



webbrådgivaren
FREDRIK WACKÅ

Behovsanalys

***Beslutsunderlag för utveckling av
Region Norrbottens externwebbar
9 juli 2018 (version 2)***

Innehållsförteckning

Om projektet	3
Bilagor	3
Om Webbrådgivaren	4
Om denna rapport	4
Nuläget visar betydande förbättringspotential.....	5
Upplevd framgång	5
Attityd/upplevd nöjdhet	5
Kommentar till nuläget	6
Resultat av behovsprioritering.....	7
Vårdsökande, patienter och anhöriga	7
Profession / Vårdgivare.....	8
Invånare i regionen	9
Jobbsökande.....	10
Arbetar i organisation/företag/myndighet som har eller är intresserat av samarbete med regionen	10
Diskussion och rekommendationer.....	11
Strategiska vägval	11
Informationsstruktur	14
Intryck på sajterna – skisser	21

Om projektet

Behovsanalysen startade i april 2018. Ett omfattande material har samlats in – besöksstatistik, sökstatistik, intervjuer och samtal, behovsdata från andra regioner och landsting med mera.

Detta material har bearbetats av två arbetsgrupper med representanter för olika delar av Region Norrbottens verksamhet.

Från Webbrådgivaren Sverige AB har Fredrik Wackå lett arbetet, i nära samarbete med Region Norrbottens Åsa Vestman och Ulrika Lejon Åhlander.

De enkäter som genomfördes för att samla in data för prioritering besvarades av cirka 1000 personer.

- Profession: 509 svar
- Vårdsökande, patienter, anhöriga: 274
- Invånare, jobbsökande, samarbetspartner: 256

Bilagor

Mapp: Data	Rådata från enkätundersökningarna
Mapp: Kommentarer	Fritextkommentarer
Mapp: Presentationer	Bearbetad presentation, samt obearbetade originalpresentationer från analysverktyget.
Mapp: Rankning Klassificering	Dokument för första strukturförslag samt för fortsatt prioriteringsarbete.
Mapp: Skisser	Originalbilder på de skisser som finns i denna rapport.

Om Webbrådgivaren

Vi arbetar med analys och förstudier för stora informationstunga sajter samt med att stärka innehållsarbetet – vilket inkluderar allt från informationskvalitet till arbetsorganisation, navigationsstruktur och sökbarhet.

Tillsammans med specialister i bland annat Storbritannien, Irland, USA, Kanada, Holland, Belgien och Norge ingår vi i nätverket Customer Carewords¹ inom vilket vi arbetar med metodutveckling. Vår kärna är att ta fram beslutsunderlag som direkt går att agera på. Vi fokuserar på prioritering och det som skapar störst nytta för användaren.

Om denna rapport

Rapportens syfte är att sammanfatta och diskutera slutsatser av behovsdata. Den fullständiga redovisningen av resultat finns i bifogade dokument, inte här.

¹ www.customercarewords.com

Nuläget visar betydande förbättringspotential

Denna behovsundersökning och -analys är framåtsyftande. I behovsprioriteringen finns i sig inget som säger om ett toppbehov idag är löst på ett för användaren bra sätt eller inte. Behovsprioriteringen säger kort och gott att behovet måste mötas på ett bra sätt.

I undersökningen mätte vi dock uppfattningen om nuläget på två sätt – upplevd framgång och attityd/upplevd nöjdhet. Båda dessa mätningar ger tydliga nyckeltal som Region Norrbotten kan välja att följa upp efter att sajterna har uppdaterats, och därigenom mäta om behoven möts på ett bättre sätt.

Upplevd framgång

På frågan "Brukar du kunna hitta eller göra det du kom för på [aktuell sajt]" gav människor följande svar:

- Profession/Vårdgivare: 72 % ja
- Invånare, jobbsökande, samarbetspartners m fl: 76 % ja
- Vårdsökande, patient, anhörig: 73 % ja

För att ge ett riktmärke betyder exempelvis de vårdsökandes bedömning att norrbotten.se placeras sig på plats 19 av de 25 webbplatser inom offentlig sektor som vi ställt frågan för på samma sätt. Topp 10 har ett resultat på 85-90 % ja.

Attityd/upplevd nöjdhet

Nöjdhetsvärdet nedan är en effekt av andelen positiva omdömen som lämnades på ett antal dimensioner som är viktiga för upplevelsen av en sajt. Precis som den upplevda framgången ger detta ett tydligt nyckeltal – CCI, *Customer Centric Index*, som är möjligt att följa upp – men det ger också djupare insikt i vad som uppfattas som sajternas största problem.

Profession	Invånare, jobbsökande, samarbetspartners m fl	Vårdsökande, patient, anhörig
CCI 33	CCI 41	CCI 34
Största förbättringsområden <ul style="list-style-type: none"> • Förvirrande menyer och länkar • Dåliga sökresultat • Tar lång tid att göra saker 	Största förbättringsområden <ul style="list-style-type: none"> • Dåliga sökresultat • Tråkig, inte attraktiv design • Förvirrande menyer och länkar 	Största förbättringsområden <ul style="list-style-type: none"> • Svårt att kontakta en person • Ofullständig information • Dåliga sökresultat

Största relativa problem jfr andra myndighetssajter	Största relativa problem jfr andra myndighetssajter	Största relativa problem jfr andra myndighetssajter
<ul style="list-style-type: none"> Gammal information (68 % högre) Omöjligt att bedöma, betygsätta eller rekommendera sidor Dåliga sökresultat 	<ul style="list-style-type: none"> Tråkig, inte attraktiv design (110 % högre) Omöjligt att bedöma, betygsätta eller rekommendera sidor Gammal information 	<ul style="list-style-type: none"> Svårt att kontakta en person (115 % högre) Svårt att ge synpunkter eller bidra till innehållet Gammal information

Ett riktmärke för denna mätning är att exempelvis de Vårdsökandes CCI 44 placerar norrbotten.se på plats 44 av de 48 webbplatser inom offentlig sektor som vi ställt frågan för på samma sätt. Medianvärdet ligger över CCI 60.

Kommentar till nuläget

Ni vet att sajterna behöver utvecklas. Det är ju anledningen till att ni startat den förstudie som behovsanalysen är en del av. Så de relativt dåliga resultaten är ju ingen varningsflagga utan en bekräftelse.

Ni får dock understruket hur viktigt det är att skapa en god struktur – och då talar vi både om informationsstruktur/menyer men också sajtstruktur i vidare mening: vilken sajt gör vad, hur förhåller sig interna behov till externa, och så vidare.

Det är dessutom så att lite i skymundan står problemet ”gammal information” ändå ut ovan. Det är ett långt större problem, upplever användarna i alla grupper, än våra mätningar visar att det vanligen är på jämförbara sajter. Och detta handlar aldrig om sajten i sig, plattformen, designen... Det handlar alltid om hur en organisation arbetar med innehållet. Vi kan här alltså konstatera att ert utvecklingsprojekt måste inkludera en utveckling av er arbetsorganisation kring sajterna. Vi återkommer till detta senare i rapporten.

Resultat av behovsprioritering

Färgerna i de följande tabellerna syftar till att ge en snabb bild av de olika behovens och uppgifternas betydelse. Gul färg särskilt, men även grön, visar att det är ett toppbehov som måste tas omhand på ett mycket bra sätt. De blåa möter också ett rimligt stort intresse och kan för mindre grupper vara mycket viktiga.

Genom detta blir det också uppenbart hur tydlig prioriteringen är. De 7 högst prioriterade behoven/uppgifterna för exempelvis vårdsökande står för 50 % av alla röster – lika mycket som de resterande 33 behoven.

Vårdsökande, patienter och anhöriga

Boka, ändra, avboka tid	145
Se mina uppgifter: journal, provsvar, vaccinationer, remisser etc	125
Kontaktuppgifter, öppettider för en vårdenhet	113
Diagnoser, sjukdomar och symtom	94
Information om undersökning, behandling eller operation	73
Begära intyg, förlänga sjukskrivning, förnya recept etc	70
Väntetider och vårdgaranti	70
Remissfrågor, egen vårdbegäran	52
Så söker du vård	51
Patienträttigheter (fritt vårdsökande, second opinion etc)	46
Råd, stöd för egenvård	45
Lämna synpunkter, klagomål	38
Praktisk information om vårdenheter (parkering, besökstider, restauranger, etc)	37
Beskrivning av hälsocentraler, mottagningar, avdelningar, tandvårdskliniker	34
Vårdkvalitet och nöjdhet med vården	33
Hälsosamtal, förklaring och förberedelser	31
Förbättra min hälsa (livsstil och levnadsvanor)	30

Vi har undersökt och kan analysera de tre grupperna separat (vårdsökande, patienter, anhöriga) men vår bedömning och den bedömning som gjordes vid resultatworkshopen den 11 juni 2018 är att skillnaderna är så marginella att denna grupp kan betraktas som en (1) sammanhållen grupp.

Profession / Vårdgivare

Hitta verksamhet, funktion eller person	217
Medicinska/vårdriktlinjer och -rutiner (Vårdhandboken, VIS etc)	155
Utbildningar och föreläsningar	154
Blanketter, intyg	117
Felanmälan och support (IT/MT, vårdinformationssystem, fastigheter etc)	112
Hälsa- och sjukvårdsnyheter	112
Informationsmaterial till patienter	104
Beställa material, produkter och tjänster	94
Journalhantering, rutiner	92
Smittskydd och vårdhygien	81
Lediga jobb i Region Norrbotten	75
Förbättringsarbete och utveckling, metodstöd	74
Hälsa, livsstil och levnadsvanor	67
Remisser, regelverk och hantering	66
Driftsinformation (IT/telefoni, medicinsk utrustning, etc.)	65
Analyssortiment, provtagningsanvisningar (Labhandboken)	58
Avgifter och prislister, högkostnadsskydd etc	58
Hjälpmedel (rådgivning, utbud, riktlinjer)	57
Patientsäkerhetsarbete	56
Läkemedel (hantering, beställning, FASS etc)	53
Vårdkvalitet, uppföljning och statistik	53

I denna grupp finns det relevanta skillnader mellan olika undergrupper. Vi sammanfattar här de behov som enskilda grupper bedömer som mycket viktigare än vad som framgår i totallistan för Profession/Vårdgivare. Definitionen på detta är att en undergrupp har ett behov i sin Topp 50 % utan att den syns i listan, det vill säga i den totala Topp 75 %.

Tandvård

- Specialisttandvården (konsultation, remisser, besök etc)

Läkare

- Allmänläkarkonsult, ALK

Kommunal vård och omsorg

- Medicinteknisk utrustning och service
- Samordnad planering, SIP (hemsjukvård, överenskommelser och rutiner)

Privat vård

- Nationella taxan (fakturering etc)
- Väntetider och vårdgaranti

Strategiskt prioriterade behov

I samband med resultatworkshopen gjordes dessutom en genomgång av behoven ur strategisk synvinkel, det vill säga vad som bör prioriteras högre på en ny sajt än vad de svarande gemensamt kommit fram till. Två sådana behov identifierades:

- Hälsa, livsstil och levnadsvanor
- Samordnad planering, SIP (hemsjukvård, överenskommelser och rutiner)

Invånare i regionen

Så utvecklas hälso- och sjukvård, tandvård i regionen	5,8%
Till detta går skattepengarna (budget etc)	4,9%
Folkhälsoarbete i regionen	4,6%
Hälsoläget i länet, rapporter och analyser	4,6%
Se politiska beslut	4,3%
Region Norrbottens vision, uppdrag och ansvar	4,1%
Lediga jobb	3,8%
Lämna synpunkter och klagomål	3,5%
Beslut på gång, översikt	3,2%
Norrbotten som plats att leva på	3,2%
Aktuella prioriteringar, strategier	2,9%
Region Norrbottens organisation	2,6%
Region Norrbottens samarbeten och nätverk i Norrbotten, Sverige och internationellt	2,6%
Samhällsplanering och infrastruktur (uppdrag, mål och planer)	2,6%
Fakta/statistik om regionens utveckling (demografi, sysselsättning, etc)	2,6%
Kultur, regionalt uppdrag och kulturarbete	2,3%
Påverka och engagera sig (medborgardialog, brukardialog, råd etc)	2,3%
Krisberedskap och säkerhetsarbete i regionens verksamheter	2,3%
Kulturinstitutioner och samarbeten (utbud etc)	2,3%
Kontakta regionens tjänstepersoner	2,0%
Besöka Norrbotten (aktiviteter, sevärdheter, boende etc)	2,0%

Jobsökande

Lediga jobb	16,9%
Anställningsvillkor (lön, förmåner etc)	10,0%
Utvecklingsmöjligheter (kompetens, karriär, specialistutbildning etc)	5,4%
Region Norrbottens vision, uppdrag och ansvar	4,6%
Region Norrbottens organisation	4,6%
Så tycker medarbetare i regionen om sitt jobb	4,6%
Det medicinskt intressanta med att jobba i Norrbotten och glesbygden	4,6%
Norrbotten som plats att leva på	3,8%
Så utvecklas hälso- och sjukvård, tandvård i regionen	3,1%
Konferenser, utbildningar och seminarier (översikt och anmälan)	3,1%
Utveckla idéer, stöd/inkubator etc	3,1%
Värderingar på våra arbetsplatser kring jämställdhet, mångfald, hälsa etc	3,1%
Aktuella upphandlingar	3,1%
Möjlighet att forska, göra akademisk karriär	3,1%

Arbetar i organisation/företag/myndighet som har eller är intresserat av samarbete med regionen

Konferenser, utbildningar och seminarier (översikt och anmälan)	5,3%
Kultur, regionalt uppdrag och kulturarbete	4,7%
Stöd för regionala utvecklingsprojekt	4,4%
Samverka, samarbeta med Region Norrbotten	4,4%
Utveckla idéer, stöd/inkubator etc	4,2%
Kontakta regionens tjänstepersoner	4,0%
Aktuella prioriteringar, strategier	4,0%
Näringslivsfrågor i regionen (branschinformation, kluster etc)	4,0%
Region Norrbottens organisation	3,7%
Region Norrbottens samarbeten och nätverk i Norrbotten, Sverige och internationellt	3,3%
Söka bidrag, fonder och stipendier	3,3%

Lediga jobb	2,8%
Region Norrbottens vision, uppdrag och ansvar	2,8%
Folkhälsoarbete i regionen	2,8%
Samhällsplanering och infrastruktur (uppdrag, mål och planer)	2,8%
Företagsstöd (företagsutveckling, innovation, investeringar etc)	2,8%
Beslut på gång, översikt	2,6%
Fakta/statistik om regionens utveckling (demografi, sysselsättning, etc)	2,3%
Hållbarhet, Agenda 2030 (uppdrag, mål och planer)	2,3%
Sammanträden, handlingar och protokoll	2,3%
Kontakta regionens politiker	2,3%

Diskussion och rekommendationer

Strategiska vägval

I diskussioner och analyser av behovsundersökningen har ett antal mer över- och genomgripande frågor kommit upp. Vi går här igenom vår syn och där det är relevant våra rekommendationer kring dessa.

Intranät vs extern vårdgivarwebb

En mycket stor andel av vårdgivarna i Norrbotten, det vi diskuterat som professionen, är ju era egna anställda. De har alltså dels ett intranät, dels en extern vårdgivarwebb att förhålla sig till – nllplus.se idag och framöver det ni planerar som just en "vårdgivarwebb".

Det första konstaterandet är givet: Detta är inte optimalt.

Naturligtvis vore det enklare och bättre för er egen personal om det de behöver fanns på en plats. Men samtidigt är ni bundna vid att erbjuda transparens till privata vårdgivare. De har rätt till samma vårdinformation i vid mening som era anställda.

Det måste alltså finnas en extern tillgång.

Då finns det tre vägar principiellt att gå:

1. Extern sajt som används av alla vårdgivare, oavsett var de är anställda.
2. En (1) källa som visas på både intranätet och en extern vårdgivarwebb, med samma information och struktur.
3. Extern tillgång till valda delar av intranätet.

Region Norrbotten har såvitt vi förstår idag en kombination av 1 och 3. Det tror vi är olyckligt. Det finns en gränsdragningsproblematik redan i frågan vad som är

vårdgivarinformation och vad som är information någon behöver som anställd. Att ha ytterligare en sådan gränsdragning – vad är extern vårdgivarinformation och vad finns på intranätet? – är dålig service till de privata användarna.

Den mest grundläggande rekommendationen är alltså att ni bör välja en av vägarna.

Därefter bedömer vi att alternativ 3 bör undvikas. Det är måhända en systemarkitektoniskt tilltalande tanke att öppna vissa delar och det ger i teorin en sömlös upplevelse för det stora flertalet användare, det vill säga de regionanställda. Men det ger också förvirring och osäkerhet ("är detta öppet för dem eller inte, vad vågar vi skriva?"). Det ställer väldigt höga krav på publiceringsorganisationen.

Ert val som utgångspunkt för förstudien är alternativ 1. Det är ett säkert val, såtillvida att det är det val många andra regioner gör. Vår bedömning är att det är ett bra val också för att det är framtidssäkrat, och med det menar vi att egentligen bör alternativ 2 vara klart bättre för de regionanställda. Men med alternativ 1 på plats är det alltid tekniskt möjligt att skapa alternativ 2 om det behövs.

En mycket stark rekommendation är dock att inkludera index/sökord från vårdgivarwebben på intranätets sökmotor. Annars tvingar ni en medarbetare som letar efter MRSA att först fundera på sajt, sedan försöka hitta rätt sida.

En annan rekommendation är att ni noga överväger hur övergången från regional vårdinformation till lokal rutin ska gå till. Vilka steg som ska inledas vid misstänkt MRSA är regional information. Men hur en tillfällig isolering, till exempel, går till på just mottagning/avdelning X är en lokal rutin. Detta måste intranätet ha en strategi för att knyta samman.

Vi går inte vidare i denna diskussion eftersom förstudien inte omfattar ett utvecklat intranät. Men vårt huvudbudskap är att utmaningen med en extern vårdgivarwebb – som ni måste ha – är inte den externa sajten i sig utan i vilka konsekvenser den får internt.

Etablera en serviceprincip

Låt oss börja med ett exempel, även om det bara är en detalj: Toppbehovet för vårdsökande och patienter är "boka, ändra, avboka tid". Det behövs förstås ingen behovsundersökning för att ni ska förstå att detta är viktigt. Det har ni vetat. Och ändå finns det² på startsidan för norrbotten.se en länk "Avboka tid" som leder till en sida där den enda tydliga fortsättningen på uppgiften är en länk till att avboka tid på Ungdomsmottagningen.

En detalj, som sagt. Men det finns fler sådana exempel. Och då blir det intressant att förstå varför inte uppgiften/processen "avboka tid" fungerar som den borde, det vill säga "Avboka tid > Välj var du har tiden bokad > Länk till aktuellt inloggningsätt > Avbokning > Bekräftelse".

Vi menar att detta ytterst handlar om en brist i arbetsorganisationen. Många människor är ansvariga publicister för enstaka beståndsdelar men ansvaret för att processen (helheten, uppgiften) fungerar är inte utpekad.

² 2018-06-19

Vem ser som sitt dagliga jobb att göra sköta processen från tanken "jag har ont i benet, måste nog till läkare" till att norrbottningen har en bokad tid eller har klarat sig med råd för egenvård? Vem ser som sitt dagliga jobb att stödja den patient som blir kallad till operation, så att den kan förstå vad som händer före och efter operationen, hur den kan resa till sjukhuset, vilka besökstider som gäller på avdelningen och så vidare?

Detta handlar alltså om ett process- eller serviceansvar, inte om ett innehållsansvar. Det handlar om att målet är en uppnådd effekt, inte ett publicerat innehåll. Sen är webbinnehållet naturligtvis helt centralt men processen kan mycket väl inkludera flera andra kontaktpunkter, både online och på andra sätt.

Observera att detta inte är en kritik av enstaka redaktörer eller kommunikatörer i Region Norrbotten. Tvärtom har vi sett en djupare förståelse för detta resonemang hos er än hos många andra. Det är inte ens en kritik av hur ni valt att lägga upp arbetet hittills, för ni har den organisationstyp som alla andra haft – ämnesredaktörer som ansvarar för sin del av helheten.

Så det är ingen kritik. Men väl en stark rekommendation att börja ändra arbetssättet. Vi ser också att denna förändring händer just nu. Västra Götalandsregionen rekryterar vad de kallar en serviceredaktör för att göra processarbete. Uppsala kommun och Malmö stad driver i riktning mot "innehållsdesigners" med samma fokus.

Sen är det självklart att detta mer omfattande ansvar är omöjligt att ta för alla processer och allt innehåll, varför nästa strategiska vägval blir avgörande.

Prioritera både sajter och behov

Om vi bortser från plattformar och tittar på syften och behovsgrupper i stället, är det i praktiken sju (typer av) webbplatser ni ska bygga:

- Vårdsökande och patienter, inklusive anhöriga.
- Sjukhus och eventuellt andra vårdenheter.
- Invånare i Region Norrbotten.
- Jobsökande.
- Samarbetspartners utanför hälso- och sjukvården.
- Vårdgivare.
- Förtroendevalda (har ej ingått i denna analys).

Flera av dessa både kan och kommer att samsas på samma plattform. I vissa fall kommer de att behöva lyfta fram delvis samma innehåll. Men det handlar om radikalt olika behov och även om de bor på samma server så behöver de bilda en egen helhet. Den jobsökande ska ju inte se puffar om 1177, samarbetspartnern behöver inte i den rollen se en infografik om hur skattepengarna används, och så vidare.

Det är inte vårt uppdrag att säga vilken av dessa webbplatser/målgrupper som är viktigast. Det är ett strategiskt ställningstagande och vi misstänker att det är oerhört svårt för er att göra. Det är alltid lätt att välja och mycket svårare att välja bort.

Faktum är dock att det rimligen inte finns någon möjlighet alls för er att arbeta igenom dessa sajter med en hög ambitionsnivå från början till slut. Därför är en prioritering bland de mest betydelsefulla strategiska beslut ni kan ta inför ett framtida projekt. Vad

ska ni arbeta processorienterat med (som beskrivet ovan), vad ska ni nöja er med att ha korrekt och uppdaterat, vad sökoptimerar ni målmedvetet, var lägger ni kraft på visualiseringar och video etc etc?

Det är som sagt inte vårt uppdrag att göra strategiska val. Men vår åsikt är att det finns två grupper/sajter som måste prioriteras högre än de andra:

- Vårdsökande och patienter, inklusive anhöriga: Detta är den stora volymen, det är på denna punkt som eventuella brister omedelbart påverkar många människor och får konsekvenser i form av kostsam manuell hantering.
- Vårdgivare: Även här finns ett tydligt effektivitetsargument men allra viktigast är förmodligen de patientsäkerhetsvinster/-risker som hänger nära samman med hur denna sajt fungerar.

Inom både dessa och de övriga sammanhangen finns det sedan en tydlig prioritering. "Arbetslistan" finns i behovsprioriteringarna.

Informationsstruktur

Observera att även om en informationsstruktur/meny används på andra webbplatser eller anses vara "logisk" i verksamheten måste en struktur alltid testas på representanter för dem som ska använda strukturen. Detta är med andra ord inte färdiga strukturer – det är strukturer färdiga att genomföra en första test med, utan att ni behöver samla fokusgrupper eller liknande för att diskutera och hitta på menyval.

Vårdgivarwebb

Vi börjar med vårdgivare eftersom det är den sajt som allra tydligast är sitt eget avgränsade sammanhang.

Baserat på andra vårdgivarwebbar och på bedömningar vid resultatworkshopen, föreslås dessa kategorier.

Vårdriktlinjer

Medicinska/vårdriktlinjer och -rutiner (Vårdhandboken, VIS etc)	155
Informationsmaterial till patienter	104
Journalhantering, rutiner	92
Smittskydd och vårdhygien	81
Remisser, regelverk och hantering	66
Analyssortiment, provtagningsanvisningar (Labhandboken)	58

Patientsäkerhetsarbete	56
Läkemedel (hantering, beställning, FASS etc)	53
Allvarlig händelse: planer för kris och beredskap	34
Sjukskrivning/rehabilitering av patienter, samverkan och rutiner	29
Etik i vården	27
Allmänläkarkonsult, ALK	25

Vårdadministration

Samordnad planering, SIP (hemsjukvård, överenskommelser och rutiner)	38
Avgifter och prislister, högkostnadsskydd etc	58
Väntetider och vårdgaranti	36
Frisktvårdsavtal, regler och rutiner	29
Informera om 1177, arbeta med invånartjänster	28
Specialisttandvården (konsultation, remisser, besök etc)	27
Samverkan (riks- och regionsjukvård, kommuner etc)	24
Sjukresor och reseersättning	21
Flykting- och asylfrågor	18
Vårdval, beställning primärvård etc	18
Vård av personer från andra län och länder: Hur hantera och registrera	15
Nationella taxan (fakturerings etc)	14
Tandteknik (rutiner, beställning, kontakt etc)	8
Garantier på konstruktioner (kronor, proteser, etc.)	3

Blanketter och intyg

Blanketter, intyg	117
-------------------	-----

Hälsa och livsstil

Hälsa, livsstil och levnadsvanor	67
Hälsosamtal, förklaring och förberedelser	16

Drift, beställning och felanmälan

Hopslagen av två av resultatworkshopens kategorier.

Felanmälan och support (IT/MT, vårdinformationssystem, fastigheter etc)	112
Driftsinformation (IT/telefoni, medicinsk utrustning, etc.)	65
Farligt avfall, hantering	21

Beställa material, produkter och tjänster	94
Sithskort, hantera	35

Utbildning och utveckling

Utbildningar och föreläsningar	154
Förbättringsarbete och utveckling, metodstöd	74
Vårdkvalitet, uppföljning och statistik	53
Forskning (områden, resultat, aktuella projekt)	41
Avvikelser, Lex Maria och patientnämnd	39

Från startsida specifikt

Hitta verksamhet, funktion eller person	217
Hälsa- och sjukvårdsnyheter	112

Norrbotten.se

Här utgår vi från Region Norrbottens preliminära ställningstagande om antal sajter tekniskt, och föreslår en samlad tanke för norrbotten.se. Vi behåller så långt det går de begrepp som är inarbetade och rimligen väl fungerande. För överblickens skull tar vi inte med prioriteringsresultaten i detta mer komplexa strukturförslag.

Vård och hälsa

- 1177 Vårdguidens e-tjänster
- Sök och hitta vård
 - Råd om vård (1177)
 - Om du blir sjuk
 - Våra vårdenheter
 - Sjukhus, kliniker, hälsocentraler etc.
- Diagnoser, sjukdomar och symtom (genvägar till 1177)
 - Alkohol, Allergier och överkänslighet, Barn och föräldrar, Blod och lymfkörtlar etc etc
- Hälsa och livsstil
- Att vänta barn
- Regler och rättigheter

Tandvård

- Boka tid
- Pris och abonnemang
- Råd och behandling
- Kontakt
- Frisktandvård

Jobba hos oss

- Lediga jobb
- Anställningsvillkor och utveckling
- Att jobba i Norrbotten
 - Så tycker medarbetare i regionen om sitt jobb
 - Det medicinskt intressanta med att jobba i Norrbotten och glesbygden
 - Norrbotten som plats att leva på
- Region Norrbotten i korthet
 - Region Norrbottens vision, uppdrag och ansvar
 - Region Norrbottens organisation

Politik och demokrati

- Officiell anslagstavla

- Så styrs Region Norrbotten
 - Regionfullmäktige
 - Regionstyrelsen
 - Fullmäktiges beredningar
 - Revisorer
 - Patientnämnden
- Aktuella prioriteringar och strategier
 - Så utvecklas hälso- och sjukvård, tandvård i regionen
- Beslut och handlingar
 - Se politiska beslut
 - Beslut på gång
 - Diarium, registratur och arkiv
- Så används skattepengarna
- Påverkan, synpunkter och klagomål

Om Region Norrbotten

- Fakta om Region Norrbotten
 - Region Norrbottens vision, uppdrag och ansvar
 - Region Norrbottens organisation
 - Fakta/statistik om regionens
- Detta gör Region Norrbotten
 - Hälso- och sjukvård
 - Folkhälsoarbete
 - Kultur
 - Näringsliv
 - Samhällsplanering
 - Etc
 - Etc
- Norrbotten som plats att leva på och besöka
- Region Norrbottens samarbeten och nätverk
- Sök bidrag, fonder och stipendier
- Krisberedskap och säkerhet

Kontakt

- Sök och hitta vård
- Kontakta dina politiker
- Kontakt, andra verksamheter

Utvecklingswebb

Data för utvecklingswebben är av sämre kvalitet än för norrbotten.se och vårdgivarwebben. Det är visserligen 86 personer som definierat sig som målgrupp för utvecklingswebben men denna grupp har betydligt större inbördes skillnader än de ändå ganska uniforma grupperna "vårdsökande" eller "vårdpersonal". I vissa fall vänder sig en utvecklingswebb till så få människor att Region Norrbotten i praktiken känner alla användarna vid namn medan det i andra sammanhang finns en större potentiell användarbas.

Sammantaget innebär detta att vårt förslag för utvecklingswebben bör betraktas som en i resultaten grundad idé, vilken behöver diskuteras och förmodligen anpassas innan den är klar att testa.

- Utvecklingsområden³
 - Kultur
 - Näringsliv
 - Samhällsplanering
 - Folkhälsa
- Stöd och finansiering⁴
 - Sök bidrag, fonder och stipendier
 - Företagsstöd och projektstöd
 - Utveckla din idé
 - Samarbete med Region Norrbotten
- Konferens och utbildning
- Leverantör⁵
 - Upphandling
 - Ersättningsetableringar
 - Regionfastigheter
 - Återbruk utrustning
 - Fakturor
 - IT och Medicinsk Teknik
 - Helikopterflygplatser Norrbotten
- Om regional utveckling
- Om Region Norrbotten
 - Länk(ar) till relevanta delar av norrbotten.se

³ Bör innehålla de konkreta ämnena, medan mer generella beskrivningar av utvecklings- och tillväxtarbetet (syfte etc.) läggs i Om regional utveckling.

⁴ Även om vi skrev att data är av sämre kvalitet för utvecklingswebben än för de andra sajterna, är det inget tvivel om att detta är det viktigaste sammantagna behovet. Detta är utvecklingswebbens toppbehov, även om Konferens och utbildning har fått enskilt flest röster (och givetvis också ska prioriteras högst).

⁵ Idag använder ni "Företag" som begrepp på nllplus.se för era leverantörer medan "Företagsstöd" och andra liknande begrepp på norrbotten.se handlar om näringslivet i stort. Vi bedömer att det är viktigt att separera dessa två sammanhang. Dock kan "Norrbotten.se / Om Region Norrbotten / För leverantörer" vara en bättre placering för leverantörsinformation, upphandling osv än utvecklingswebben.

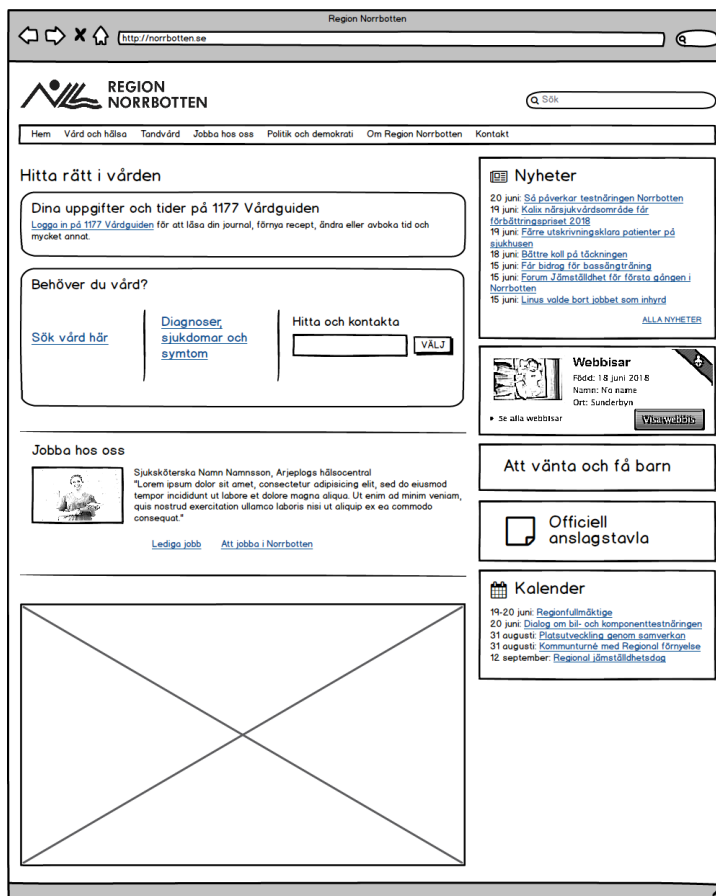
Intryck på sajterna – skisser

Följande skisser är inte designförslag. De är mockups/skisser som försöker visualisera vilka element som bör prioriteras, deras inbördes positioner och så vidare.

Startsida, norrbottnen.se

Startsidan adresserar svårigheten att det som är startsidan för organisationen i sin helhet också är startsida för den helt dominerande behovsgruppen, det vill säga vårdinformation. I många andra regioner ger detta en otydlig ingång till vården. Det finns litegrann på den regionala webbplatsen men eventuellt mest övergripande om att ansvaret är regionalt. För den egentliga vårdinformationen erbjuds många olika länkar till 1177.

Vår bedömning är att detta kan göras bättre. Vårt förslag är att den centrala ytan tilltalar de högst prioriterade behoven för vårdsökande och patienter, även om informationen i sig finns på 1177. Vidare är det rimligt att jobbsökande omedelbart tilltalas och leds vidare. Därefter bör det givetvis finnas möjlighet att prioritera exempelvis aktuella aktiviteter, det regionala utvecklingsarbetet med mera. Men inget av detta bör konkurrera ut det som till volym är det klart största uppdraget.



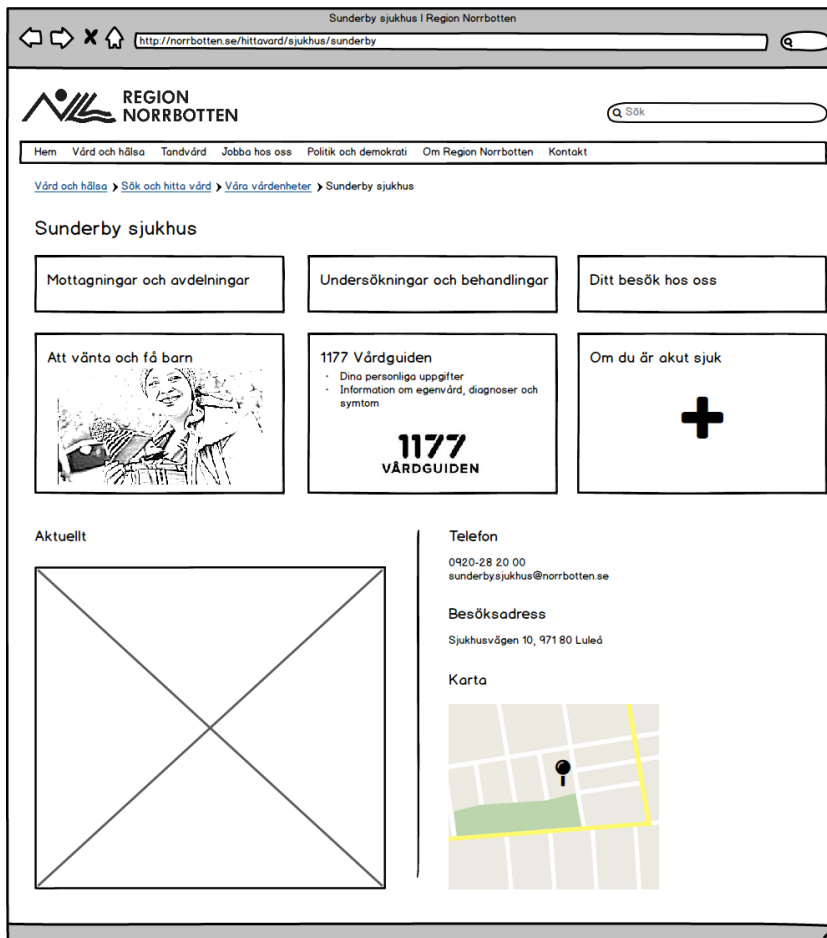
Sjukhus, norrbottnen.se

Sjukhus får här representera att enskilda vårdenheter kan behöva ge en mer utbyggd service än på dagens norrbottnen.se.

Fokus är på toppbehoven, förstås, men lämnar också möjlighet för att integrera den typ av temasajter som bebisinorr.se är ett exempel på.

I flera andra regioner och landsting är sjukhusen helt fristående sajter – egen toppmeny/informationsstruktur och ibland egen domän. Det finns argument för detta. Det kan drivas av hur arbetsorganisationen är upplagd, av hur enskilda sjukhus ges närmast egna varumärken, av tekniska möjligheter och säkert många andra orsaker.

Det finns också argument för att behålla sjukhus och andra vårdenheter inom sajten/domänen, som vi här utgår från. Framförallt menar vi att situationen med region versus 1177 redan skapar många sajtövergångar och det är onödigt att skapa ännu fler. Vidare ger den globala toppmenyn vårdenheterna draghjälp. De behöver inte dubblera länkar till "Jobba hos oss" till exempel. Dock förutsätter detta att mallar anpassas för de krav som ställs, inte minst att kunna publicera djupare och ofta mer visuell information än på en regional informationssida.



Sunderby sjukhus | Region Norrbotten

http://norrbottnen.se/hittavard/sjukhus/sunderby

REGION NORRBOTTEN

Hem Vård och hälsa Tandvård Jobba hos oss Politik och demokrati Om Region Norrbotten Kontakt

Vård och hälsa > Sök och hitta vård > Våra vårdenheter > Sunderby sjukhus

Sunderby sjukhus

Mottagningar och avdelningar

Undersökningar och behandlingar

Ditt besök hos oss

Att vänta och få barn

1177 Vårdguiden

- Dina personliga uppgifter
- Information om egenvård, diagnoser och symtom

Om du är akut sjuk

Aktuellt

Telefon

0920-28 20 00
sunderbysjukhus@norrbottnen.se

Besöksadress

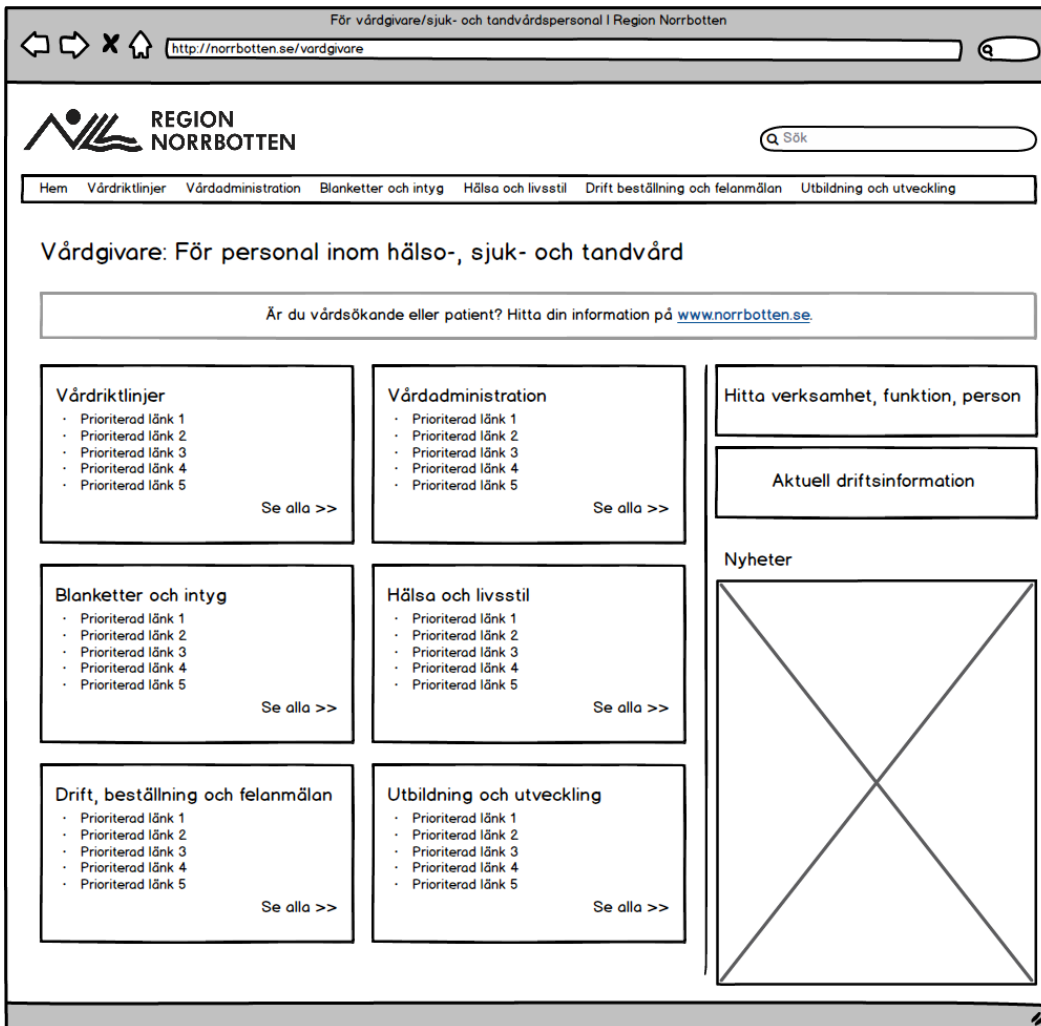
Sjukhusvägen 10, 971 80 Luleå

Karta

Startsida, vårdgivare

En vårdgivarwebb är ett arbetsverktyg. Ju mindre tid det tar för vårdpersonal att använda den, desto bättre är den. Vi lånar därför startsidesprincip från många av landets kommuner, som tydligt har omfamnat just det perspektivet. Det behövs inga marknadsförande bilder, ingen "kommunikation" i betydelsen försök att få människor att upptäcka saker. De vet vad de behöver.

Det är ett känt faktum att också vårdsökande och patienter hamnar på vårdgivarwebbar via Google. Därför bedömer vi att det är viktigt att tydligt hänvisa dem till rätt ställe.



För vårdgivare/sjuk- och tandvårdspersonal | Region Norrbotten

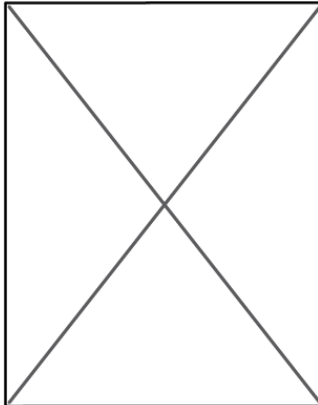
http://norrboten.se/vardgivare

REGION NORRBOTTEN

Hem Vårdriktlinjer Vårdadministration Blanketter och intyg Hälsa och livsstil Drift beställning och felanmälan Utbildning och utveckling

Vårdgivare: För personal inom hälso-, sjuk- och tandvård

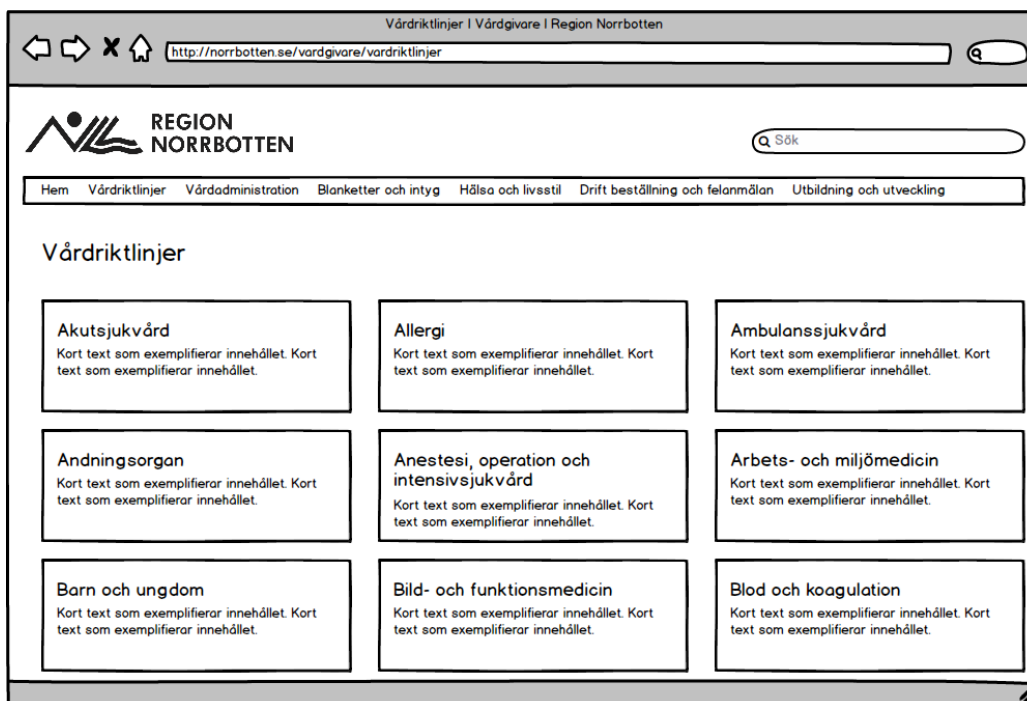
Är du vårdsökande eller patient? Hitta din information på www.norrboten.se

<p>Vårdriktlinjer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterad länk 1 • Prioriterad länk 2 • Prioriterad länk 3 • Prioriterad länk 4 • Prioriterad länk 5 <p>Se alla >></p>	<p>Vårdadministration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterad länk 1 • Prioriterad länk 2 • Prioriterad länk 3 • Prioriterad länk 4 • Prioriterad länk 5 <p>Se alla >></p>	<p>Hitta verksamhet, funktion, person</p>
<p>Blanketter och intyg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterad länk 1 • Prioriterad länk 2 • Prioriterad länk 3 • Prioriterad länk 4 • Prioriterad länk 5 <p>Se alla >></p>	<p>Hälsa och livsstil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterad länk 1 • Prioriterad länk 2 • Prioriterad länk 3 • Prioriterad länk 4 • Prioriterad länk 5 <p>Se alla >></p>	<p>Aktuell driftsinformation</p>
<p>Drift, beställning och felanmälan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterad länk 1 • Prioriterad länk 2 • Prioriterad länk 3 • Prioriterad länk 4 • Prioriterad länk 5 <p>Se alla >></p>	<p>Utbildning och utveckling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterad länk 1 • Prioriterad länk 2 • Prioriterad länk 3 • Prioriterad länk 4 • Prioriterad länk 5 <p>Se alla >></p>	<p>Nyheter</p> 

Vårdriktlinjer, vårdgivarwebben

Den enskilt viktigaste sidan på vårdgivarwebben för avgörande yrkeskategorier (läkare, sjuksköterskor med flera) är vårdriktlinjerna. Dessa är också ett strukturellt problem – antingen blir det konstgjorda, svårförstådda grupperingar eller så blir de väldigt många.

Vi vill här tipsa om att vi i pågående projekt har sett mycket goda testresultat av en lösning som bryter mot vanliga strukturprinciper: att inte gruppera utan presentera så mycket som 40-50 medicinska områden i en tydlig lista. Detta skulle sannolikt inte fungera för en bred allmänhet men för en professionell användarkategori som vet vad de behöver tycks det vara inte bara det bästa utan ett mycket bra alternativ.



Vårdriktlinjer | Vårdgivare | Region Norrbotten

http://norrboten.se/vardgivare/vardriktlinjer

REGION NORRBOTTEN

Sök

Hem Vårdriktlinjer Vårdadministration Blanketter och intyg Hälsa och livsstil Drift beställning och felanmälan Utbildning och utveckling

Vårdriktlinjer

Akutsjukvård Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.	Allergi Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.	Ambulanssjukvård Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.
Andningsorgan Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.	Anestesi, operation och intensivsjukvård Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.	Arbets- och miljömedicin Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.
Barn och ungdom Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.	Bild- och funktionsmedicin Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.	Blod och koagulation Kort text som exemplifierar innehållet. Kort text som exemplifierar innehållet.

Startsida, utvecklingswebben

Vår bedömning är att denna sida måste vara mer berättande och fokusera på bred överskådlighet. Det är en mer okänd och diffus verksamhet i många ögon och webbplatsen vänder sig till människor med väldigt olika intressen.

Detta får genomslag i högre prioriterade nyheter, utrymme för generell beskrivning samt utfälld navigering i sidbotten. Denna utfällda navigering har fått starkt genomslag de senaste åren (se till exempel många av landets kommuner) och kan säkert vara ett alternativ också för de båda andra sajterna – men just här tillför den, menar vi, ett stort värde i att ge överblick.

Allt detta måste dock ske utan att de verkliga toppbehoven döljs och därför finns kalender för att lyfta konferens och utbildning med, liksom aktuella stöd.



Regional utveckling och tillväxt / Utvecklingswebben | Region Norrbotten

http://norrboten.se/utveckling

REGION NORRBOTTEN

Hem Utvecklingsområden Stöd och finansiering Konferens och utbildning Leverantör Om regional utveckling Om Region Norrbotten

Nyttan med bredband

Hit gick pengarna

Kreativ morgon 1 juni

Nyheter

20 juni: [Så påverkar testnäringen Norrbotten](#)
19 juni: [Kalix närsvårdsområde får förbättringspris 2018](#)
18 juni: [Bättre koll på täckningen](#)
15 juni: [Forum Jämställdhet för första gången i Norrbotten](#)

ALLA NYHETER

Kalender

20 juni: [Kurs, konferens, evenemang, sista dag för ansökan...](#)
19 juni: [Kurs, konferens, evenemang, sista dag för ansökan...](#)
18 juni: [Kurs, konferens, evenemang, sista dag för ansökan...](#)

TILL KALENDERN

Aktuella stöd

- Stöd/projekt motsv som efterfrågas eller behöver marknadsföras
- Stöd/projekt motsv som efterfrågas eller behöver marknadsföras
- Stöd/projekt motsv som efterfrågas eller behöver marknadsföras

STÖD OCH FINANSIERING

Utveckling och tillväxt

Region Norrbotten leder och samordnar utvecklingsinsatser inom kultur, näringsliv och samhällsplanering. Vi investerar i Norrbotten genom att ta egna utvecklingsinitiativ och stötta andras. Genom att vara ett nav av resurser, kunskap och mötesplatser kan vi tillsammans med andra förverkliga drömmar och idéer som gör Norrbotten till en bättre plats.

Utvecklingsområden

Kultur
Näringsliv
Samhällsplanering
Folkhälsa

Stöd och finansiering

Sök bidrag, fonder och stipendier
Företagsstöd och projektstöd
Utveckla din idé
Samarbete med Region Norrbotten

Konferens och utbildning

Länk
Länk
Länk

Leverantör

Upphandling
Ersättningsetableringar
Regionfästigheter
Återbruk utrustning
Fakturor
IT och Medicinsk Teknik
Helikopterflygplatser Norrbotten

Om regional utveckling

Länk
Länk
Länk
Länk

Om Region Norrbotten

Länk
Länk
Länk
Länk
Länk
Länk