



HVORDAN BESKRIVE PASIENTREISEN MED ET SPRÅK SOM ALLE FORSTÅR?

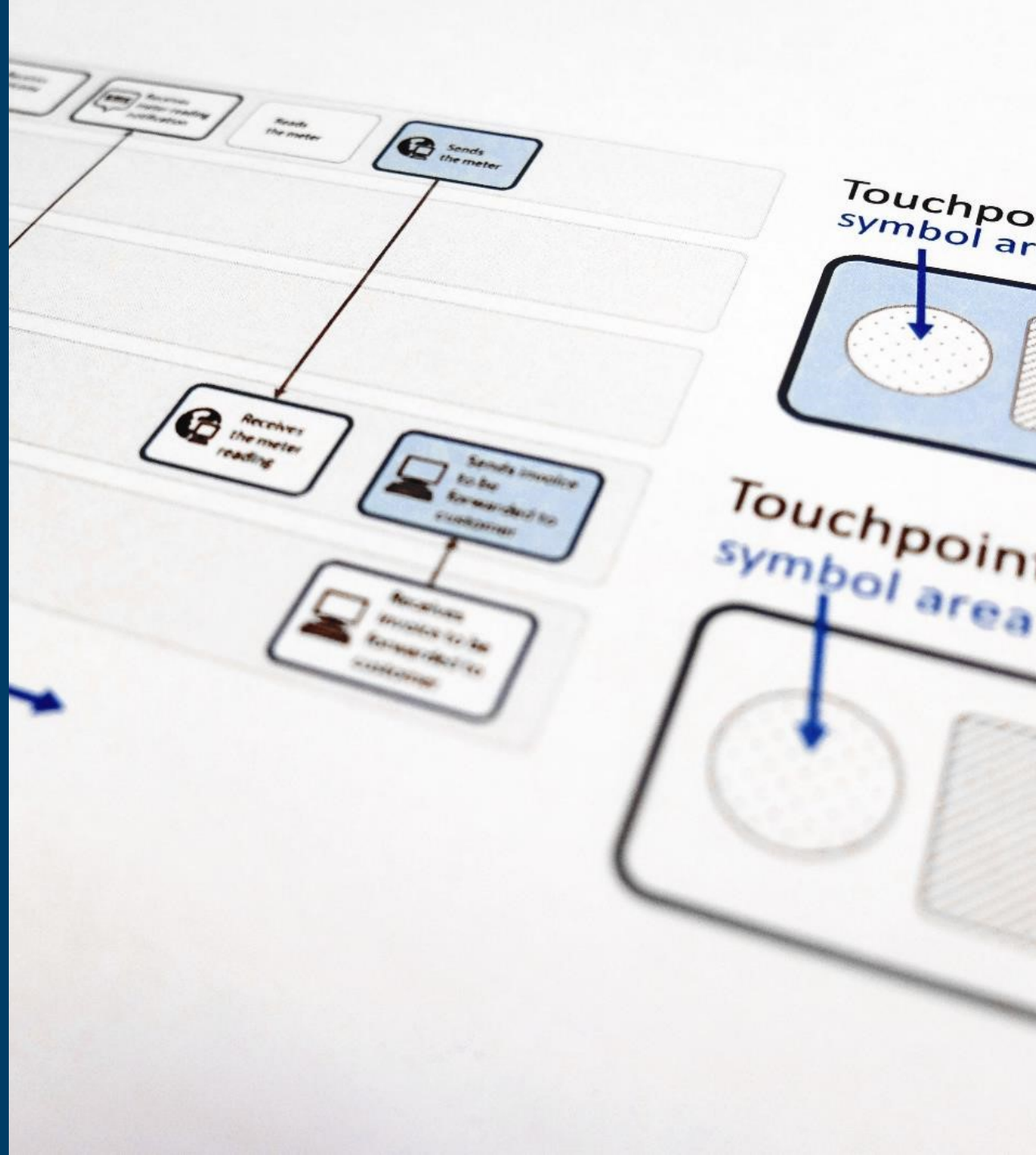
Workshop – forskning på Helseplattformen

Ragnhild Halvorsrud, SINTEF Digital

12. november 2018

Innhold

- Pasientforløp – hva er problemet?
- Modellering av pasientforløp
- Nytteverdi
- Eksempler



Human-Computer Interaction

Forskningsgruppe v/SINTEF Digital

Samspillet mellom teknologi, individ og samfunn

Medievitere, teknologer, psykologer og PhD-studenter

Vi jobber med

- Brukeropplevelse og brukersentrert design
- Modellering av tjenester
- Tjenesteinnovasjon
- Chat-bots
- Design for beslutningsstøtte i komplekse omgivelser
- VR og AR



Asbjørn Følstad
Seniorforsker



Ida Maria Haugstveit
Forsker



Erik G. Nilsson
Seniorforsker



Amela Karahasanovic
Seniorforsker



Konstantinos Boletsis
Forsker



Vetle Volden-Freberg
Master of science



Marita Skjuve
Dr.gradsstipendiat



Ragnhild Halvorsrud
Seniorforsker

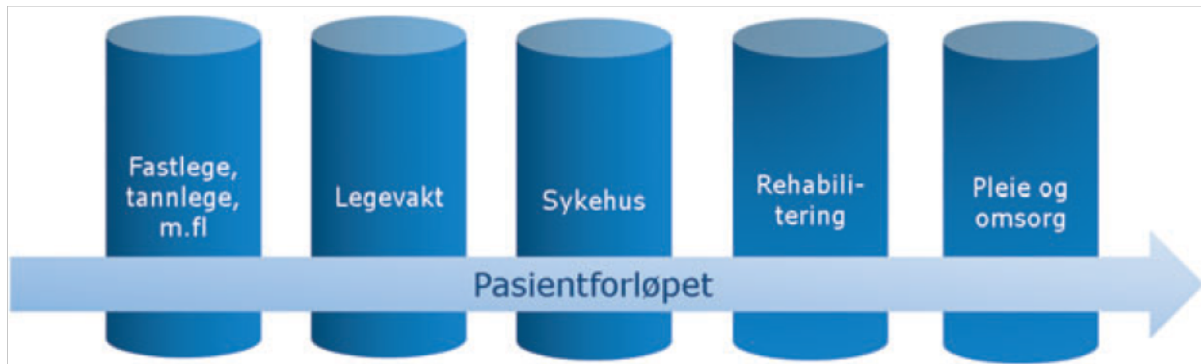


Petter Bae Brandtzæg
Sjeforsker



Jan Skjetne
Seniorforsker

Hva er et pasientforløp?



Én innbygger – én journal. Stortingsmelding nr 9 (2012–2013)

«Den kronologiske kjeden av hendelser som utgjør pasientens møte med ulike deler av helse- og omsorgstjenestene».

Samhandlingsreformen
St.meld. nr. 47

«En helhetlig, sammenhengende beskrivelse av en eller flere pasienters kontakter med ulike deler av helsevesenet i løpet av en sykdomsperiode».

Helsedirektoratets nettside

Synonymer? Nyanser?

Pasientforløp

Patient pathways

Care map

Behandlingsforløp

Patient flow

Care pathway

Pasientreiser

Clinical pathway

Behandlingslinjer

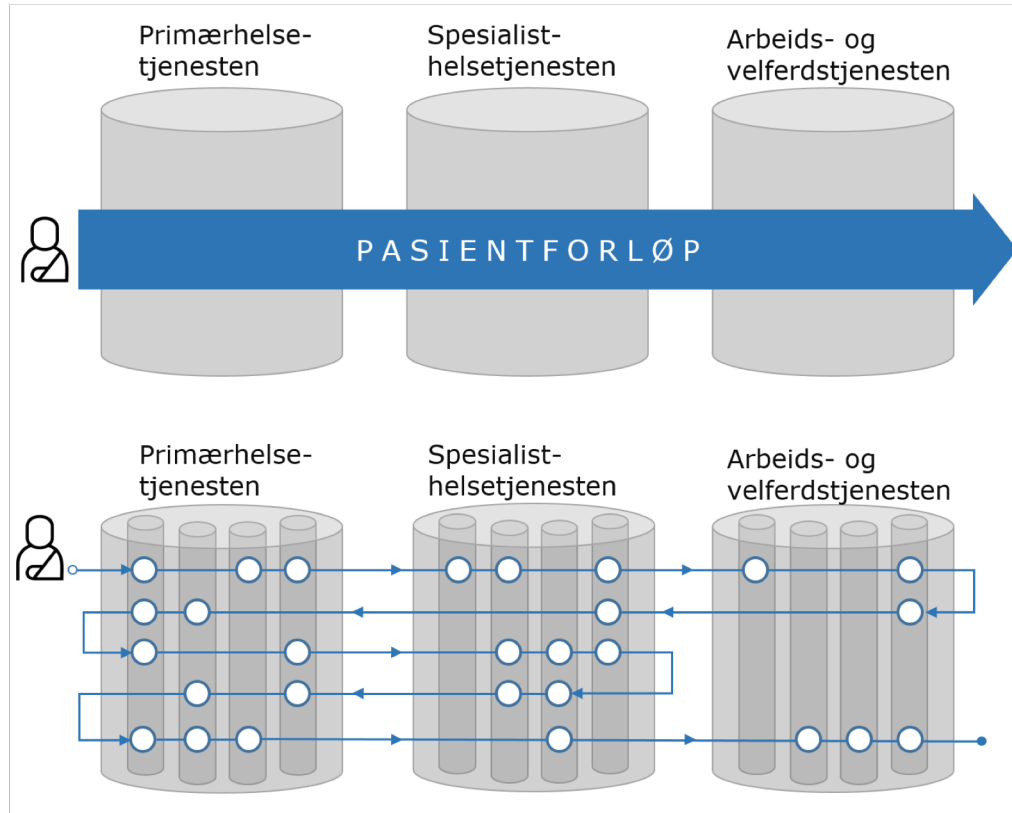
Integrated pathway

Pakkeforløp

Critical pathway



Hva er et pasientforløp?



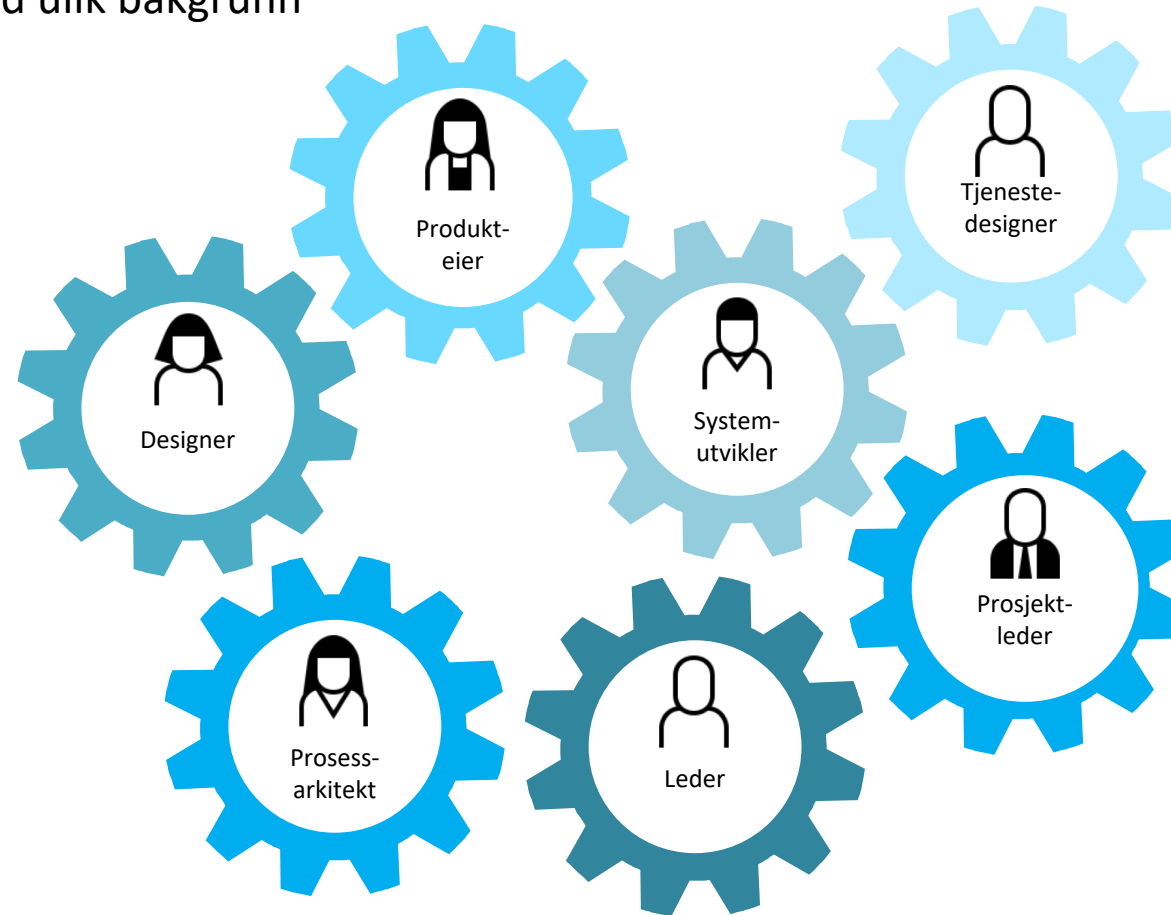
Utfordring 1: pasientforløp er ikke "enveiskjøring"
Utfordring 2: siloer inni siloer

Tjenesteutvikling skjer "på tvers"

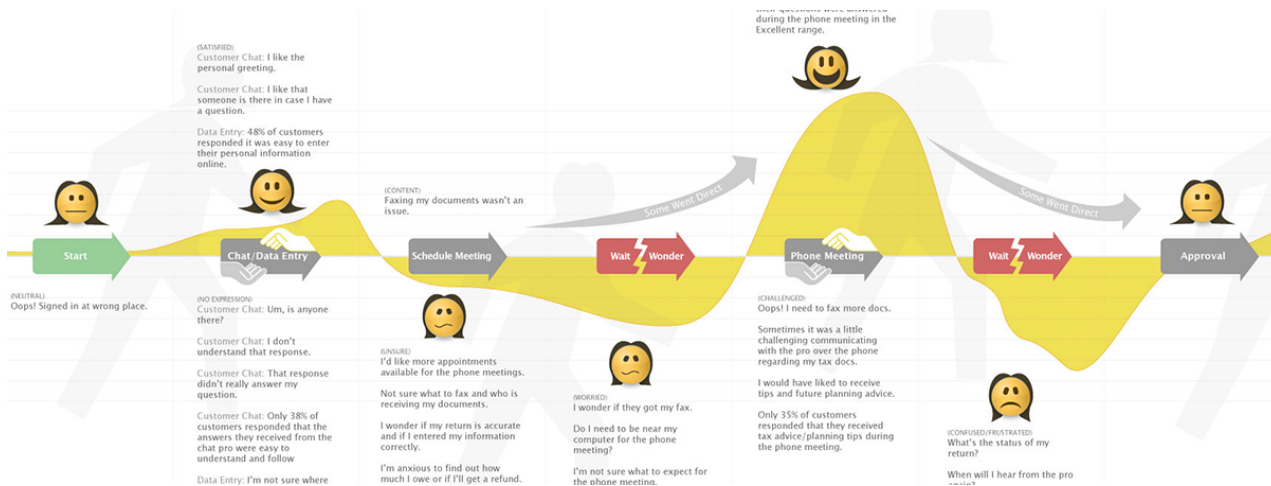
Involverer mennesker fra ulike deler av en organisasjon
Involverer mennesker med ulik bakgrunn

Utfordringer:

Dokumentasjon
Spesifikasjon
Overlevering

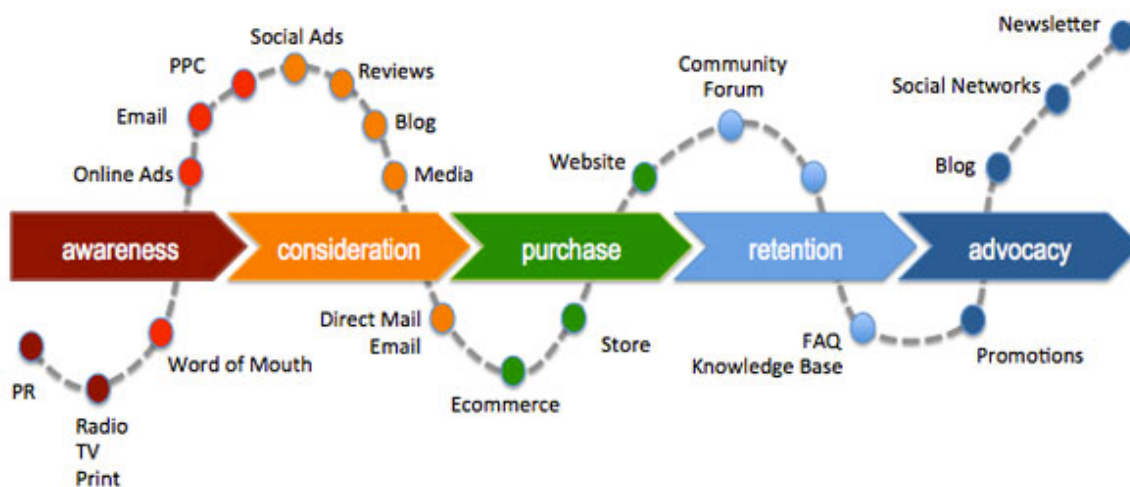


Problemet med brukerreiser



Opplevelse er alltid subjektivt
Opplevelse varierer mellom individer

=> Hvem sin opplevelse er det som vises?

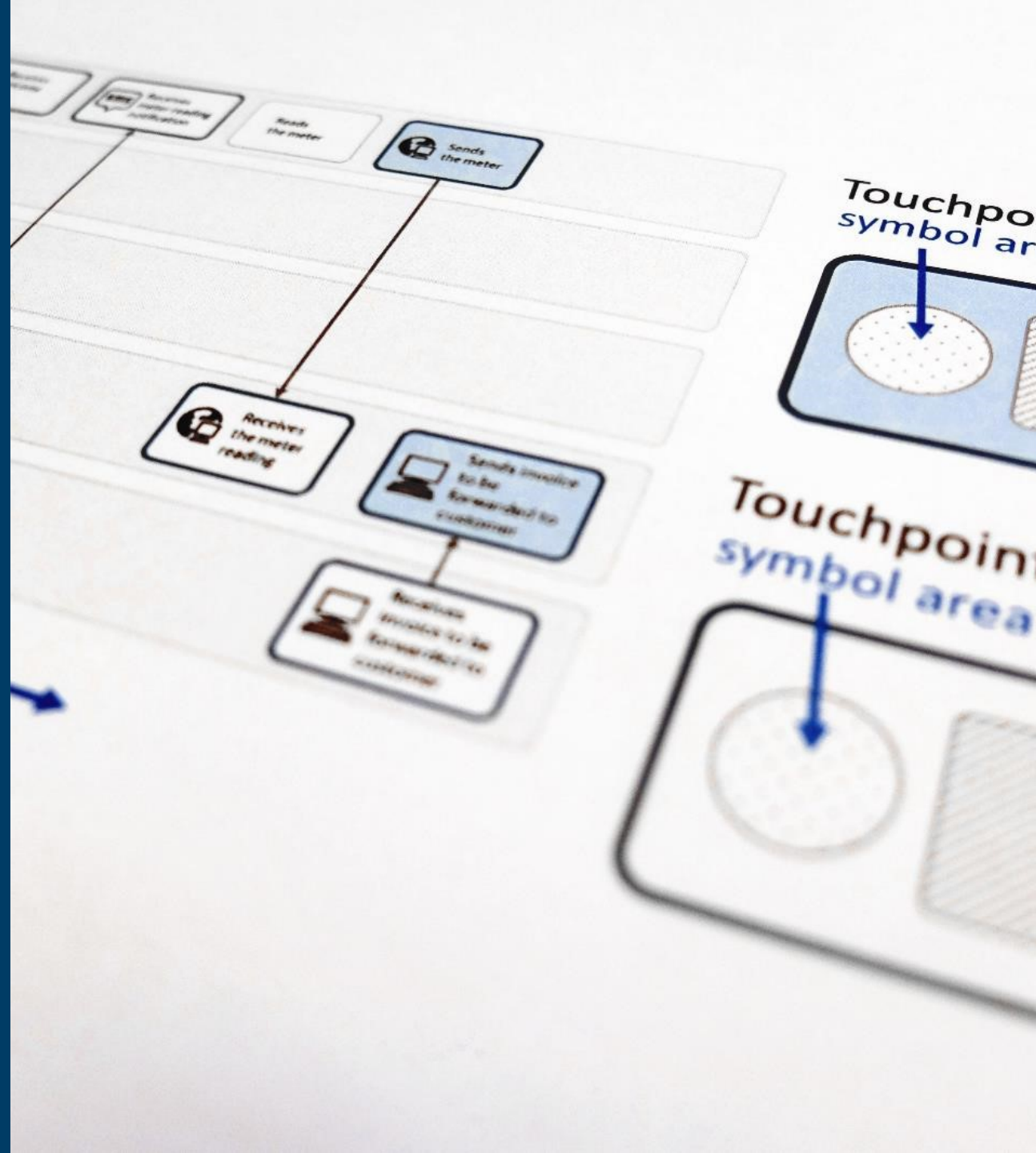


Opplevelse avhenger av kontekst
Opplevelse endrer seg over tid

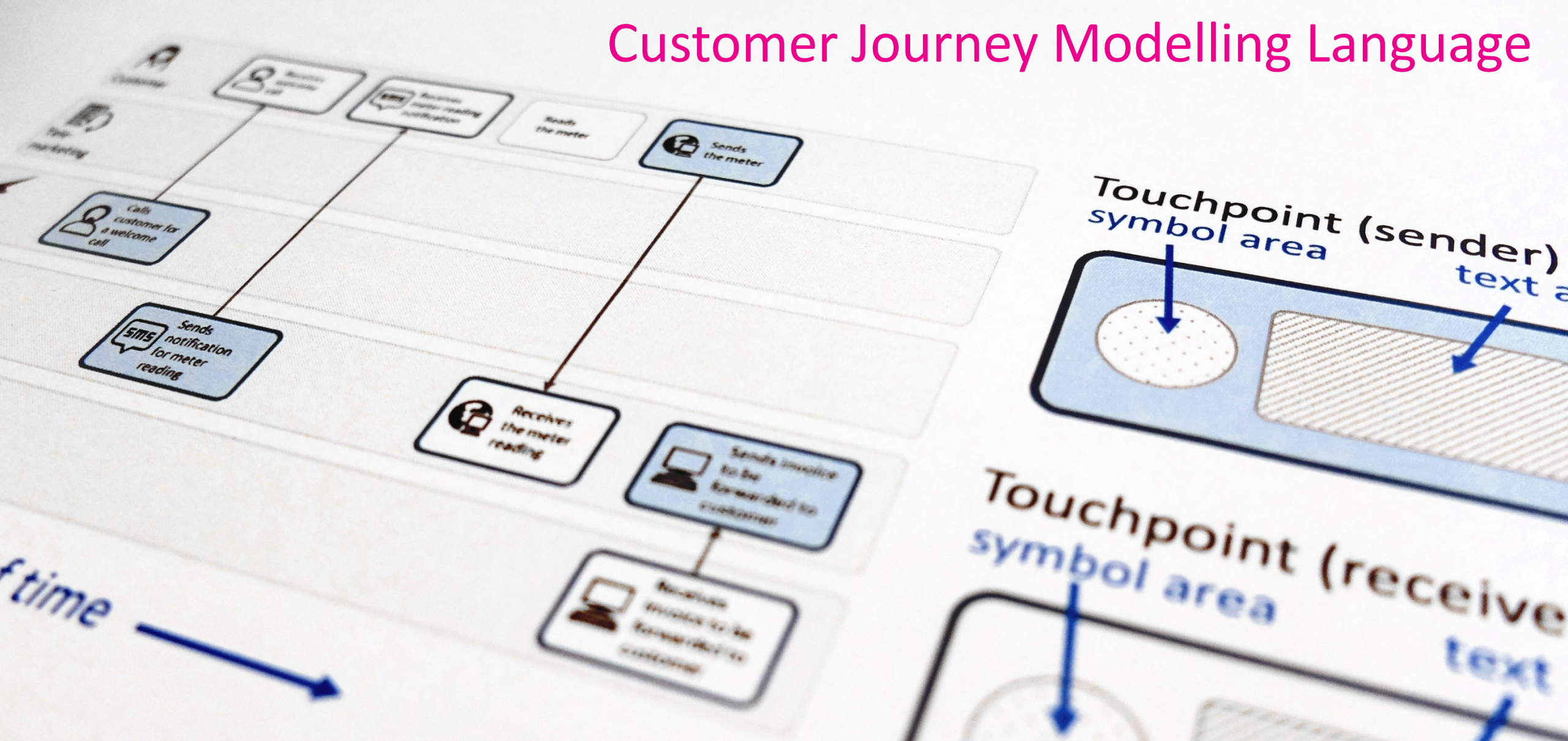
=> Modellen er for generell

Innhold

- Pasientforløp – hva er problemet?
- Modellering av pasientforløp
- Nytteverdi
- Eksempler



Customer Journey Modelling Language

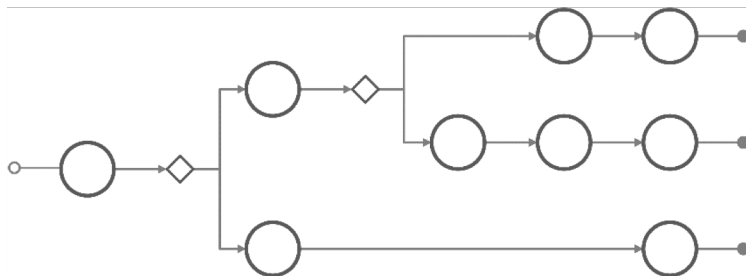


- Et enkelt og entydig visuelt språk
- Beskrive tjenesteprosesser og kundereiser
- Beskrive pasientforløp og brukeropplevelse

To tilstander av en kundereise

Planlagt forløp

- Kan modelleres og dokumenteres
- Inneholder ofte forgreninger og betingelser
- Digitalisering => høy kompleksitet

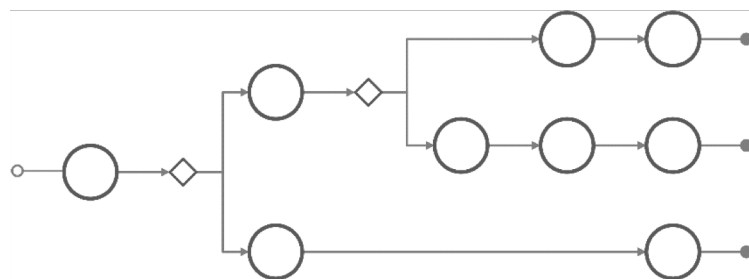


Statisk - hypotetisk

To tilstander av en kundereise

Planlagt forløp

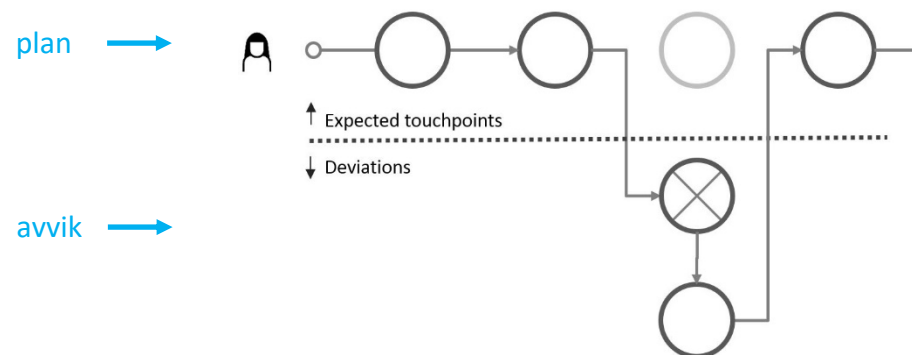
- Kan modelleres og dokumenteres
- Inneholder ofte forgreninger og betingelser
- Digitalisering => høy kompleksitet



Statisk - hypotetisk

Reelt forløp

- Fører alltid til en unik opplevelse for hvert individ
- Brukeropplevelsen er subjektiv og kontekstavhengig
- Kan inneholde avvik i forhold til planlagt tjenesteforløp



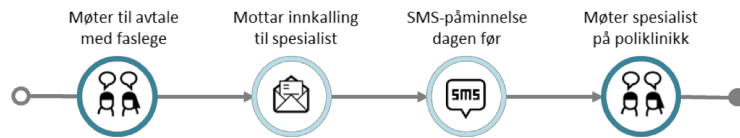
Dynamisk - "run-time"

Diagram – to hovedtyper

Brukerreise (kundereise | pasientforløp)

- Enkelt diagram med fokus på én aktør (pasient)
- Viser ikke alle "avsendere"
- Egnet for å fremheve reelt forløp med avvik

Planlagt forløp



Reelt forløp

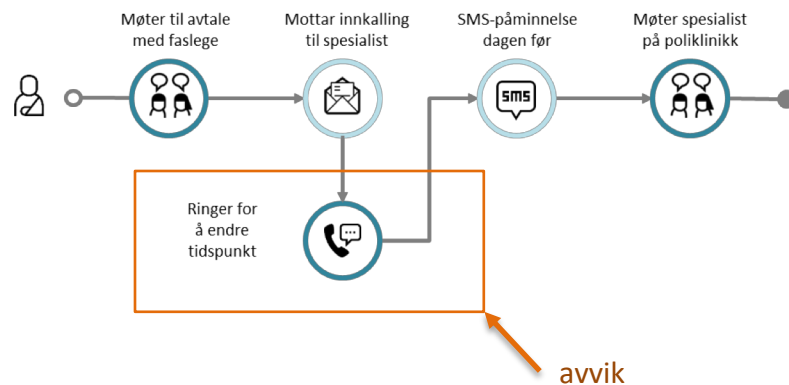
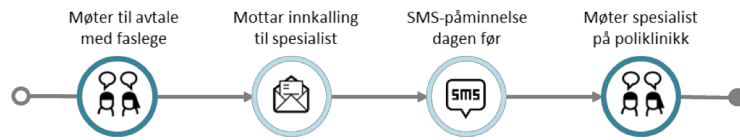


Diagram – to hovedtyper

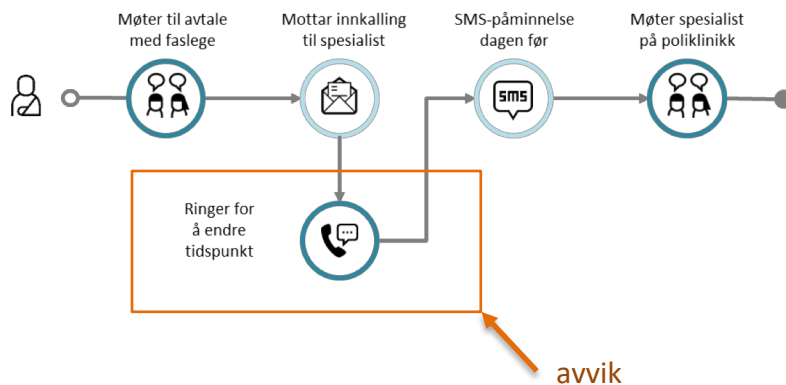
Brukerreise (kundereise | pasientforløp)

- Enkelt diagram med fokus på én aktør (pasient)
- Viser ikke alle "avsendere"
- Egnet for å fremheve reelt forløp med avvik

Planlagt forløp

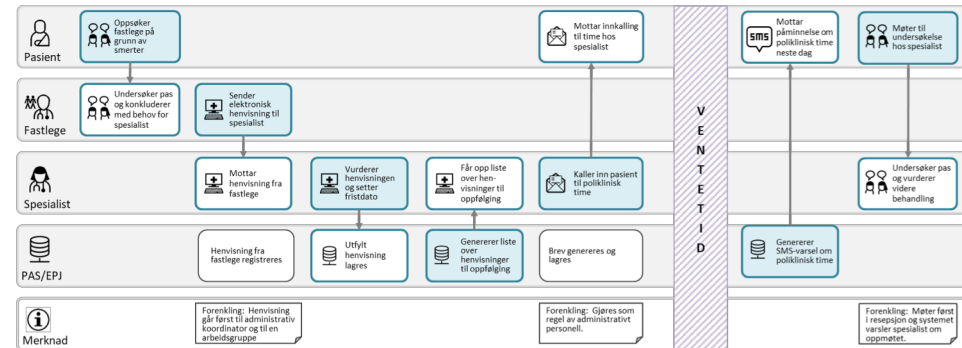


Reelt forløp



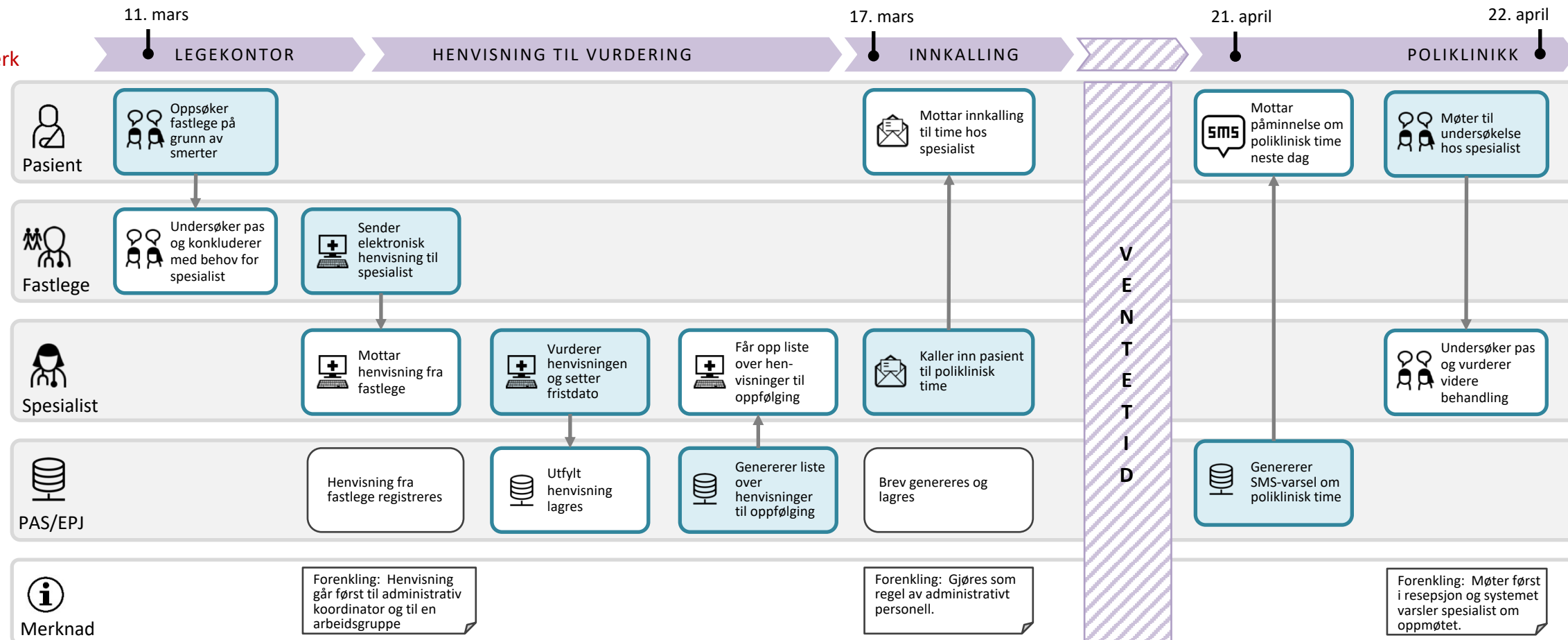
Brukerreise – nettverk (swimlane)

- Kan se flere samtidige forløp
- Kan se hva som ligger bak pasientforløpet
- Kan se flere detaljer i hvert punkt



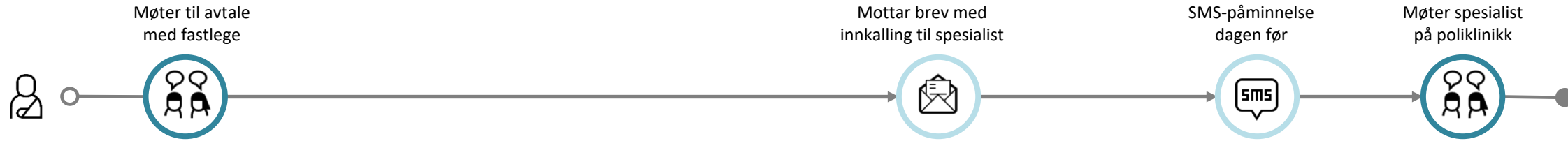
Eksempel: henvisning til spesialist

Diagramtype 2:
Brukerreise-nettverk

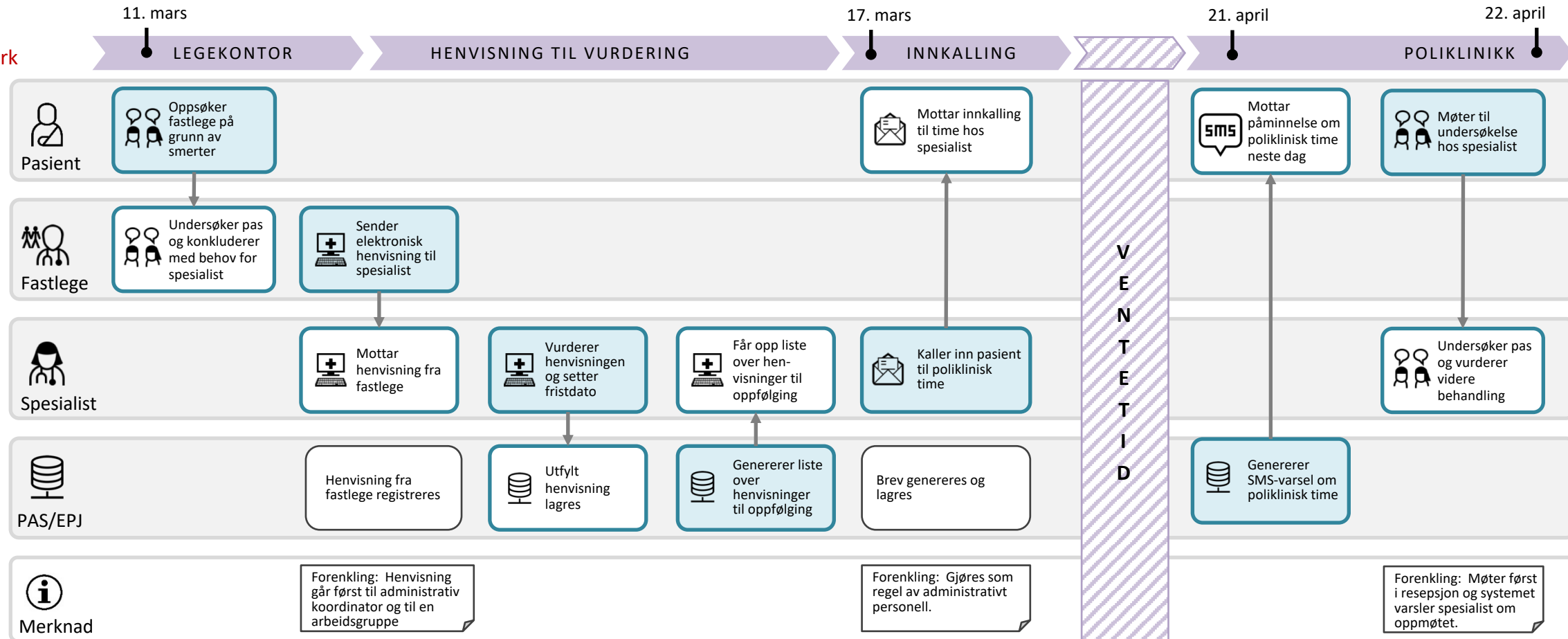


Eksempel: henvisning til spesialist

Diagramtype 1:
Vanlig brukerreise

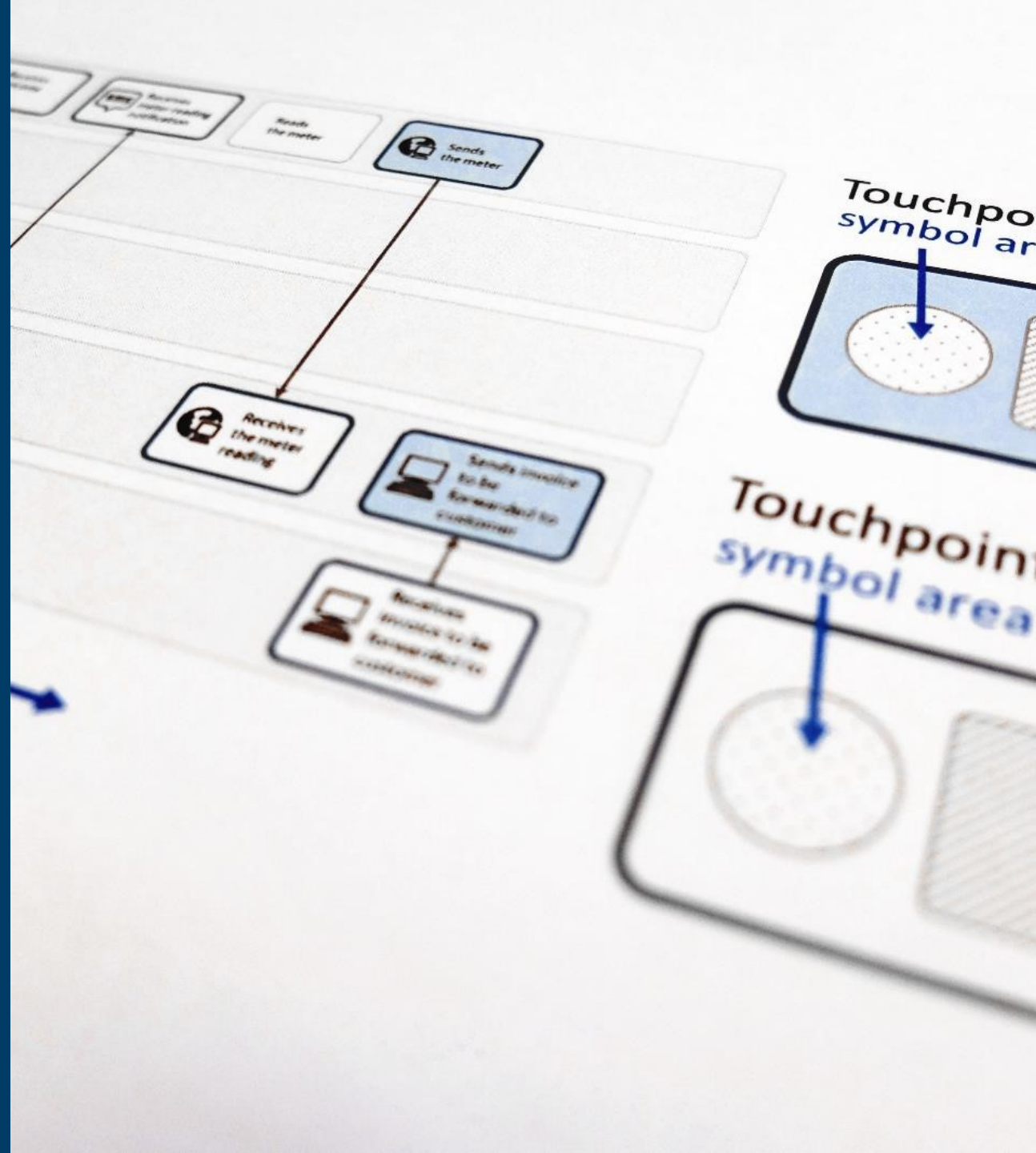


Diagramtype 2:
Brukerreise-nettverk



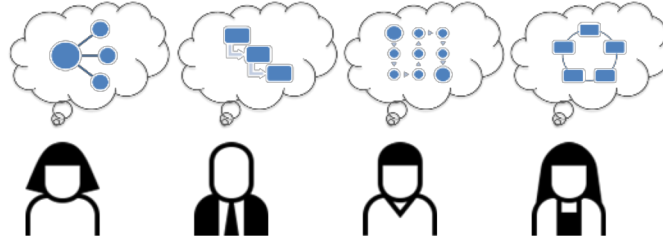
Innhold

- Pasientforløp – hva er problemet?
- Modelling av pasientforløp
- Nytteverdi
- Eksempler

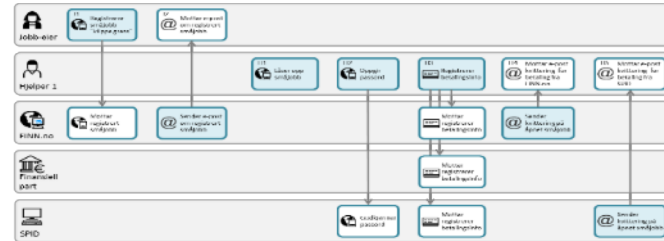


Nytteverdi

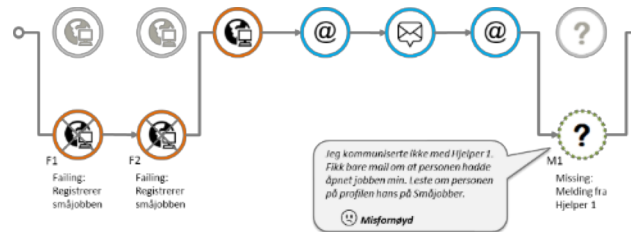
Kommunikasjonsverktøy:
snakke samme språk på tvers
av fag og organisasjon



Dokumentasjon og
spesifikasjon av kundereiser



Innsikt i kundeopplevelsen
på individuelt nivå

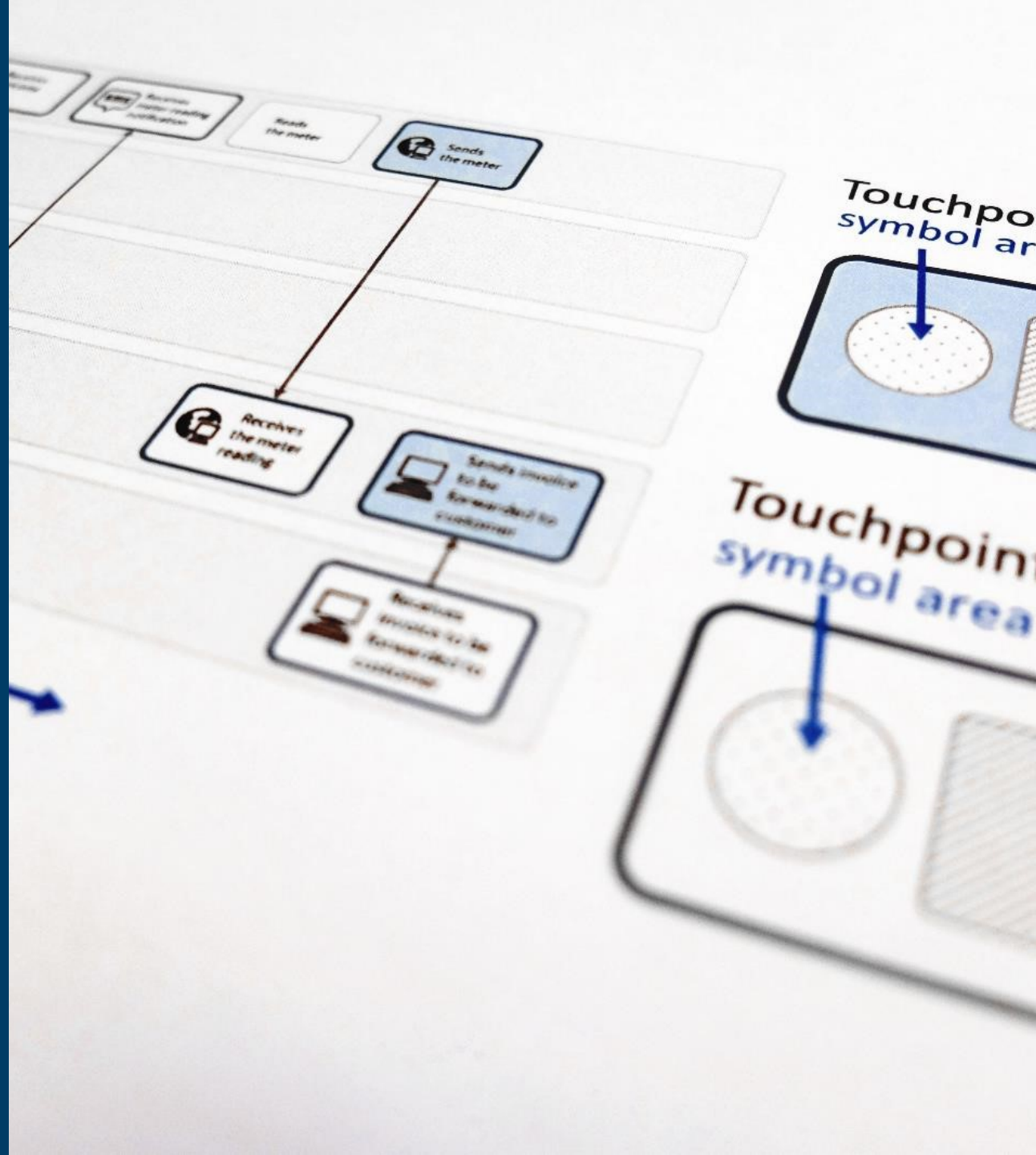


Tjenesteinnovasjon og
kulturendring



Reelle pasientforløp

- MS-pasienter
 - Gunn (42)
 - Bernt (72)

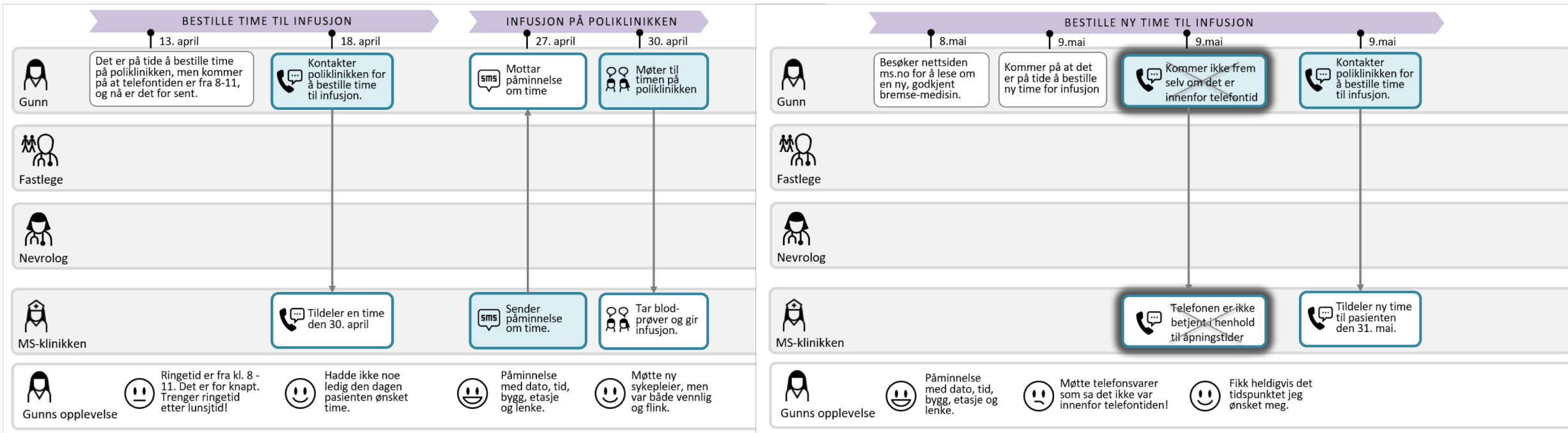


Reelle forløp



Gunn
(42)

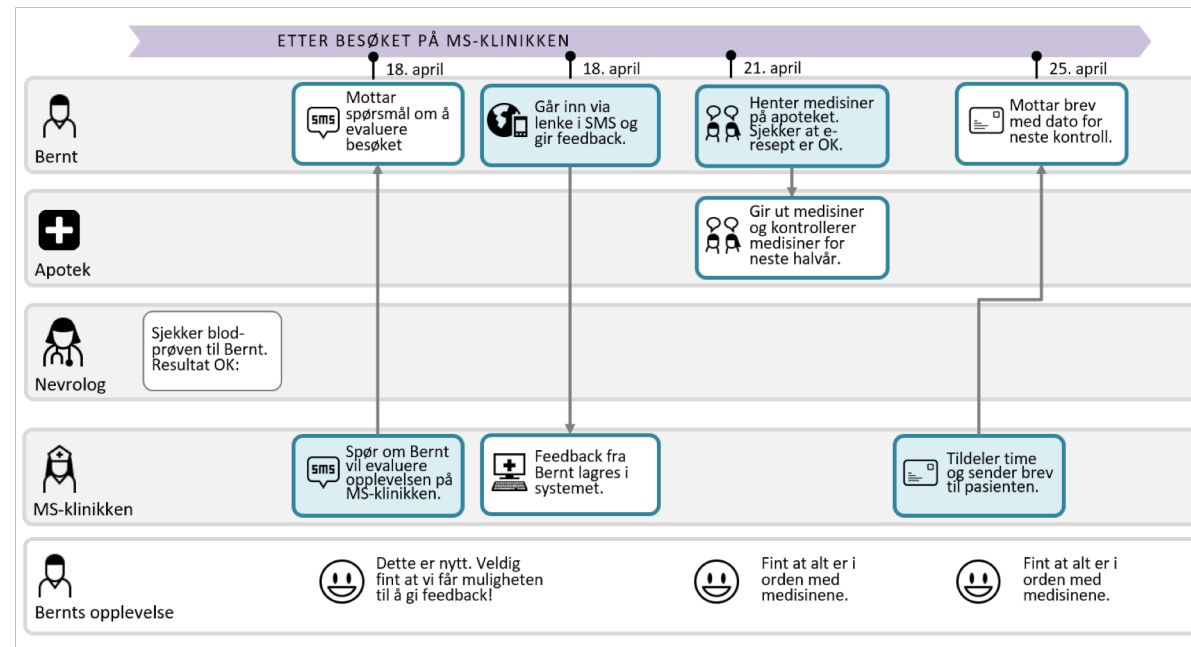
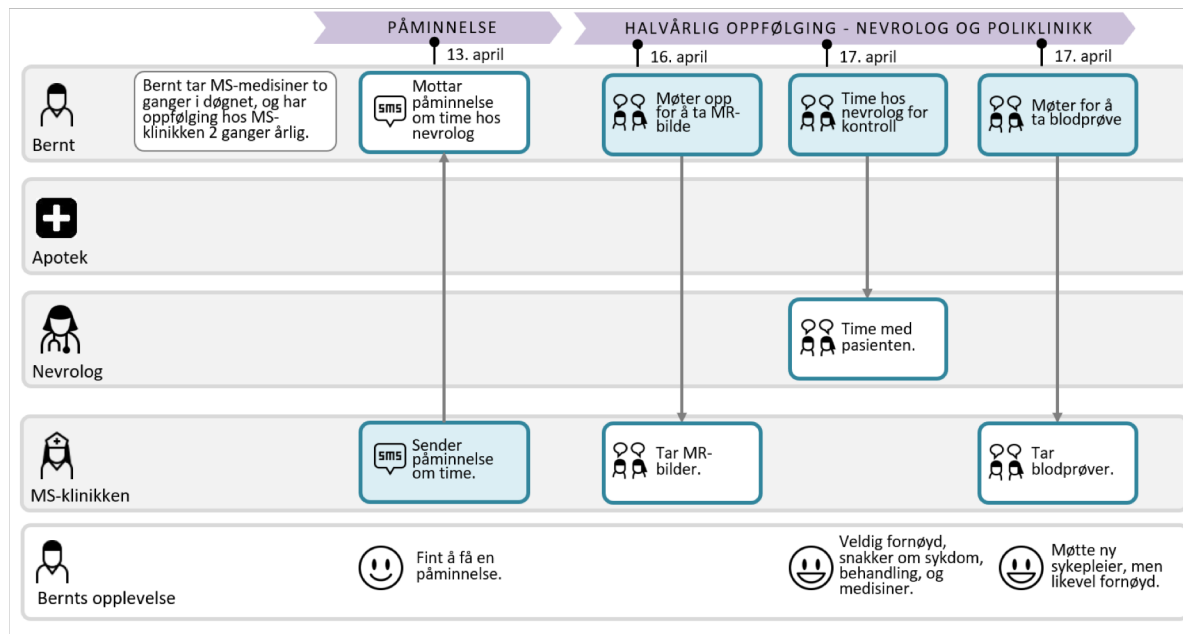
Gunn er gift og har tre barn. Hun er lege i fulltidsstilling. Gunn fikk MS-diagnosen for 15 år siden, og immunbehandlingen holder sykdommen hennes i sjakk. Utad virker Gunn svært lite preget av sykdommen, men hun har lite overskudd etter jobb. Et par ganger i året opplever hun fatigue, og i disse periodene er hun sykmeldt i flere uker.



Reelle forløp

Bernt
(72)

Bernt er gift og pensjonist. Han har hatt MS i mer enn 25 år. Da Bernt fikk diagnosen i 1992 hadde de ikke noen effektiv immunbehandling å tilby. Bernt har likevel fått behandling som fungerer godt, og er lite preget av MS. Han har til tider lite energi, men trener likevel mye og har lært seg å leve godt med MS.



Forprosjekt: "Hva er et pasientforløp?"

Metafor – uformelt - politisk:

Medisinsk:

Administrativt – juridisk:

Teknisk:

"Det som skjer med en pasient over tid"

Behandling

Logistikk, tidsfrister og rettigheter

Sammenheng med IT-systemer

Partnere

SINTEF Digital

Sykehuspartner

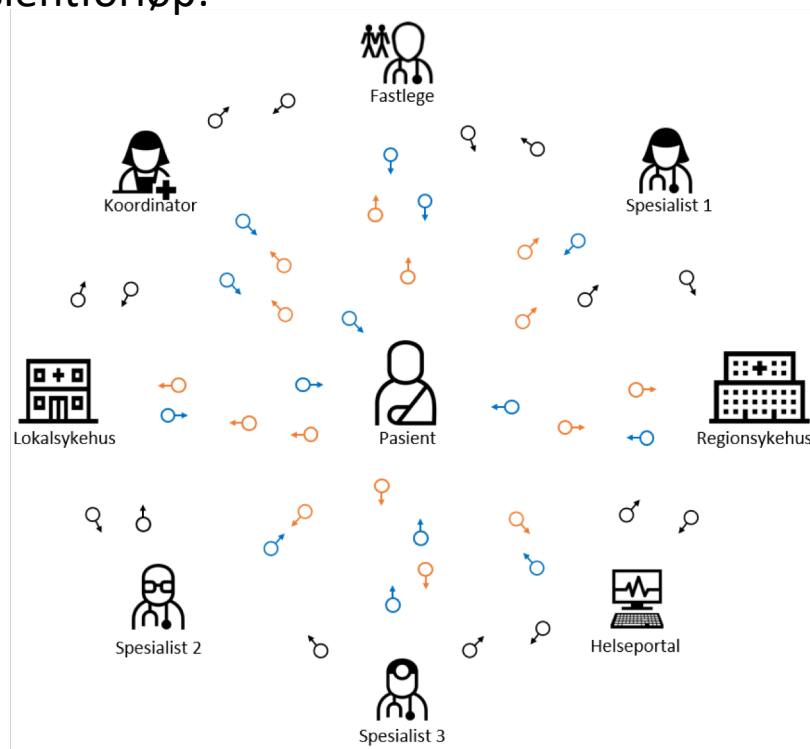
Nasjonal IKT

Direktoratet for e-helse



Kunnskapsoppsummering om pasientforløp:

- hvordan begrepet brukes
- definisjoner
- Bruksområder
- metoder og verktøy



Rapport fra prosjektet foreligger om kort tid.

Forprosjekt om pasientforløp

Hva er et helhetlig pasientforløp?

Intervjustudie – 6 personer i helsesektoren

At alle aktører som er involvert i pasientforløpet er beskrevet, og at de samarbeider godt slik at overgangene blir gode og riktig informasjon følger med

At pasienten får alle de tjenester han/hun trenger og har krav på

At pasientforløpet er definert og dokumentert i ett og samme datasystem

At pasienten får god informasjon underveis

At man ser på alle fagområdene i oppfølgingen av pasienten, ikke bare medisinsk

At pasienten for dekket sine behov når de reiser hjem

At man ser "hele mennesket", også det sosiale aspektet

Partnere

SINTEF Digital
Sykehuspartner
Nasjonal IKT
Direktoratet for e-helse



Rapport fra prosjektet
foreligger om kort tid.

Mer informasjon: web og publikasjoner

Vi holder på å etablere en ny webside for CJML.
www.sintef.no/cjml

Rapport fra prosjektet MS-DOS



<https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/2559222>

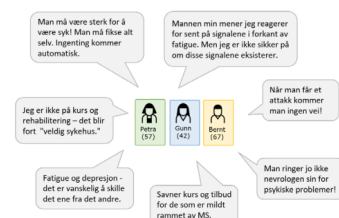
Rapport

Digital oppfølging og støtte for personer med multipel sklerose

Erfaringer fra prosjektet MS-DOS

Forfatter(e)

Mette Røhne, Ragnhild Halvorsrud, Frode Striland, SINTEF
Stine Marit Moen, MS-Senteret Hakadal
Elisabeth Gulowen Celius, OUS, MS-klinikken OUS



Publikasjoner

1. Halvorsrud, R., Lillegaard, A. L., Røhne, M., & Jensen, A. M. (2018). Managing complex patient journeys in healthcare. In C. Rasche & M. Pfannstiel (Eds.), *Service Design and Service Thinking in Healthcare and Hospital Management*: In press, Springer International Publishing AG.
2. Haugstveit, I. M., Halvorsrud, R., & Karahasanović, A. (2016). Supporting redesign of C2C services through customer journey mapping. Proceedings from ServDes 2016: Aalborg University Copenhagen, Denmark; 24-26 May 2016 (pp. 215-227). Linköping University Electronic Press. Retrieved from <http://www.ep.liu.se/ecp/125/ecp16125.pdf>.
3. Halvorsrud, R., Kvale, K., & Følstad, A. (2016). Improving service quality through customer journey analysis. *Journal of service theory and practice*, 26(6), 840-867. doi:10.1108/JSTP-05-2015-0111
4. Halvorsrud, R., Haugstveit, I. M., & Pultier, A. (2016). Evaluation of a modelling language for customer journeys. Proceedings from the 2016 IEEE Symposium on Visual Languages and Human-Centric Computing (VL/HCC) in Cambridge, UK, 5-7. Sept 2016 (pp. 40-48).

Flere eksempler her: <https://visualproject.org/>



Teknologi for et bedre samfunn