

## 6. Publikumstjenester: Fra informasjon til interaksjon

### Visjon

På det åpne Internett og via nasjonalt helsenett skal publikum ha tilgang til et helhetlig og kvalitetssikret tilbud av offentlig informasjon samt et voksende spekter av tjenester for samhandling med ansvarlig helse- og sosialpersonell. En felles Internettportal for helse- og sosialsektoren skal gi bedre tilgang og økt tilgjengelighet til informasjon om sosial- og helsesektoren for et bredt publikum og for brukere av de offentlige tjenestene.

På lengre sikt skal det utvikles interaktive tjenester for brukerne, med mulighet for å laste ned og sende tilbake informasjon og blanketter, samt foreta skriftlige henvendelser til/fra forvaltningen. Befolkningen skal gis mulighet til å kommunisere elektronisk med sin faste lege og andre tjenester i helse- og sosialtjenesten og være trygg på at informasjonen bare blir tilgjengelig for dem den er ment for.

### Konkretisering

Som nevnt under 1.1 har teknologisk og markedsmessig utvikling samt nye reformer bidratt til at pasienter i dag i større grad er aktive deltakere i behandlingssituasjonen. En viktig side av dette er at behandlings- og omsorgstrengende ønsker å være bedre informert om egen behandlingssituasjon. I tillegg har flere muligheten til behandling i eget hjem, og ønsker å benytte seg av dette. På bakgrunn av dette ønsker stadig flere å benytte nettet til å hente relevant informasjon, føre dialog med helse- og omsorgspersonell, og kunne tilkalle hjelp hvis det skulle være behov for det. "Informasjonskonkurransen" på nettet er også økende på området, mange kommersielle aktører tilbyr informasjon og

rådgivningstjenester.

Det fjerde innsatsområdet i denne planen skal stimulere til elektronisk samhandling mellom tjenesteytere og behandlings- og omsorgstrengende brukere i sektoren. Sentrale målsettinger innen dette området er at tjenesteytere i sektoren gir "døgnåpen" informasjon om sine tilbud, at det er lett for den enkelte å finne frem til offentlig helse- og sosialinformasjon på nettet, og at det legges til rette for direkte samhandling mellom helse- og sosialpersonell og den enkelte bruker over nettet.

En gruppe tiltak innen dette innsatsområdet vil stimulere tjenesteytere til å bruke nettet som kanal for informasjon og tjenesteyting. Dette vil gjøres gjennom å stimulere til hjemmesideutvikling hos helse- og sosialinstitusjoner, utvikling av portaler som letter informasjonstilgangen, og å tilrettelegge for bruk av digitale signaturer når publikum skal samhandle elektronisk med helse- og sosialtjenesten. En annen gruppe tiltak vil omfatte vurderinger av elektroniske tjenester for bestemte grupper (funksjonshemmede, eldre, brukere av sosialtjenester).

### Åpne informasjonstjenester

I regjeringens plan for eNorge er det et mål at brukerne skal gis døgnåpen tilgang til informasjon og tjenester fra det offentlige.

Publikum har forskjellige behov og muligheter når det gjelder tilgang til informasjon fra helse- og sosialsektoren. Som borgere skal vi ha tilgang til offentlig og offisiell informasjon som er kvalitetssikret. Flere og flere vil i løpet av de nærmeste årene ha tilgang til Internett og bredbånd, og rollen som bruker og som

*Virksomhetene i helse- og sosialtjenesten skal gjøre relevant informasjon tilgjengelig også via Internett. På sikt skal publikumstjenester også inkludere interaktiv tjenesteyting over nettet.*

tjenesteyter endres i rask takt med fremveksten av nye muligheter. Det er et mål å utnytte IT for å forene publikums krav om økt servicenivå og tilgjengelighet med kravene om økt effektivitet og konkurranse i sektoren.

Internett har i løpet av få år blitt en sentral informasjonskanal for oppslag (verdensveven) og for kommunikasjon (chat eller mail). Søkeordet "health" gir henvisning til 28 millioner internettsider i en tilfeldig valgt søkemotor. Informasjonen på verdensveven er ikke kvalitetssikret og lite strukturert. Å sile bort irrelevant informasjon blir en egen utfordring.

Det er mange aktører som medvirker i utformingen av helse- og sosialpolitikken. Flere departementer og direktorater, statlige virksomheter, kommuner og fylkeskommuner, sykehus og organisasjoner. Sosial- og helsedepartementet vil oppmuntre underliggende virksomheter og samarbeidende institusjoner til å utnytte mulighetene IT gir for målrettet informasjon, nettverkstjenester, møteplasser, informasjonskiosker mm. Løsninger skal ta hensyn til anbefalinger om standardisering mm. for å sikre god tilgjengelighet og funksjonalitet. Internett kan gjøre offentlig informasjon bedre tilgjengelig for mange eldre og funksjonshemmede, forutsatt et godt brukergrensesnitt. Gjennom planperioden skal tilgjengelighet til offentlig informasjon over nettet økes.

Departementet vil stimulere til opprettelse av dokumentasjonssystemer og databaser for strukturert informasjon på alle nivå, og samarbeide med sentrale offentlige informasjonstilbydere med sikte på gjenbruk av løsninger og innhold.

## Samhandling mellom helse- og sosialtjenesten og brukerne

Sosial- og helsedepartementet vil i løpet av planperioden utarbeide en strategi for sikker elektronisk samhandling mellom brukere og tjenesteytere i helse- og sosialtjenesten. Flere teknologiske og organisatoriske forutsetninger er under utvikling, herunder bredbånd og døgnskontoerlig tilgang til Internett, sikkerhetsløsninger og elektronisk signatur, bruk av nasjonalt helsenett og det åpne Internett mm.

Blanketter og skjema fra Trygdeetaten, Statens Autorisasjonskontor for helsepersonell og andre virksomheter skal gjøres elektronisk tilgjengelig, med mulighet for elektronisk innsending av blanketter, søknader mm. I tilknytning til arbeidet med helsenett må det tilrettelegges tjenester og løsninger for sikker informasjonsutveksling mellom helsenett og tjenester på Internett, og for sikker kommunikasjon mellom pasient og helsepersonell.

Samhandling vil kreve en infrastruktur hvor det blir mulig for publikum å identifisere seg entydig overfor forvaltningen og helsepersonell, med bruk av digital signatur. Bruk av elektronisk ID-kort hvor innbyggerne får sine personlige nøkler for sikker kommunikasjon med det offentlige vil bli vurdert i lys av de anbefalingene som fremmes fra et offentlig utvalg (oppnevnt av AAD) som utreder bruk av elektronisk signatur i offentlig forvaltning.

På lengre sikt skal det bli mulig for pasienter å få elektronisk tilgang til egen helseinformasjon. Forslag til ny lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger legger viktige organisatoriske

føringer for god og sikker tilgang til pasientinformasjon.

Det er behov for mer kunnskap om nye pasientroller i et område der flere og flere tjenester blir tilgjengelig i nettverk. Det gjelder både lege-pasientkommunikasjon, tilgang til medisinsk informasjon på Internett og bruk av nettbaserte helsetjenester. Slike tjenester tilbys i dag av kommersielle aktører, nettverkstjenester og elektroniske møteplasser. Spørresiden Klara Klok på Internett er en offentlig finansiert tjeneste som svarer på alle tenkelige tjenester om helse, kropp og sjel, med ungdom som hovedmålgruppe. I en undersøkelse Feedback Research har gjort for Doktor Online oppgir en tredjedel av de spurte at de ønsker å kunne stille spørsmål anonymt til legen direkte over Internett.

Man vet at mange kommer til å søke tjenester på nettet og kjøpe dem - også fra høyt kompetente utenlandske tjenesteytere. Det utvikler seg nye samhandlingsmåter på Internett, og det er her mye av den nye generasjonens evne til mestring vil dannes. Utfordringen for det offentlige helsevesen er å komme på offensiven og få kvalitetssikrede tjenester og gode rammevilkår.

## Tilgjengelighet for funksjonshemmede

IT-tjenester for befolkningen skal tilrettelegges på en måte som bidrar til økt tilgjengelighet og deltakelse for funksjonshemmede. IT i helse- og sosialsektoren skal ligge langt fremme når det gjelder anvendelser og det skal være en lav terskel for bruk av tjenestene. Det gjelder både brukergrensesnitt og funksjonalitet. Ny teknologi skal kunne tas i bruk i boli-

ger for funksjonshemmede og omsorgstrengende slik at eldre og funksjonshemmede kan bo og leve mest mulig selvstendig og bidra til økt trygghet for beboerne. Såkalte Smarthus øker mulighetene for at eldre og funksjonshemmede i større grad kan bo i egen bolig. Dette krever at tjenester tilrettelegges for å støtte en slik utvikling.

### Mål for planperioden

- ⊙ Sosial- og helsedepartementets sosial- og helseportal på Internett skal i løpet av 2001 bli det beste utgangspunktet for offentlig informasjon om sosial- og helsesektoren, samt gi befolkningen hjelp til å finne frem i de mange nettstedene med offentlig informasjon om spørsmål innen helse, omsorg, trygd og sosiale tjenester.
- ⊙ Alle underliggende etater skal innen utgangen av 2002 har hjemmesider på Internett med informasjon rettet mot brukerne.
- ⊙ Rikstrygdeverket skal som et tiltak innen egen IT-plan legge til rette for elektronisk samhandling mellom publikum og trygdeetaten bl.a. gjennom opplegg for innsending av blanketter og søknader samt uttak og innsending av EØS-skjema.
- ⊙ Innen utgangen av 2003 skal det finnes et tilbud av sikre tjenester i helsenett som gjør det mulig for legekontorer å tilby publikum å kommunisere elektronisk med sin faste lege på Internett. Tilsvarende tjenester skal være prøvd ut i pleie- og omsorgstjenesten.

### Statlige tiltak

1. Utvikle og oppdatere helse- og sosialportalen på Internett. Nettportalen skal gi en strukturert og tematisk oversikt over informasjonstilfanget, med tilgang til en intelligent søkemotor til hjelp i søke- og sileprosessen. Sosial- og helsedepartementet vil arbeide med videreutviklingen av portalen.
2. Bruke tildelingsbrevene til underliggende etater i 2001 og 2002 for å fremme en målrettet politikk for elektroniske informasjonstjenester, samt stimulere til opprettelse av dokumentasjonssystemer og databaser for strukturert informasjonstilgang på alle nivå.
3. Invitere til en konkurranse i 2002 om beste nettsted i helse- og sosialsektoren for å statuere eksempler ("best practice") og for å fremme samordning av nettsteder.
4. Bruke Statens autorisasjonskontor for helsepersonell som etableres 1.1.2001 som pilot med sikte på utprøving av helhetlig Internettløsning for informasjon til publikum og samhandling mellom kontoret og personer som søker om autorisasjon.
5. RTV vil bl.a. gjennom egen IT-plan understøtte arbeidet med døgnåpen forvaltning samt tilrettelegging av brukerinformasjon og elektroniske blanketter mm.
6. Utvikle en nasjonal strategi for bruk av digital signatur for kommunikasjon med pasienter/brukerne i helse- og sosialtjenesten, og prøve ut tjenesten i noen piloter.

7. Utvikle kunnskap om hvordan bredbåndsbaserte IT-tjenester kan styrke funksjonshemmedes kommunikasjonsmuligheter og deltakelse i samfunnet.
8. Innhente kunnskapsgrunnlag og vurdere om IT-basert informasjonsutveksling, bildetelefon eller andre IT-tiltak kan forbedre og forenkle samarbeid og nødvendig informasjonsutveksling i rehabiliterings- og habiliteringstjenesten.
9. Utvikle en anbefalt arbeidsmodell og retningslinjer for arbeidet innenfor den kommunale førstelinje i offentlig servicekontor og servicetorg, herunder gjennomgå problemstillinger knyttet til personvern ved bruk av IT-systemer i offentlig servicekontor.
10. Utvikle Norgeshelsa (et nasjonalt helseindikatorsystem) fra Folkehelsa til en online database.
11. Igangsette et prosjekt for formidling av informasjon fra Folkehelsa om kunnskapsbaserte forebyggende tiltak via Internett. Modeller for kunnskapsbasert pasientinformasjon skal evalueres.
12. Etablere en interaktiv nettsjeneste for å svare på spørsmål i tilknytning til ungdom og rusmidler, tilknyttet nettsjenesten [www.forebygging.no](http://www.forebygging.no) ved Nordlandsklinikken.