

Personas beskrivelser

Personas er en fiktiv fremstilling af forskellige personer med forskellige sundhedsprofiler og karakteristika. Udgangspunktet er at beskrive komplekse problemstillinger, som skal overvejes i udviklingen af sundhedsselvbetjeningen. De forskellige personas repræsenterer ikke enkelt personer, men søger at omfavne de problemstillinger, som borger-patienter og deres pårørende oplever i mødet med sundhedsvæsenet.

I nedenstående beskrives syv forskellige personas.

1 - Ung studerende – en pårørende

Lise er 24 år, og studerer medicin på Aarhus universitet. Det har altid været Lises store drøm at blive læge, og hun er en ivrig studerende. Lise har lige så længe hun kan huske haft diabetes, og hun har fuld kontrol over sin sygdom. Faktisk kender Lise alt til sin sygdom og går meget op i at passe godt på sig selv, både med hensyn til kost, motion og medicinering. Fire gange årligt går Lise til kontrol på Endokrinologisk specialafdeling.

Lise flyttede sammen med sin kæreste Kasper for tre år siden. De har begge altid gerne villet være forældre, og for 2 måneder siden gik deres drøm næsten i opfyldelse, da Lise blev gravid. Det var dog ikke helt uden bekymringer, at parret besluttede sig for at blive forældre. Lise og Kasper ved, at der kan opstå komplikationer under en graviditet, når kvinden har type-1 diabetes. Derfor aftalte Lise med sin jordemoder og sine behandlere, at hun skulle følges nøje under graviditeten, for at få et godt og trygt forløb. Kasper er meget interesseret i Lises og fosterets sundhedstilstand, og følger nøje med, når Lise har kontakt til sin jordemoder og sine behandlere.

Lise har igennem den sidste uge holdt øje med et sår på hendes fod. Såret heler dog ikke normalt, og Lise kontaktede sin praktiserende læge. De blev enige om, at en hjemmesygeplejerske fra kommunen skulle hjælpe Lise med at få styr på såret.

Studielivet er ikke altid forudsigeligt. Lise flere gange oplevet, at en forelæsning er blevet flyttet til et tidspunkt, hvor hun havde en aftale med sin jordemoder eller behandlere. Derfor har Lise været nødsaget til at flytte disse aftaler, hvilket ikke altid var været nemt.

Lise er desuden på vej på et 3 måneders studieophold i USA.





UNG STUDERENDE MED EN PÅRØRENDE

FAKTA

ALDER:	24 ÅR
CIVILSTATUS:	SAMBOENDE
BOPÆL:	LEILIGHED
BESKÆFTIGELSE:	STUD.MED.
SYGDOMSBILLEDE:	DIABETIKER M. SÅR
PÅRØRENDE:	KÆRESTE
OBS:	GRAVID UDVEKSLING TIL USA I 3 MDR.

KOMPETENCER

MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TEKNOLOGINIVEAU:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

BORGER-PATIENTEN

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

KÆRESTE

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Jeg vil have overblik over mine behandlingsforløb og aftaler med sundhedsvæsenet

Jeg vil kunne afbestille og ændre tider hos de sundhedsprofessionelle, samt administrere hvem der må se mine helbredsdata i sundhedsvæsenet

Jeg vil kunne kontakte de sundhedsprofessionelle for at spørge om et godt råd ift. min sygdom

Jeg vil selv kunne løse de tekniske problemstillinger, der opstår ifm. brugen af telesundhedsløsningen

Min kæreste vil gerne se data om graviditeten og barnets sundhedstilstand

2 - Ældre dame – mange pårørende

Ingrid på 75 nyder pensionistlivet med sin anden mand, Henning. Parret bor på et nedlagt landbrug lidt uden for Holstebro. Ingrid har en stor familie, som hun er tæt knyttet til. Tre af Ingrids seks børn bor i Holstebro, og kommer ofte på besøg. Den yngste søn bor og arbejder i Singapore, og de to ældste bor i København sammen med deres respektive familier. Ingrid synes ikke, at de ses så ofte, som hun gerne ville. Heldigvis kan Ingrid Skype med dem. Ingrid er efterhånden blevet fortrolig med at bruge Skype, men det har taget lidt tid. Inden, at Ingrids datter satte ekstra højtalere til hendes computer, var det svært for Ingrid at høre hvad hendes børn og børnebørn sagde over Skype. Indrids hørelse er ikke så god længere, og det er en stor hjælp for hende, at der er sat ekstra højtalere til hendes computer.

Ingrid er glad for familiens gode sammenhold, og er inden for det sidste år blevet mere afhængig af børnenes hjælp. For næsten et år siden faldt Ingrid pulselig om, og blev indlagt på Skejbs hjerteafdeling. Lige siden har Ingrid haft stort behov for børnenes hjælp til at kontrollere sin medicin og sin sygdom generelt. Ingrid har svært ved at træffe beslutninger vedrørende sin sygdom, og en af hendes børn er altid med, når hun har kontakt til sundhedsvæsenet. Ingrid forsøger dog at blive bedre til at kontrollere sin sygdom.

I starten af Ingrids behandlingsforløb var der forvirring i familien, når det skulle koordineres, hvem der skulle med til hvilke aftaler og hvornår. Alle børnene vil gerne være opdateret omkring deres mors sundhedstilstand, men kan naturligvis ikke alle sammen være tilstede til alle Ingrids aftaler. Det har medført en del diskussioner børnene imellem om, hvad lægerne egentligt sagde til de forskellige aftaler.



ÆLDRE DAME MED MANGE PÅRØRENDE

FAKTA	
ALDER:	75 ÅR
CIVILSTATUS:	GIFT FOR 2. GANG
BOPÆL:	NEDLAGT LANDBRUG
BESKÆFTIGELSE:	PENSIONERET
SYGDOMSBILLEDE:	HJERTEPROBLEMER LEJLIGHEDSVIS DYSPNØ
PÅRØRENDE:	MAND OG 6 BØRN
OBS:	HØRENEDSÆTTELSE
KOMPETENCER	
MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
TEKNOLOGINIVEAU:	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

3 AF BØRNE

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

BORGER-PATIENTEN, MAND

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Både mine børn, min mand og jeg selv skal have overblik over, hvilke aftaler jeg har med sundhedsvæsenet – disse skal kunne synkroniseres med vores private aftaler

Mine børn skal kunne finde hjælp til at løse tekniske problemstillinger ifm. brugen af telesundhedsløsningen, således de kan hjælpe mig

Mine børn skal selv kunne bestemme, om de vil have påmindelser om mine aftaler med sundhedsvæsenet.

Jeg vil have påmindelser om mine aftaler med sundhedsvæsenet

Jeg vil kunne spørge de sundhedsprofessionelle til råds om min sygdom uden at være til besvær



3 - Ældre herre – ingen pårørende

Bjarne er 84 år og bor alene i en ældrebolig i Brædstrup. I mange år har Bjarne arbejdet som lastbilchauffør og har tilbragt mange timer på de europæiske landeveje. Livet som langturschauffør har for Bjarne ikke været foreneligt med et familieliv. Derfor har Bjarne det meste af livet boet alene. På de lange ture har Bjarne røget mange cigaretter, drukket meget sodavand og han har stort set spist på alle tankstationer ned langs den tyske motorvej.

I de seneste år har Bjarne ikke snakket med andre end hjemmehjælperne fra kommunen, der dagligt kommer i hans hjem, og de forskellige læger og sygeplejersker, som han møder i sin kontakt med hospitalet. Bjarne har svær KOL, men er ikke holdt op med ryge. Lægerne har sagt, at han burde stoppe og begynde at gå nogle små ture, men Bjarne har ikke kunnet finde motivationen til det.

Flere gange har Bjarne oplevet, at en læge spurgte, hvorfor han ikke dukkede op til en aftale. Selvom Bjarne ikke er meget for at indrømme det, har han svært ved at holde styr på, hvornår han har aftaler med sundhedsvæsenet. Generelt har Bjarne svært ved at overskue, når der sker ændringer i hans hverdag. Alting skal helst være, som det plejer at være. Faktisk vil Bjarne helst ligge i sengen hele dagen. Han synes, alting er besværligt og ser egentlig ikke nogen grund til at stå op. Sidst Bjarne havde kontakt med sin praktiserende læge, sagde lægen, at han er deprimeret. Bjarne synes, det er pinligt og vil ikke have, at lægerne på hospitalet ved det.

Bjarne har en computer, men han har aldrig brugt den ret meget. Det har aldrig været nødvendigt for ham at bruge den, så den ligger i en skuffe.

ÆLDRE HERRE

INGEN PÅRØRENDE

FAKTA

ALDER:

84 ÅR

CIVILSTATUS:

ENLIG

BOPÆL:

ÆLDREBOLIG

BESKÆFTIGELSE:

PENSIONERET

SYGDOMSBILLEDE:

SVÆR KOL
DEPRIMERET

PÅRØRENDE:

INGEN

OBS:

KAN IKKE OVERSKUE
SÆRLIG MEGET

KOMPETENCER

MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:

TEKNOLOGINIVEAU:

BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

PERSONLIG AGENT

SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

BORGER-PATIENTEN

SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Jeg vil bestemme, hvilke sundhedsprofessionelle der må se mine sundhedsdata

Den personlige agent skal have overblik over mine behandlingsforløb og aftaler med sundhedsvæsenet

Den personlige agent skal kunne kontakte de sundhedsprofessionelle ifm. mine behandlingsforløb

Den personlige agent skal kunne anmelde fejl på telesundhedsstyr eller software

Den personlige agent skal kunne løse tekniske problemstillinger ifm. min telesundhedsløsning

4 - Barn – med skilte forældre

Bertram blev født for 2 år siden med en hjertefejl. Hjertefejlen medførte bl.a., at Bertram ikke havde en normal vejrtrækning. Efter flere operationer er Bertram i bedring, og han er nu begyndt i vuggestue. Selvom Bertram udviser tegn på bedring, skal han ofte til ambulant kontrol. Bertrams mor er meget bekymret, og har et stort behov for at kunne snakke med en sundhedsprofessionel, når Bertrams vejrtrækning lyder besværet.

Bertrams forældre blev skilt under graviditeten, og deres forhold er konfliktfyldt. Forældrene har fælles forældremyndighed, og Bertram bor en uge ad gangen hos hver af sine forældre. Kommunikationen mellem dem er ikke særlig god, og de har ingen tiltro til hinanden. Forældrene kan ikke være i samme rum længere efter at Bertrams far for et par uger siden mødte Bertrams far ikke op til en aftale på hospitalet.

Bertrams mor undrede sig over fraværet og ringede til ham. Straks beskyldte faderen hende for, bevidst ikke at have fortalt ham om aftalen. Diskussionen blev yderligere tilspidset, da Bertrams mor beskyldte faderen for ikke at være opmærksom på Bertrams medicinering, og ikke at følge i hvem Bertrams nye kontaktperson er.

Mod begge forældres vilje snakker de sammen hver dag, for at kunne følge med i Bertrams sundhedstilstand.

BARN MED SKILTE FORÆLDRE

FAKTA

ALDER:

2 ÅR

CIVILSTATUS:

SKILTE FORÆLDRE

BOPÆL:

2 HJEM

BESKÆFTIGELSE:

VUGGESTUE

SYGDOMSBILLEDE:

HJERTEFEJL
VEJTRÆKNINGS-
PROBLEMER

PÅRØRENDE:

MOR, FAR OG FARNS NYE
KÆRESTE

OBS:

DÅRLIG KOMMUNIKATION
MELLEM FORÆLDRENE

KOMPETENCER

MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:



TEKNOLOGINIVEAU:



BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

PÅRØRENDE, MOR OG FAR

SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

BORGER-PATIENTEN

SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Mine forældre vil have overblik over mine behandlingsforløb

Mine forældre vil have påmindelser om aftaler med sundhedsvæsenet

Mine forældre vil koordinere aftaler med hinanden og de sundhedsprofessionelle

Mine forældre vil kunne kontakte de sundhedsprofessionelle for at spørge om et godt råd ift. min sygdom

Mine forældre vil gerne vide, hvilke kontaktpersoner der er tilknyttet mine forskellige behandlingsforløb

5 - Ung mand – flere pårørende

Alan er 20 år og bor hjemme ved sin mor og far i Herning sammen med sine to yngre søskende. De lever et struktureret liv, hvor koordinering af alles planer og aftaler fylder meget i hverdagen. Alan har en kognitiv lidelse og er tilknyttet psykiatrien, hvor han jævnligt har forskellige aftaler.

For to år siden blev familiens liv ændret, da Alan var involveret i en trafikulykke. Alan blev hjerneskadet og lammet fra livet og ned efter, hvorfor han sidder i kørestol. Igennem længere tid har Alan haft et sår på lænden, som forældrene ikke har kunnet få til at hele. Efter kontakt til Alans praktiserende læge, har de fået en henvisning til hospitalet. Alan skal nu jævnligt til kontrol på ambulatoriet.

Alans forældre synes generelt, at de har overblikket over, hvem der skal hvad og hvornår. Alans mor har dog flere gange måtte ringe til Alans forskellige kontaktpersoner for at bekræfte aftaletidspunkter. Nogle gange opstår der også situationer, som gør, at de er nødt til at aflyse eller flytte nogle af aftalerne med psykiatrien eller med ambulatoriet. Dette foregår ofte uden problemer, når Alans kontaktpersoner er tilstede.

Alan spiller gerne simple computer og PlayStation sammen med sine søskende. Men han er ikke i stand til at koordinere sine aftaler mm. udover at spille bruger Alan ikke sin computer eller tablet.

UNG MAND MED FLERE PÅRØRENDE

FAKTA

ALDER:

20 ÅR

CIVILSTATUS:

HJEMMEBOENDE

BOPÆL:

RÆKKEHUS

BESKÆFTIGELSE:

FØRTIDSPENSIONIST

SYGDOMSBILLEDE:

TRAFIKOFFER, KOGNITIV
SVÆKKET, SIDDESÅR

PÅRØRENDE:

MOR, FAR OG TO SØSKENDE

OBS:

STORT PLEJEBEHOV

KOMPETENCER

MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:

TEKNOLOGINIVEAU:

BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

PÅRØRENDE, MOR og SØSTER

SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

BORGER-PATIENTEN

SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Mine pårørende skal have overblik over mine aftaler med sundhedsvæsenet, og skal kunne synkronisere disse med egne aftaler

Mine pårørende skal administrere, hvem der må se mine forskellige data

Mine pårørende skal have en påmindelse om mine aftaler med sundhedsvæsenet, samt mulighed for at aflyse aftaler

Mine pårørende skal have hjælp til at lære sundhedsselvbetjeningens funktioner at kende

Mine pårørende skal kunne tjekke om en given sundhedsprofessionel har accepteret anmodningen om at blive oprettet som kontakt

6 - Ældre dame – ingen pårørende

Bodil er 88 år og bor i en lejlighed i centrum af Horsens. Tidligere har Bodil arbejdet på et kontor, hvor der altid var meget at se til og mange arbejdsopgaver. Bodil var meget glad for sit arbejde, og finder pensionistlivet kedeligt. I mange år har Bodil været gift med Karsten, som desværre gik bort for flere år siden. Parret fik aldrig nogle børn, og Bodil er blevet mere og mere ensom efter hendes mands død.

Bodils syn er i de sidste år blevet meget dårligt, og hun er ikke tryk ved at forlade sin lejlighed. Derfor er hun glad for, at der kommer en med mad til hende en gang om dagen. Derudover kommer der en hjemmehjælper fra kommunen hver anden uge for at gøre rent i Bodils lejlighed. Bodil glæder sig til, at der kommer nogen. Bodil sørger altid for, at der er frisk kaffe på kanden, og gælder sig til at få en snak både med hjemmehjælperen og dem som kommer med hendes mad.

For tre uger siden opdagede Bodil et sår på sin fod. Hun kontaktede straks sin praktiserende læge, som besluttede, at der skulle komme en sygeplejerske fra hjemmeplejen hjem til Bodil to gange ugentligt. De skal kigge på hendes sår. Bodil er glad for, at sygeplejersken kommer så tit. Det er så hyggeligt, når der kommer nogen.

Bodil har fået et telefonnummer til hjemmeplejen. Selvom Bodil ved, at de har travlt, ringer hun flere gange om ugen, for at tjekke op på de aftaler, som hun har med hjemmehjælpen. Bodil ved egentlig godt, hvornår hun har aftaler med kommunen, men det er rart at snakke med nogen, så Bodil ringer alligevel.

Da Bodil var yngre, gik hun på et computerkursus, hvor hun lærte at bruge en PC. Det var et rigtig godt kursus, og Bodil har i flere år brugt sin computer meget. De seneste år, har Bodils syn dog givet hende en del problemer, og hun kan ikke rigtig se bogtaverne på skærmen længere.

ÆLDRE DAME

INGEN PÅRØRENDE

FAKTA

ALDER:

88 ÅR

CIVILSTATUS:

ENLIG

BOPÆL:

LEILIGHED I BYEN

BESKÆFTIGELSE:

PENSIONERET

SYGDOMSBILLEDE:

SÅR PÅ VENSTRE FOD

PÅRØRENDE:

INGEN

OBS:

SYNSNEDSÆTTELSE
ENSOM

KOMPETENCER

MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:

TEKNOLOGINIVEAU:

BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

BORGER-PATIEN

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

PERSONLIG AGENT

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Jeg vil bestemme, hvilke sundhedsprofessionelle der må se mine sundhedsdata

Den personlige agent skal kunne anmelde fejl på telesundhedsudstyr eller software

Den personlige agent skal have overblik over mine behandlingsforløb og aftaler med sundhedsvæsenet

Jeg vil have påmindelser om mine aftaler med sundhedsvæsenet

Jeg vil kunne spørge de sundhedsprofessionelle til råds om min sygdom uden at være til besvær

7 - Mand – en pårørende

Jens er 32 år og bor i en etværelseslejlighed i Aarhus N. Jens har forsøgt at gennemføre forskellige studier, men har ikke afsluttet en uddannelse endnu. Jens vil gerne have en uddannelse, men hans psykiske problemer har stået i vejen for, at drømmen om en uddannelse er blevet realiseret.

For fem år siden fik Jens et alvorligt angstanfald, og blev indlagt i en kortere periode. Siden indlæggelsen har Jens været ambulant tilknyttet psykiatrien, og har jævnligt aftaler med en psykiater. Før angstanfaldet var Jens ikke diagnosticeret, og fik ikke hjælp til at kontrollere sin sygdom. Derfor har Jens igennem en årrække haft et misbrug af alkohol, da alkohollen har hjulpet på den restløshed og de søvnproblemer som Jens oplevede. Jens har i løbet af det seneste år fået mere kontrol over sin sygdom, men er stadig meget præget af angsten i sin hverdag. Angsten gør det svært for Jens at forlade sit hjem, og være i rum med andre mennesker. Han har stadig problemer med at sove, og han er ofte restløs.

Inge, som er mor til Jens, forsøger at hjælpe Jens så godt hun kan. Inge synes, at det er svært, og har brug for at kunne kontakte Jens' psykiater med spørgsmål om, hvordan hun bedst kan støtte sin søn. Inge hjælper Jens med at holde styr på aftalerne med sundhedsvæsenet, og med at få overblikket over hans behandlingsforløb. Jens ville gerne kunne klare det selv, men han har brug for støtte og nogle værktøjer, som kan hjælpe ham med at få overblik og give ham påmindelser om f.eks. aftalerne med sin psykiater.

MAND MED EN PÅRØRENDE

FAKTA

ALDER:	32 ÅR
CIVILSTATUS:	ENLIG
BOPÆL:	ETVÆRELSESLIGHED
BESKÆFTIGELSE:	ARBEJDSLØS
SYGDOMSBILLEDE:	ANGST
PÅRØRENDE:	MOR
OBS:	SVÆRT VED AT FORLADE SIN BOPÆL

BRUGER AF SUNDHEDSSELVBETJENING

PRIMÆR:

BORGER-PATIENTEN

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

SEKUNDÆR:

MOR

- SE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING
- ADMINISTRERE INDHOLDET I SUNDHEDSSELVBETJENING

Jeg vil have overblik over mine behandlingsforløb og aftaler med sundhedsvæsenet, samt få påmindelser om aftaler

Jeg vil kunne afbestille og ændre tider hos de sundhedsprofessionelle

Min mor vil kunne kontakte de sundhedsprofessionelle for at spørge om gode råd ift. min sygdom

Jeg vil selv kunne løse de tekniske problemstillinger, der opstår ifm. brugen af en telesundhedsløsning

Min mor vil gerne se informationer om aftaler med sundhedsvæsenet

KOMPETENCER

MESTRINGSGRAD AF SYGDOM:

TEKNOLOGINIVEAU: