er foregået i forbindelse med at undersøge og udforske, hvad Selvbetjeningen skal være og indeholde.

Det er væsentligt at have med i sin forståelse af gennemgangen nedenfor, at Selvbetjeningen i sin opstart blev betragtet som et separat system eller portal og ikke som services, som er tankegangen, der ligger bag det arbejde, som indeværende roadmap ellers illustrerer, jf. afsnittet om Selvbetjeningen som services og afsnittet om Kernefunktioner.

Arbejdet med Selvbetjeningen begyndte i efteråret 2015 med to workshops afholdt af FSC, hvor borgerne blev inddraget (figur 1). I den ene workshop deltog også sundhedsfaglige aktører. De to workshops resulterede i en lang række af ønsker til Selvbetjeningen, som kan ses af figur 1.





Figur 1: Opsamling på workshops i efteråret 2015

Tegningen i figur 1 illustrerer resultatet fra de to workshops. I overskrifter drejer de fremkomne ønsker sig om følgende elementer:

- Min side
- Mine tal
- Mine kontakter
- Support
- Styr på min fremtid.

Overskriften *Min side* handler om, at borgerne ønsker overblik over deres sygdom, og at alle relevante informationer om borgerens sygdomsforløb vises her. Min side skal være personlig og kunne tilpasses efter den enkelte borgers behov f.eks. i forhold til valg af informationer, der ønskes besked om. Fra Min side skal borgeren enkelt kunne navigere videre rundt i Selvbetjeningen, og der blev udtrykt ønske om et link til bl.a. e-boks.

Under overskriften *Mine tal* skal data/målinger kunne ses i forbindelse med borgerens telesundhedsforløb, og der skal differentieres mellem gode og dårlige målinger. Borgeren skal kunne se tidligere målinger samt få besked, hvis lægen har afgivet svar angående målinger. Under Mine tal ønskes også en smileyordning, som kan indikere, hvor godt borgeren følger sit telesundhedsforløb i forhold til aftaler, målinger og/eller træning.

Min behandling relaterer sig til tryghed. Tryghed forstået således, at de sundhedsprofessionelle kan kontaktes hele døgnet. Min behandling giver handlemuligheder bl.a. i forhold til at se sine data eller at have direkte videokommunikation med en sundhedsprofessionel.

Overskriften *Mine kontakter* retter sig mod at kunne se kontakter i sundhedsvæsnet med udgangspunkt i den enkelte borgers sygdom, det kan bl.a. være den praktiserende læge. Borgerne ønsker også at kunne se oplysninger omkring f.eks. patientforeninger og teknisk support, og der skal være forskellige kontaktmuligheder tilgængelige.

Support handler om at kunne få support, hvis der opstår problemer med udstyret eller problematikker relateret til sygdommen. Borgernes tanker omkring support relaterer sig til support af både teknisk og sundhedsfaglig karakter.

Styr på min fremtid relaterer sig til at have overblik over aftaler på tværs af sektorer, som kan samles i én kalender. Det er borgernes ønske, at aftalerne kommer automatisk ind i kalenderen, og der skal automatisk lægges transporttid og/eller ventetid ind i kalenderen. Styr på min fremtid handler også om, at borgeren kan få besked, når der skal ske aktiviteter i relation til telesundhedsforløbet, f.eks. at der skal foretages en måling. Beskeden skal være i form af påmindelser, som kan modtages på sms eller e-mail.

I *Sammendrag af input fra workshop d. 16.09.15 og 29.09.15* opsummeres den viden, der blev indsamlet på de to workshops. I disse sammendrag kan der findes uddybende informationer om indholdet kategoriseret under de enkelte overskrifter.

Efter de to workshops, som åbnede op for ønsker, idéer og perspektiver, har fokus været at afgrænse og konkretisere de perspektiver, der skal arbejdes videre med i udviklingen af Selvbetjeningen. I denne proces er der bl.a. blevet arbejdet med et koncept, som er inspireret af en telesundhedsstore-tankegang, hvor borgerne på sigt kan sammensætte deres egen individuelle indgang og få overblik over de moduler eller apps, der er relevante for dem i forbindelse med deres telesundhedsforløb. I arbejdet med at konkretisere borgernes ønsker blev der endvidere udarbejdet et udkast til en mockup. Mockup'en blev, internt i projektgruppen i FSC, brugt i processen med at klarlægge hvilke fokusområder, der er mest relevante at arbejde videre med i udviklingen af Selvbetjeningen.

Dette gav i marts 2016 anledning til udarbejdelsen af et første udkast til en roadmap for det videre arbejde med Selvbetjeningen, hvor en afgrænsning og konkretisering af fokusområder for Selvbetjeningens indhold er søgt foretaget. I udkastet til en roadmap er der foretaget begrundede tilvalg af fokusområder, hvilke er administration, indeholdende kontaktpersoner og kalenderoverblik, samt teknisk support. Der har i denne proces også været fokus på Selvbetjeningens navn, og det har været under overvejelse at skifte Selvbetjeningens navn til Sundheds-selvbetjeningen for at illustrere perspektivet omkring sundhed og egenmestring. Navnet Selvbetjeningen er dog blevet bibeholdt, da det er prioriteret at rette fokus mod den indholdsmæssige afgrænsning.

Der er endvidere udarbejdet personas til udviklingsarbejdet med Selvbetjeningen, som er blevet brugt til at sikre, at borgere og pårørendes forskellige behov og ressourcer medtænkes.

3. Afgrænsning

I det følgende foretages en afgrænsning af roadmap'ens fokus, som præsenteres i de efterfølgende afsnit. Visionen for Selvbetjeningen er bred, som beskrevet indledningsvist, og de to workshops, der blev afholdt i efteråret 2015, gav anledning til mange ønsker til Selvbetjeningen fra borgere, pårørende og sundhedsprofessionelle, jf. afsnittet Baggrund. For at kunne arbejde videre med en realisering af Selvbetjeningen har det derfor været nødvendigt at foretage en afgrænsning for denne roadmaps fokus. Der er i denne proces foretaget afgrænsning med afsæt i følgende overvejelser om kernefunktioner:

- Funktioner, der opfylder mindstekrav til Selvbetjeningen og tidsmæssige ressourcer
- Funktioner, der kan integreres i de enkelte telesundhedsløsninger
- Funktioner, der ikke findes nu, jf. ønsker præsenteret i afsnittet Baggrund
- Skelnen mellem Selvbetjeningen og den enkelte telesundhedsløsning.

Tidsmæssige ressourcer har to niveauer. Det ene niveau relaterer sig til hastigheden i den teknologiske udvikling, som er en udfordring for udviklingen af Selvbetjeningen. Den teknologiske udvikling er i konstant forandring, hvilket betyder, at der er risiko for, at udviklingen løber fra den oprindelige vision for Selvbetjeningen, og at ønsket om eller behovet for Selvbetjeningen ikke længere eksisterer. Den teknologiske udvikling fordrer derfor, at Selvbetjeningen tænkes anderledes for at sikre, at den er kompatibel med den virkelighed, den skal indgå i.

På baggrund heraf skal Selvbetjeningen, som beskrevet i afsnit 1.2, ikke opfattes som endnu et system eller en portal, som borgeren skal forholde sig til. Selvbetjeningen skal betragtes som en samling af funktioner eller services, som tager udgangspunkt i borgernes ønsker, og som kan integreres i de eksisterende telesundhedsløsninger.

Det andet niveau i relation til tidsmæssige ressourcer handler om begrænsninger i forhold til den tid, der er til rådighed til at videreudvikle Selvbetjeningen, og det er derfor prioriteret i denne roadmap at beskrive de funktioner, der er væsentlige for at få testet Selvbetjeningens funktioner af borgere og pårørende. Dette kan bidrage til, at funktionerne kan blive kvalificeret, således at der ikke udvikles funktioner, som ikke skaber værdi eller relevans for borgere og pårørende.

Det har i processen med at afgrænse været nødvendigt at skelne mellem funktioner, der udgør Selvbetjeningen, og funktioner, der ligger i de enkelte telesundhedsløsninger. Bl.a. har borgerne på workshops udtrykt ønske om at kunne se og indtaste sine data i Selvbetjeningen. Da dét at kunne se og indtaste f.eks. sine målinger, såsom blodtryk og blodsukker, allerede er en mulighed i de enkelte telesundhedsløsninger, fokuseres der ikke på en sådan funktion i denne roadmap.

3.1 Tilvalg

I de afholdte workshops i efteråret 2015 fremkom det, at dét at kunne koordinere og få overblik over aftaler og telesundhedsforløb er væsentligt for borgerne og deres pårørende. Derfor er det prioriteret, at en aftalefunktion indeholdende aftaler med FSC og en oversigt over telesundhedsforløb skal inkluderes i beskrivelsen af kernefunktioner i denne roadmap. Denne funktion eksisterer ikke på nuværende tidspunkt i de enkelte telesundhedsløsninger.

En af kerneopgaverne i FSC er hjælp til teknisk support. Det er væsentligt for et optimalt telesundhedsforløb, at de tekniske aspekter af en telesundhedsløsning fungerer, og at hjælpen ved problemer med borgerens udstyr er lettilgængelig. Derfor prioriteres teknisk support i beskrivelsen af kernefunktioner i indeværende roadmap. Teknisk support er heller ikke en funktion, der findes i de enkelte telesundhedsløsninger på nuværende tidspunkt.

4. Kernefunktioner

I det følgende gives en beskrivelse af de prioriterede kernefunktioner. Beskrivelserne af kernefunktionerne tager afsæt i det materiale, der er lavet i forhold til Selvbetjeningen i forvejen, jf. afsnittet Baggrund, og i ovenstående afgrænsning.

Kernefunktionerne, som er beskrevet i dette dokument, er set fra borgerens og pårørendes perspektiv. Funktionsbeskrivelsen indeholder følgende kernefunktioner, og visualiseringer kan ses af bilag 1:

- Aftaler med Fælles Servicecenter
- Oversigt over telesundhedsforløb
- Teknisk support.

4.1 Aftaler med Fælles Servicecenter

Baggrunden for denne funktion er grundlæggende et behov for hjælp til at huske aftaler. Til en begyndelse handler det ikke om aftaler med sundhedsvæsenet, men om aftaler med FSC eller aftaler, som de sundhedsfaglige har

bedt FSC følge op på i forhold til borgerens anvendelse af en telesundhedsløsning. Det er individuelt, hvordan borgere bedst får overblik over deres aftaler. Desuden er nogle borgere afhængige af, at pårørende hjælper dem med at holde styr på deres aftaler. Derfor vil det for nogle give stor værdi, at pårørende let kan finde oplysninger digitalt om, hvilke aftaler borgeren har med FSC.

Jf. workshops i 2015 er det borgernes ønske at kunne se aftaler på tværs af sektorer. Det er på nuværende tidspunkt imidlertid fravalgt at tænke aftaler, som vedrører borgerens aftaler med sundhedsvæsenet såvel som aftaler, der vedrører den sundhedsfaglige del af borgerens telesundhedsløsning, ind i aftale-funktionen, selvom det kunne skabe overblik over borgerens forløb som helhed. Fravalget skyldes, at der arbejdes med en fælles aftaleoversigt i regi af projektet *Digital Understøttelse af Komplekse Tværgående Patientforløb*, som er tiltænkt at kunne bruges til overblik over aftaler i sundhedsvæsenet på tværs af sektorer. Dog er projektet ikke så langt endnu i forhold til realisering af produktet. Idet det vil være en kompleks og ressourcekrævende opgave og en funktion, der ikke vil kunne udvikles på kort sigt, skal den fælles aftaleoversigt give input til, hvordan aftaler vedrørende telesundhed i relation til sundhedsvæsenet kan tilføjes aftalefunktionen.

Set i det perspektiv skal denne funktion derfor tilbyde borgeren og pårørende forskellige muligheder til at få hjælp til at se og huske aftaler i forhold til FSC.

4.1.1 Beskrivelse af funktionalitet

Som en hjælp til at huske aftaler skal denne kernefunktion vise aftaler med FSC. Visualiseringen af aftaler kan udformes, som en klassisk kalender, men det kan også være en liste, som viser borgerens aftaler i forskellige tidsintervaller (f.eks. en uge, en måned eller et år). Borgeren skal således have mulighed for at vælge mellem forskellige visualiseringer og tidsintervaller. Visualiseringer kan ses af bilag 2, 3 og 4. For nogle borgere vil det være en hjælp at få påmindelser om aftaler. Påmindelserne skal kunne modtages via sms og/eller en e-mail.

Eksempler på aftaler:

- En dato og et tidspunkt for opsætning af en telesundhedsløsning i borgerens hjem
- En dato og et tidspunkt for oplæring af borger og pårørende i brugen af en telesundhedsløsning
- En dato og tidspunkt for nedtagning af en telesundhedsløsning i borgers hjem
- En dato og tidspunkt for løsning af problemer med udstyr i borgers hjem.

Set i lyset af at nogle borgere ikke benytter en PC, tablet eller smartphone, skal aftalefunktionen give mulighed for at udskrive aftaler. Pårørende kan på denne måde hjælpe borgeren med at få overblik over aftaler, uden at borgeren nødvendigvis skal benytte PC, tablet eller smartphone. Andre borgere bruger digitale kalendere, og det skal

derfor være muligt at importere aftaler fra aftalefunktionen til den fortrukne digitale kalender. Borgeren skal notificeres om samt acceptere, at f.eks. Google indsamler data, og de vilkår, der følger med dette, når aftaler importeres til digitale kalendere.

FSC har adgang til at se og oprette aftaler mellem borgeren og FSC, og når den fælles aftaleoversigt er realiseret, skal det være muligt for FSC at kunne se borgerens aftaler med sundhedsvæsnet som skraveringer i aftaleoversigten.

Hvis borgeren har en aftale med FSC, skal der være mulighed for at finde kontaktoplysninger direkte i aftalefunktionen, således at borgeren ikke skal bruge tid på at finde f.eks. et telefonnummer andetsteds.

4.1.2 Opsummering

Aftalefunktionen skal kunne udstille følgende i f.eks. en telesundhedsløsning:

- Alle aftaler med FSC skal kunne vises for borgeren
- Visningen af aftaler skal kunne udstilles efter borgerens ønske, det vil sige, at borgeren skal kunne vælge mellem forskellige visualiseringer og tidsintervaller
- Det skal være muligt for borgeren at kunne til- og fravælge påmindelse om aftaler
- Det skal være muligt for pårørende at få påmindelser om borgerens aftaler
- Påmindelser om aftaler skal kunne vælges at være i form af en sms eller e-mail
- Visningen af aftaler skal kunne udskrives
- Det skal være muligt at importere aftaler fra aftalefunktionen til borgerens fortrukne digitale kalender.

4.2 Oversigt over telesundhedsforløb

Formålet med oversigt over telesundhedsforløb er at give borgeren og pårørende et enkelt og visuelt overblik over det eller de telesundhedsforløb, som borgeren er tilknyttet. Det er ydermere hensigten, at oversigten skal bidrage med relevante informationer i forhold til borgerens telesundhedsforløb. Det er forskelligt, hvor meget information den enkelte borger har brug for, og for meget information at forholde sig til, kan skabe frustration fremfor overblik. Det skal derfor kunne tilpasses individuelt, hvor meget information oversigten skal have afhængigt af borgerens og pårørendes ønsker og behov.

Det drejer sig om informationer, som knytter sig til den specifikke telesundhedsløsning - f.eks. telemedicin til KOL eller diabetes - og ikke informationer, som relaterer sig til generel information om sygdomme. Det drejer sig om informationer, der i dag ikke er samlet andetsteds for borgeren. Informationer beskrives i det følgende afsnit. Visualiseringer af oversigt over telesundhedsforløb kan ses af bilag 5 og 6.

4.2.1 Beskrivelse af funktionalitet

Oversigten skal give overblik over vigtige aspekter af de enkelte telesundhedsløsninger og kan guide borgeren og pårørende videre, hvis der ønskes yderligere information eller hjælp i forbindelse med det enkelte telesundhedsforløb.

Eksempler på information kunne være:

- Sundhedsfaglig kontakt, som giver viden til borger og pårørende om, hvor de kan henvende sig, hvis de har spørgsmål til de sundhedsfaglige aspekter af telesundhedsforløbet, såsom viden om sygdom og medicin
- Link til målinger i den enkelte telesundhedsløsning, så borgeren f.eks. kan se og registrere målinger
- Kort beskrivelse af hvad der behandles og formålet med den telesundhedsløsning, som borgeren modtager
- Link til teknisk support
- Næste "aktivitet" i forløbet f.eks. en aftale med FSC og link til aftalefunktionen
- Oversigt over det udstyr borger har i hjemmet.

I forhold til sundhedsfaglig kontakt skal borger og pårørende kunne se et telefonnummer til den sundhedsfaglige aktør, der er ansvarlig for borgerens telesundhedsforløb, f.eks. egen læge, hjemmeplejen i kommunen eller hospitalet.

4.2.2 Opsummering

Oversigt over telesundhedsforløb skal kunne udstille følgende f.eks. i en telesundhedsløsning:

- Visning af relevante informationer i forhold til det eller de telesundhedsforløb, borger er tilknyttet, for borgeren
- Oversigtsfunktionen skal kunne tilpasses borgerens ønske om og behov for information
- Oversigtsfunktionen skal kunne udstille links, der guider borgeren videre til yderligere information eller funktionalitet, som f.eks.:
 - Målinger i telesundhedsløsningen
 - Teknisk support
 - Aftaler
- Visning af, hvem der er ansvarlig for borgerens telesundhedsforløb
- Visning af telefonnummer på den sundhedsfaglige aktør, der er ansvarlig for borgerens telesundhedsforløb



- Visning af den næste aktivitet i borgerens telesundhedsforløb
- Visning af en oversigt over borgerens telemedicinske udstyr i hjemmet.

4.3 Teknisk support

Teknisk support-funktionen skal gøre det enkelt for borgere og pårørende at få hjælp og støtte til de tekniske og praktiske udfordringer, der kan være omkring et telesundhedsforløb. Målet med teknisk support er at understøtte, at borgeren og pårørende kan være aktivt involverede i relation til telesundhedsforløbet.

Teknisk support indebærer ikke support generelt, som favner både teknisk og sundhedsfaglig support. Sundhedsfaglig support er ikke uvæsentlig, men bliver tilgodeset i de enkelte telesundhedsløsninger i forvejen. Der findes ikke på nuværende tidspunkt funktionalitet, som vedrører den tekniske support i forhold til en telesundhedsløsning.

4.3.1 Beskrivelse af funktionalitet

Behovet for teknisk support i relation til telesundhedsløsninger er individuelt og afhængigt af den enkelte borgers teknologiske kendskab og interesse, af borgers sygdom samt eventuel hjælp og støtte fra pårørende. Teknisk support-funktionen skal tilbyde support til borger og pårørende med det formål, at borgere og pårørende for så vidt muligt selv skal kunne håndtere det tekniske og praktiske setup omkring en telesundhedsløsning. Visualisering af teknisk support-funktionen kan ses af bilag 7.

Det skal være muligt for borgeren at kontakte teknisk support ved hjælp af dennes foretrukne kommunikationskanal f.eks. telefonopkald eller digital kommunikation. Informationer som den tekniske supports telefonnummer samt telefontidens åbningstider skal være lettilgængelige for borgeren og pårørende i teknisk support-funktionen.

Der skal være en kontaktformular til teknisk support, som borgeren og pårørende kan anvende ved behov for kontakt til teknisk support angående en teknisk problemstilling eller udfordring. Kontaktformularen skal være designet enkelt og brugervenligt, og det skal være muligt for borgeren at få et estimeret tidsperspektiv om, hvornår der kan forventes svar på en forespørgsel. Borgeren skal kunne vælge, om der ønskes svar på kontaktformularen ved et telefonopkald fra teknisk support eller ved svar på e-mail, og om svaret ønskes givet til en pårørende.

Kontaktformularen er tænkt som en mulighed for at få support, der retter sig mod det specifikke problem, en borger og pårørende har præciseret i kontaktformularen. Da det vil være en barriere for nogle borgere at skulle udfylde en kontaktformular til teknisk support, skal det derfor være en mulighed og ikke en betingelse for at kunne modtage teknisk support.



Borgeren skal have mulighed for at kunne søge efter information via en søgefunktion i teknisk support. Søgefunktionen skal være enkelt designet, og der skal foregå en registrering af, hvilke informationer borger og pårørende søger på, således at det er muligt at følge op på, hvad borgere og pårørende efterspørger og tilrette indholdet i teknisk support-funktionen efter dette.

Såvel skriftlige som videobaserede vejledninger skal være tilgængelige i teknisk support, hvilke kan gøre det enkelt for borger og pårørende selv at opsætte udstyr samt downloade, installere og opdatere relevante apps i forhold til borgerens telesundhedsforløb. Det skal være muligt at kunne udskrive vejledninger.

4.3.2 Opsummering

Teknisk support skal kunne udstille følgende services/funktionalitet f.eks. i en telesundhedsløsning:

- Visning af lettilgængeligt telefonnummer til teknisk support og telefonens åbningstider
- Teknisk support-funktionen skal kunne udstille en kontaktformular, som borger og pårørende kan anvende
- Borgers navn, kontaklinformationer og borgerens udstyr skal kunne udfyldes automatisk i kontaktformularen
- Udstilling af muligheder for valg af svar. Borger skal kunne vælge, om der ønskes svar via telefonopkald eller e-mail
- Visning af information om estimeret tid for svar på en afsendt kontaktformular
- I teknisk support-funktionen skal kunne vises vejledninger i forhold til download, installering og opdatering af apps i relation til den konkrete telesundhedsløsning
- Der skal være mulighed for udskrivning af vejledninger
- Der skal være en søgefunktion i teknisk support-funktionen.

5. anbefalinger

På baggrund af beskrivelserne af kernefunktionerne, Aftaler med Fælles Servicecenter, Oversigt over telesundhedsforløb og Teknisk support, peges i dette afsnit på anbefalinger til det videre arbejde med Selvbetjeningen. Formålet med dette afsnit er at bidrage til, at der skabes opmærksomhed omkring nogle af de aktiviteter, som er nødvendige at tage i betragtning forud for udviklingen af services med udgangspunkt i den funktionalitet, der er beskrevet i forhold til Selvbetjeningens kernefunktioner.

I dette afsnit anvendes betegnelsen *services* og *kernefunktioner* om Selvbetjeningens kernefunktioner.

5.1 Betegnelsen Selvbetjeningen

Betegnelsen *Selvbetjeningen* har tidligere været ændret til Sundhedsselvbetjeningen, og eftersom scopet for indeværende roadmap er afgrænset, jf. afsnittet Afgrænsning, kan det diskuteres, om nogle af disse betegnelser er dækkende. Visionen for Selvbetjeningen er fortsat, at der skal skabes grundlag for overblik for borgere og deres pårørende i relation til borgerens telesundhedsforløb. Dog skal Selvbetjeningen ikke opfattes som et separat system eller en portal, som den er fremstillet som i workshops i efteråret 2015. Selvbetjeningen skal betragtes som en samling af services, hvor de tre kernefunktioner, jf. afsnittet Kernefunktioner, er services, der kan integreres i den enkelte telesundhedsløsning. De tre services udstiller hver især forskellige funktionaliteter i relation til en borgers telesundhedsforløb, som kan støtte en borger og pårørende i at være aktivt deltagende i telesundhedsforløbet.

Selvom Selvbetjeningen i denne roadmap tænkes som services, giver denne betegnelse associationer til et system eller en portal, som en borger kan tilgå. Dette er ikke overensstemmende med service-tankegangen, som netop ikke betegner en separat digital løsning, borgeren skal forholde sig til, men derimod betegner en integreret del af en eksisterende telesundhedsløsning, f.eks. en KOL-løsning eller virtuel hjemmetræning, som borgeren i forvejen anvender. Det kunne også være services som en integreret del af sundhed.dk eller borger.dk, som kan være borgers foretrukne portal at skaffe sig overblik på. En ændring af betegnelsen eller en eventuel afskaffelse af betegnelsen bør derfor overvejes.

5.2 Kvalificering af kernefunktioner

Som led i at validere minimumskravene til kernefunktionerne, er det i det videre arbejde med Selvbetjeningen eksempelvis betydningsfuldt at analysere cases i regi af FSC og inddrage de personer, som arbejder med de pågældende cases, herunder evt. borgere, sundhedsfaglige og virksomheder. Dette vil kunne bidrage til at kvalificere de informationer, som kernefunktionerne skal kunne udstille, jf. afsnittet om Kernefunktioner. I særdeleshed kan borgerne være med til at teste, om de informationer, der er beskrevet i denne roadmap i forhold til kernefunktionerne, er aktuelle og relevante informationer.

Selvbetjeningens kernefunktioner som services vil i deres første versioner være "skrabe" udgaver med begrænset funktionalitet. Dette er dog en væsentlig faktor i at sikre, at der ikke udvikles funktionalitet, som viser sig unødvendig. Ved at koble servicesene op på webanalyseværktøj vil det være muligt at få data omkring anvendelsen af servicesene, som kan danne grundlag for kontinuerlig udvikling af funktionalitet.

Oversigtsfunktionen stiller krav til kommunikationskompetencer hos udbyderen af de enkelte telesundhedsløsninger i forhold til at få vist en beskrivelse af formålet med den enkelte telesundhedsløsning i oversigten. Der skal dermed stilles krav til udbydere af de enkelte telesundhedsløsninger i forhold til at levere denne information, som

nødvendigt skal udarbejdes i et samarbejde med sundhedsprofessionelle. Informationen om formålet skal leveres ved rekvitionen.

5.3 Datadrevet design

Det er tanken med servicesene, at de, som beskrevet ovenfor, skal være koblet op på et webanalyseværktøj, således at det eksempelvis kan registreres, hvor lang tid den enkelte borger bruger de enkelte services, og registrerer på hvilke funktioner der benyttes, samt hvilke knapper der trykkes på. Disse data giver mulighed for at vurdere potentiale for videreudvikling af eksisterende kernefunktioner samt udvikling af nye. Hensigten er, at data skal bruges som information til fremtidig udvikling af nye funktionaliteter, og der skal stilles krav til en leverandør om at knytte udviklingen af servicesene til et webanalyseværktøj.

5.4 Informationer fra rekvition

Det vil på sigt kunne være en mulighed, i forbindelse med udarbejdelsen af digital rekvition, hvilket der arbejdes med parallelt med Selvbetjeningen (se nedenfor), at hente informationer fra rekvitionen ind i f.eks. aftalefunktionen. Disse informationer relaterer sig f.eks. til den telesundhedsløsning, borgeren skal modtage, hvilket udstyr borgeren skal have, aftaler med FSC i forhold til, hvornår udstyr bringes til borgerens hjem, eller hvornår og hvor borgeren kan afhente det.

Der arbejdes bl.a. med rekvition i relation til telesundhedsløsninger i det regionale projekt Infrastruktur til Telesundhed, og det er betydningsfuldt for det videre arbejde med Selvbetjeningens kernefunktioner som services at følge fremgangen i dette projekt, da der er flere samarbejdsflader. FSC samarbejder med det regionale projekt om udvikling af rekvition.

6. Afrunding

Denne roadmap giver en beskrivelse af de aktiviteter, der er foregået i forbindelse med at undersøge, hvad Selvbetjeningen er, og hvilket indhold den skal kunne udstille. I roadmap'en er centrale kernefunktioner med fokus på mindstekrav beskrevet, og der er gjort overvejelser i forhold til, hvad der skal til for at sikre, at Selvbetjeningen følger med den teknologiske udvikling. Dette indebærer at betragte Selvbetjeningen som en samling af services, hvor Aftaler med Fælles Servicecenter, Oversigt over telesundhedsforløb og Teknisk support er services, som beskriver forskellige typer af funktionalitet, der kan præsenteres i en eksisterende telesundhedsløsning.

Et af de væsentligste punkter i det videre arbejde med Selvbetjeningen er at indtænke brugerinddragelse. Brugerinddragelsen kan bidrage til at kvalificere indholdet af kernefunktionerne og på denne vis være med til at sikre, at der udvikles funktionalitet, som skaber værdi for borgere og pårørende.

7. Referenceliste

Fælles Servicecenter (2015) *Fælles Servicecenters "Telesundhed Store"*

Fælles Servicecenter (2015) *Sammendrag af input fra workshop d. 16.09.15*

Fælles Servicecenter (2015) *Sammendrag af input fra workshop d. 29.09.15*

Sundheds- og Ældreministeriet (2016) *Digital Understøttelse af Komplekse Tværgående Patientforløb*. Sammenfattende rapport.

Sørensen, J.K. (2016) *Roadmap for Sundhedsselvbetjening*

Proces Ink (2015) *Styr på min telesundhed. Én portal til det hele.*



8. Bilag

8. Bilag 1: Oversigt over services

Services i Selvbetjeningen



Aftaler



Telesundhedsforløb



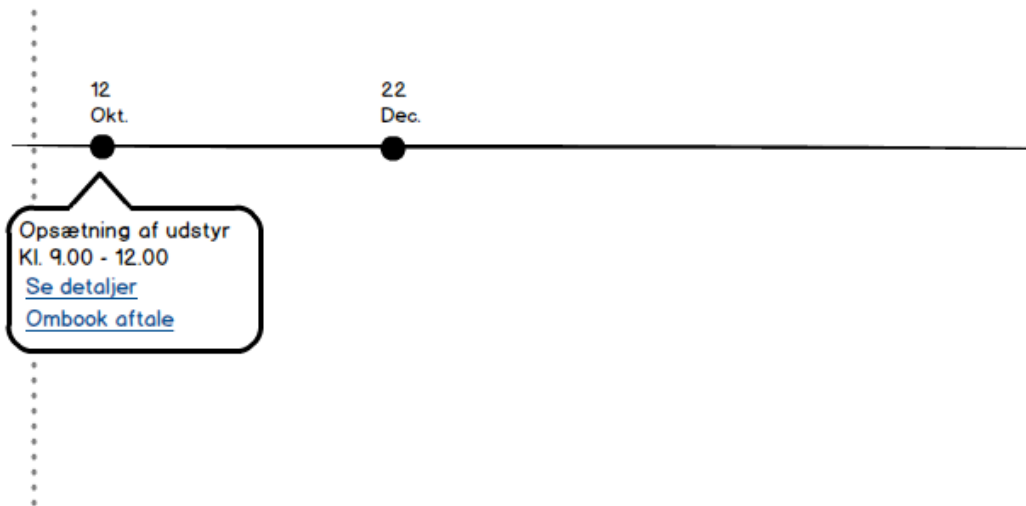
Teknisk support

8.1 Bilag 2: Visualisering af aftalefunktionen

Aftaler



Aftaleoversigt



8.2 Bilag 3: Visualisering af aftalefunktionen 2

Aftaler

Aftaleoversigt

Din næste aftale er den 11. oktober 2016

Calendar

← Month Year →

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11		
14	15	16	17			
21	22	23	24	25		
28	29	30	31	1	2	3

Opsætning af udstyr
Kl. 9.00 - 12.00
[Se detaljer](#)
[Ombook aftale](#)

Ring til Fælles Servicecenter for at ombooke eller aflyse aftale.

Ring 70 20 30 48

Åbningstider:

Man-fredag: kl.8-16




8.3 Bilag 4: Visualisering af aftalefunktionen 3

Aftaler

Calendar							
←		Month		Year		→	
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
30	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31	1	2	3	

Aktiviteter denne uge:

- Opsætning af nyt udstyr
- Oplæring
- Lav testmåling

 Ny aktivitet

8.4 Bilag 5: Visualisering af oversigt over telesundhedsforløb



8.5 Bilag 6: Visualisering af oversigt over telesundhedsforløb 2



8.6 Bilag 7: Visualisering af teknisk support

Teknisk support

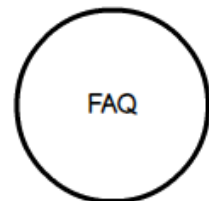
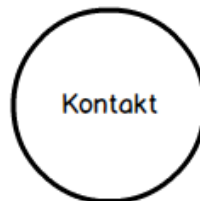
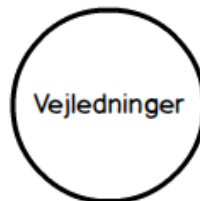


Teknisk support

TEKNIK
SERVIC
CENTRER
– enkel og sikker telesundhed

Stil dit spørgsmål her

Send



8.7 Bilag 8: Tekniske krav til services

I det følgende bilag præsenteres tekniske krav til services. Først gives en definition af kategorien mindstekrav og kategorien krav, og efterfølgende udfoldes den tekniske kravliste.

8.7.1 Kravdefinition

Kravkategori	Beskrivelse
Minimumskrav (MK)	Minimumskrav er et krav (se nedenfor), der uforbeholdent skal opfyldes af tilbudsgiveren. Opfyldes et minimumskrav ikke, vil tilbuddet blive anset som ikke konditionelt, og tilbuddet vil ikke blive taget i betragtning. Minimumskrav er forbeholdt de egenskaber i servicesene, som er fundamentalt afgørende for, om servicesene kan anvendes.
Krav (K)	Kategorien krav er krav til servicesene, som tilbudsgiveren kan, men ikke skal opfylde.

8.7.1 Teknisk kravliste

Krav [1]: Understøttede platforme – Microsoft			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Det er et krav, at de tilbudte services kan anvendes på Microsoft Windows-baserede platforme, som Microsoft Windows til PC og Microsoft Windows til tablet og Microsoft Windows mobile til smartphone.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for hvilke Microsoft Windows-baserede platforme, de tilbudte services understøtter.</p>		

Krav [2]: Understøttede platforme – Apple			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Det er et krav, at de tilbudte services kan anvendes på Apple-baserede platforme, som IOS til PC, tablet og smartphone.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for hvilke Apple-baserede platforme, de tilbudte services understøtter.</p>		

Krav [3]: Understøttede platforme – Android			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Det er et krav, at de tilbudte services kan anvendes på Android-baserede platforme til tablet og smartphone.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for hvilke Android-baserede platforme, de tilbudte services understøtter.</p>		

Krav [4]: Understøttede platforme – Andre typer			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Tilbudsgiver skal redegøre for hvilke andre platforme end ovennævnte, de tilbudte services understøtter. Det kunne f.eks. være Linux eller Google Chromebook.</p>		

Krav [5]: IT-miljø – HL7 FHIR og IHE			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>De tilbudte services skal understøtte HL7 FHIR og IHE.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt det er opfyldt i de tilbudte services.</p>		

Krav [6]: IT-miljø – open source			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>De tilbudte services skal understøtte open source.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt det er opfyldt i de tilbudte services.</p>		

Krav [7]: IT-miljø – Webanalyseværktøj			
Kategori:	MK	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>De tilbudte services skal understøtte et webanalyseværktøj, som sikrer, at der kan følges op på anvendelsen af de tilbudte services.</p>		

Krav [8]: IT-miljø – Integration til telesundhedsløsninger			
Kategori:	MK	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	De tilbudte services skal understøtte en integration til telesundhedsløsninger, såsom KOL-løsninger, virtuel hjemmetræning, diabetes- og hjertesvigt-løsninger. Dette sikrer, at informationer fra servicesene kan udstilles dér, hvor borgeren har behov for det.		

Krav [9]: IT-miljø – Integration til journalsystemer			
Kategori:	MK	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	De tilbudte services skal understøtte en integration til journalsystemer, såsom EPJ og EOJ. Dette sikrer, at informationer fra servicesene kan udstilles dér, hvor borgeren har behov for det.		

Krav [10]: IT-miljø – Integration til andre systemer			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	De tilbudte services skal understøtte en integration til andre systemer, såsom sundhed.dk og borger.dk. Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt dette er opfyldt i de tilbudte services.		

Krav [11]: Sprog			
Kategori:	MK	Type:	Funktionelt krav
Beskrivelse:	De tilbudte services skal være på dansk.		

Krav [12]: Sprog - Alternative sprog			
Kategori:	K	Type:	Funktionelt krav
Beskrivelse:	Det er et krav, at der kan vælges et eller flere alternative sprog i den tilbudte løsning. Som minimum skal der kunne vælges engelsk. Tilbudsgiver skal redegøre for hvilke alternative sprog, de tilbudte services understøtter.		

Krav [17]: Kryptering af datatrafik			
Kategori:	MK	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	Datatrafik med personfølsomme data skal være beskyttet af kryptering.		

Krav [18]: Kryptering af datatrafik – metode			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	Tilbudsgiver bedes redegøre for, hvilke og hvordan data er krypteret – herunder valg af krypteringsalgoritme og nøglelængde.		

Krav [19]: Kryptering af lokale data			
Kategori:	MK	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	Personfølsomme data, som gemmes lokalt på en enhed f.eks. en tablet, skal være beskyttet af kryptering.		

Krav [20]: Kryptering af lokale data – metode			
Kategori:	K	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	Tilbudsgiver bedes redegøre for, hvilke og hvordan data er krypteret – herunder valg af krypteringsalgoritme og nøglelængde.		

Krav [21]: Ejerskab af data – Borgerdata. Samtykke			
Kategori:	K	Type:	Funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Det skal være muligt for en borger at give medarbejdere og pårørende samtykke til at se borgerens egne data i de tilbudte services.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt dette er muligt i de tilbudte services.</p>		

Krav [22]: Ejerskab af data – Digital værge			
Kategori:	K	Type:	Funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Det skal være muligt for en borger at udpege pårørende eller en personlig agent som digital værge, som kan agere på vegne af borgeren efter udstedelse af en fuldmagt.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt dette er muligt i de tilbudte services.</p>		

Krav [23]: Placering af sundhedsdata – Kontekstdata			
Kategori:	K	Type:	Funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>De tilbudte services skal være forberedt til at hente og lagre Kontekstdata i form af f.eks. journalnotater og handleplaner fra et XDS-arkiv.</p> <p>Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt dette er muligt i de tilbudte services.</p>		

Krav [24]: Standarder for sundheds-it			
Kategori:	MK	Type:	Ikke funktionelt krav
Beskrivelse:	<p>Tilbudsgiver skal redegøre for, hvilke af it-standarder for sundhed-it, de tilbudte services overholder.</p> <p>(http://sundhedsdatastyrelsen.dk/da/rammer-og-retningslinjer/om-referencearkitektur-og-standarder/standardkatalog)</p>		