

Brukerhistorier

Funksjonelle behov/krav

Prosjekt: Anskaffelse kvalitetssystem

Dato: Januar 2021 (oppdatert 24.03.21)



Brukerhistorie 1: Klinikkleder Siri

Siri er klinikkleder og en av oppgavene hennes er å sikre at klinikken har oppdatert styrende dokumentasjon. I dag har hun på agendaen å gjennomgå dokumenter til godkjenning eller revisjon.

Siri logger seg på PCen og inn i systemet der virksomheten lagrer all styrende dokumentasjon. Hun får opp en startside som bl.a. viser oversikt over dokumenter hun er dokumentansvarlig for og status på disse (til revisjon, godkjenning etc.). Siri ser at det er et dokument som forfaller til revisjon om noen dager, mens det er et annet som har forfalt (som hun også har fått varsel om tidligere). Hun ser gjennom dokumentet der revisjonsfrist har forfalt, og ser at det er en liten endring som bør gjøres før det godkjennes. Siri legger inn endringen og en ny versjon av prosedyren opprettes. Endringene dokumenteres og den tidligere prosedyren kan hentes frem ved behov. Det går automatisk varslingsmelding om endringen til alle som har prosedyren i sine dokumentoversikter.

Det er også behov for en beskrivelse av en ny prosess i klinikken, og Siri ønsker å visualisere prosessen med prosesssteg og knytte aktuelle prosedyrer til de ulike stegene i prosessen. Hun må i tillegg opprette en ny prosedyre som skal knyttes til et av prosessstegene.

Siri utarbeider prosessen og linker aktuelle prosedyrer til denne. Deretter oppretter hun prosedyren. Hun velger dokumentmal og får opp relevante felter som skal fylles ut basert på den informasjonen hun legger inn i malen. I prosedyren legger hun også inn en videofil og kobling til en eksisterende prosedyre. I tillegg kobler hun prosedyren opp mot et av prosessstegene i prosessen hun har laget.

Siri har behov for hjelp til å utarbeide deler av prosedyren, og sender utkastet til overlege Hans slik at han kan legge inn denne delen. Hans legger inn teksten og linker til en forskrift på en ekstern nettside. Siri får beskjed når Hans er ferdig med sin del, og ferdigstiller prosedyren. Hun sender den så på høring til Kari. Kari gjennomgår prosedyren og har et par tilbakemeldinger. Siri innarbeider disse og sender prosedyren til godkjenning hos sin leder.

Noen dager senere blir det kjent at det er ønskelig å gjøre prosedyren tilgjengelig for primærhelsetjenesten også. Siri ordner dette enkelt. Et halvt år senere er det behov for å gjøre noen endringer i prosedyren. Siri foretar endringene, og vet da at prosedyren som primærhelsetjenesten har tilgang til også er oppdatert.

Brukerhistorie 2: Sykepleier Per



Per er sykepleier på intensivavdelingen og har en svært travel og krevende arbeidsdag. Han sitter sjelden i ro og ønsker å bruke minst mulig tid på administrative oppgaver.

Per har akkurat fått en ny oppgave som han er usikker på hvordan utføres. Han tar derfor frem mobilen og finner enkelt frem til prosessen som visualiserer hvordan den nye oppgaven gjøres.

Per kan se de ulike prosessstegene/ aktivitetene som er knyttet til oppgaven, og ønsker å se nærmere på en av aktivitetene. Per velger derfor denne aktiviteten og får da opp en ny prosess som viser mer detaljert stegene for denne aktiviteten.

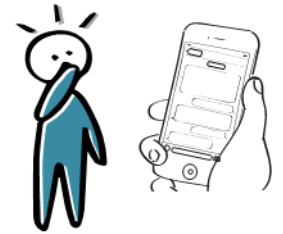
Han driller seg videre ned i et av prosessstegene og får da opp alle prosedyrene som er aktuelle for han ifm. utførelse av akkurat dette prosesssteget/aktiviteten.

Per velger aktuell prosedyre og finner ut hvordan den nye oppgaven skal utføres. Han er trygg på at prosedyren er relevant og oppdatert. Han deler dokumentet med en kollega som han vet også har behov for å se prosedyren.

Når Per kommer hjem denne dagen, har han behov for å ta opp en annen prosedyre. Han tar igjen opp mobilen og finner enkelt aktuell prosedyre ved å søke etter det. Han leser prosedyren og oppdager et forbedringspotensial. Han skriver en kommentar om dette slik at dokumentansvarlig kan ta stilling til hans forslag.

Dagen etter er Per på et helseseminar og har behov for å se en prosedyre. Han har ikke tilgang til internett, men han finner likevel aktuell prosedyre.

Per er glad og fornøyd med at det er så enkelt og effektivt å finne frem til aktuelle prosedyrer.





Brukerhistorie 3: Lege Petra og leder Cecilie

Petra er lege og har akkurat opplevd en uønsket hendelse på sin avdeling. Hun har det travelt for å rekke over dagens oppgaver, men ønsker å få meldt ifra om hendelsen med en gang – og hun ønsker at denne hendelsen blir prioritert av hennes leder, Cecilie. Petra registrerer hendelsen og legger inn informasjon basert på type hendelse (dynamisk skjema). Hun legger også ved et bilde av hendelsen som vedlegg. I tillegg merker Petra av at denne hendelsen skal varsles videre til andre systemer.

Cecilie mottar hendelsen fra Petra, og er sikker på at hun er riktig mottaker av hendelsen (systemet, basert på hendelsens karakteristika og innhold (logikk som styrer meldingsforløpet), sørger for at dette skjer). Dersom Cecilie ikke hadde vært rett mottaker ville Cecilie kunne omdirigert hendelsen til riktig mottaker.

Cecilie skal følge opp mange meldte hendelser, både fra interne/egne ansatte, fra primærhelsetjenesten og pasient/pårørende. Funn og avvik fra revisjoner og tilsyn må også følges opp. Cecilie vet at alvorlighetsgraden av den meldte hendelsen kan være subjektiv og i kontekst for melder, men i en travel hverdag kan det være vanskelig å prioritere hvilke uønskede hendelser som skal følges opp umiddelbart og hvilke som eventuelt kan vente. Hun er derfor glad for at systemet hjelper henne med å prioritere og gir en rask tilgjengelig og oversiktlig presentasjon av oppgavene og prioritering. Hun har også mulighet til å få en automatisert generering av «oppgave» som kommuniseres til hennes kalender.

Cecilie ser at hendelsen fra Petra har høy prioritet og begynner å behandle denne. For å identifisere mulig tiltak søker hun i «tiltaksbiblioteket» (internt/globalt) som viser en historisk oversikt over tiltak for ulike typer hendelser (hvilke tiltak som tidligere har vært benyttet for tilsvarende hendelser). Basert på dette beslutter Cecilie tiltak.

Det er viktig for Cecilie å kunne følge opp effekten av de iverksatte tiltak etter en gitt tid, og hun vet at systemet støtter henne i dette arbeidet. Etter en angitt tid får hun varsel om at det er på tide å gjøre en vurdering av iverksatte tiltak, og hun dokumenterer effekten av tiltakene. I dette tilfellet viser det seg at tiltakene ikke har hatt ønsket effekt, og hun iverksetter derfor nye tiltak. Denne gangen har tiltakene ønsket effekt og Cecilie kan lukke saken, velvitende om at både hendelsen, oppfølgingen og effekten av tiltakene er godt dokumentert.

Petra har fulgt saksgangen og status, og er fornøyd med at saksgangen er så godt dokumentert og tilgjengelig for henne.



Brukerhistorie 4: Lege Ole og primærhelsetjenesten

En eldre pasient har vært innlagt på sykehuset og det er nå avtalt at pasienten skal overføres til et sykehjem i hjemkommunen. Lege Ole har fulgt retningslinjene for denne type overføring og alt skal nå være klart for at pasient skal kunne overføres til sykehjemmet. Det avtales derfor transport og pasient kjøres til sykehjemmet, men når de kommer dit er ikke sykehjemmet forberedt for mottak av pasienten, noe som resulterer i at pasienten må tas med tilbake til sykehuset.

Ole rapporterer den uønskede hendelsen som et samhandlingsavvik, og hendelsen følges opp hos riktig instans i primærhelsetjenesten. Han mottar et spørsmål angående saken fra primærhelsetjenesten som han svarer ut. Ole kan på en hver tid gå inn på saken og se hvor den er i saksprosessen.

Ole har også mottatt melding om et samhandlingsavvik fra en fastlege som mener at det manglet epikrise for en pasient som er utskrevet fra sykehuset. Ole følger opp samhandlingsavviket og det iverksettes tiltak for at dette ikke skal skje igjen. Fastlegen som meldte samhandlingsavviket kan på en hver tid gå inn på saken og se hvor den er i saksprosessen.



Brukerhistorie 5: Pasient Karl

Karl har vært inn og ut av sykehuset det siste året på diverse undersøkelser. Han har vært innom flere ulike avdelinger og de brukte lang tid på å finne ut hva som feilte han. Det var en lettelses dag da de endelig fant ut av det og det ble raskt avtalt operasjon. Karl ønsket mer informasjon om pasientforløpet ifm. en slik operasjon og fant enkelt frem til dette ved å se på sykehusets hjemmeside. Etter å ha lest informasjonen følte han seg beroliget på prosessen videre.

Operasjonen gikk veldig fint, og det opplevde pasientforløpet stemte også godt med det han hadde lest om på forhånd.

Han følte seg godt ivaretatt av de ansatte på sykehuset, men en kveld glemte de å gi han smertestillende (og kveldsmat), noe som resulterte i at han ble liggende i store smerter hele natten. Nattevakten ville ikke gi han smertestillende da vedkommende mente at han allerede hadde fått dette på kveldsrunden.

Når Karl ble litt bedre ønsket han å rapportere denne hendelsen. Han gikk derfor inn på Helsenorge.no og fant meldeskjema som han fylte ut. Det var enkelt å fylle ut meldeskjemaet og han følte seg trygg på at informasjonen han la inn ville bli behandlet trygt og forsvarlig.

Han sendte inn skjemaet og etter noen dager fikk han beskjed om at saken var behandlet. Sykehuset beklaget hendelsen så inderlig og informerte om at de hadde fulgt opp hendelsen og iverksatt tiltak for å sørge for at dette ikke skulle skje igjen.



Brukerhistorie 6: Leder Rita

Rita er leder og skal gjennomføre en risiko- og mulighetsvurdering (heretter vurdering) av en planlagt omorganisering av to enheter.

Rita finner enkelt ut hvordan hun skal initiere vurderingen, og kan velge mellom en forenklet eller mer omfattende vurdering (ulike maler). Rita velger den mer omfattende vurderingen og starter registreringen. Hun legger inn hva vurderingen skal omhandle og hvem som berøres av omorganiseringen. Deretter registrerer Rita hvem som skal delta i vurderingen og sender listen på høring til sin leder og verneombud. Rita må i et møte, men planlegger å arbeide videre med risikovurderingen dagen etter.

Dagen etter åpner Rita vurderingen og fortsetter arbeidet. Hun starter med å søke etter liknende vurderinger som hun kan ta utgangspunkt i. Hun finner en som er ganske lik og henter inn de risikoene og mulighetene som også er aktuelle i dette tilfellet, samt supplerer med andre relevante risikoer/muligheter. Rita gjør så en analyse av sannsynlighet og konsekvens per risiko/mulighet, og registrerer risikotoleranser. Hun får hjelp til dette arbeidet ved å “slå opp” i overordnet risikopolicy. Hun får opp to matriser som viser sannsynlighet og konsekvens for henholdsvis risikoene og mulighetene.

Videre kobler hun vurderingen opp mot en prosedyre og en prosess (og vet at hun også kunne ha koblet den mot en hendelse). Hun legger også ved et bilde for å illustrere en av risikoene. Når Rita er ferdig med forslaget sender hun det på høring til arbeidsgruppen. Litt senere på dagen ser hun at nesten alle har lest vurderingen. Hun ser også at Liv har lagt inn to kommentarer samt kommet med forslag til endring. Forslaget går litt frem og tilbake, men til slutt er gruppen enig.

Rita registrerer risikoreducerende tiltak, tiltaksansvarlig og frist for oppfyllelse av tiltak. Hun får hjelp til dette arbeidet ved å søke på tidligere gjennomførte tiltak/effekter, og kan legge inn en kobling til disse ved behov. Hun markerer at varsling også (i tillegg til henne) skal gå til overordnet for tiltaksansvarlig dersom fristen utløper uten at tiltak er gjennomført. Rita har valgt at hun skal få slike varsel per e-post (i tillegg til at de ligger i systemet). Når Rita er ferdig sendes tiltakene på høring til ledergruppen. Hun mottar kommentarer og forslag til endringer som hun innarbeider. Når endelig tiltak er registrert markeres dette som besluttet (slik at det er enkelt å se at tiltaket er vedtatt).

Når vurderingen og tiltak er ferdigstilt får tiltaksansvarlige beskjed om at de har tiltak til oppfølging. En av de tiltaksansvarlige delegerer tiltaket videre, noe Rita får melding om.