

Publikum som målgruppe

Temasak

Bakgrunn

- I tråd med eiernes strategi og oppdrag for HDO, har vi utarbeidet forslag til nye/reviderte HDO mål.
- Disse målene er ment å gi en tydelig retning for organisasjonen, slik at teamene i større grad jobber mot felles mål.
- Målene ble presentert i styremøtet 20. juni 2025, hvor vi mottok tilbakemelding om å inkludere/tydeliggjøre "publikumsdimensjonen". Målene er derfor revidert i etterkant av styremøtet.

«Temasak til styresamlingen i september? Hva er publikumsdimensjonen? Tjenester som finnes allerede, men som ikke er tatt i bruk? Annen type teknologi etc.?»

“De andre felleseide har også publikumsdimensjonen”

«Ha med publikumsdimensjonen»

«Tydeliggjøre dette med brukerne samt også publikum»

Hvem er publikum?

- Pasient
- Innringer
- Pårørende
- Flere?



Publikum i en nødsituasjon

– utvalgte utfordringer og mulige løsninger

Jeg forstår deg ikke...

- Hindre språkbarrierer ved å benytte AI for realtime transkribering og oversetting

Jeg bruker bare chat/meldinger...

- Tilgang til nødetat via de kanalene du bruker (SnapChat, Messenger..)

Jeg er ikke i stand til å ringe...

- Automatisk kontakt via sensorer i smartklokker og smarthus mm.

Jeg klarer ikke å kommunisere...

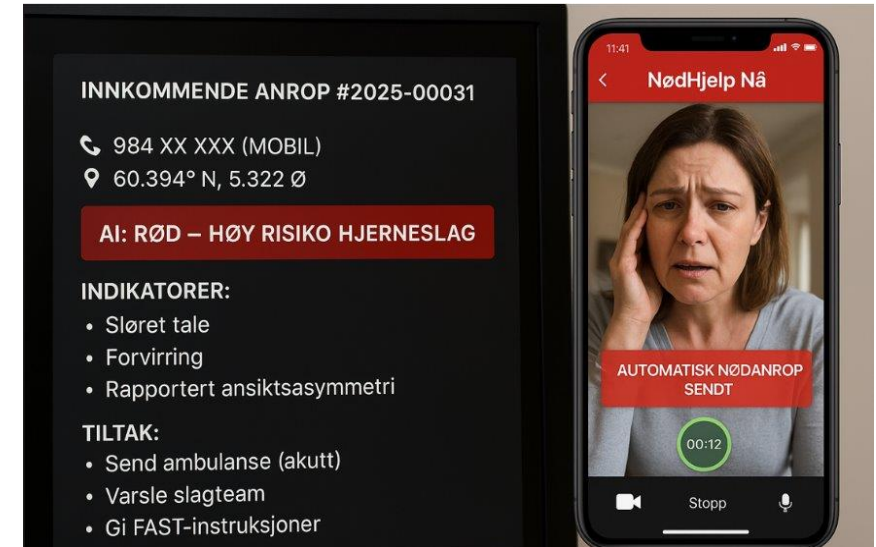
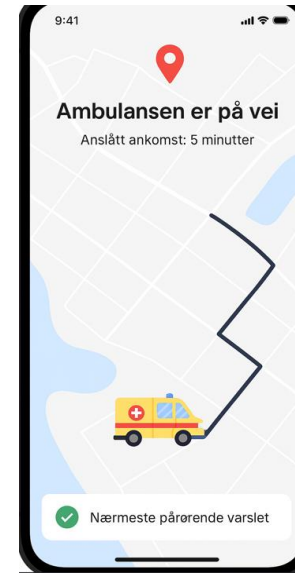
- Deling av måledata/persondata når du ikke er stand til å snakke/kommunisere (feks slag)

Jeg er under angrep og må være stille...

- "Silent call"

Jeg vet ikke hva som skjer med min mor...

- Løpende informasjon til pårørende i en akutt situasjon (se ambulanse i kart)



Historikk

- HDO har tidligere tatt stilling til at det ikke er behov for å opprette et eget brukerutvalg (publikum) for HDO (Sak 45-2022), hvor det pekes på at man skal ivareta brukermedvirkning gjennom møter med de regionale brukerutvalgene.
- *"...brukere fra HDOs ståsted er helsepersonell, ikke pasienter."*

HDO + Publikum i dag

- Nød chat / Nød SMS
- Video
- DFD skal starte et prosjekt for å "Vurdere tiltak for å styrke sikkerheten for nødnummer", ref rundskriv 24/4288-10.
- NG112 (Dedikerte nød-apper)
Støtter tekst, tale, video og posisjonsdeling i én løsning. Flere land har egne apper (Danmark, Italia, Østerrike), men målet er en felles EU-løsning.
- Ny ekomlov fra 01.01.2025

Hvilket ansvar har / får HDO?

- Publikumsinnsikt (Brukerutvalg?)
- Konseptutvikling
- Utvikling av løsning / innkjøp av løsning
- Drift og forvaltning
- Eierskap til videreutvikling

HDOs betraktninger

- HDO kan ha et økt fokus på publikumsdimensjonen – slik at publikums behov blir ivaretatt. Dette vil støtte opp under mål om "sammenhengende tjenester" i akuttmedisinsk kjede.
- Dette kan resultere i at HDO får et helhetlig ansvar fra innsikt til ferdig produkt og videre drift, i samarbeid med Helsedirektoratet og andre aktører i den akuttmedisinske kjede.
- Publikumsdimensjonen er ikke hensyntatt i dagens bemanning eller budsjett 2025/2026.