



PATIENT- INDDRAGELSE

Brugerundersøgelse af MinSP: Fem brugertyper

Indhold

	Slide nr.
Vision for FO-Patientinddragelse	4
Baggrund og formål	8
Metoder	10
Resultater	17
Konklusion	24
Bilag	26

Oplægget og brugertyperne er udarbejdet af Rikke Gut og Ulla Møller Hansen fra Center for Patientinddragelse for Fokusområde Patientinddragelse.

Vision for fokusområdet 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.

Succeskriterier for Min Sundhedsplatform

MinSP er en succes, når den:



PATIENT-
INDDRAGELSE

- Understøtter fleksibel og sikker kommunikation mellem sundhedspersonale og patient.
- Giver overblik over egne eller pårørendes sundhedsoplysninger.
- Giver patienten mulighed for at tage aktiv del af planlægning og gennemførelse af egen behandling og fokusere behandlingen mod den samlede livskvalitet.

- Understøtter de nationale mål for bedre sammenhæng; kvalitet og geografisk lighed i sundhedsvæsenet:
 - Bedre sammenhængende patientforløb
 - Behandling af høj kvalitet
 - Hurtig udredning og behandling
 - Øget patientinddragelse
 - Mere effektivt sundhedsvæsen
- Tager udgangspunkt i patientens egne ressourcer med mulighed for inddragelse af pårørende.

Hvad er ønsket med brugerundersøgelsen?

Forstå brugernes behov og ønsker



FO-ledelsen ønsker at få udarbejdet en kvalitativ brugerundersøgelse af MinSP til brug for det fremtidige arbejde med MinSP.

- Ønsket er at få indblik i:
 - Brugsmønstre/brugertyper
 - Hvilke nuværende funktionaliteter der giver brugerne mest værdi?
 - Hvad brugerne oplever fungerer godt i dag?
 - Hvad brugerne oplever fungerer mindre godt?
 - Hvilke funktionaliteter brugerne ønsker udviklet/videreudviklet?

Kort sagt: Fokusområdet ønsker at kende brugerne og deres behov og ønsker, så det sikres, at den udvikling, der prioriteres i fokusområdet, understøtter brugerne bedst muligt.

Projektorganisering

Brugerne med i projektets maskinrum



Projektorganisering

- Opdragsgiver: Fokusområdeledelsen ved Søren Bredkjær og Charlotte Rothenborg
- Leverandør: Center for Patientinddragelse (CPI) ved Rikke Gut og Ulla Møller Hansen
- Arbejdsgruppe: Charlotte Rothenborg (projektleder, Fokusområdet), Frederik Valmin (kommunikationskonsulent, Patientsupporten), Laila Royal Rasmussen (UX Manager, CIMT), Jonna Kielstrøm og Jette Bay (brugerrepræsentanter fra Patient- og pårørendepanelet) samt Rikke Gut og Ulla Møller Hansen fra Center for Patientinddragelse.

Kvalitetssikring

- Klinisk rådgivergruppe for MinSP
- Patient- og pårørendepanel for MinSP

Baggrund for undersøgelsen

Et uudnyttet potentiale for patientinddragelse



- På patientportalen Min Sundhedsplatform (MinSP) kan patienter få adgang til information og prøvesvar, booke tider i et ambulatorium, svare på spørgeskemaer, indrapportere egne tal og værdier samt kommunikation med behandlerne.
- I Region Hovedstaden og Region Sjælland er MinSP tilgængelig for alle patienter. Antallet af brugere på MinSP er støt stigende, men der er fortsat et stort potentiale for, at flere kan få glæde af MinSP.
- Fortsat brugerfokuseret udvikling af Min Sundhedsplatform er afgørende for, at flere patienter får glæde af de muligheder for information, deltagelse og interaktion, som MinSP muliggør.

Formål med undersøgelsen

Udvikling af brugertyper



FO-Patientinddragelse har bedt Center for Patientinddragelse om at udvikle et antal brugertyper, som FO-Patientinddragelse kan bruge i den fortsatte udvikling og udbredelse af MinSP.

- En brugertype er et fællesbillede på en udvalgt del af målgruppen.
- En brugertype kan ikke repræsentere hele målgruppen, og den kan heller ikke repræsentere en enkelt person.
- En brugertype afspejler en undergruppe af målgruppen, som har en række brugs-træk og karakteristika til fælles.

Brugertyper af MinSP

Hvad er det?



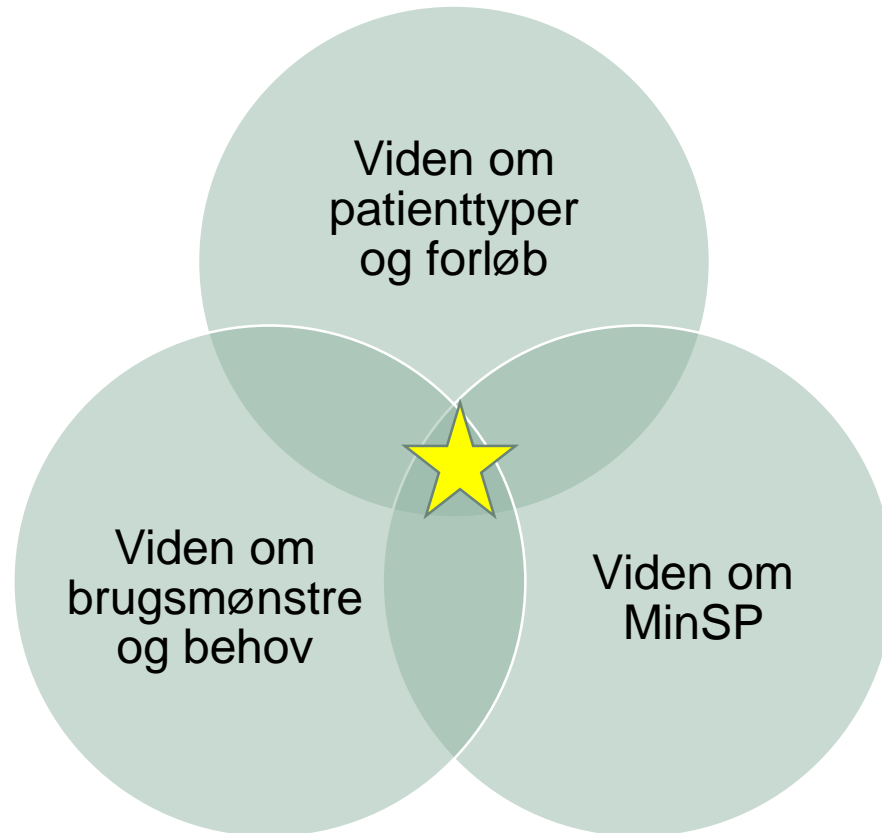
Brugertyper er en metode til at formidle kompleks viden på en måde, der er overskuelig, og som gør det muligt at leve sig ind i de mennesker, det handler om.

Brugertyper sætter ansigter på grupper af mennesker, som udgør en målgruppe, man gerne vil forstå bedre ved at:

- Fremme empati og skabe identifikation
- Segmentere og opdele i grupper
- Bundte viden og danne mønstre

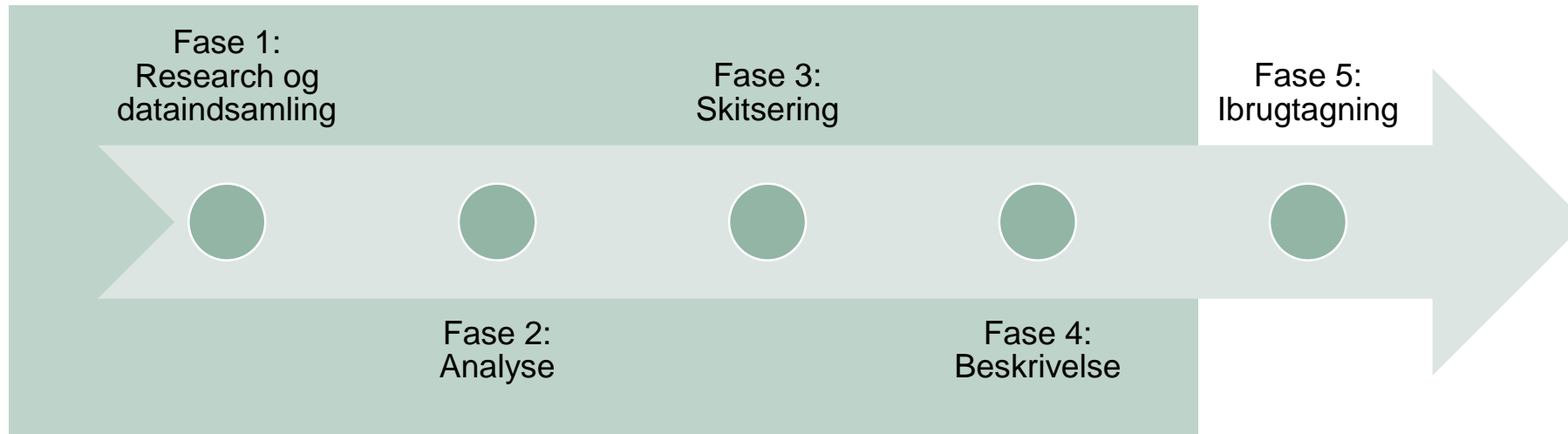
Brugertyper af MinSP

Tre videnstyper



Udvikling af brugertyper af MinSP

Fem faser



Udvikling af brugertyper af MinSP

Fase 1: Research og dataindsamling



CPI benyttede en palette af dataindsamlingsmetoder og datatyper til at opnå forståelse af brugernes behov og ønsker:

- Litteraturgennemgang
- Workshop med Patient- og pårørendepanelet (ni personer)
- Telefoninterview med 11 patienter rekrutteret via Patientsupporten
- Logbøger over MinSP-aktivitet blandt to aktive brugere
- Opgørelser over henvendelser til Patientsupporten (kvalitative og kvantitative data)

Udvikling af brugertyper af MinSP

Fase 2: Analyse



Interviewudskrifter og logbøger blev indlæst i Nvivo. Data blev kodet med afsæt i et kodetræ, som er informeret af både ønsker fra FO-Patientinddragelse, litteratur og empiri:

- Bruger-karakteristika
- Brugernes digitaliseringsgrad
- App vs. web
- Brugsmønstre af MinSP
- Barrierer for brug af MinSP
- Fremmere for brug af MinSP
- Handlinger som følge af MinSP brug
- Samlet oplevelse af MinSP
- Ønsker og behov

Hver af de overordnede kategorier er herefter gennemlæst og yderligere kategoriseret med henblik på at belyse variationen inden for kategorien.

Udvikling af brugertyper af MinSP

Fase 3: Skitsering



Det strukturerende tema for opdeling i brugertyper er patientforløb/brugertype ift. MinSP-brug:

- Multisyg patient
- Patient i intensivt kræftpakkeforløb
- Pårørende
- Patient med kronisk sygdom
- Patient med enkeltstående kontakt

Derudover er brugertyperne opdelt i betydningsbærende mønstre og centrale forskelle ift. to akser:

- Sundhedskompetencer – fra høj til lav sundhedskompetence
- Brug af MinSP – fra intensiv til sjælden brug

Skitsen til de fem brugertyper er kvalificeret i arbejdsgruppen.

Udvikling af brugertyper af MinSP

Fase 4: Beskrivelse



Brugertyperne er herefter polstret med de empiriske data. Variationen inden for hver kategori er så vidt muligt afspejlet på tværs af brugertyperne. Der er udviklet fem nuancerede portrætter af fiktive mennesker; fem brugertyper af MinSP.

De fem brugertyper er kvalitetssikret ved:

- At to klinikere har læst dem igennem med fokus på at kvalitetssikre de kliniske problemstillinger.
- At Patient- og pårørendepanelet har haft dem i høring med mulighed for at kommentere.

Resultater

De store linjer



- Mange er glade for MinSP, som gør det nemmere at holde styr på aftaler, se prøvesvar og følge med i behandlingen. Der er stor tilfredshed med Patientsupporten.
- Der er forvirring og undren over, hvad MinSP kan ift. MinSundhed og Minlæge
 - Det er uklart for mange, hvad gevinsten er ved at bruge MinSP ift. de andre portaler.
 - Flere oplever, at MinSundhed er nemmere at forstå og er mere overskuelig.
- Enkelte oplever, at MinSP ikke giver det ønskede og forventede overblik over forløb og vigtigste informationer.
- Brugere undrer sig over det manglende samarbejde om datadeling på tværs af sektorer.
- Brugere har ofte problemer med at forstå de lægefaglige termer og udtryk i MinSP.
- Det skaber forvirring hos brugerne, når administrative ændringer på SP-siden, fx en ændret røntgentid, giver generende og uforståelige notifikationer i MinSP.

Resultater

Fem brugertyper



Ny og intensiv bruger af MinSP
På vagt



Stabil og hyppig bruger af MinSP
På sporet



Ustabil bruger af MinSP
På vej væk








Kortvarig bruger af MinSP
Påpasselig



Sporadisk bruger af MinSP
På hælene

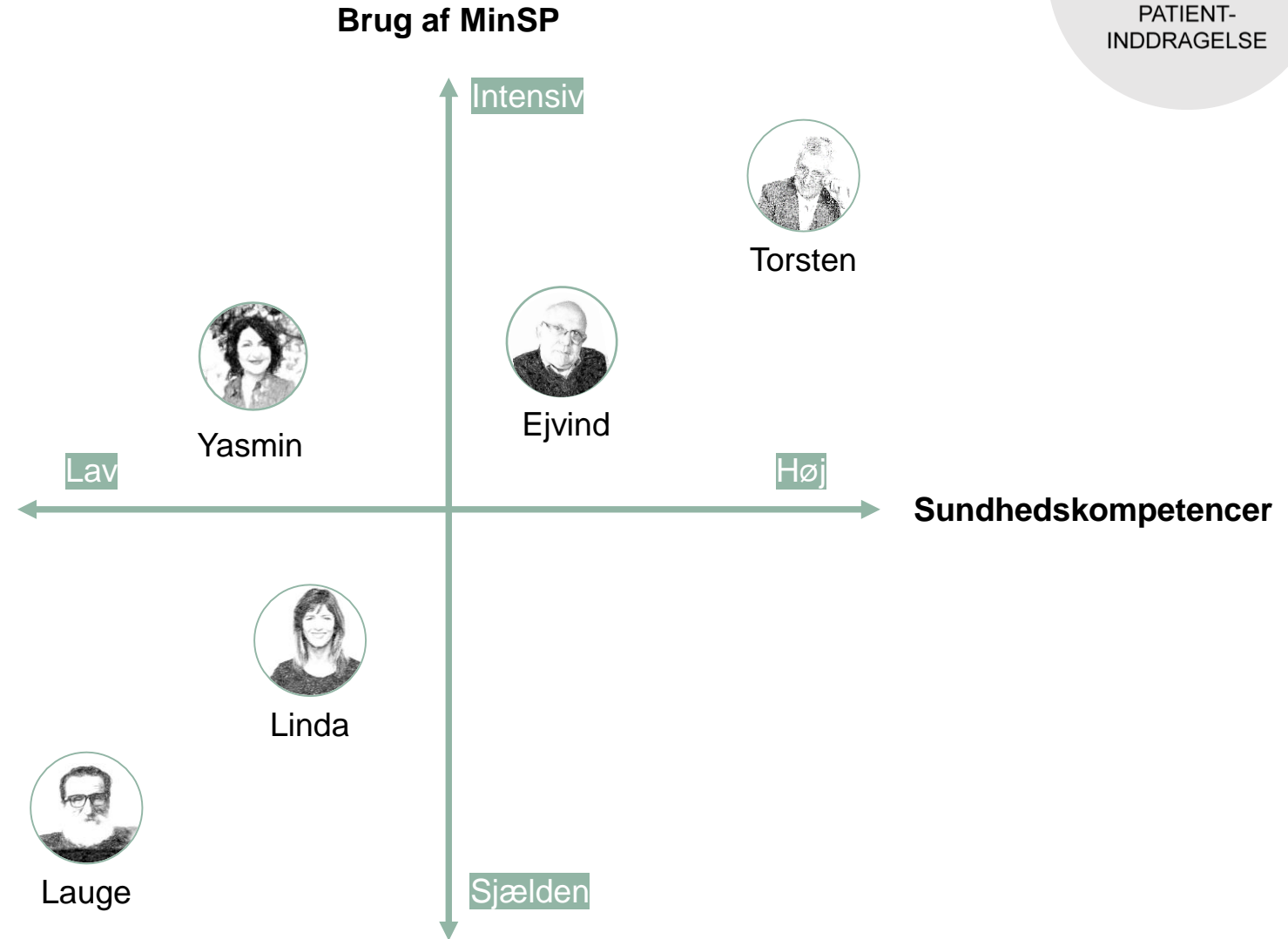
MinSP brugertyper

Ståsted ift. sundhedsvæsenet	På vej væk Lauge 	På hælene Linda 	Påpasselig Yasmin 	På vagt Torsten 	På sporet Ejvind 
Forklaring	Resignerende Afventende Apatisk	Overvældet Tøvende	Passiv Autoritetstro	Opsøgende Skubber på Kritisk forbruger	Pligtopfyldende Autoritetstro Kontrol over sygdommen
Brug af MinSP	Ustabil bruger af MinSP	Sporadisk bruger af MinSP	Kortvarig bruger af MinSP	Ny og intensiv bruger af MinSP	Stabil og hyppig bruger af MinSP
Kendetegn	Sletter MinSP	Bruger MinSP episodisk og sjældent	Er i tvivl om, hvordan hun skal bruge MinSP	Kæmper med at få overblik og kontrol	Habil bruger af MinSP
Sundhedskompetencer	Meget lav	Lav	Lav	Meget høj	Høj
Brugertype	Multisyg	Pårørende	Den ellers raske borger	Pakkeforløb	Kronisk syg
Typiske kendetegn	Har to eller flere kroniske sygdomme. Har gentagne indlæggelser og jævnlige ambulante kontrolbesøg på sygehuset og forløb hos egen læge og i kommunen.	Er pårørende til patienter som har såvel ambulante forløb som indlæggelser.	Har akut opstået skade/sygdom, der kræver medicinsk eller kirurgiske indgreb - uden forudgående eller efterfølgende indlæggelse.	Har en alvorlig sygdom og har behov for hurtig behandling. Gennemgår et længerevarende forløb på sygehuset.	Har hyppig kontakt med sundhedsvæsenet med jævnlige ambulante besøg og evt. indlæggelser.
Volumen i sundhedsvæsenet	1,2 mio. danskere lider af to eller flere kroniske sygdomme ¹ .	Langt de fleste bliver på et tidspunkt pårørende i sundhedsvæsenet.	Den ellers raske borger udgør 5,4 % af indlæggelserne ² .	I 2019 blev 45.000 danskere ramt af kræft svarende til 123 om dagen ³ .	To ud af tre danskere lider af en kronisk sygdom ⁴ .



Fordeling af brugertyper

I forhold til brug af MinSP og sundhedskompetencer



Brug af MinSP

Stabil og hyppig bruger af MinSP

På sporet

Ståsted ift. sundhedsvæsenet

Billede



”

Det gode ved MinSP er, at man kan gå ind og se en graf over, hvordan det så ud sidste og forrige gang. Derfor bruger jeg MinSP to-tre gange om måneden i forhold til min diabetes.

Citat

Ejvind

Patient med kronisk sygdom

Brugertype



Ejvinds livssituation

Livssituation

Ejvind er gift og bor med sin hustru i en mindre provinsby på Midtsjælland. Han har haft type 1 diabetes, siden han var 12 år og er i den forstand en meget erfaren patient. Den mangeårige diabetes begynder at slide på hans krop, og han har fået senfølger i form af nervebetændelse i hænder og fødder, øjenskader og begyndende nyreskade.



Digital erfaring

Digital erfaring

Ejvind er habil bruger af MinSP efterhånden. Som tidligere gartner er han ikke den store computerbruger. Han har forsøgt med Appen på telefonen, men bogstaverne er for små til hans dårlige syn, og han synes, han skal scrolle rigtig meget ned.

Sundhedskompetencer



Sundhedskompetencer

Ejvind passer sin diabetes godt og går til alle de aftalte kontroller i det endokrinologiske ambulatorium. Han holder nøje øje med udviklingen i sine prøvesvar og værdier.

Han logger derfor på computeren, når han skal se en graf over udviklingen i blodsukker og nyrefunktion. Han får tit sin kone til at kigge med, så de sammen får et indblik i, hvordan hans sygdom udvikler sig.

Et ønske for fremtidens MinSP

Et ønske for fremtidens MinSP

Ejvind frygter, at han mister synet helt på et tidspunkt pga. senfølger til sin diabetes. Og

hvad gør han så med MinSP? Kan den bruges af svagtseende og blinde?

Stabil og hyppig bruger af MinSP

På sporet

Brugssituationer

Min SP Brug af MinSP

Nemt af aflæse prøvesvar

Prøvesvarene er nemme at aflæse for Ejvind, for han kender sin sygdom og de faste målinger godt efter mange år med diabetes.

Foretrækker fysisk kontakt

Ejvind har det bedst med at møde sin behandler fysisk i ambulatoriet og har ikke lyst til bruge beskedfunktionen – for hvem læser beskeden i den anden ende?

Godt som forberedelse

Ejvind kan især godt lide at sammenligne sine prøvesvar over tid og følge med i udviklingen. Så føler han, at han er mere herre over sygdommen. Forud for et besøg i ambulatoriet forbereder Ejvind sig ved at læse det seneste besøgssammendrag og kigge på udviklingen i sine prøvesvar. Så er han godt klædt på til samtalen. Nogle gange tænker han, at han er bedre forberedt end de travle læger, som først lige får kigget på hans journal, når han træder ind i konsultationsrummet.

Savner datadeling på tværs

Ejvind synes, at det er smart, at han via MinSP kan følge lidt bedre med i sin behandling. Desværre kan hans egen praktiserende læge ikke kigge med i journalen fra ambulatoriet, så Ejvind tager altid et print med fra MinSP, når han skal til lægen.

Uploader værdier til MinSP

For nylig har Ejvind fået en kontinuerlig glukosemåler, og hans læge har vist ham, hvordan han kan uploade sine værdier via MinSP. Det er smart, synes Ejvind. Både for dem og ham.

Ejvind bruger MinSP til:



Information



Forberedelse



Uploade værdier

Former for brug

Fremmere og barrierer for brug af MinSP

Fremmere for brug af MinSP



- Det er rart, at MinSP holder Ejvind opdateret, og sikrer, at han nemt kan følge med i sit forløb.

Barrierer for brug af MinSP



- Det er irriterende med de mange reminders, man hele tiden modtager. Hvorfor skal man have to påmindelser om samme aftale?



PATIENT-
INDDRAGELSE

Brugernes
ønsker til
fremtidens
MinSP

Brugerne ønsker til fremtidens MinSP	Uddybning
Samme muligheder i app- og webversion	At samme muligheder findes i app- og webversionen i forhold til at kunne se overskuelige prøvesvar, at se en graf ift. udvikling, at have mulighed for at printe. Det er forvirrende for brugerne, at der er forskel.
At forkortelser og indforståede betegnelser droppes	At ord står i udskrevet form og ikke som indforståede forkortelser (på fx hospitalsnavne "HGH"). At de ord, der bruges, er entydige og lette at afkode (fx knappen "ressourcer" – hvad er det?) At de medicinske og lægelige ord og begreber oversættes til lægmandssprog, eller at der linkes til patienthåndbogen.
At brugerne guides mere	At det står, hvis systemet opdaterer, og patienten derfor ikke kan booke tider på nuværende tidspunkt. At der på appen henvises til funktioner på web (fx at det er muligt at printe og se udvikling i prøvesvar). At brugerne kan få hjælp og vejledning om MinSP fx hos sekretærene på afdelingen, eller at det står klart, at Patientsupporten ikke kun handler om teknisk support, men om hjælp og vejledning til alt med MinSP. At patienterne får en reminder (fx om, at de skal udfylde et spørgeskema inden næste konsultation).
Mere enkel adgang til MinSP	At det er hurtigere og enklere at logge ind på MinSP. Koder er en barriere for brug.
Øget adgang og muligheder	At forældre til børn mellem 15 og 18 år har mulighed for at få adgang til barnets MinSP. At det er muligt for patienterne selv at ombooke tider online til fx prøvetagning, hvis noget kommer i vejen.
Forklaring og fortolkning af prøveresultater	At det er en lettilgængelig forklaring på, hvad prøvesvarene er en måling af. At der ved prøvesvar står en kort konklusion eller fortolkning, fx "det er normalt/for højt/for lavt."
Overblik over prøvesvar	At der står en dato for prøvetagning, og at prøvesvarene ikke står hulter til bulter (på app). At det er let at finde beskrivelse af skanningssvar.
Overblik på tværs af sektorerne	At alt (aftaler, notater, prøvesvar, journaler (fra egen læge, speciallæge og hospitalet)) er samlet ét sted. At de forskellige portaler tænkes sammen, så brugeren kun har én app/adgang (MinSP, MinSundhed, Medicinkortet, Min læge).
Handlingsorienterede anvisninger	At prøveresultaterne taler sammen, og at der er forklaringer på samspillet mellem afvigende prøver. Også gerne nogle få handlingsorienterede anvisninger, fx hvis man skal ændre noget ved sin kost eller vægt.
Mulighed for egne indrapporteringer og konsekvenserne af disse	At patienterne har mulighed for at indrapportere fx naturmedicin og få en indikation om, hvordan det spiller sammen med prøvesvarene.
At der ikke ændres for meget og for ofte i brugergrænsefladen	At brugergrænsefladen ikke ændres for ofte, så brugerne ikke skal bruge for meget tid og energi på at sætte sig ind i ændringer og nye funktioner.

Konklusion

Brugerfokuseret udvikling



Brugerundersøgelsen af MinSP har resulteret i fem distinkte brugertyper af MinSP, som sætter ansigter og levet liv på brugerne. De gør det dermed nemmere for udviklere, klinikere og ledere at sætte sig ind i brugernes ønsker og behov.



Nu kan man spørge:

- Hvordan kan vi hjælpe **Lauge** til at se fidusen med MinSP?
- Hvordan kan vi gøre **Lindas** rolle som pårørende nemmere med MinSP?
- Hvordan hjælper vi **Yasmin** til at bliver mere sikker på, hvordan hun skal bruge MinSP?
- Hvordan støtter vi **Torsten** til bedre overblik i MinSP?
- Hvordan fastholder vi **Ejvinds** stabile og hyppige brug af MinSP?

Kort sagt: Fokusområdet kender nu brugerne og deres behov og ønsker lidt bedre. Det sikrer, at den udvikling, der prioriteres i fokusområdet, understøtter brugerne bedst muligt.

Styrker og svagheder

Et kvalitativt nedslag

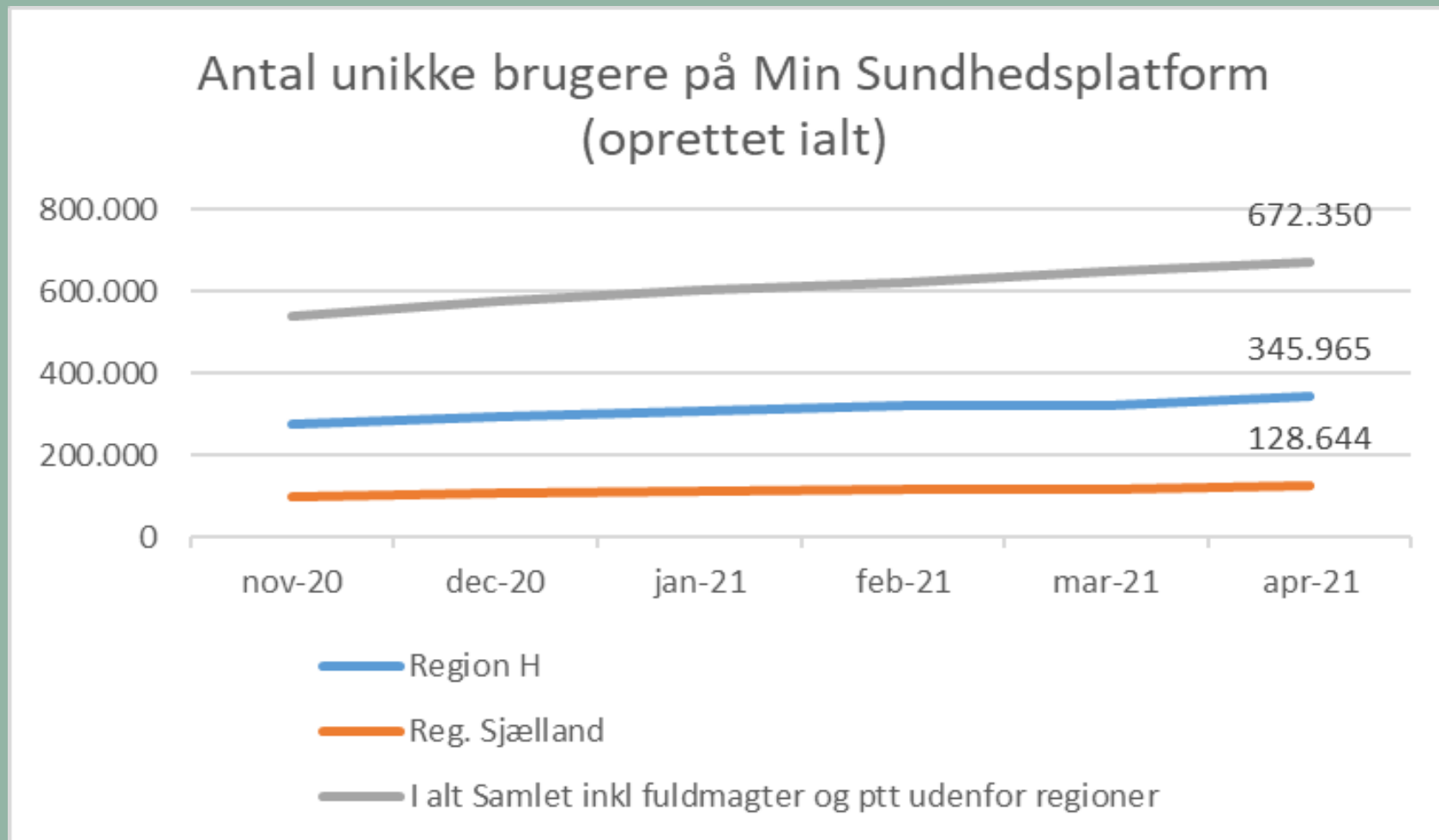


- Brugertyperne baserer sig på kvalitative interview med i alt 20 brugere. Den er ikke derfor hverken repræsentativ eller udtømmende for brugerne af MinSP. Som et eksempel indgår der ikke data fra gravide eller fødende kvinder, som må forventes at udgøre en del af MinSP-brugerne.
- De brugere, som er interviewet, udgør en selekteret gruppe. De stammer dels fra Patient- og pårørendepanelet, som er en særligt engageret gruppe, dels fra Patientsupporten, hvor brugere, der allerede er på MinSP eller ønsker at komme på MinSP, henvender sig for at få teknisk og praktisk hjælp og vejledning.
- MinSP er ikke for alle patienter og brugere af sundhedsvæsenet. Ved at tage afsæt i og bestik af brugernes egne fortællinger om, hvad der fremmer og hæmmer deres muligheder for at bruge MinSP, kan FO-Patientinddragelse arbejde for, at flere patienter fremover får glæde af MinSP.

BILAG: Brugsdata fra MinSP

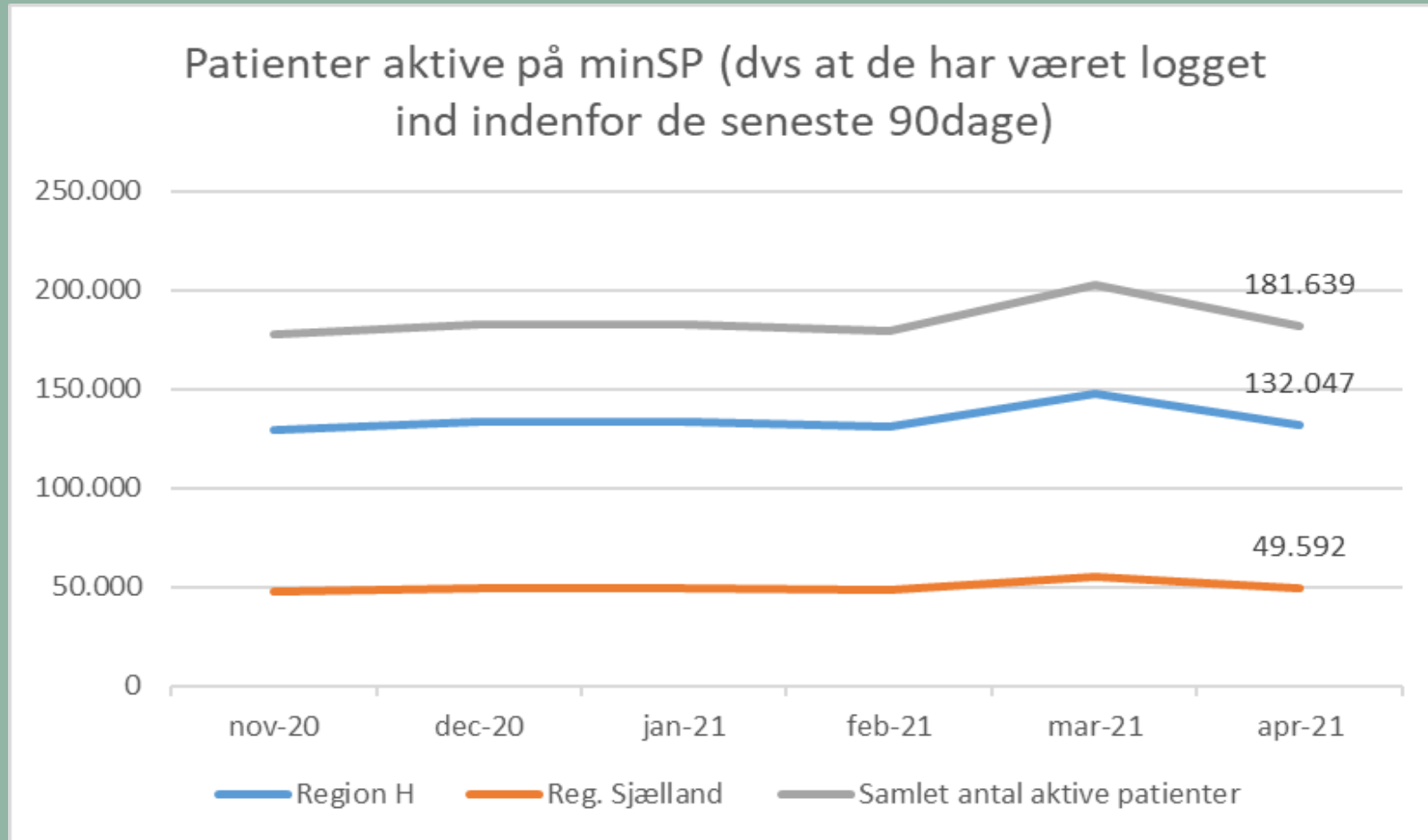
Brugerne: Hvor mange?

Udvikling i antal brugere af MinSP november 2020-april 2021



Brugerne: Hvor mange?

Udvikling i antal aktive patienter på MinSP november 2020-april 2021



Brugerne: Hvor mange?

Udvikling i antal fuldmagter



Fuldmagter forlænget via Min Sundhedsplatform

