

Brukernes behov i sentrum: Et første steg mot ny elektronisk pasientjournal i Bergen kommune

Prosjektet SAMSTEMT JOURNAL 2024-2025



BERGEN
KOMMUNE



SAMSTEMT
JOURNAL

Innholdsfortegnelse

Introduksjon.....	s. 3
Hovedinnsikt på tvers av tjenesteområder.....	s. 10
Bruk av innsikt i anskaffelsesprosessen.....	s. 21

Viktig informasjon til deg som leser

Formålet med denne rapporten er å få et godt og reelt bilde av hvordan dagens journalløsninger fungerer i Bergen kommune. Det inkluderer å peke på ting som ikke fungerer godt. Innsikten skal være med å gi grunnlag for videre arbeid og anskaffelse av nye løsninger. En rekke ansatte fra ulike etater har deltatt i arbeidsverksteder, møter og intervjuer og delt sine tanker, erfaringer, utfordringer og forslag med oss. Tusen takk til alle som har stilt opp!

Det er viktig og positivt at ulike aktører deltar i tjenesteutviklingen i Bergen kommune på denne måten. Deltakelse skal derfor ikke føre til negative konsekvenser for de involverte. Prosjektet og Bergen kommune skal ivareta de som har vært en del av kartleggingen på en god måte ved deling av rapporten, også med hensyn til personvern.

Opplysningene i rapporten er anonymisert. Det er viktig at du som leser bidrar til at kunnskapen leses og behandles anonymt videre.

Innsiktrapporten er åpen og tilgjengelig for alle interesserte aktører, både internt i kommunen og eksternt.

DITT ANSVAR

Dersom du vet hvem som har blitt intervjuet:

- Du er medansvarlig for å opprettholde anonymiteten til intervjuobjektene og ivareta personvernet deres.
- Du skal ikke fortelle videre til andre hvem som ble intervjuet.
- Du skal ikke lete etter tegn på hvem som kan ha sagt hva eller bruke din forkunnskap til å tolke rapporten på en måte som gjør at intervjuobjektene sin anonymitet ikke blir ivaretatt.
- Du skal ikke ta opp innhold i rapporten med intervjuobjektene, stille spørsmål til dem om innholdet eller på annen måte diskutere deres deltagelse.
- Ved behov for å diskutere skal du i stedet kontakte prosjektet *Samstemt journal* i Bergen kommune.

Dersom du ikke vet hvem som har blitt intervjuet:

- Gjelder det ovenstående også for deg og du skal i tillegg ikke søke informasjon om hvem som er intervjuet.

A decorative graphic consisting of several colored squares (purple, blue, green) arranged in a scattered pattern on the right side of the page.

Samstemt journal bygger på både lokale mål og nasjonale føringer. Målet er å utvikle en løsning som støtter helsepersonell i hverdagen, gir innbyggere bedre tilgang til egen helseinformasjon, og legger til rette for trygg og effektiv informasjonsdeling og samhandling på tvers av tjenester og aktører.

Informasjonen må være tilgjengelig der behovet oppstår og tilrettelegge for deling der behovet er, for å oppnå bedre pasientsikkerhet og effektivisere bruken av ressurser.



<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/journalloft/>



Om innsiktsoppdraget

Denne innsiktsrapporten oppsummerer funn fra kartleggingen som ble gjennomført i forkant av anskaffelsen. Arbeidet ble ledet av prosjektmedarbeidere med tjenstedesignkompetanse, og pågikk fra høsten 2024 til våren 2025. Innsikten skal danne grunnlag for kravene i konkurransegrunnlaget.

Kartleggingen hadde som mål å dokumentere faktiske behov i tjenestene, basert på erfaringer og innspill fra brukere av dagens journalsystem. Dette har bidratt til en felles forståelse av utfordringsbildet, både internt i prosjektet og i organisasjonen for øvrig.

Rapporten gir et helhetlig bilde av dagens utfordringer og forbedringspotensial, med overordnet innsikt på tvers av tjenesteområder. Innsikten er videre bearbeidet i en behovsbeskrivelse som ligger til grunn for kravene i anskaffelsen.



Bruk av tjenstedesign

Prosjektet skal anskaffe en ny løsning for elektronisk pasientjournal (EPJ) som dekker behov på tvers av flere tjenesteområder. For å sikre god samhandling og innsikt i brukernes behov, har designmetodikk vært sentral i kartlegging og utarbeidelse av behovsbeskrivelsen.

Tjenstedesign setter brukeren i sentrum og gir helhetlig forståelse av utfordringer og muligheter. Metodikken er anbefalt i helse- og omsorgssektoren for å utvikle sammenhengende og bærekraftige løsninger*.

Designverktøy har vært brukt i planlegging, innsiktsarbeid og behovsformulering, og har bidratt til involvering og samhandling med ulike aktører – særlig helsepersonell. Metoder som brukerreiser og behovsanalyser har sikret at brukernes innsikt preger krav og ønskede løsninger.

Målet er å utvikle en løsning som ikke bare oppfyller tekniske krav, men også gir bedre arbeidshverdag for ansatte og mer tilgjengelige helsetjenester for innbyggerne.

*Kilde: Digitaliseringsdirektoratet
<https://www.digdir.no/innovasjon/design/3075>

Bruk av tjenstedesign skal bidra til:

- Økt treffsikkerhet i løsningen
- Bedre brukeropplevelse og pasientsikkerhet
- Redusert risiko for feilinvesteringer



Metode og prosess

Prosjektet *Samstemt journal* har brukt arbeidsverksteder som metode for å få bedre innsikt i utfordringer, behov og muligheter knyttet til anskaffelse av en ny journalløsning. Gjennom flere samhandlingsøkter har ansatte fra ulike etater delt sine erfaringer og behov, slik at prosjektet kunne danne et helhetlig bilde på tvers av tjenester.

Involveringen ble delt inn i fem faser, med en innledende planleggingsfase. Basert på relevant dokumentasjon og innbyggerscenarier* fra AKSON-prosjektet, ble etatene invitert til samhandlingsøkter der de kunne gi tilbakemelding på dagens situasjon og komme med innspill til ønsket funksjonalitet i en ny løsning. Målet var både å kartlegge behov og å forankre prosjektet hos ansatte som bruker dagens journalløsninger.

Videre involvering ble planlagt ut fra innsikten som kom frem i første fase. Ulike avdelinger, faggrupper og eksterne aktører ble videre invitert til egne økter i ulike formater. Underveis har prosjektet brukt innsiktstavler i Miro for å systematisere og synliggjøre behovene fra ulike etater og brukergrupper.

All innsikt som er samlet inn er dokumentert og gjort tilgjengelig for videre arbeid i prosjektet. Viktige behov på tvers av tjenester er oppsummert i denne rapporten, og bearbeidet videre i behovsbeskrivelsen med tilhørende brukerhistorier.

FASE 0: august 2024

- Dokumentgjennomgang
- Forankringsmøter i etatene
- Planlegging av arbeidsverksted

FASE 1: september-oktober 2024

- Gjennomføring av verksteder i etatene
- Fokus: identifisere utfordringer og behov
- Identifisere relevante aktører for involvering

FASE 2: november-mars 2025

- Involvering av relevante aktører
- Identifisere viktige behov i etatene
- Sikre felles forståelse av innsikt i etatene

FASE 3: april-mai 2025

- Oppsummere behov på tvers av tjenester
- Sikre felles forståelse av innsikt på tvers
- Oppsummere viktige behov i brukerhistorier

FASE 4: mai-juni 2025

- Arbeid med behovsbeskrivelse
- Ferdigstille brukerhistorier
- Supplerende kartlegging

*Bilag G2 Helhetlig samhandling, 10 Appendix 1: Innbyggerscenarier
<https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/sentralt-styringsdokument-akson-helhetlig-samhandling-og-felles-kommunal-journallosning/Bilag%20G2%20Helhetlig%20samhandling.pdf>

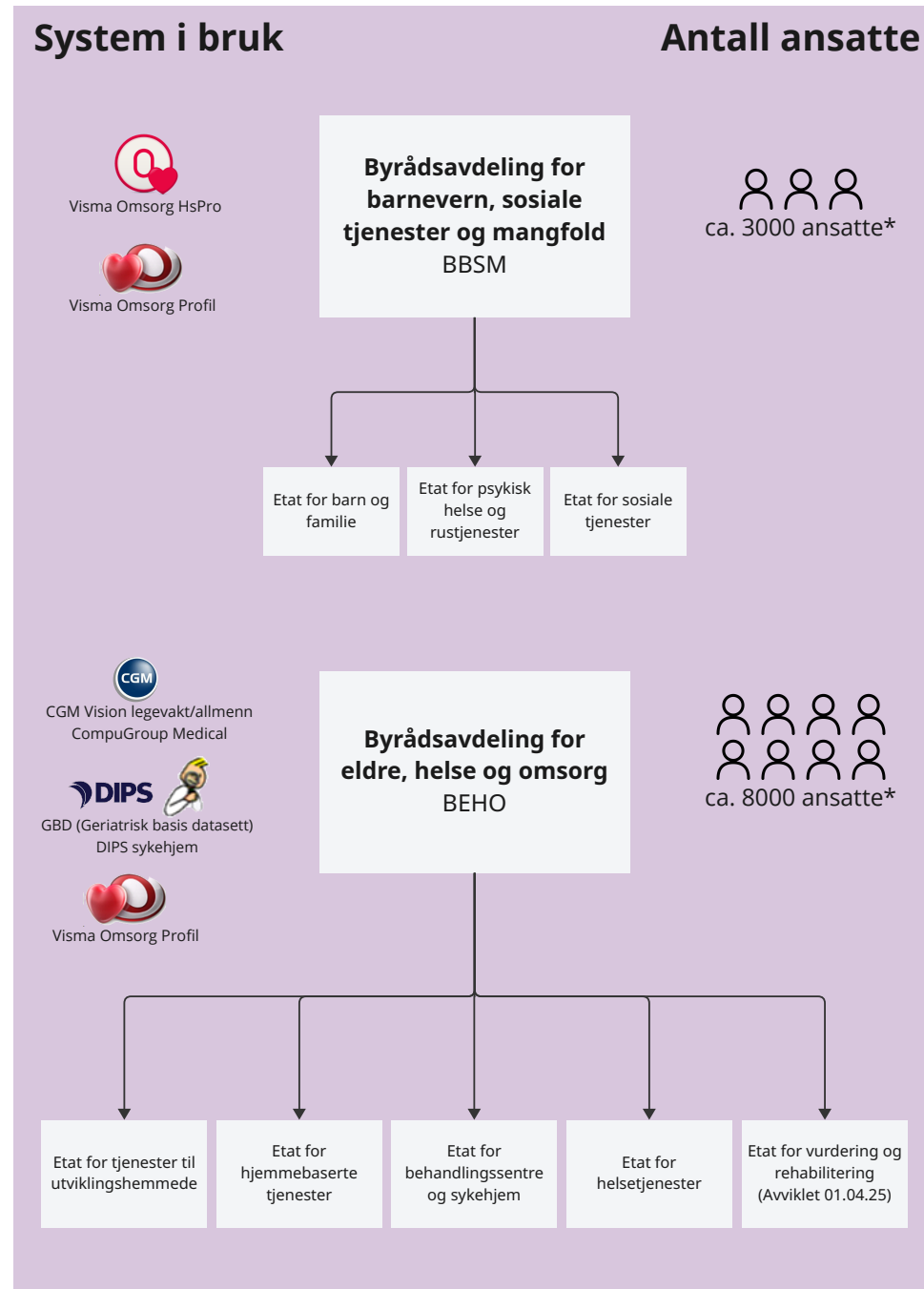
Involvering av aktører

Prosjektet *Samstemt journal* har etter hvert omfattet tjenester fra åtte etater, fordelt på to byrådsavdelinger. For å få en helhetlig forståelse av utfordringsbildet, har prosjektet vært avhengig av bred involvering og systematisk innsiktsarbeid underveis.

Totalt er det gjennomført nærmere 30 arbeidsverksteder, der ansatte og andre relevante aktører har deltatt i samhandling på tvers av tjenester. Prosjektet har i tillegg hatt jevnlig møter med rådgivere fra etatene, deltatt i ulike fora og arrangert både små og store innspillmøter – blant annet en åpen innspillsdag i en av tjenestene.

Gjennom disse aktivitetene har over 250 ansatte fra ulike roller, faggrupper og myndighetsnivåer i kommunen vært involvert. I tillegg har prosjektet hentet innsikt og erfaringer fra eksterne aktører, blant annet andre kommuner og Leverandørutviklings-programmet (LUP).

Prosjektet planlegger videre involvering både i anskaffelsesprosessen og under implementeringen. Målet er å få dypere innsikt i de overordnede funnene og kartlegge behov sammen med reelle brukere.



*Kilde: HR Styringsdata Bergen kommune per 30.januar 2025

Innsikt og begrensninger

Hovedfunnene i denne rapporten bygger på kvalitative metoder og gir et verdifullt bilde av de største utfordringene ansatte i Bergen kommune opplever med dagens journalløsninger. Innsikten gir et godt grunnlag for videre arbeid, men må forstås som et øyeblikksbilde – ikke en fasit.

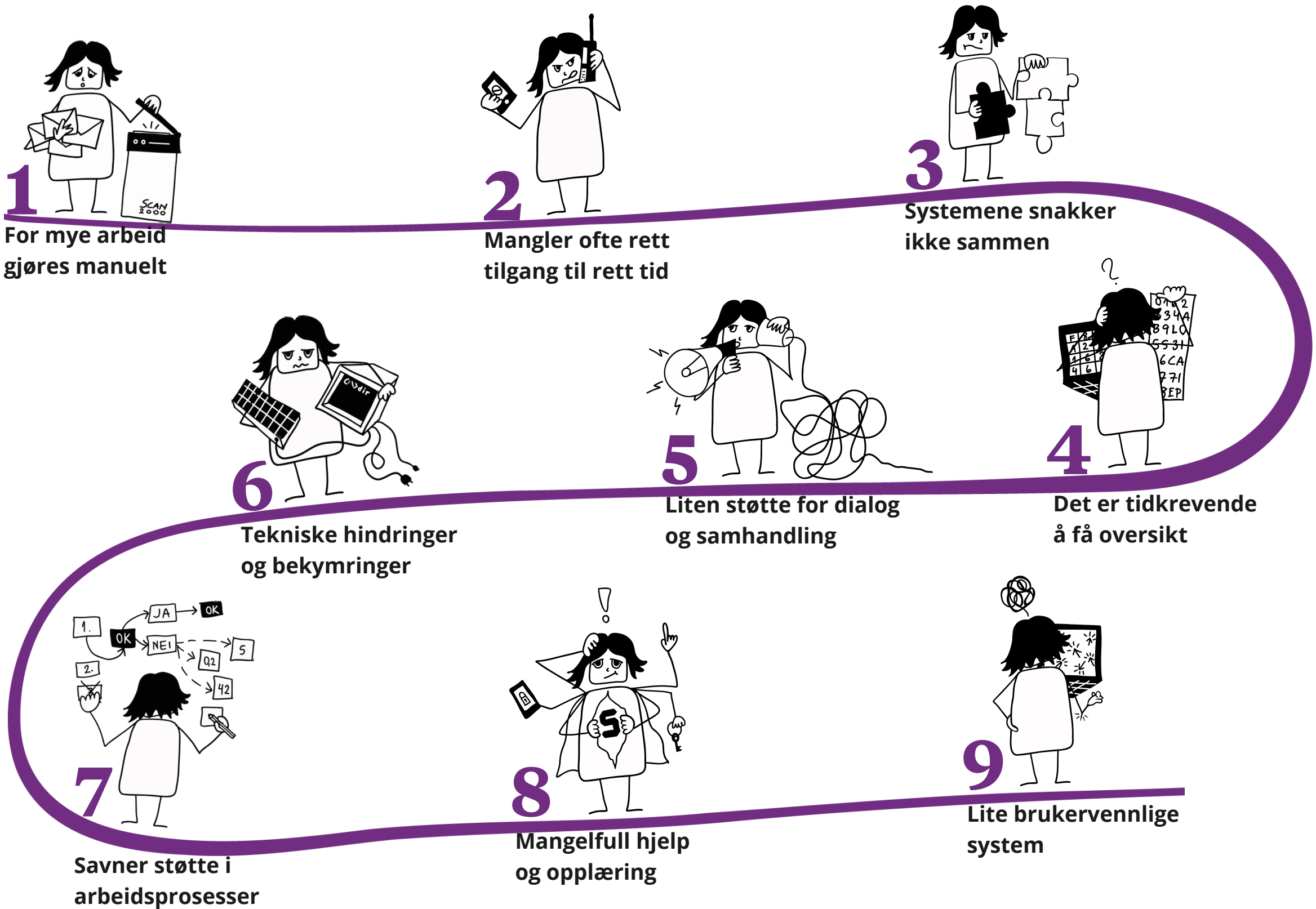
I den innledende fasen av arbeidet (fase 0) ble etatsdirektører og ledelsen i alle åtte etater involvert. De fikk selv vurdere hvem som skulle delta i innsiktsarbeidet, noe som sikret lokal forankring og relevans. Samtidig innebar dette et strategisk utvalg av deltakere. Dette kan ha ført til at enkelte perspektiver og behov ikke ble fanget opp tidlig nok.

Prosjektet har også vært preget av begrenset tilgang på ressurser og flere organisatoriske endringer underveis. Dette har påvirket både tempo og omfang i kartleggingen av funksjonelle behov.



Hovedinnsikt på tvers av tjenester

Merk: Nummereringen av funnene i denne rapporten er kun brukt for å skape oversikt og struktur. Rekkefølgen gjenspeiler ikke prioritering eller viktighet – alle funn er like relevante og presenteres i tilfeldig rekkefølge.





For mye arbeid gjøres manuelt

Dagens journalsystem oppleves som tungvint og lite effektivt med mye manuelt arbeid. Mange oppgaver, som rapportering, dokumentasjon, fakturering og tilgangsstyring, må fortsatt gjøres manuelt, noe som tar tid og øker risikoen for feil.

Ansatte bruker mye tid på å lete etter informasjon, og opplever at søkefunksjonen er vanskelig å bruke. Når feltene i systemet ikke er standardisert, blir det lett feilregistrering, og systemet gir lite støtte til å følge nødvendige arbeidsprosesser.

Tjenestemottakere har samtidig behov for enklere tilgang til informasjon og digitale løsninger for å søke om tjenester. Både ansatte og innbyggere etterlyser et mer brukervennlig og digitalt system som gjør hverdagen enklere, frigjør tid og reduserer risiko for feil.



"Det er en stor utfordring at sjekklister og skjemaer må fylles ut i papir og skannes inn i journalsystemet eller føres inn i etterkant"

Ansatt i Etat for hjemmebaserte tjenester

"Søknader må komme direkte inn i journalsystem. I dag har vi ulike system som krever manuell administrering"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering

"Det er mange manuelle prosesser i forhold til når en pasient skal inn eller ut fra midlertidig opphold og betaling"

Ansatt i Etat for behandlingssentre og sykehjem



Mangler ofte rett tilgang til rett tid

Dagens journalsystem oppleves som lite fleksibelt og vanskelig å bruke når ansatte trenger tilgang eller skal samarbeide. Tilganger er ofte enten for åpne eller for begrensede, noe som skaper usikkerhet rundt hva man har lov til å se og hva man faktisk trenger tilgang til. Dette gjør arbeidsflyten mindre effektiv.

Det er særlig utfordrende å gi tilgang til tjenestemottakere som ikke er på den ansattes faste liste. Det kan for eksempel skape problemer for ansatte som bytter vakter, for nattevakter som jobber på tvers av byområder, for saksbehandlere som trenger innsyn, eller når en institusjon får inn en ny tjenestemottaker.

Når ansatte ikke har tilgang til relevant informasjon, blir det også vanskelig å få oversikt over hele tjenestetilbudet til tjenestemottakeren, spesielt når flere tjenester er involvert. Dette gjør informasjonen fragmentert og det er uklart hvem som har ansvar.

Samtykkeprosesser oppleves som kompliserte, blant annet fordi de håndteres ulikt i forskjellige systemer og ofte krever manuell oppfølging. I tillegg gjør hensyn til taushetsplikt og personvern det vanskelig å jobbe effektivt.



"Vi får ikke tilgang til relevante journalopplysninger raskt nok"

Ansatt i Etat for helsetjenester

"Jo mindre tid vi bruker til leting og tilganger, dess bedre tid får vi til brukerne"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering

"Vi trenger lesetilgang i journal til både hjemmebaserte tjenester, institusjon og våre egne tjenester"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering



Systemene snakker ikke sammen

Kommunen benytter i dag flere ulike journalsystemer og fagsystemer som i liten grad fungerer sammen. Dette skaper utfordringer for ansatte som yter tjenester, for tjenestemottakere og for dem som håndterer administrative oppgaver. Informasjon må ofte registreres flere ganger og i ulike systemer, fordi data ikke deles effektivt.

Ansatte etterspør bedre integrasjon mot nasjonale løsninger som Folkeregisteret, NAV og HelseNorge. Vurderinger fra fastlege, spesialisthelsetjeneste og kommunale tjenester er ofte ikke tilgjengelige på tvers av systemer og tjenester. Når systemene fungerer isolert, blir informasjonsdeling tungvint – og nødvendig, oppdatert informasjon er ofte ikke tilgjengelig når den trengs. I mange tilfeller vet ikke ansatte at slik informasjon finnes, fordi den ikke er synlig i systemene de bruker.

Mangel på tilgjengelig pasientinformasjon fører til dobbeltarbeid, som manuell registrering og skanning av dokumenter. Ansatte etterlyser løsninger der informasjon følger tjenestemottakeren – uavhengig av hvilket journalsystem som brukes. Når data ikke gjenbrukes automatisk, øker risikoen for feil og for at viktig informasjon går tapt.



"Vi kan ikke ha mange adskilte system som ikke samsnakker, slik som GBD, Profil og CGM i dag"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering

"Vi trenger integrasjon mellom alle systemer som påvirker tjenestene, spesielt arkiv, legemiddel, saksbehandling og journal"

Ansatt i Etat for tjenester til utviklingshemmede

"Kartleggingsskjema og egenevalueringer må følge bruker uavhengig av journalsystem"

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester



Det er tidkrevende å få oversikt

Dagens journalsystem gir begrenset støtte til å lære av erfaringer og forbedre tjenestene. Det er vanskelig å hente ut nyttig informasjon om hvordan tjenestene faktisk fungerer, og mangelen på strukturert datainnsamling gjør det krevende å bruke data til utvikling, forskning og kvalitetsarbeid. Når ansatte ikke har enkel tilgang til detaljerte opplysninger, blir det også vanskelig å planlegge og styre tjenestene på en måte som kommer tjenestemottaker til gode.

Flere ansatte forteller at det er utfordrende å hente ut statistikk, og ansatte må ofte eksportere data manuelt og bearbeide dem i andre systemer før de kan brukes videre – noe som er både tidkrevende og lite effektivt.

Behovet for bedre datatilgang og visuelle oversikter er særlig tydelig blant ansatte i administrative roller. De etterspør løsninger som gir bedre innsikt i legemiddelbruk, lagerbeholdning, ressursbruk og driftssituasjon. For å kunne jobbe mer strategisk og proaktivt med utvikling av tjenestene, trengs det rapporter med visuelle fremstillinger – som grafer og oversikter – og enkel tilgang til styringsinformasjon.



"At vi har rapportering i ulike system gjør det sårbart"

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester

"Ny løsning må forenkle tilgangen til styringsinformasjon gjennom ulike rapporter"

Ansatt i Etat for hjemmebaserte tjenester

"Det er vanskelig å tilgjengeliggjøre og levere data til forskningsprosjekter"

Ansatt fra forskningsmiljøet i kommunen





Liten støtte for dialog og samhandling

Dagens journalsystemer gir lite støtte for dialog og samhandling mellom mennesker – både internt i kommunen og med eksterne aktører. Det finnes få digitale verktøy som legger til rette for effektiv kommunikasjon, noe som gjør at viktig informasjon ofte må etterspørres manuelt eller gjentas.

Samhandling med aktører som fastleger, Statsforvalteren og spesialisthelsetjenesten er krevende. Ansatte savner enkel tilgang til relevant dokumentasjon, og opplever at de ofte må bruke tid på å etterspørre og få tilsendt informasjon som burde vært lett tilgjengelig. Dette er tidkrevende og lite effektivt.

Et særlig hinder for god samhandling er mangelen på digitale løsninger for samtykke. Det er krevende både å innhente og dokumentere samtykke, og når dette mangler eller ikke er synlig, stopper ofte informasjonsflyten opp – selv når det er ekstra behov for koordinert innsats rundt en tjenestemottaker. Uten gode verktøy for samtykke og felles tilgang til pasientinformasjon, blir det vanskelig å gi helhetlig og koordinert oppfølging, særlig for personer som mottar flere tjenester samtidig eller er i overgangsfaser, for eksempel fra barn til voksen.



"All kommunikasjon bør være lett tilgjengelig og samlet på et sted, og det bør være intuitivt!"

Ansatt i Etat for behandlingssentre og sykehjem

"I dag er det avhengig av enkeltpersoner for å få til god samhandling mellom ulike tjenester og nivå"

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester

"E-meldingsdialog har forbedret samhandling, men løsningen burde ha et bedre brukergrensesnitt"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering



Tekniske hindringer og bekymringer

Flere tjenester melder om utfordringer med utdatert utstyr, dårlig nettverk og ustabile systemer. I områder uten kommunalt nettverk må ansatte ty til manuelle metoder som penn og papir. Dette forsinker dokumentasjon og kan svekke tjenestekvaliteten.

Flere ansatte forteller om kapasitetsproblemer i fagsystemene, særlig ved høy belastning. Det fører til at systemene låser seg eller brukere faller ut – med direkte konsekvenser for arbeidsflyt og tjenesteyting.

Stramme budsjetter forsterker utfordringene med digital infrastruktur. Etatene må selv prioritere investeringer i utstyr og nettverk opp mot ressursbehov for å levere lovpålagte tjenester.

Ansatte uttrykker bekymring for at organisatoriske utfordringer som tidspress og manglende fokus på lederforankring, kan være potensielle hindringer for utvikling og innføring av en ny løsning. Tidligere negative erfaringer med journalsystemer gjør at mange ansatte skeptiske, og de frykter at en ny leverandør kan få for stor innflytelse, og at ansattperspektivet ikke blir godt nok ivare tatt.



"Infrastruktur er en utfordring. Det mangler mange steder i vår tjeneste"

Ansatt i Etat for tjenester til utviklingshemmede

"Det er dårlig kapasitet i journalen og mye forsinkelser. Jeg faller ut av systemet når datamengden blir større enn vanlig"

Ansatt i Etat for helsetjenester

"Det er forskjell mellom IT-utviklere og brukere av systemet. Vi snakker ikke samme språk"

Ansatt i Etat for behandlingssentre og sykehjem

Savner støtte i arbeidsprosesser

Mange ansatte opplever at dagens journalsystem ikke gir god nok støtte i de daglige arbeidsoppgavene. De savner innebygde varsler og veiledning som hjelper dem å følge riktige prosedyrer – for eksempel ved håndtering av legemidler eller gjennomføring av tvangsvedtak.

Flere trekker frem at kritisk informasjon om tjenestemottaker er vanskelig å finne igjen i journalsystemet. De etterlyser et brukergrensesnitt der varsler og viktig informasjon er lett tilgjengelig og visuelt gjenkjennelig.

Ansatte forteller også at de mangler gode verktøy for dokumentasjon. Tilgangen til standardiserte maler og skjema er begrenset, og verktøyene som finnes er ofte vanskelig å finne og lite tilpasset ulike arbeidsoppgaver. Dette fører til at mange lager egne løsninger, noe som gir dårlig oversikt, fare for feil og unødvendig tidsbruk.



"Vi trenger standardiserte sjekklister og skjemaer som hjelper oss å huske på alt"

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester

"Vi må få mer hjelp i journalløsningen. For eksempel til å huske prosesser. Nå er det for mye som må huskes manuelt"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering

"Malene på brev, forsider og lignende må bli lettere tilgjengelig"

Ansatt i Etat for barn og familie



Mangelfull hjelp og opplæring

Mange ansatte opplever at de ikke får tilstrekkelig opplæring og støtte til å bruke journalsystemet riktig. De kjenner ikke til alle funksjonene, og det mangler lett tilgjengelig veiledning. Dette gjør dem avhengige av hjelp fra kollegaer og bidrar til at systemet oppleves som vanskelig å bruke effektivt.

Det er stor variasjon i digital kompetanse blant ansatte. Mange har en travel arbeidshverdag med lite tid til å sette seg inn i nye funksjoner eller lete etter veiledning. Flere forteller at opplæringen de har fått er tilfeldig og avhengig av hvem som gir den. Dette skaper usikkerhet og ulik bruk av systemet.

Når opplæringen er mangelfull, blir ansatte avhengige av andre støttefunksjoner. Mange trekker frem superbrukere som viktige ressurser, men rollen er ulikt organisert i tjenestene og det er varierende hvor godt rollen fungerer. I tillegg opplever flere ansatte at de ikke alltid får den hjelpen de trenger fra brukerstøtte når behovet oppstår.



*"Ansatte kan begrense digital utvikling
hvis det er manglende opplæring"*

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester

*"Opplæring av personale er
nødvendig. Vi trenger blant
annet skikkelig kursing"*

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester

*"Det er helt nødvendig med et større
kompetanseløft og god opplæring"*

Ansatt i Etat for helsetjenester



Lite brukervennlige system

Mange ansatte forteller at dagens journalsystem oppleves som tungvint, og vanskelig å bruke med et lite intuitivt brukergrensesnitt. Mange bruker mye tid på å forstå funksjonene og savner hjelpetekster og veiledning som kan støtte dem i arbeidet.

Systemet er tregt og krever mange klikk for å finne frem, noe som fører til frustrasjon og mindre tid til kjerneoppgaver. Det er også utfordrende å finne tidligere dokumentasjon og relevant pasientinformasjon. Manglende varslinger om kritisk informasjon gjør at ansatte føler seg utrygge og dårlig støttet i arbeidsflyten.

I dag er det bare noen få tjenester som har tilgang til journalsystemet via håndholdte enheter. Flere tjenester uttrykker behov for en fullverdig, mobil løsning som gir fleksibilitet og gjør det mulig å jobbe uavhengig av arbeidssted.

For at en ny løsning skal fungere godt i praksis, må det være enkelt å bruke – også for ansatte med ulik digital erfaring. Flere peker på at en ny løsning må utvikles og testes i samarbeid med dem som faktisk skal bruke den.



"Du må utføre mange "klikk" før du kommer frem til der du skal"

Ansatt i Etat for barn og familie

"Vi må få en intuitiv plattform som er enkel å bruke"

Ansatt i Etat for psykisk helse og rustjenester

"Jeg ønsker å ha journalløsning med alle skjema mm. på iPad eller lignende, for å forenkle dokumentasjon"

Ansatt i Etat for vurdering og rehabilitering

Bruk av innsikt i anskaffelsesprosessen

Fra innsikt til behov

I løpet av våren har prosjektet arbeidet systematisk med å omsette innsikt fra kartleggingen til en konkret behovsbeskrivelse. Et viktig funn var at de overordnede behovene i stor grad er like på tvers av etater og tjenester. For å sikre at innsikten var korrekt og dekkende, ble etatene invitert til å bidra med supplerende informasjon.

Ved å ta utgangspunkt i brukernes erfaringer og utfordringer, har prosjektgruppen formulert behov som legger grunnlaget for en løsning som er funksjonell, brukervennlig og bærekraftig. Dette har resultert i en behovsbeskrivelse som inngår i anskaffelsesdokumentene for ny elektronisk pasientjournal.

Behovsbeskrivelsen er en kort fremstilling av hvilket behov som skal dekkes, uten å foreslå konkrete løsninger. Den brukes tidlig i anskaffelsesprosessen for å sikre riktig problemforståelse og åpne for innovative forslag. I dialogfasen videreutvikles behovsbeskrivelsen i samarbeid med leverandører. Innsikten brukes til å utforme en kravspesifikasjon som beskriver hva løsningen skal oppnå – uten å begrense hvordan.

BEHOVSBESKRIVELSE

ANSKAFFELSE AV ELEKTRONISK PASIENTJOURNAL

Fra innsikt til brukerhistorier

Behovsbeskrivelsen er organisert i flere ulike kategorier som beskriver hva løsningen skal kunne gjøre. For å gi leverandørene en bedre forståelse av behovene, har prosjektet valgt å inkludere brukerhistorier og situasjoner som illustrerer behovene i praksis. Dette skal bidra til en felles forståelse og danne et godt utgangspunkt for videre dialog.

Prosjektgruppen har utviklet brukerhistoriene i fellesskap, med innspill fra aktører i ulike tjenester. Disse har bidratt med erfaringer og eksempler som sikret at historiene er relevante og gjenkjennbare på tvers av tjenesteområder.

Resultatet er syv tjenesteuavhengige brukerhistorier som beskriver ulike situasjoner i en ideell løsning. Enkeltsituasjoner fra brukerhistoriene er brukt inn i behovsbeskrivelsen, i tillegg er brukerhistoriene presentert i sin helhet i et eget vedlegg til behovsbeskrivelsen. Målet ved å plassere behovene i kontekst er å gi potensielle leverandører bedre innsikt i hvordan behovene oppstår og hvordan de kan møtes.

Eksempel - situasjon i brukerhistorie



Medvirke i eget tjenestetilbud

Olga og sønnen får tilbakemelding om mottatt søknad, og en forespørsel om å fylle ut et kartleggingsskjema før hjemmebesøk. De fyller ut skjemaet sammen, og får veiledning fra systemet underveis.

Dette kartleggingsarbeidet er utført
for prosjektet *Samstemt journal* av
Øystein Mongstad og Ingvild Solberg,
tjenestedesignere i Bergen kommune.

September 2025



BERGEN
KOMMUNE



SAMSTEMT
JOURNAL