



Fokusområde Patientinddragelse

Oplæg KU 9. februar 2023

Majken Elbrandt RTE

Email: majken.hube.elbrandt@regionh.dk

**Sundheds-
platformen**



Region
Hovedstaden



REGION
SJÆLLAND

- vi er til for dig

Hvor meget "perifer" ekstra funktionalitet skal tilbyde i MinSP platformen. Forebyggelse i form af vægttab og rygestop er vigtig for mange sygdomsområder, og viden om symptomer og andres erfaringer er vigtigt for psykisk velbefindende og dermed også helbredelse. Men hvornår drukner det centrale behandlingstekniske i for meget perifer information?

Patientens ønsker til visninger. Vi har bestilt en ny visning af prøveresultater, men den kigger kun på prøver taget af hospitalet. Hvad ønsker patienterne sig ellers af visninger. Vil de gerne kunne se prøveresultat i kombination med medicin? Eller med de målinger, de selv har indsat? Eller med deres træning?

Gamification. Et firma som duolingo, er rigtig gode til at lokke brugerne til at træne sprog ved at give dem belønninger, som at se selv på et leaderboard, få et badge eller en strike. Vil det gøre det nemmere for nogle brugere, at passe på sig selv? eller vil det tage alt seriøsitet ud af vores platform overhovedet at tænke tanken?

Mangler vi en persona? Eftersom vi har lavet vores personaer på data for eksisterende brugere, får vi ikke dem med der har fravalgt os, som vi måske kunne nå med et produkt målrettet dem? Mangler vi en Børge fra Brønshøj, som ikke passer sin type 2 diabetes, fordi det er så vanskeligt at få struktur på dagen som invalide pensionist, og heller ikke er så motiveret, fordi han er oprigtigt i tvivl om, hvorvidt et liv med sund mad og ingen alkohol overhovedet er værd at leve. I øvrigt er alle de brochure han får på hospitalet så svære at læse. Han fik aldrig rigtig lært det med at læse i folkeskolen, og har heldigvis haft et job, hvor det ikke var så vigtigt. Kan vi med nyudvikling tiltrække og hjælpe en som Børge?

Alle jeres nye ideer. I vil nok selv kunne komme op med bedre ideer, da I ser platformen og brugerne med nye øjne.

God arbejdslyst

Region Hovedstaden

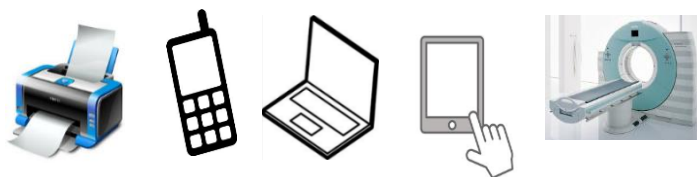


- 1,8 mio. indbyggere
- 13.000 patienter i dagligt gennemsnit
- Knap 1 mio. årlige opkald til 1813
- Ca. 45.000 ansatte
- 7 hospitaler
- 19 sociale tilbud, virksomheder (apotek, 1813) og administrative centre
- Samarbejder med 29 kommuner
- Samarbejder med knap 1.100 alment praktiserende læger



CIMT's opgaver

Udstyr



8.000
printere

20.000
telefon-
abonneme
nter

51.000
computere
47.000
skærme

3.000
tablets

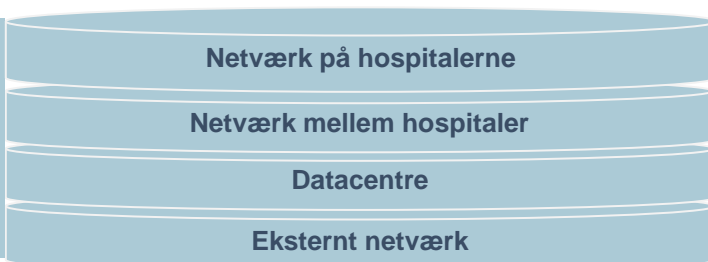
120.000 aktive medico
apparater (7 mia. kr.)
12.500 forskellige typer

Systemer

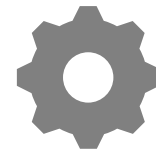


Ca. 3.000 systemer og applikationer fordelt på otte domæner
- heraf forvaltes ca. 440 af CIMT
- Stort ønske om integrationer til SP fordi det er rygmarven i alle workflow

It-infra- struktur



3 primære driftscentre
1.070 fysiske servere
4.490 virtuelle servere
11.000 TB data



CIMT - partner i løsning af sundhedsvæsenets udfordringer

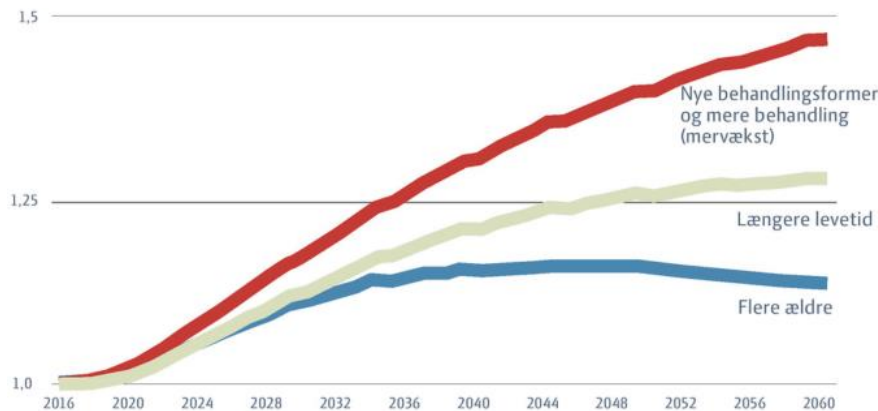
Fortsat pres på sundhedsvæsenet



Stigende forventninger til sundhedsteknologi

Demografi og mervæksts betydning for sundhedsudgifterne

2016 = INDEKS 1



Kilde: Danish Rational Economic Agents Model (DREAM-gruppen)

- Effektiv udveksling af data til gavn for patient, forskning og ledelse
- Mere ambulant behandling aflaster sygehuse
- Øget brug af telemedicin
- Kunstig intelligens i bl.a. billeddiagnostik
- Kobling mellem IT-systemer, apps og wearable

Patientinddragelse

Vi har fokus på, hvad der er vigtigt for den enkelte borger i mødet med sundhedsvæsenet.

Borgerens stemme skal være helt central, når vi driver og udvikler vores fælles sundhedsvæsen. Det er først og fremmest behandlingens effekt på patientens livskvalitet, der skal være omdrejningspunktet for sundhedsvæsenet. I Danske Regioner har vi derfor sat fuld fart på processen med at udbrede og udvikle patient- og pårørendeindsatsen. Vi mener, at patientens egne ressourcer skal anvendes langt mere aktivt i behandlingen - altså patientens ønsker, viden, erfaringer og observationer.

Visionen for patientinddragelse

Patienter, som kan og vil, bruger Min Sundhedsplatform som indgang til aktiv og velinformeret deltagelse i egne forløb.

Min Sundhedsplatform bidrager til at få hverdagen for patienter, pårørende og medarbejdere til at fungere mere effektivt.

Regionerne øger og digitaliserer inddragelsen af patienter i egne forløb.

Patienten er tæt involveret i beslutninger under hele sit forløb.

Patientens (eller den pårørendes) viden om livet med sin sygdom sidestilles med klinikerens viden om sygdommen og dens behandling.

Patienten inddrages af klinikken og deltager aktivt i egne forløb. Klinikerens arbejdsgange tilpasses patientinddragelsen, under hensyntagen til de kliniske arbejdsgange.

MinSP er det primære digitale redskab mellem patienter og sygehuse i regionerne. Der hvor nationale initiativer understøtter patienten, skal MinSP ikke prioritere at tilbyde it-understøttelse.

Strategien for MinSP skal bidrage til at visionen for patientinddragelse realiseres – både på kort sigt og på længere sigt.

Strategien skal forbedre MinSP, og forøge og forbedre implementering af MinSP på regionernes afdelinger.

MinSP øger patienternes adgang til information om egne forløb og reducerer behov for fysisk fremmøde.

MinSP øger hospitalernes effektivitet f.eks. Ved at patienter som kan og vil bliver selvhjulpne, og ressourcer kan derfor frigives til arbejdet med øvrige patienter.



- Selvbook af aftaler og overblik over aftaler
- Foretage hjemmemålinger med eks. blodtryksapparat eller vægt
- Besvare PRO spørgeskemaer
- Bruge forløbsassistenter som enten hjælper præ-/post besøg på sygehuset
 - Kan være konsultations- eller behandlingsstøttende
- Se journalnotater og prøvesvar
- Få fuldmagt til pårørende
- Videokonsultationer, MinSP kontakt.
- Hvem har tilgået min Journal



Agile Release Train (ART) - Patientinddragelse

ART Ledelse

BUSINESS OWNER

Søren Rask Bredkjær
Jørn Lodahl

PRODUCT MGMT

Hassan Shakir
Ole Vilster

RELEASE TRAIN ENGINEER

Majken Elbrandt

SYSTEM ARCHITECT

Jens Nielsen

Team Komm og Udbredelse

Product Owner:

Scrum Master:

Team:
6

Team Min SP

Product Owner:

Scrum Master:

Team:
12

Team Telesundhed

Product Owner:

Scrum Master:

Team:
5

Team PRO

Product Owner:

Scrum Master:

Team:
6

Team Breve og kalendere

Product Owner:

Scrum Master:

Team:
9

Hvad arbejder vi med lige nu?



- Opdatering og forbedringer af MinSP appen
- Mulighed for videokonsultation for indlagte
- Forløbsassistenter til:
 - Graviditetskløe
 - Post-operative patienter
 - Hovedpinekalender
 - Cystisk fibrose
 - Iskæmisk hjertesygdom
- PRO spørgeskemaer til:
 - Basal paliation
 - Diabetes
 - Hjertekost
- Fremtidens kalenderløsning
- Kliniker til kliniker konsultation

Sidst men ikke mindst!

- Udbredelse af vores eksisterende løsninger



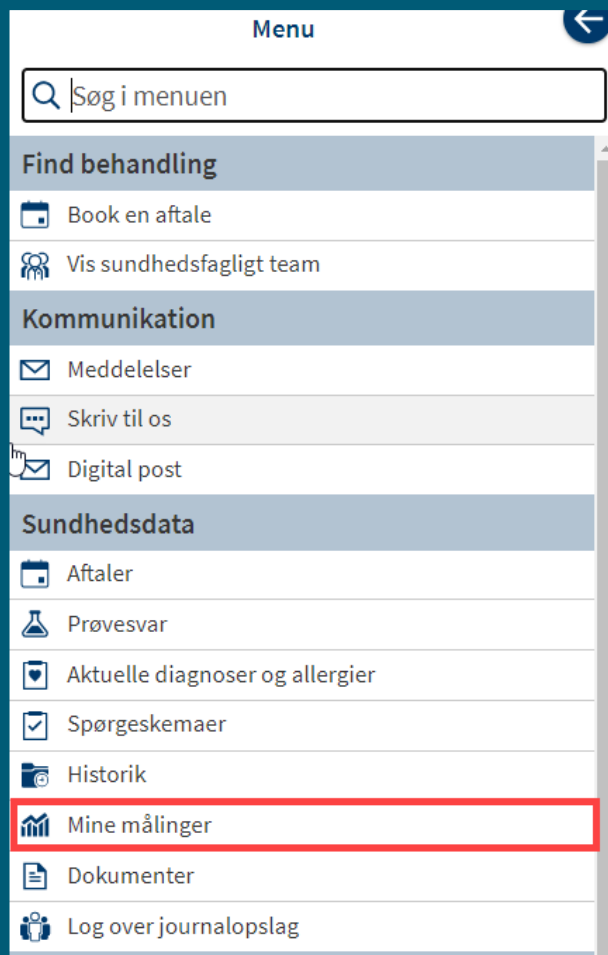
Eksempel på hjemmemålinger MinSP

En mulighed for patienter til at måle vitale værdier i deres eget hjem

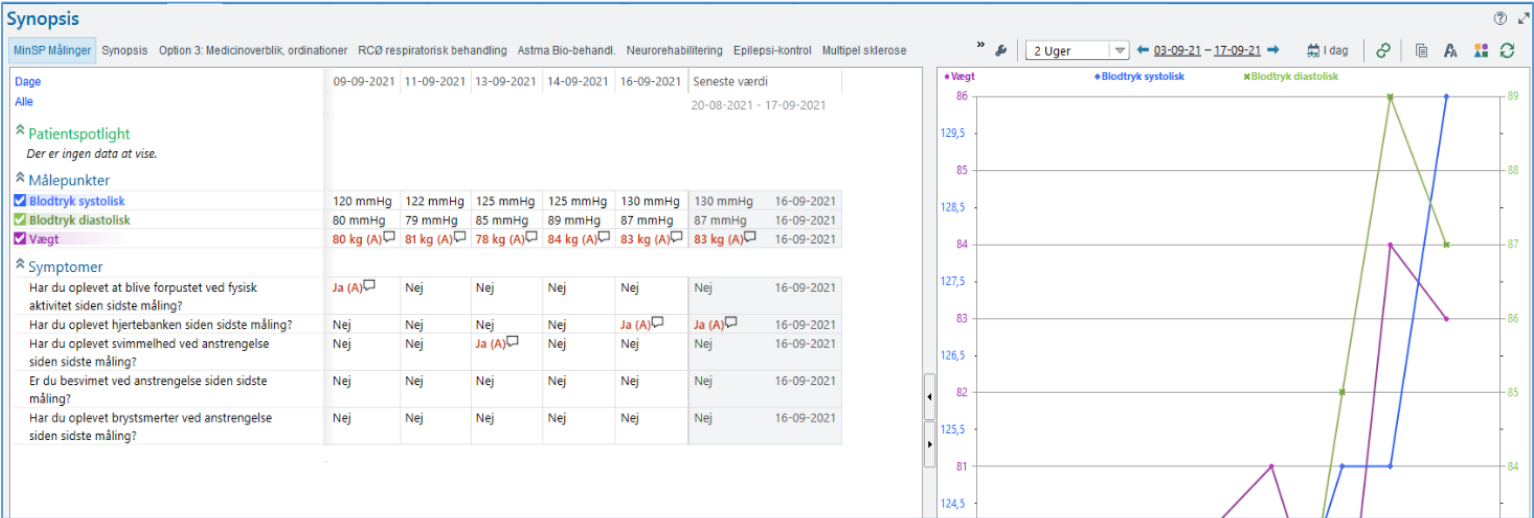
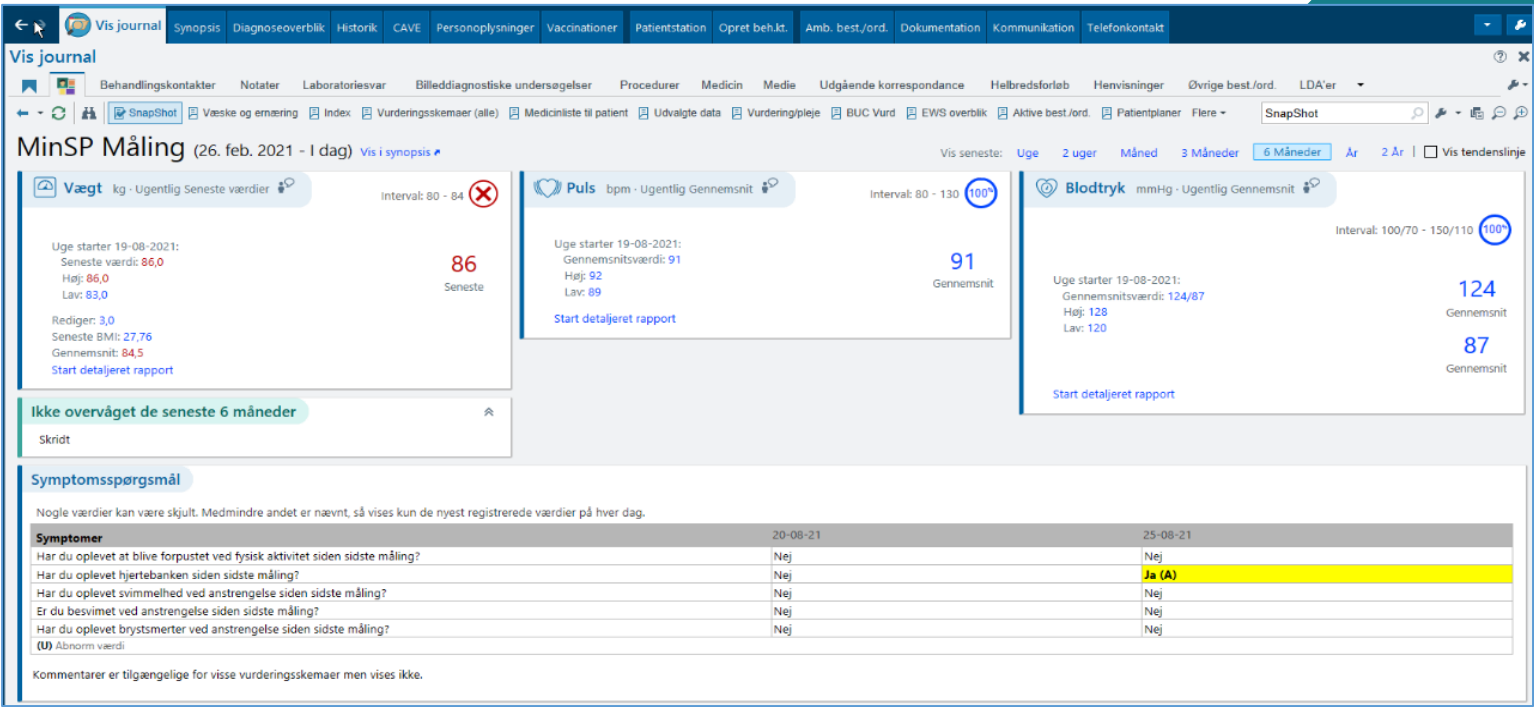
- Patienten kan måle og besvar spørgeskema:
 - Vægt
 - Blodtryk
 - Blodsukker
 - SAT (iltmætning)
 - Peakflow
 - CTG
- Fungerer via MinSP appen
 - Kan kobles op til udstyr som automatisk registrer målingerne
 - Eksklusivt til iOS
 - Via manuelle indtastninger på Android telefoner
- Tilgås fra patientens egen mobil eller web

Kan bruges i forskellige situationer

- F.eks. patienter der går til hyppige kontroller.
- VAS, PRO tilæg til video kons.



Kliniker visning af de målinger og spørgsmål patienterne har udfyldt



Foranalyse frem mod Personaer

Sammenhæng mellem personaer og øvrigt rammeværk



Fokusområde
Patientinddragelse

I CIMT arbejder vi agilt med udgangspunkt i rammeværket safe. Safe er meget inspireret af Lean og Design thinking, og opererer også med begrebet Personaer. Mange af vores udviklere har arbejdet med design thinking på studiet. Vores arbejde med personaer er et første skridt mod en mere systematisk inddragelse af designthinking i udviklingsarbejdet. Men der er langt mere vi gerne vil i gang med.

Derudover arbejder vi med tæt slutbrugerinvolvering i udviklingsarbejdet, hvor vi i øjeblikket arbejder meget med, at blive bedre til at lave tidlige muck ups. Vi er ved at teste værktøjer hertil, og tester lige nu gratis versionen af Figma og Miro board til formålet, men der er flere i spil.

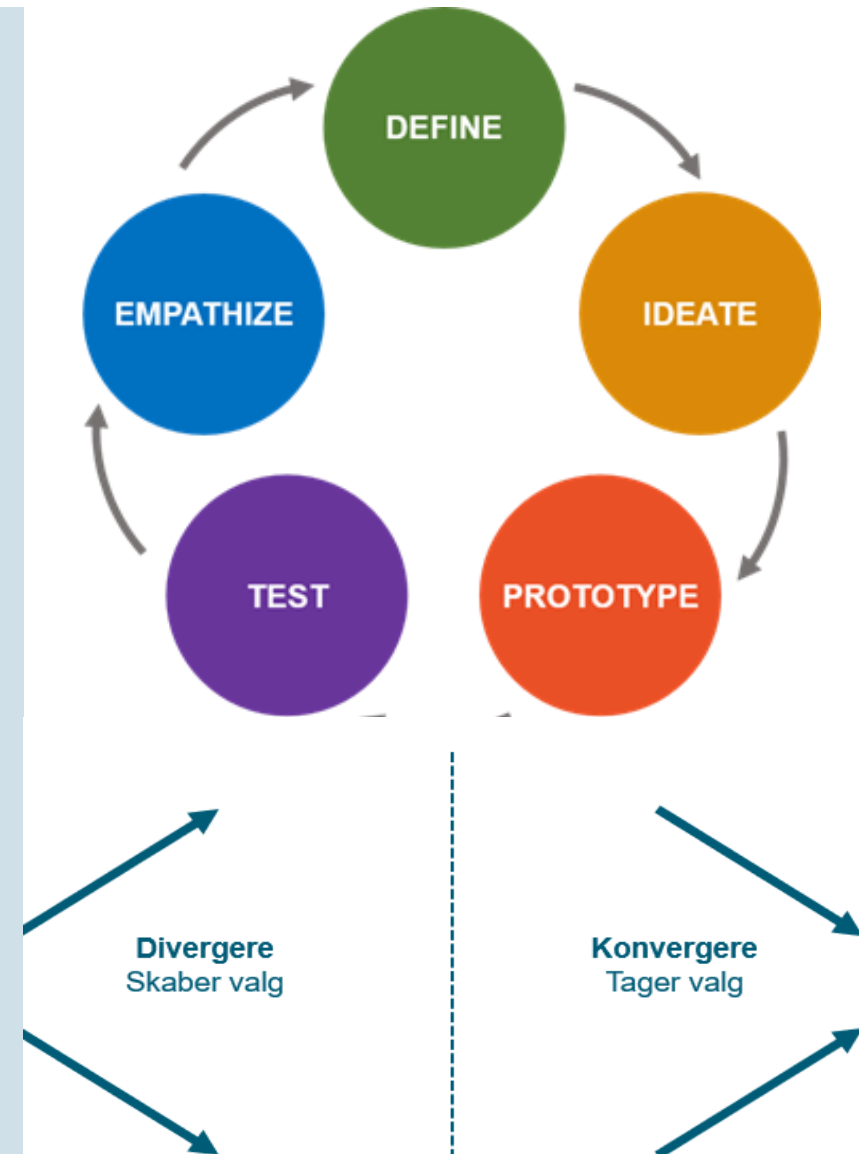
Vi har i nogle år arbejdet med "tænke højt test", det er et værktøj der altid giver et stort udbytte, og kan anvende i flere faser. Lige fra den første muck up, til en gamle eksisterende løsning som man ønsker review af.

Godt og svært ved designthinking



Fokusområde
Patientinddragelse

1. **GODT** Der er mange styrker ved designthinking. Dem der fylder mest hos mig pt er;
 - **Det giver et bedre billede af brugerens samlede kontekst** som løsningen skal fungere i, virker den ikke i konteksten bliver den formentligt aldrig implementeret selvom den selvstændigt er teknisk god.
 - **Metoden tvinger til tidlig brugerinvolvering**, som ellers kan være lidt utryk at være i og derfor udskydes. Med tidlig involvering spares mange ressourcer på et gå ned af forkerte løsningsveje.
 - **Metoden sikrer fokus på at løse det egentlige problem.** Ofte har man som udvikler nogle interesser, som har forelsket sig i en løsning, som de tror løser deres problem, fordi de har set det ske et andet sted. Mens hvis årsagerne til de andres problem, var andre, er det ikke sikkert løsningen giver samme resultat. Man skal forstå problemet og årsagerne for at kunne løse det
 - **Metoden er iterativ** så man udnytter, at både udvikler og slutbrugere bliver klogere på behov og funktionalitet i takt med at protyper testes. Fremfor at lægge sig fast på en løsning, der bygger på den viden, man havde den dag opgaven blev stillet.
2. **SVÆRT.** Man skal være god til at styre processen. Man skal åben og nysgerrig i perioder, men også være god til at beslutte og komme videre (divergere/konvergere, se også dobbelt diamond). Man skal være iterativ men også stoppe på et tidspunkt, for det kan altid blive bedre, men ressourcer går fra andre behov/projekter.

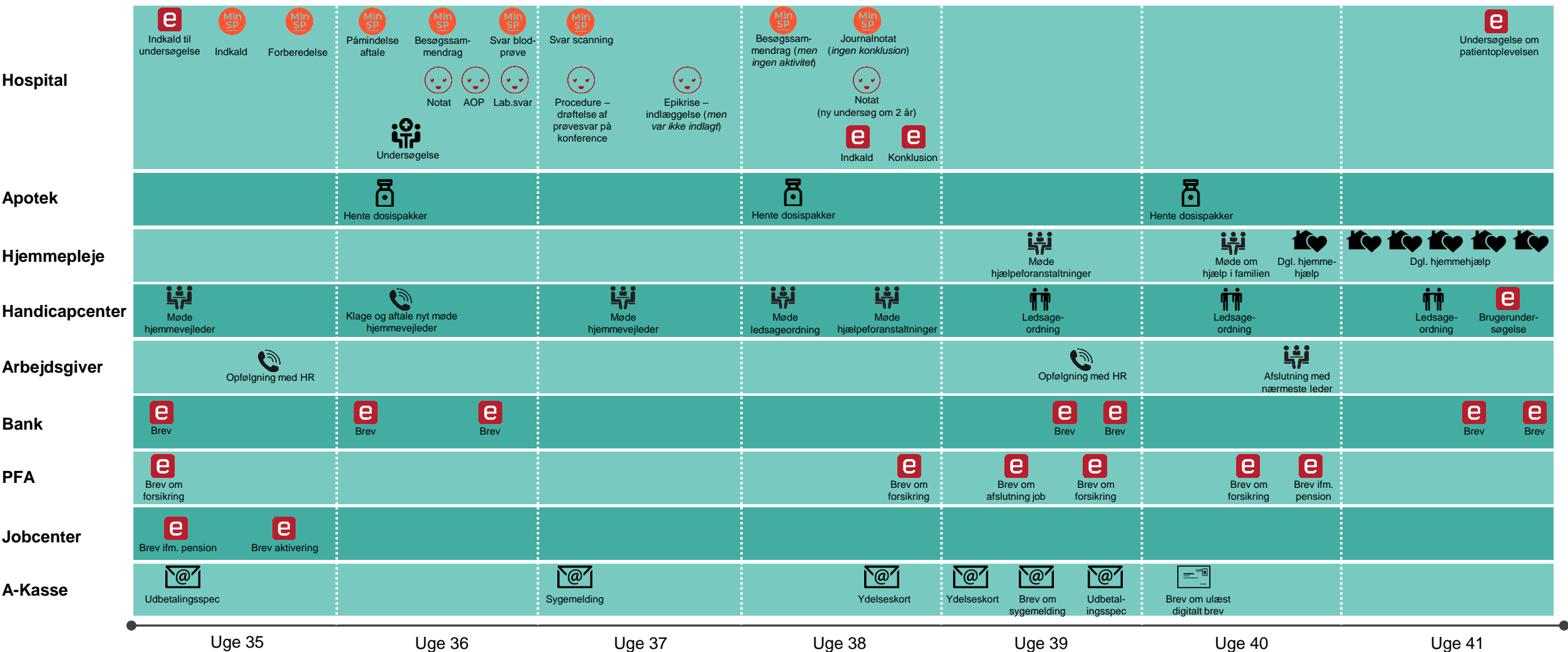


7 uger i en pårørendes liv til en hjerneskadet kone (53)

Bent pårørende er pt. sygemeldt med stress.

Bent er ”projektleder” på parrets liv og konens sygdom, men alt for mange instanser og kanaler kæmper dagligt om opmærksomhed.

Learning: Vi skal se vores bruger fra hans perspektiv og have indsigt i og respekt for den kontekst, vi henvender os til ham i – vi skal tænke i brugerens helheden og have fokus på at gøre det enklere for ham at være og agere i den.



PATIENTER / PÅRØRENDE



PROJEKTLEDER PÅ EGEN SYGDOM



MANGLER OVERBLIK



FØLER SIG IKKE SET – HØRT – MÆRKET



KANALFORVIRRING



MANGLENDE INDIVIDUALISERING



Region
Hovedstaden



Persona'er - MinSP

Hvad er en persona?

- En fiktiv person baseret på **rigtige data**.
- Hver persona repræsenterer en gruppe af vores brugere med samme 'karakteristika'.
- Typisk har man 4-6 persona'er.



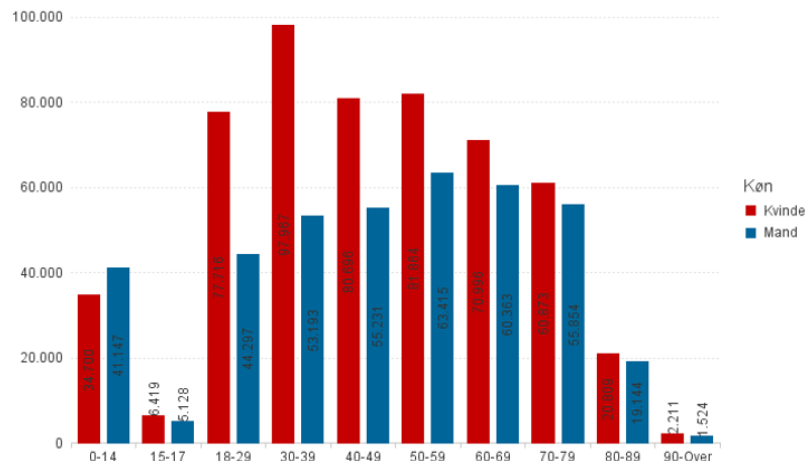
Persona

Fiktiv person
baseret på
rigtige data

Baggrundsmateriale

- Interviews med patienter.
- Data fra MinSP (web og app).
- Data fra MinSP brugerpanel (2.000 borgere).
- Sparring med Lene Nielsen – Persona-ekspert (PhD), ITU.

Klar overvægt af kvindelige brugere. Især i den alder hvor der børn og gamle i familien!



Hvorfor persona'er?

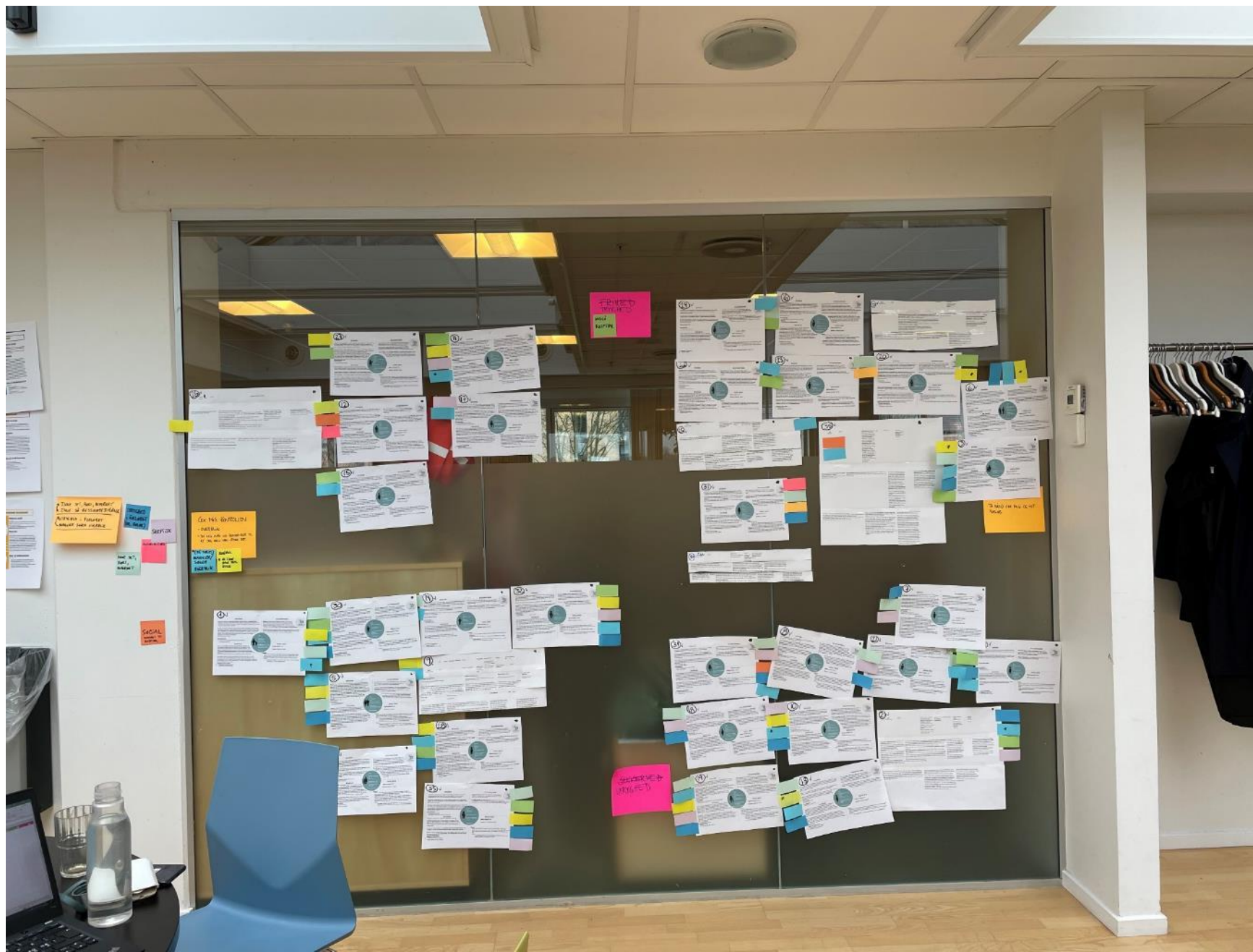
- Vi kan ikke favne alle brugere hele tiden
- Sikrer vi husker alle bruger-typer og har samme billede af dem og fælles forståelse for dem.
- Som hovedfigurer i film, ser vi dem fra mange sider – ofte kontrastfyldte – og skaber empati og forståelse for dem – og vi bliver engagerede.
- Til sammenligning indeholder stereotyper ofte kun ét karaktertræk.'
- Alternativet er, at vi ubevidst tænker på en bruger, der ligner os selv



Persona

Fiktiv person
baseret på
rigtige data

Mønster- dannelse



KONTROL

* vil ikke have den rolle

*(PÅ TVÆRS)
MANGLER/
SØGER
OVERBLIK

AUTORI E TESI

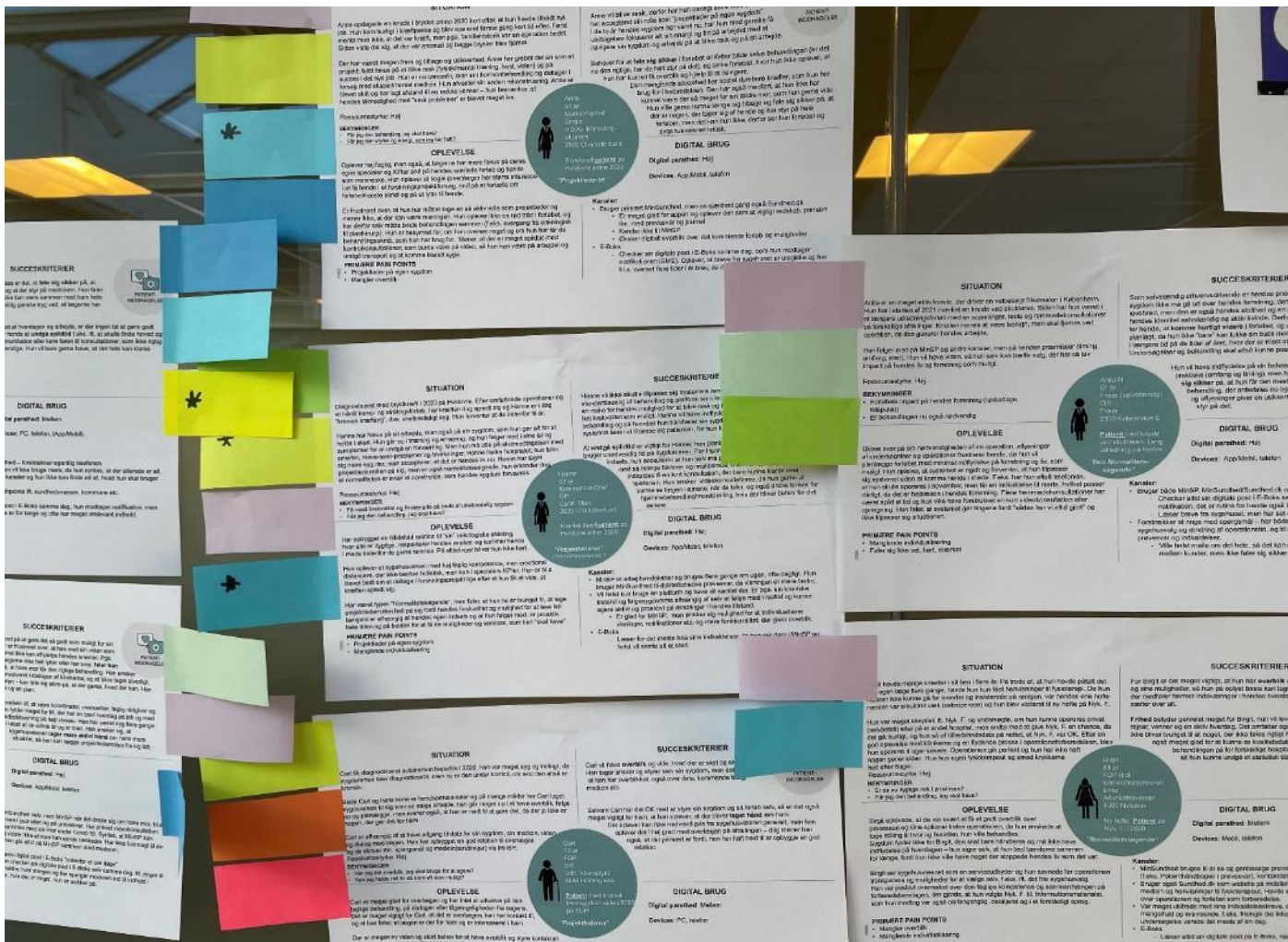
ILKE SET,
HART,
MARKET

SVÆRT
VED AT
LÆSE

UNDGÅ
HOSPITAL

UTRYGHED
i FORLØBET
(NL FORLØB)

SOCIAL
KONTAKT ZU
HOSPITAL



Hvad med sygdom?

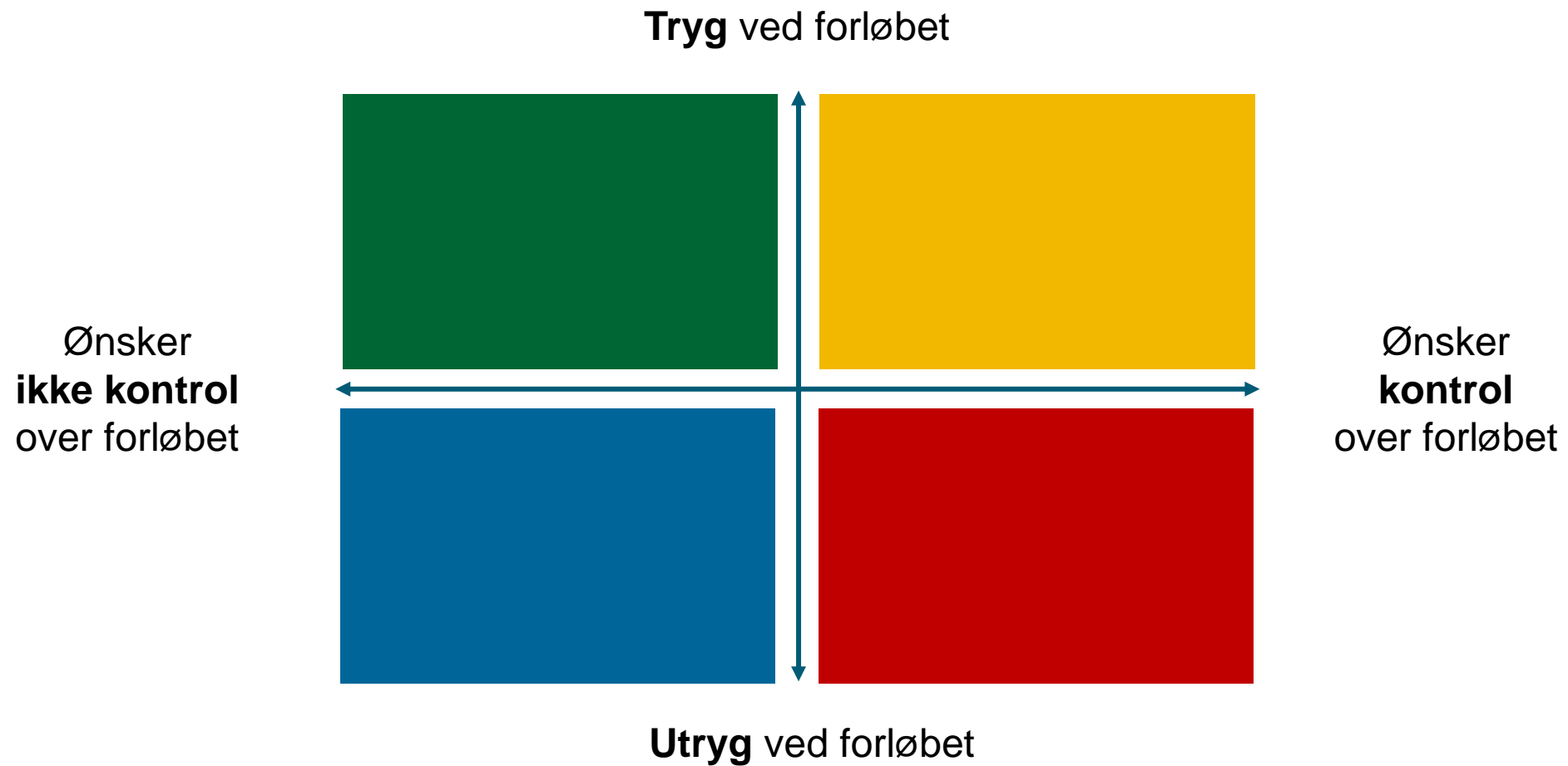
- Normalt 4-6 persona'er - men der findes virkelig mange sygdomme!
- Hvordan vælger vi, hvilke sygdomme?
- Løsning: De får INGEN sygdom!
- Vi fortæller, om de er kronisk syge, multisyge, i et pakke-forløb etc.
- Så kan vi altid give dem den relevante sygdom afhængig af casen/featuren.



Persona

Fiktiv person
baseret på
rigtige data

Mønstre ud fra interviews

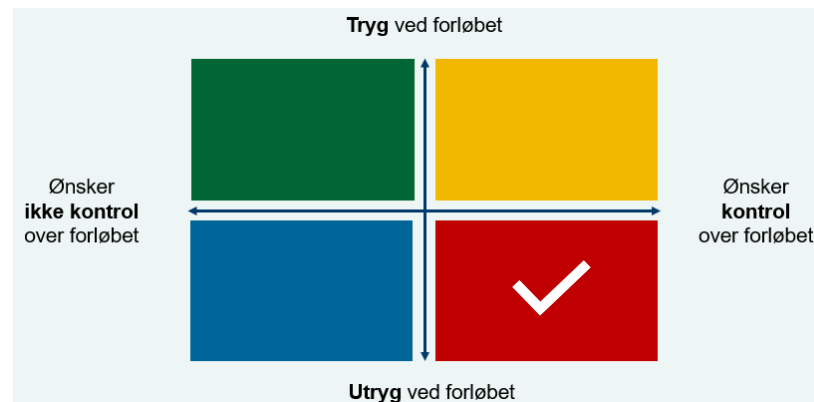




Kenneth

Patient

Kroniker
Multisyg



Utryg - fordi han ikke er sikker på lægerne har det fulde billede af hans forskellige sygdomme.

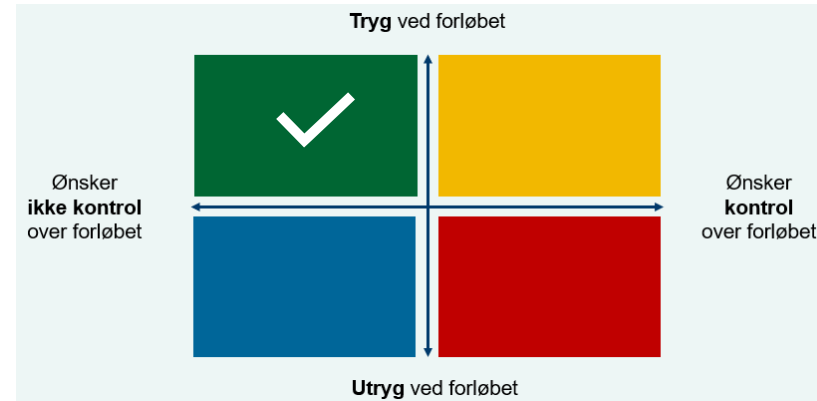
Ønsker kontrol - fordi han er bange for konsekvenserne, hvis lægerne overser noget.



Jette

Patient

Kroniker



Tryg - fordi hun tror på, at lægerne har styr på det og ved, hvad der skal gøres.

Ønsker ikke kontrol - fordi det tager for meget tid fra forretningen og kunderne og minder hende om sygdommen.

Inddragelse af udviklings-teams

- 3 workshops, 35 kolleger
- Alle skal føle ejerskab
- Vælge billeder...
- Vælge navne...
- Input til beskrivelser...





Min
SP

PERSONA 3: Navn?

Utryk + Boks Kontrol

Kvinde

55 år

Patient

Marianne Jensen

1. Indledning

Emne

Beskrivelse

Klinisk

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

Udvalgte

RESSOURCE -
SMÅRBE
NÅR HØJ -
FØR HØJ -
KULT. ANVÆT
MIDT SMÅRBE

INTERAKTIV
KOMBI
UTRUK + KONTROL

VERKET SYG
I KONTROL
TID

Lisbeth
Lone
Mette
Karin
Solve

- Afholdt workshop med Lene Nielsen (persona-ekspert) og Kevin Doyle (amerikansk manuskriptforfatter)
- Hvad er det der gør, at man får empati for en person?
- Hvad gør en manuskriptforfatter for at skabe denne empati?
- For hver persona: Her vil jeg gerne vide mere...
- Måske skal vi kun have 5 persona'er...



Vores 6 persona'er



Kenneth

51 år

Patient
Kroniker
Multisyg



Susanne

46 år

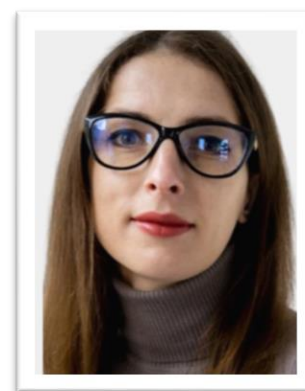
Pårørende
Syg datter



Lotte

56 år

Patient
Pakkeforløb



Amira

29 år

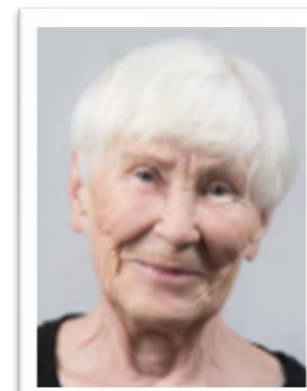
Pårørende
Syg mor



Jette

61 år

Patient
Kroniker



Lis

75 år

Patient
Kroniker

"Som om jeg skulle bevise, hvor
syg jeg faktisk er..."

LIVSSITUATIONEN

Kenneth er fraskilt og bor alene, men er sammen med kæresten, Helene, to til tre gange om ugen. Han har to voksne børn, som han kun ser sjældent, da de begge bor langt væk. Han har været syg i mange år og blev førtidspensionist for fire år siden. I samme periode blev han skilt, da forløbet tog hårdt på forholdet. Det har været svært at stoppe med at arbejde og miste sine kolleger.

KENNETH



"Hvis jeg ikke kan følge med på MinSP
og selv holde styr på det, så dør jeg."

FRITIDEN

Det har været en lang og hård kamp at få førtidspension, og det tog al Kenneths fritid. Han er stadig mærket af de mange møder og skrivelser, som det krævede. Han har få tætte venner fra oldboys fodboldholdet, hvor han nu kun er med som tilskuer og til tredje halvleg, hvor de tager en øl og hygger sig.

SYGDOMMEN

Kenneth skal til konsultation hver 3. måned. Han vil helst virtuelt hvis muligt, fordi hospitalet stresser ham. Da han er multisyg, er der mange journaler og prøvesvar at holde styr på, og det er svært at få et overblik. Han har oplevet at få forkert medicin, og han er sikker på, at hans egen viden og indsats er afgørende for, hvor længe han lever.

OPLEVELSEN AF FORLØBET

Ønsker kontrol	●	●	●	●	●	●
Tryk	●	●	●	●	●	●
Ønsker overblik	●	●	●	●	●	●
Føler sig set, hørt, mærket	●	●	●	●	●	●

PATIENT

Kronisk syg + multisyg

51 år

Førtidspensionist (tidl. elektriker)

Bor alene, kæreste, to børn

Bor 17 km fra hospitalet

Min
Sundheds—
platform

TEKNOLOGIEN

Han holder øje med loggen i både MinSP og MinSundhed for at se, om lægerne har set prøvesvarene, og han logger på, så snart der er nyt. Hvis der er noget, der driller med teknologien, eller noget der er forkert i svarene, så ringer han til supporten. Han er normalt et roligt gemyt, men hvis han ikke kan regne med det, han ser, så bliver han frustreret og råber op.

BRUGEN AF TEKNOLOGI

MinSP app	●	●	●	●	●	●
MinSundhed app	●	●	●	●	●	●
Søger viden andre steder	●	●	●	●	●	●

"Motivationen for studiet er der ikke altid..."

LIVSSITUATIONEN

Susanne bor sammen med sin mand Peter og deres to børn, Emma, 14 år, og William, 10 år. Emma har været syg, siden hun blev født, og

SUSANNE



"Jeg er nødt til at koordinere og forberede alt omkring sygdommen og behandlingen, så min datter får et så normalt liv som muligt."

FRITIDEN

Susanne synes, det er svært at få tid til sig selv og til at læse og forberede sig til studiet ved siden af Emmas behov.

Hun er træt efter nogle frustrerende år med kamp med kommunen for at få den rigtige hjælp, og hun har måttet gå et semester om. Det føler hun er et nederlag.

SYGDOMMEN

Susanne tager med Emma til kontrol på sygehuset hver måned. Hun koordinerer alt - aftaler med ergoterapeut, egen læge og skole. Emmas situation er skrøbelig, og de mindste udsving kan vælte læsset og medføre, at Emma må indlægges og miste kontakten med sin klasse og sit sociale liv.

Hun ville ønske, at nogen kunne hjælpe hende med koordinering af datterens liv og sygdom og oplever det som en (for) stor opgave at tage sig af datterens sygdom.

OPLEVELSEN AF FORLØBET

Ønsker kontrol	●	●	●	●	●	●
Tryk	●	●	●	●	●	●
Ønsker overblik	●	●	●	●	●	●
Føler sig set, hørt, mærket	●	●	●	●	●	●

PÅRØRENDE

Syg datter

46 år

Studerer til pædagog
(tidl. butiksassistent)

Gift, to børn

Bor 38 km fra hospitalet

Min
Sundheds—
platform

TEKNOLOGIEN

Emmas værdier skal måles hver dag og registreres i MinSP for at holde styr på sygdommen. Når der er nyt i MinSP, tjekker hun det med det samme.

Er der udsving i Emmas tal, ringer afdelingen, og det kan medføre ændring i medicin eller indlæggelse – det er meget stressende. Kontaktsygeplejersken er den eneste som 'ser' hende: "Hun er min reddende engel".

BRUGEN AF TEKNOLOGI

MinSP app	●	●	●	●	●	●
MinSundhed app	●	●	●	●	●	●
Søger viden andre steder	●	●	●	●	●	●

"Jeg frygter at blive fyret..."

LOTTE

"Jeg skal være projektleder på min sygdom – der er ingen hjælp at få."

LIVSSITUATIONEN

Lotte er fraskilt og bor alene. Hun besøger ofte sin mor, som også bor alene lige rundt om hjørnet. Ofte handler Lotte for sin mor, køber ind til nogle dage, og så spiser de sammen. Moren er Lottes nærmeste og fortrolige, og Lotte deler alle sine frustrationer omkring sygdommen med hende. På gymnasiet arbejder Lottes bedste veninde også. De går begge op i deres arbejde og hjælper hinanden med sparring omkring undervisning og pensum.



FRITIDEN

Lotte læser meget, gerne historiske romaner, og nyder at rejse og tage på kunstudstillinger. Hun håber på, at hun snart bliver rask og kan rejse længere væk igen. Lotte savner sit normale liv, hvor der var fokus på hende som et helt menneske. Lige nu føler hun sig reduceret til at være en diagnose. Når afdelingen planlægger konsultationer, oplever hun manglende respekt for, at hun har mange andre ting at holde styr på end sygdommen.

SYGDOMMEN

Lotte har aldrig været alvorligt syg før, så det var noget af et chok at blive indkaldt til undersøgelser og få konstateret en livstruende sygdom.

Indenfor det sidste år har der været perioder, hvor Lotte ikke har kunnet passe sit arbejde og har set sine hold blive overtaget af vikarer. Lotte frygter at blive fyret, hvis hun fortsat må sygemelde sig – det er svært for gymnasiet at få kabalen til at gå op – og Lotte hader at være til besvær.

OPLEVELSEN AF FORLØBET

Ønsker kontrol	●	●	●	●	●	●
Tryk	●	●	●	●	●	●
Ønsker overblik	●	●	●	●	●	●
Føler sig set, hørt, mærket	●	●	●	●	●	●

PATIENT Pakkeforløb

56 år

Gymnasielærer

Single, fraskilt, få gode venner

Bor 11 km fra hospitalet

Min
Sundheds—
platform

TEKNOLOGIEN

Oftentimes må hun tage en hel dag fri for 20 minutters samtale, fordi der altid er ventetider. Hun har spurgt ind til videomøder, men det siger de ikke er muligt.

Lotte føler det ret uoverskueligt at gå ind på MinSP eller MinSundhed. Der er så meget derinde, og det er svært at finde ud af, hvad der er vigtigt. Det stresser hende at få besked fra hospitalet fredag eftermiddag eller en SMS om natten: "Jeg vil selv kunne indrette det, så det passer til mig".

BRUGEN AF TEKNOLOGI

MinSP app	●	●	●	●	●	●
MinSundhed app	●	●	●	●	●	●
Søger viden andre steder	●	●	●	●	●	●

"Der har ikke været overskud til andre ting..."

LIVSSITUATIONEN

Amiras mor på 51 år har været syg de sidste to år, hvor Amira har været nødt til at hjælpe og støtte hende og familien.

Amiras far har svært ved at håndtere sygdommen. Han er blevet meget stille og er gået lidt i stå. Hendes to yngre brødre, som stadig bor hjemme, har travlt med venner og uddannelse. Amira finder det naturligt, at hun som storesøster påtager sig ansvaret for familien.

SYGDOMMEN

Amiras mor forstår alt på dansk, men har svært ved at udtrykke sig. Det er en stor barriere i mødet med lægerne, så Amira deltager altid i sin mors konsultationer for at sikre, at der bliver lyttet til hende.

Amira bruger meget tid på at læse journaler, prøvesvar og tale med sin mor om resultaterne for at være klar og sikker på, at moren bliver hørt til konsultationerne.

OPLEVELSEN AF FORLØBET

Ønsker kontrol	●	●	●	●	●	●
Tryk	●	●	●	●	●	●
Ønsker overblik	●	●	●	●	●	●
Føler sig set, hørt, mærket	●	●	●	●	●	●

AMIRA



PÅRØRENDE

Syg mor

29 år

Jurist (p.t. sygemeldt)

Single, har to nære veninder

Bor 3 km fra hospitalet

Min
Sundheds—
platform

"Jeg drukner i breve, møder mm. Jeg har ikke kræfter til selv at komme i gang igen. Min mor er blevet et fuldtidsjob."

FRITIDEN

De sidste par år er gået med at passe moren og familien. Da moren lige var blev opereret, flyttede Amira hjem og hjalp til med madlavning, rengøring og sygepleje.

Det blev for meget oveni et fuldtidsarbejde, og hun blev sygemeldt med stress og kan slet ikke overskue at vende tilbage, så længe moren er syg.

TEKNOLOGIEN

Amira bruger sin mors telefon til at gå på sin mors MinSP, og er nødt til at være hos hende for at tjekke om der er nyt.

Hun så i et brev fra hospitalet, at det var muligt at installere MinSP app'en, så det gjorde hun på morens telefon.

Moren bruger ikke MinSP, så Amira er nødt til at være hos hende, for at tjekke det nyeste. Det er stressende og tager meget tid.

BRUGEN AF TEKNOLOGI

MinSP app	●	●	●	●	●	●
MinSundhed app	●	●	●	●	●	●
Søger viden andre steder	●	●	●	●	●	●

*"Så længe jeg kan passe mit arbejde,
klager jeg ikke ..."*

LIVSSITUATIONEN

Jette er gift med Henrik, som er journalist på lokalbladet. Sammen har de datteren, Lisa, på 27 år, som bor og studerer i København.

Jette har egen frisørsalon med to ansatte. Hun har altid arbejdet meget og har en håndfuld gode veninder, som hun prioriterer at se én gang om måneden.

SYGDOMMEN

Jette har været kronisk syg i ca. 10 år. Det kom snigende, men så længe hun kan passe sit arbejde, så klager hun ikke. Hun er tilknyttet en rigtig god afdeling, hvor hun føler, hun kender lægen og sekretæren og får den rigtige behandling. De jævnlige konsultationer hiver for meget tid ud af hendes hverdag – der skal jo omsættes en del, så der kan udbetales løn hver måned. Jette synes, at systemet er for rigtigt: Hvorfor skal hun tilpasse sig systemet, i stedet for omvendt?

OPLEVELSEN AF FORLØBET

Ønsker kontrol	●	●	●	●	●	●
Tryk	●	●	●	●	●	●
Ønsker overblik	●	●	●	●	●	●
Føler sig set, hørt, mærket	●	●	●	●	●	●

JETTE



PATIENT Kroniker

61 år

Selvstændig frisør

Gift, et barn, få gode veninder,

mange bekendte

Bor 150 km fra hospitalet

Min
Sundheds—
platform

*"15 minutters snak på hospitalet om ingenting
– burde gøres over video, der er ingen respekt
for min tid og min forretning."*

FRITIDEN

Jette elsker sit hus og sin have, så den sparsomme fritid bruges ofte på indretning og ture til planteskolen. Nogle gange må Henrik ud og grave huller, da hun ikke selv kan klare det længere. Henrik og Jette bor i et rækkehus, som de har betalt ud. Det giver en vis ro ikke at skulle bekymre sig om den del, også selvom Jettes tilstand skulle blive forværret.

TEKNOLOGIEN

Jette ville foretrække selv at kunne bestille tider til konsultation og genoptræning, og at de blev holdt over video. Hun går også til kontrol hos egen læge og bliver forvirret over at se prøvesvar i forskellige apps. Hun har tidligere brugt MinSP, men nu bruger hun bare MinSundhed, og det fungerer fint. Det stresser hende, hvis hun forstyrres af notifikationer og opkald fra afdelingen midt i en kunde, og hun bliver lidt kort for hovedet.

BRUGEN AF TEKNOLOGI

MinSP app	●	●	●	●	●	●
MinSundhed app	●	●	●	●	●	●
Søger viden andre steder	●	●	●	●	●	●

"Hvis jeg har styr på min sygdom, så kan jeg leve livet..."

LIVSSITUATIONEN

Lis og Søren har været gift i 49 år, de er begge pensionister. Deres tre voksne børn har travlt med karrierer og familien. De samles gerne til højtidere og fødselsdage, og derimellem inviterer Lis og Søren gerne dem, der har tid, til brunch eller aftensmad. De bor stadig i hus, selvom det er lidt stort i hverdagen, hvor de ofte er ude. Da Lis blev syg, overvejede de at sælge, men det virkede uoverkommeligt dengang, og nu er det rart at have plads til, at familien fra Fyn kan overnatte.



LIS

"Når der er noget, så ringer jeg til afdelingen, gerne kl. 8 om morgenen. Det er hurtigere og man får det hele afklaret."

FRITIDEN

Lis er en meget aktiv folkepensionist. Hun træner sammen med nogle veninder og går op i sund kost. Hun går også til yoga et par gange om ugen. Hun elsker den ro, det giver. Søren og Lis er glade for at rejse, gå i teateret og tage på udstillinger – gerne sammen med gode venner. De fokuserer på god livskvalitet - trods sygdommen - og at få et langt liv sammen.

SYGDOMMEN

Lis har været kronisk syg i flere år, men der er kontrol over sygdommen, selv om der af og til skal justeres i medicineringen. Lis udfordrer gerne lægerne i forhold til det nyeste indenfor sygdommen og stiller spørgsmål til alternative behandlingsmetoder. Når hun fortæller lægerne, at yoga gør, at hun har færre smerter, går de ikke ind i det. Det er hun skuffet over. Hun ville ønske, at sygehusvæsenet var mere holistisk, og at der kunne indgå alternativ behandling.

OPLEVELSEN AF FORLØBET

Ønsker kontrol	●	●	●	●	●	●
Tryk	●	●	●	●	●	●
Ønsker overblik	●	●	●	●	●	●
Føler sig set, hørt, mærket	●	●	●	●	●	●

PATIENT Kroniker

79 år

Folkepensionist

(tidl. statsautoriseret revisor)

Gift, tre børn, børnebørn,

mange gode venner

Bor 9 km fra nærmeste hospital

Min
Sundheds—
platform

TEKNOLOGIEN

Lis søger information alle steder og bruger både MinSP og MinSundhed – den ene supplerer den anden og jo mere hun har styr på sin sygdom, jo mere frihed har hun til andre ting. Hun kunne godt tænke sig, at der var mindre spildtid på hospitalet og ville foretrække at holde møderne over video, så hun kan bruge tiden derhjemme, hvis der er ventetid.

BRUGEN AF TEKNOLOGI

MinSP app	●	●	●	●	●	●
MinSundhed app	●	●	●	●	●	●
Søger viden andre steder	●	●	●	●	●	●