

Behov og rammer knyttet til videoløsning

Live Kvelland

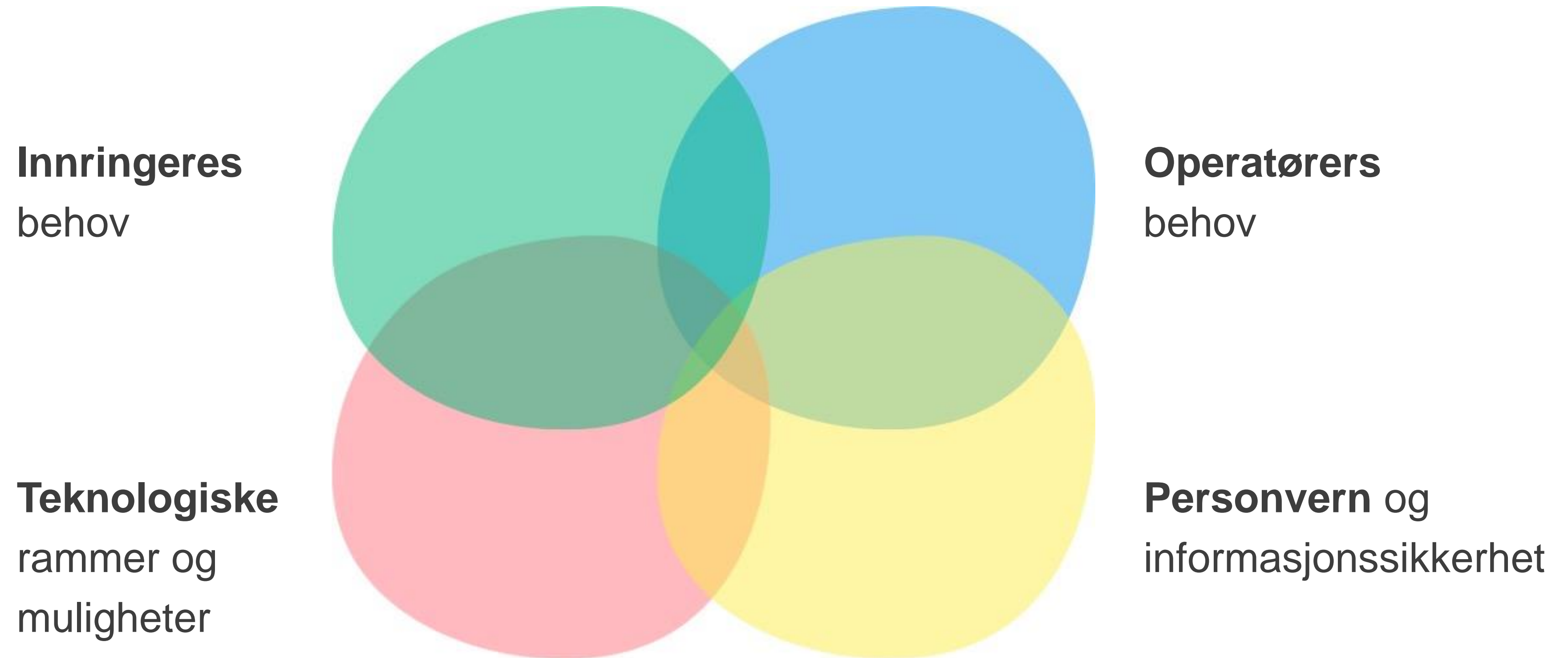
Tjenestedesigner, Making Waves

Utfordring

Hvordan kan vi skape en best mulig tjeneste for videosamtaler for ansatte ved AMK, slik at de kan bistå folk i nødsituasjoner på en rask og sikker måte?

«Det er vel bare å trykke på en knapp?»

Tilnærming



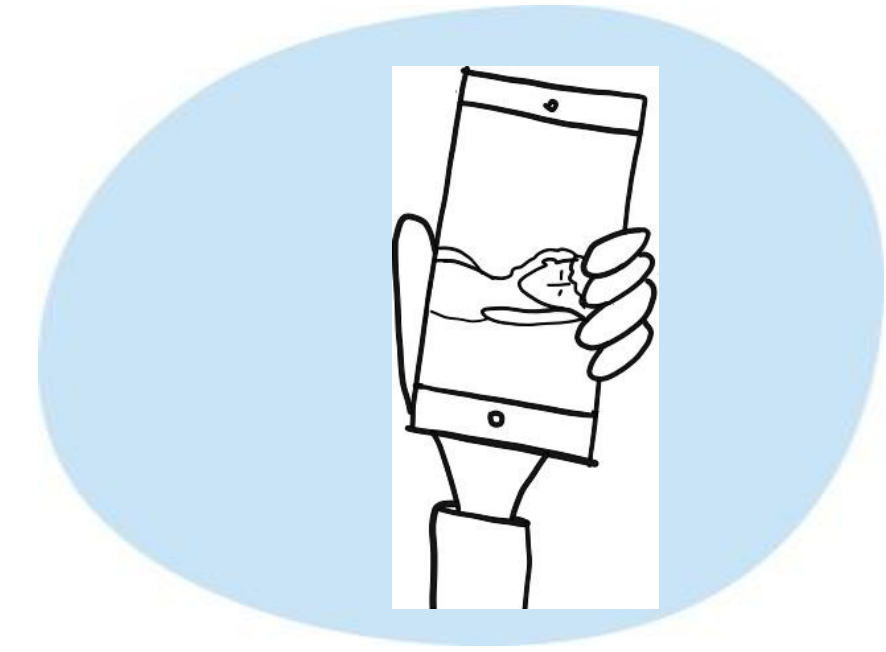
Innsiktsaktiviteter



Dybdeintervjuer med ti operatører, IKT-ansvarlig, fagansvarlig og AMK-lege



Medlytt på AMK-sentralen



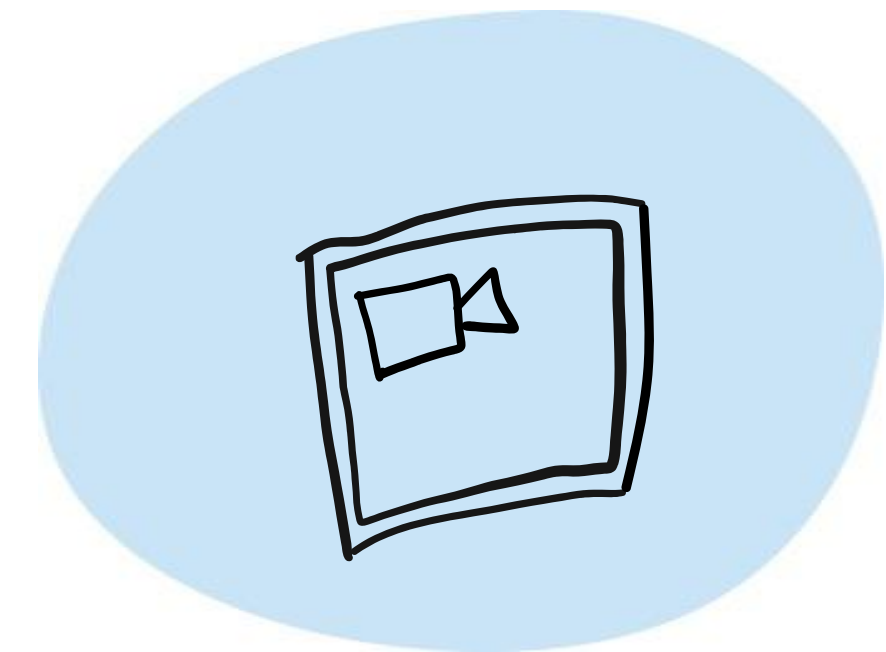
Brukertesting med fem «innringere»



Simulering med fem operatører og to «innringere»

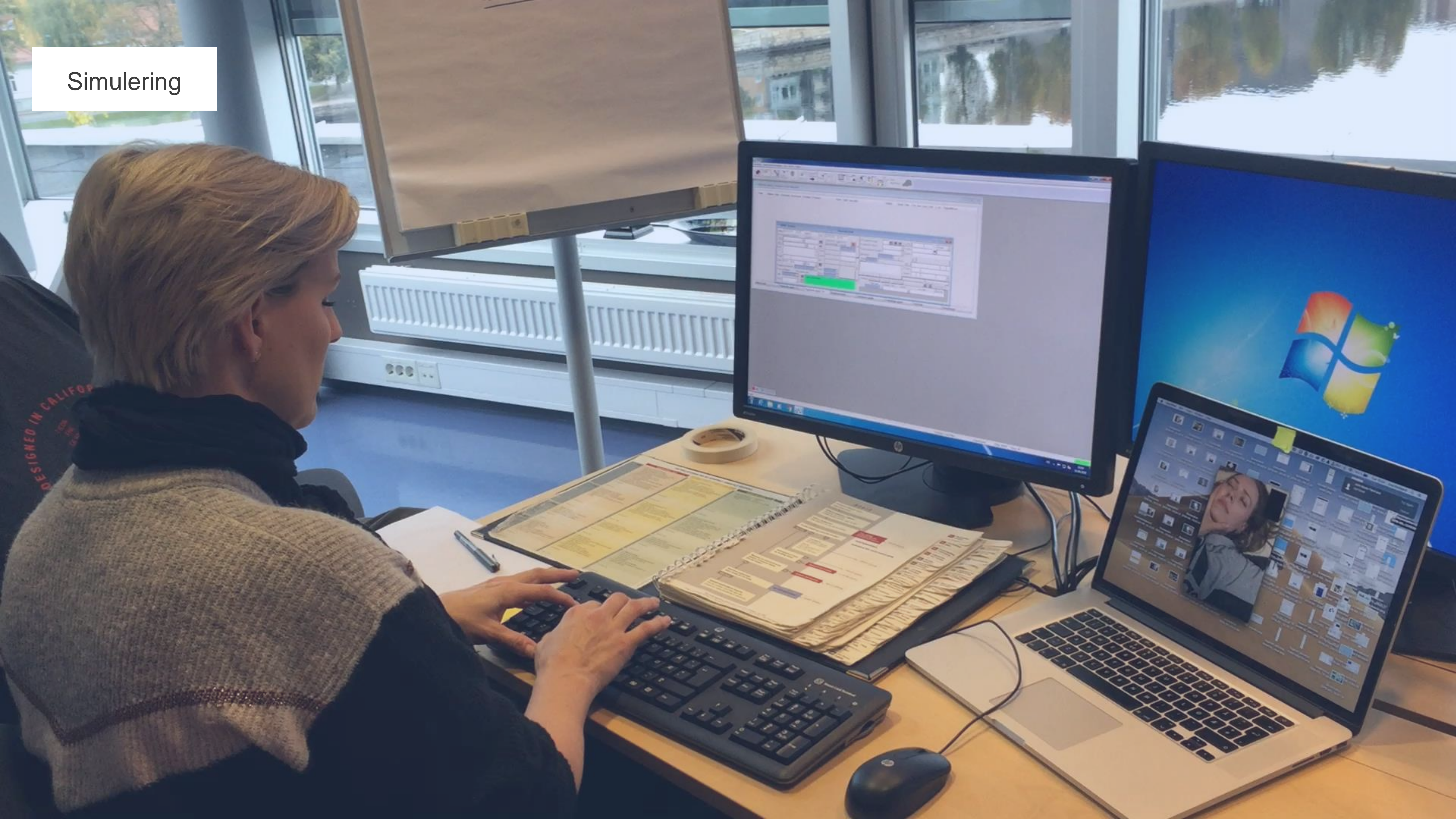


Møter med aktører: Personvernombud og informasjonssikkerhetsleder, Sykehuspartner og Helsedirektoratet

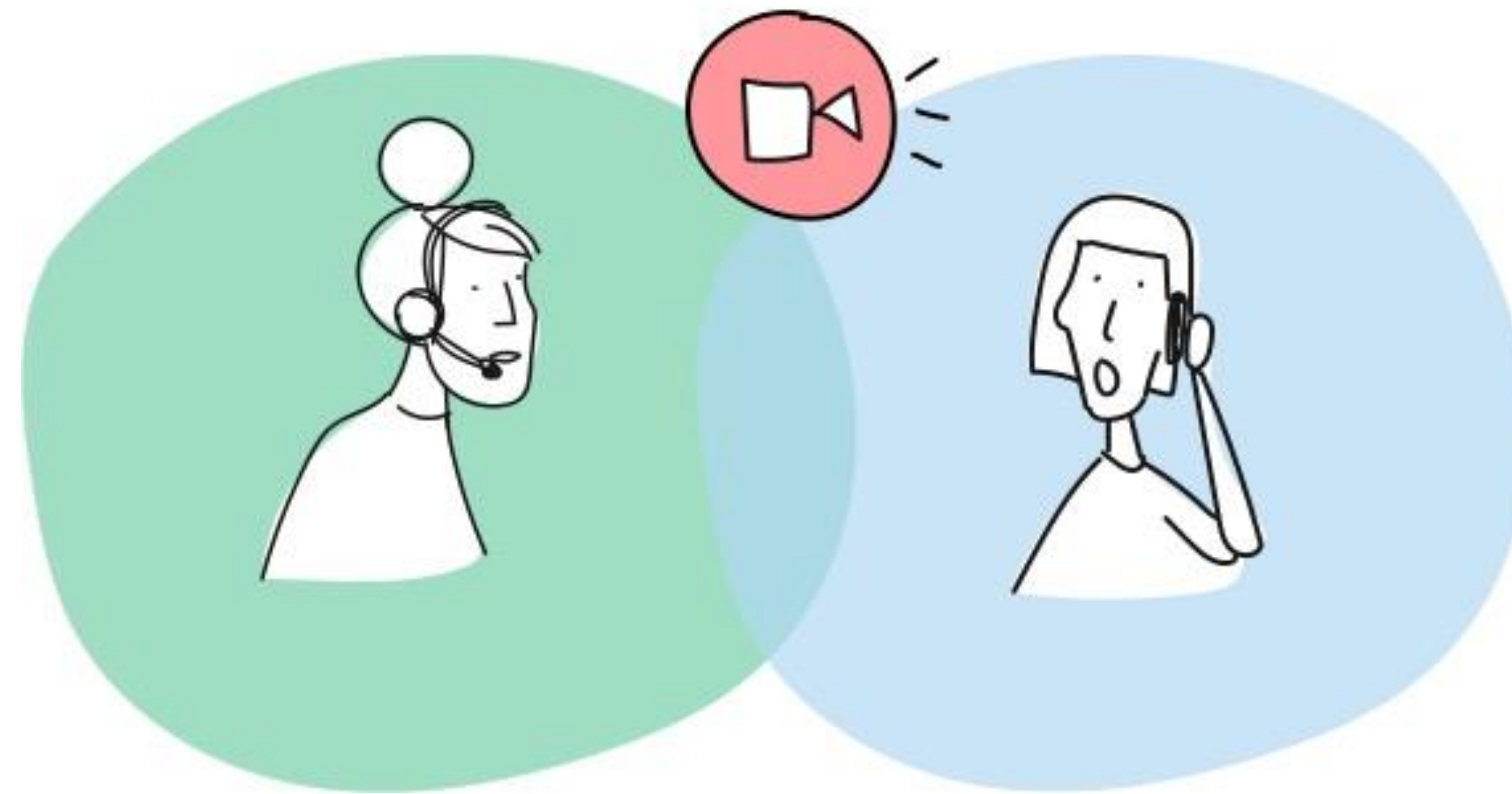


Intervju om erfaringer fra videoprojekt i Danmark

Simulering



Målgruppe



AMK-operatører
Primærmålgruppe

Innringere
Sekundærmålgruppe

1

Nytteverdi

2

Prinsipper for videotjeneste

3

Rammer

Nytteverdi

Når er video verdifullt?



Er video verdifullt?

Det må gi mer tid enn det tar

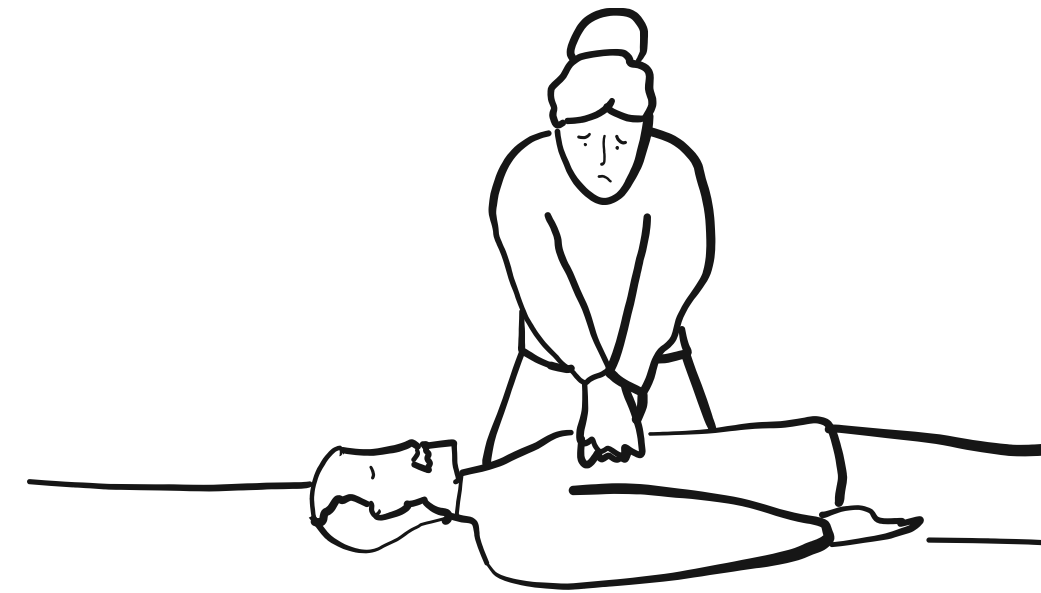
Er det verdifullt?

«Det viktigste er brukervennlighet, at det er sykt enkelt for de som ringer inn og oss, så ikke vi bruker tid og ressurser på å forklare ting - da er det bortkasta.»

Når er det nyttig?



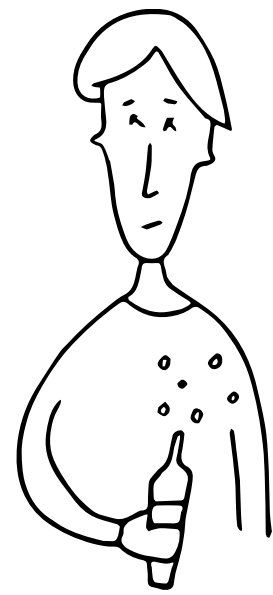
Validere hva folk sier



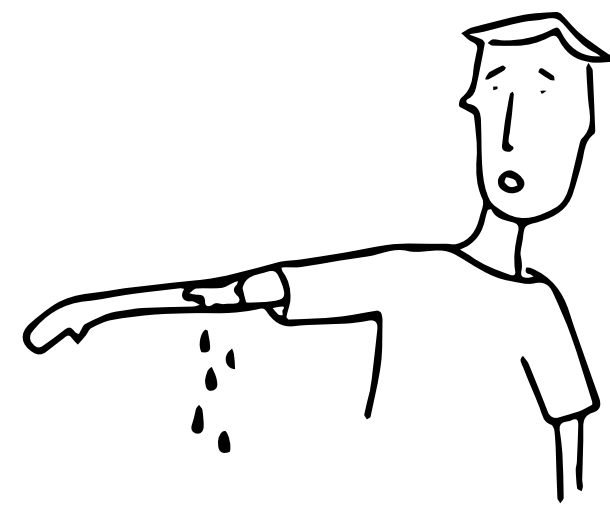
Hjerte-lunge-redning



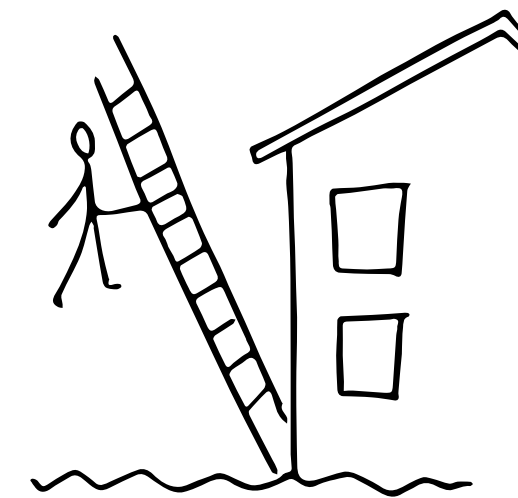
Trafikkulykker



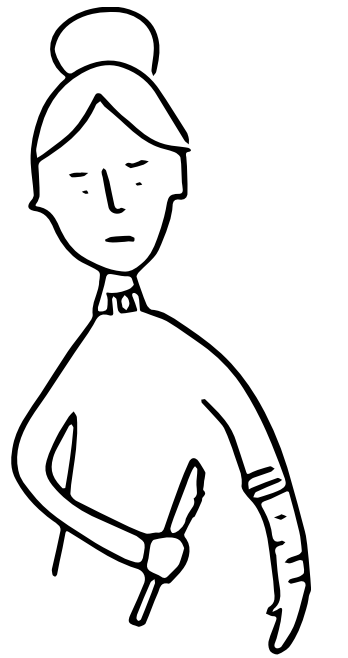
Fulle ungdommer



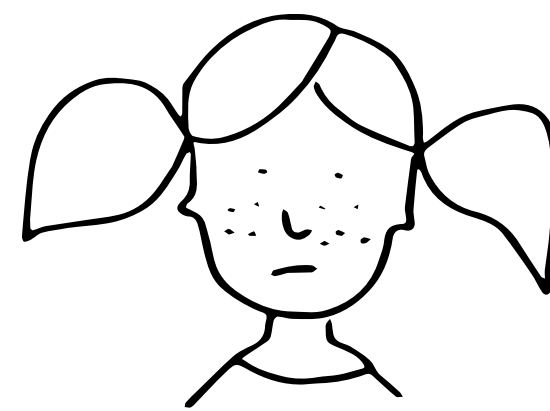
Sår- og kuttskader



Ulykker



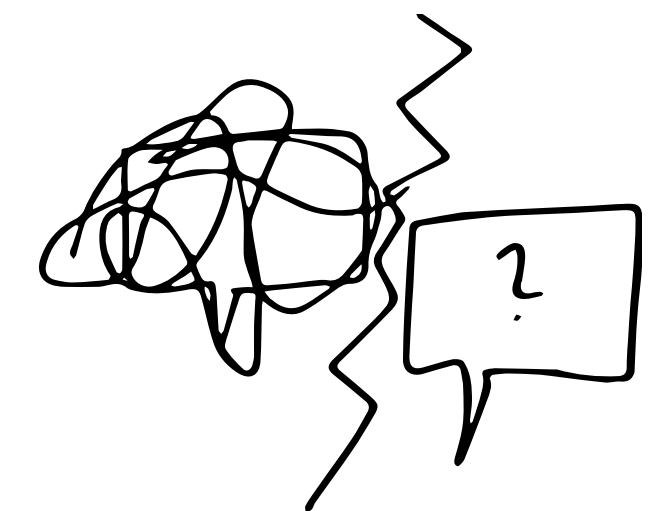
Skarpe situasjoner



Syke barn



Finne lokasjon

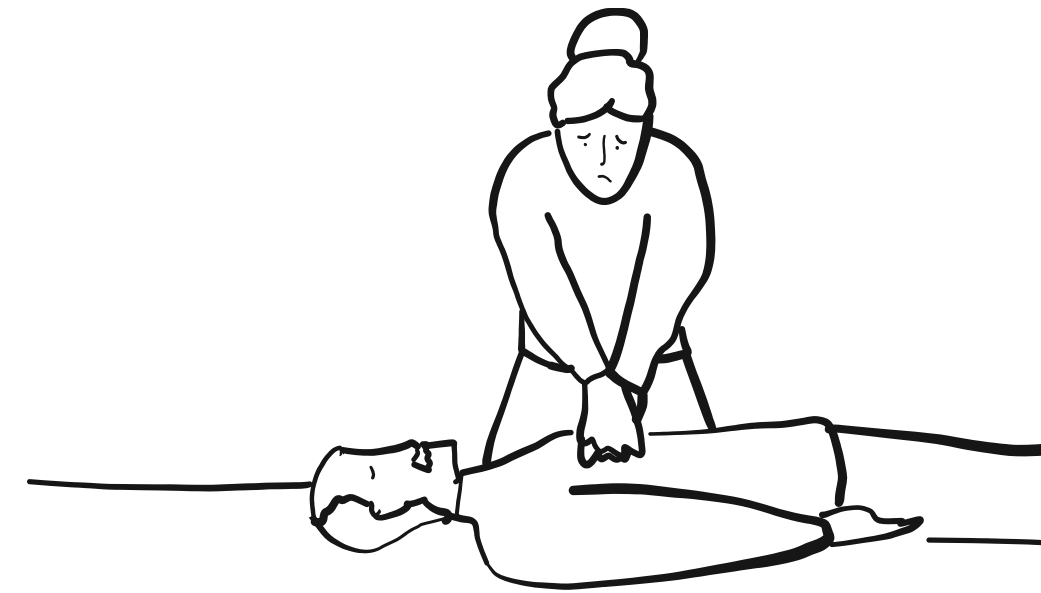


Klarer ikke forklare

Når er det nyttig?



Validere hva folk sier



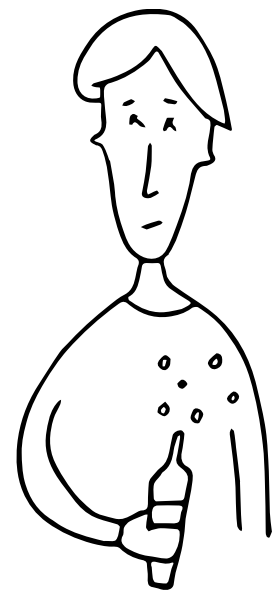
Hjerte-lunge-redning

Veiledning og bekreftelse

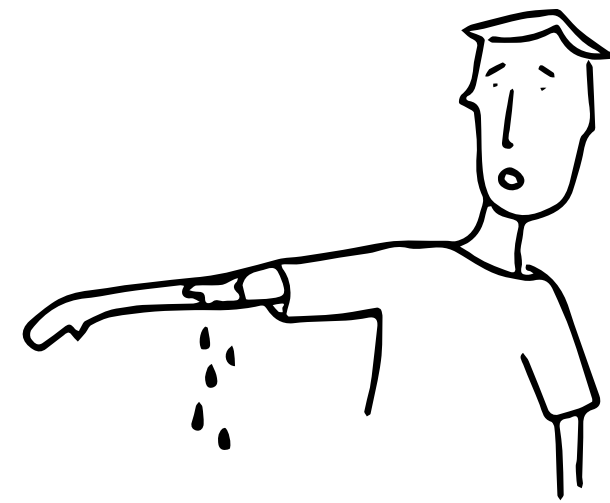


Trafikkulykker

Validering



Fulle ungdommer

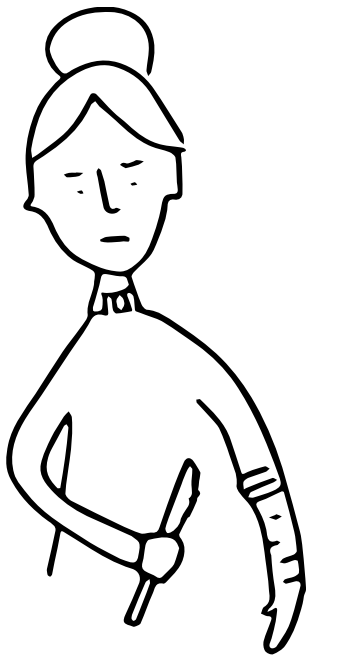


Sår- og kuttskader



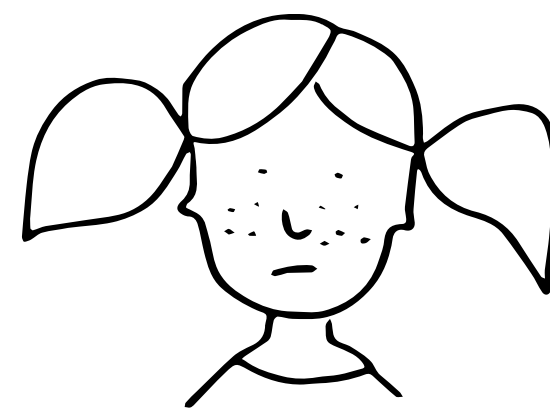
Ulykker

Forstå situasjonsbildet



Skarpe situasjoner

Forstå symptomer

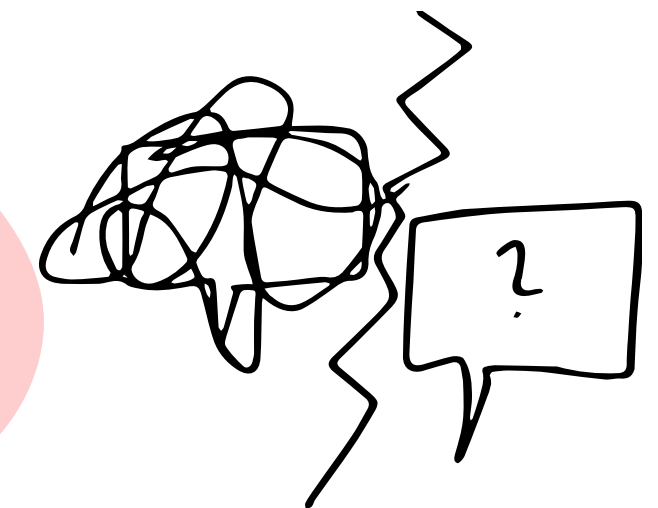


Syke barn



Finne lokasjon

Få et hint



Klarer ikke forklare

Når er det nyttig?

Hvis operatørene skal bli trygge på å benytte video,
må de **bruke det ofte**.

Prinsipper for videotjeneste

Operatører og innringere

Hvilke forberedelser trenger operatørene?

Video krever **mye utprøving og testing** for å finne ut hvordan man bruker det best.

«Fokuset mitt er her og der. Jeg blir så hekta på bildet, og så skal jeg i tillegg stille spørsmål.»

- Operatør

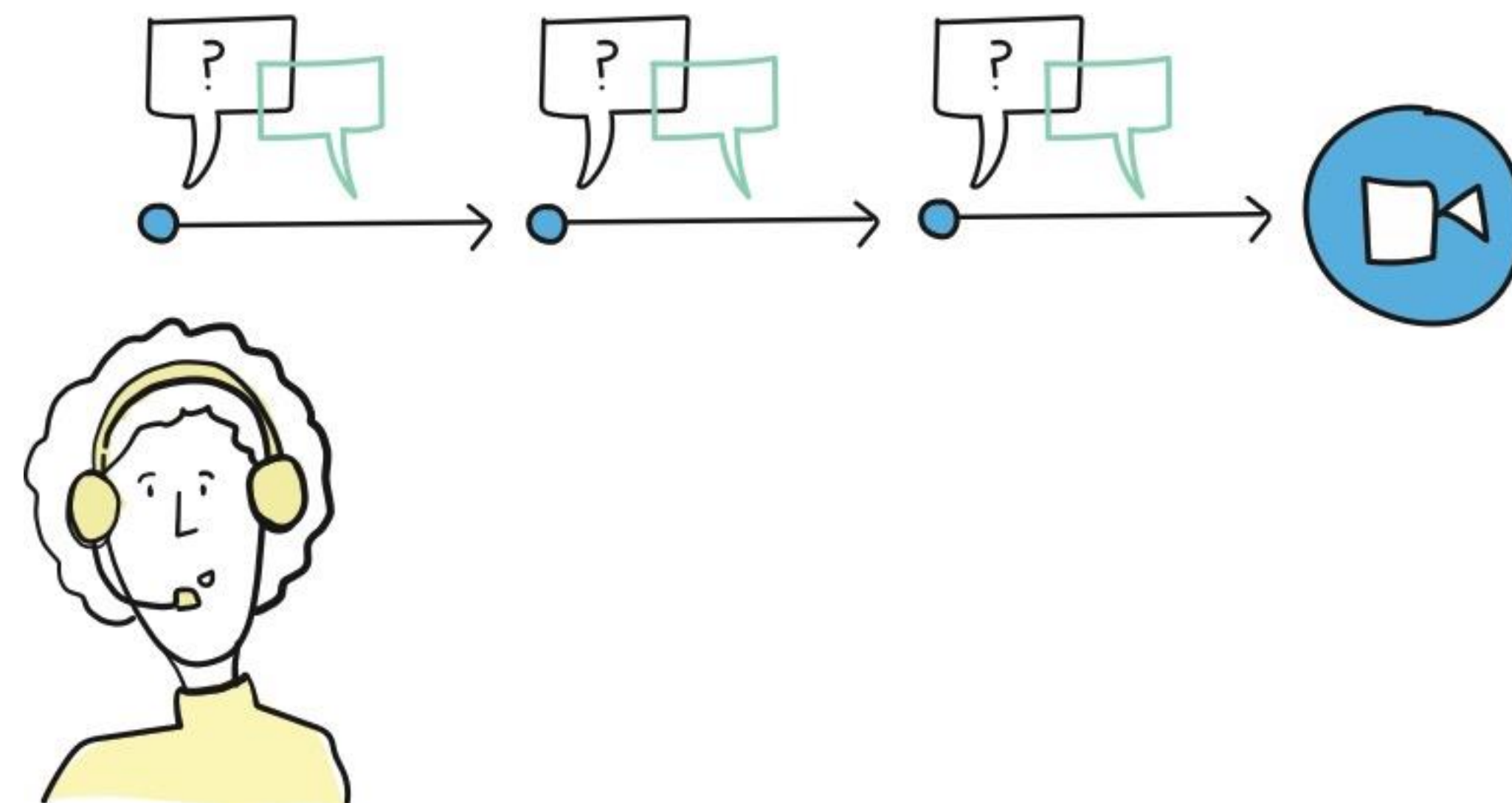


Når skal man starte man video?

Operatørene må **vurdere hvert tilfelle**, men få nødvendig informasjon først.

«Det er så fristende å slå på video, jeg har så lyst til å se pasienten.»

- Operatør

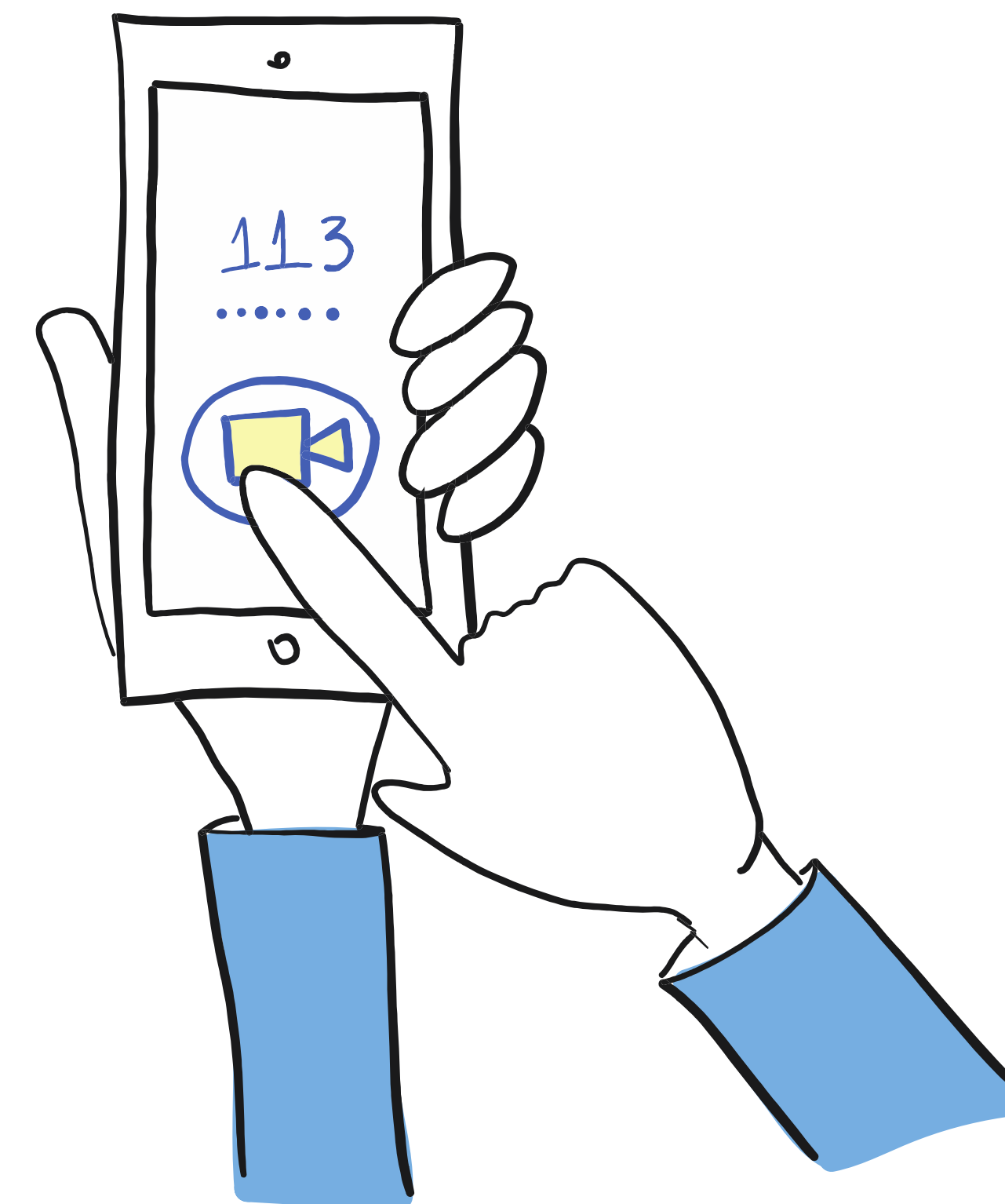


Hvordan starter man video?

Operatøren trenger **en tydelig viljeserklæring** for å kunne starte video.

«Video kan la seg realisere innenfor dagens regelverk.»

- Henriette Henriksen, informasjonssikkerhetsleder

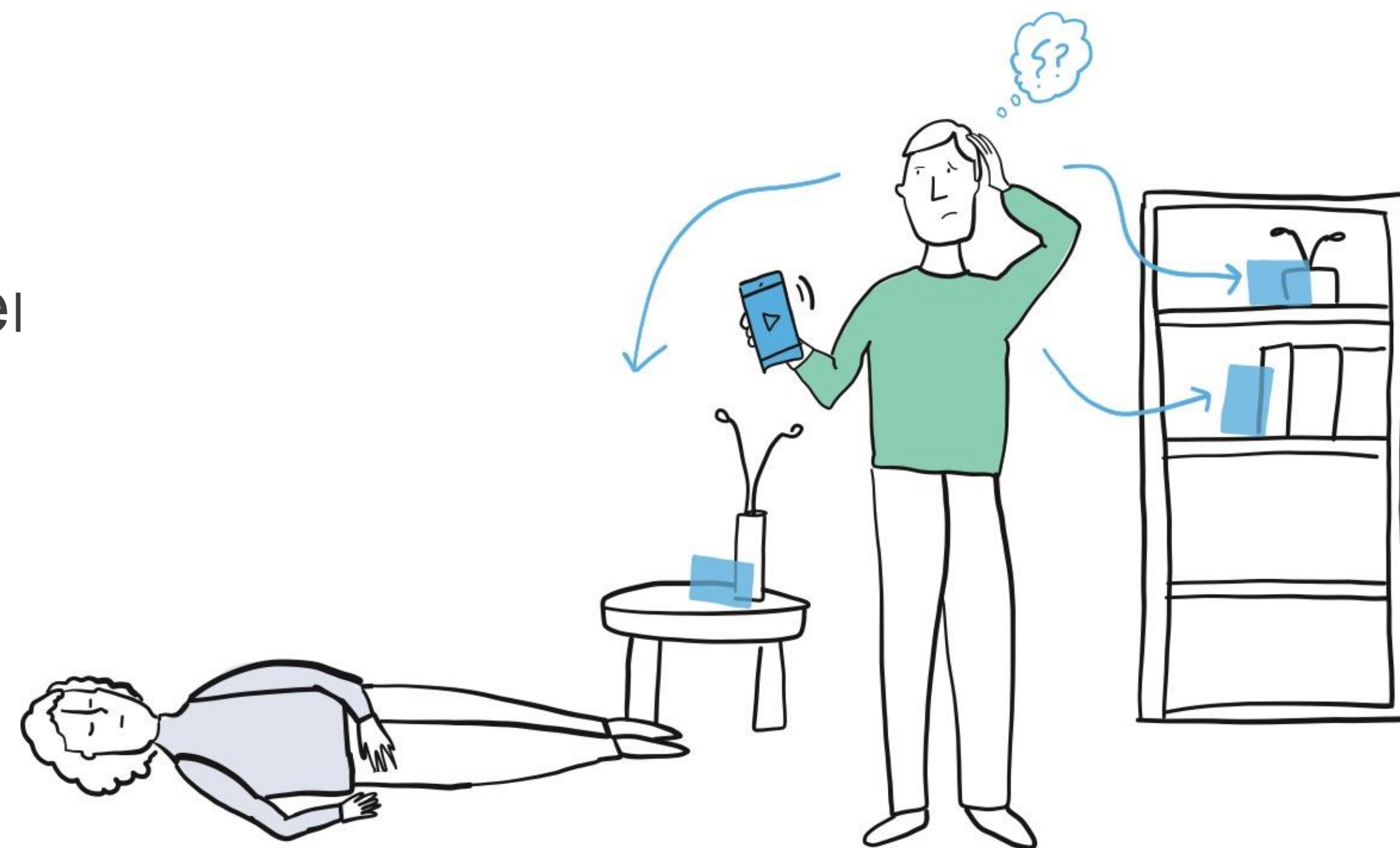


Hvordan skal interaksjonen være?

Innringer må få **hjelp til å holde fokus:**
ekstremt enkel interaksjon og klare instruksjoner

«Mommo dør jo bare for hvert sekund som går, og så driver jeg å mister tid. Jeg tror nok ikke mommo hadde overlevd.»

- «Innringer»



Simulering

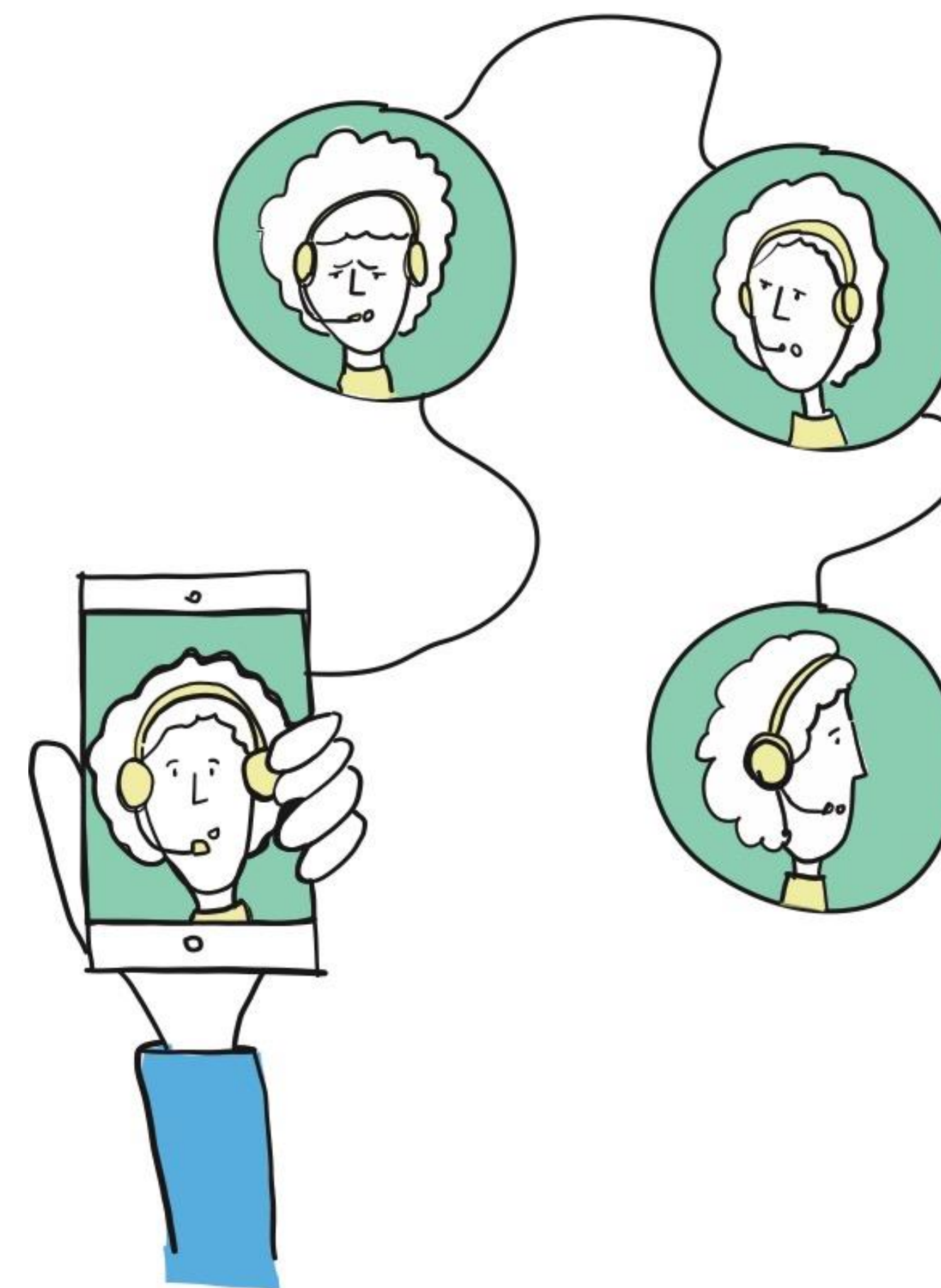


Hva skal innringer se?

Å se operatøren skaper flere ulemper enn nytte.

«Vi sitter mest og skriver, og da vil vi fremstå som uinteresserte.»

- Operatør



Hva er essensielt for at video er nyttig?

Kvaliteten må være prima: både lyd, bilde og hastighet.

*«Det er lett å få andre prioriteringer – be dem skru på lyset (...)
Hvis det hakker, er det jo krise!»*

- Operatør

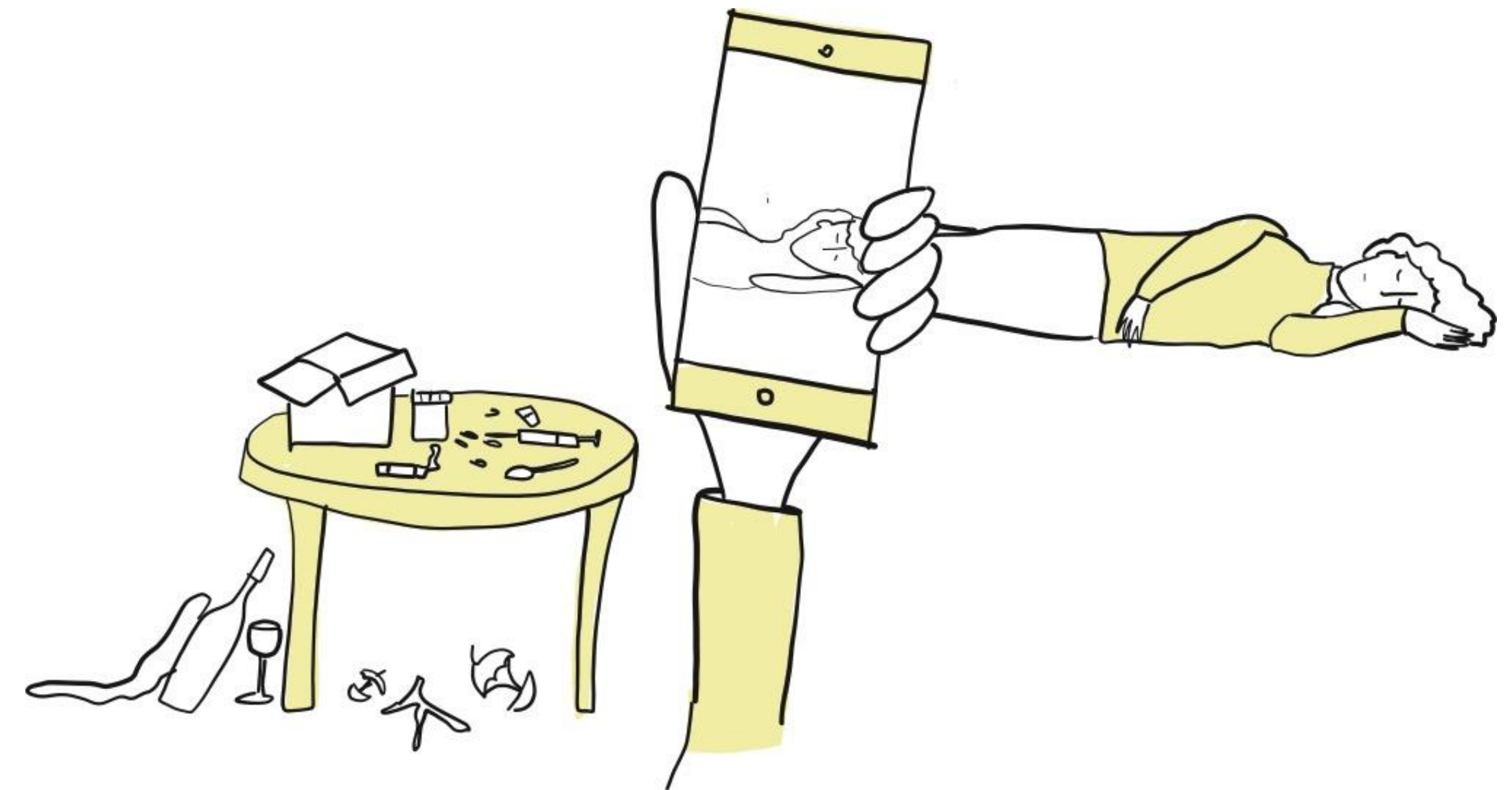


Hvem kontrollerer kamera?

Innringer må oppleve kontroll, og bli spurt dersom operatøren tar over.

«Du må jo i hvert fall spørre først: Er det greit at jeg snur kamera? Men helst hadde jeg likt å styre det selv.»

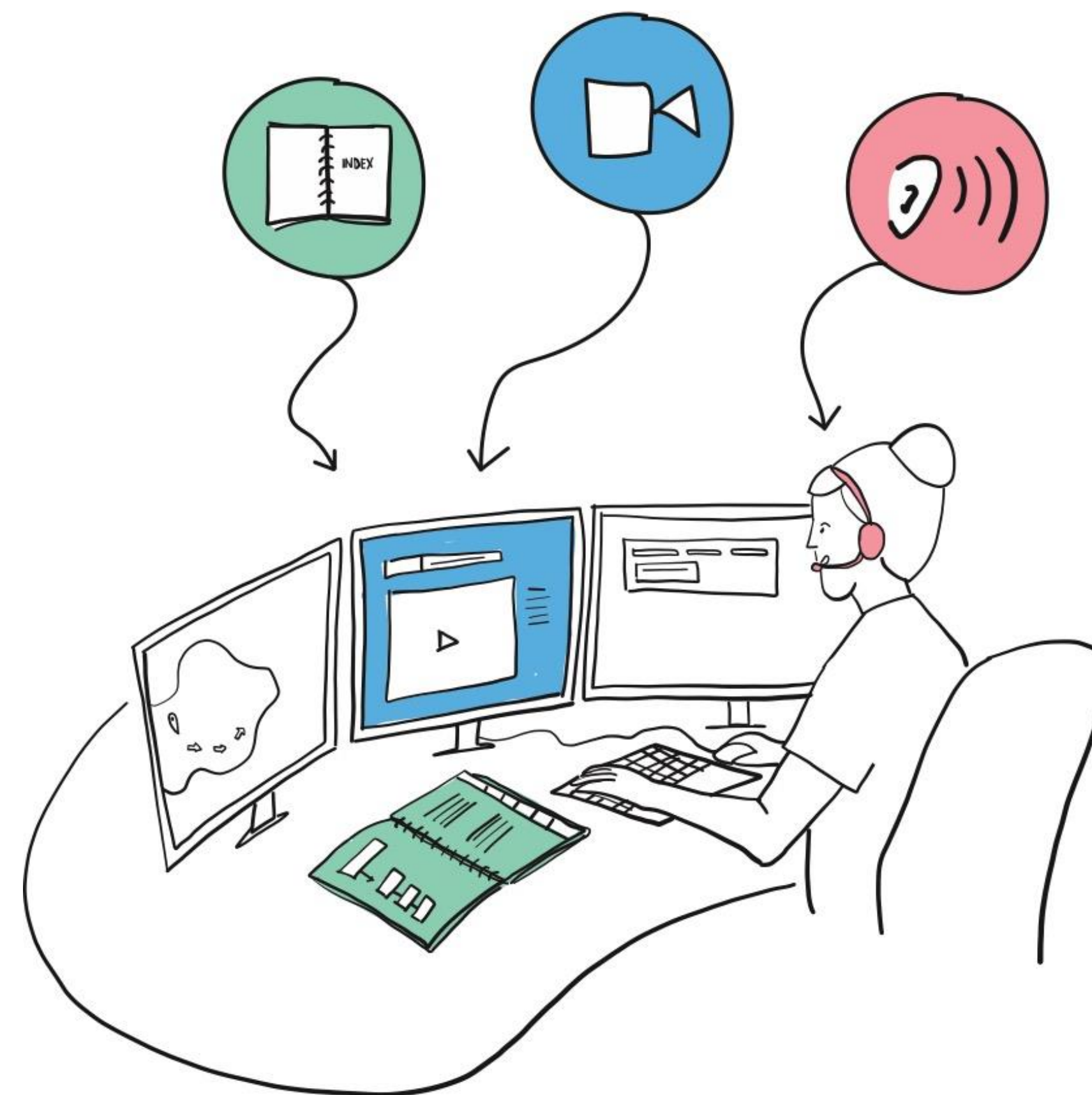
- «Innringer»



Hvordan tar operatøren beslutninger?
Video må være et støtteverktøy.
Indeks og spørsmål må tilpasses
video.

«Det er kjempeinteressant som et supplement, for å få bekrefte eller avkrefta noe.»

- Operatør



Hvordan dokumenteres beslutninger?

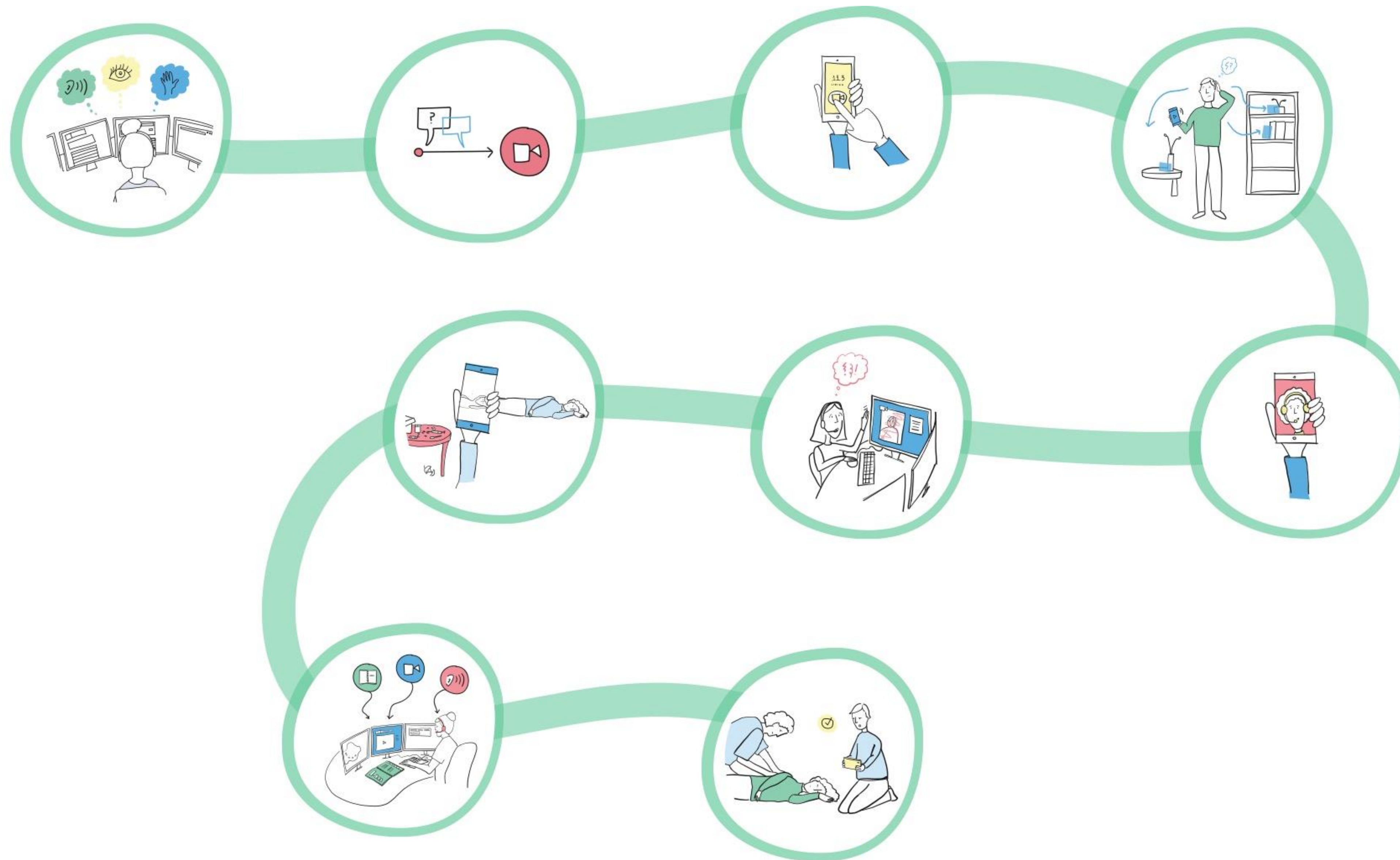
Lagring forenkler dokumentasjon, men gir **komplekse utfordringer med personvern.**

«Jeg tenker at videoen burde bli lagret. Hva er egentlig blitt sett? Du skriver jo ikke alt du ser.»

- Operatør



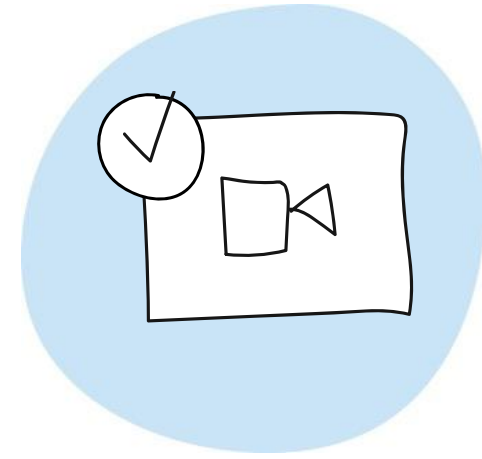
Prinsipper



Rammer

Teknologi, personvern og informasjonssikkerhet

Teknologi: 5 kriterier for utvikling



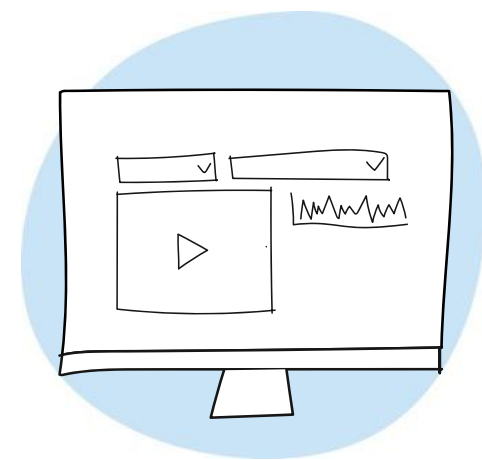
Det må alltid fungere og ha oppetid 24/7.



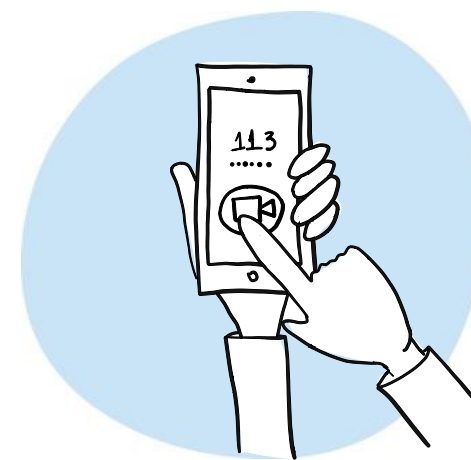
Kontinuerlig testing med ansatte og innringere.



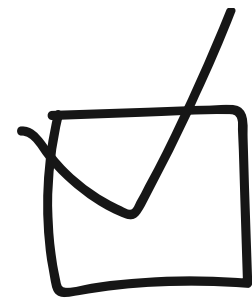
Trygge systemer, video skal ikke kunne lagres på telefon til innringer.



Ett enkelt system for operatørene.

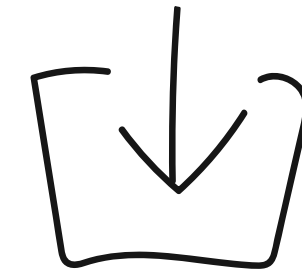


Ekstremt enkel og rask interaksjon for innringere.



Samtykke

- **Hvordan** samtykker man?
- **Hva** samtykker man til?
- **Hvem** må samtykke?



Lagring

- Skal video kunne lagres som del av **pasientjournalen** i fremtiden?
- Hvordan foregår **tilgangsstyring**?
- Hvor **komplekst** er det?

1

Må gi mer tid enn det tar

2

Må ikke føre til at færre tør å ringe