

Presentasjon

Helsespråk til besvær

Bacheloroppgave 2018

288600

Høyskolen Kristiania

Innhold

Motivasjon, problemstilling og hovedfokus	4
Formål og hensikt	6
En brukersentrert designløsning	7
En ny kundereise	8
Før og etter	9
Fysiske brev	10
App	16

Motivasjon

Jeg har stadig mottatt dokumenter med viktig informasjon, der jeg har vært usikker på om jeg har forstått innholdet og budskapet i dokumentet rett. For eksempel en arbeidskontrakt, pakningsvedlegg for medisiner eller selvangivelse. Hva betaler jeg egentlig i skatt? Kan jeg ta medisinene og drikke alkohol? Hva er oppsigelsestiden?

Et familiemedlem jobber som leder innen justis, og fortalte en dag at hun hadde holdt et møte ene og alene for å tolke et brev sendt fra deres leder. Skal det virkelig være nødvendig? Jeg kom da til å tenke på hvor mye tid og penger staten kunne ha spart ved å være tydeligere i sin formelle formidling.

Ikke bare skaper disse problemene mye arbeid og dermed utgifter for staten, men det gjør også brukernes situasjon vanskeligere enn nødvendig. Jeg ønsket derfor å se hvordan grafisk design direkte kunne påvirke situasjoner i menneskers liv til det bedre.

Valget falt på et innkallingsbrev til undersøkelse på sykehuset - et brev de fleste av oss vil motta minst en gang i livet, og som det kan være knyttet bekymring og redsel til.

Er brevet lett å forstå? Beroliger det, eller bekymrer det brukeren?

Problemstilling

Hvordan kan et viktig dokument fra helsesektoren redesignes slik at budskapet blir tydeligere for flere pasienter?

Underspørsmål

Hvordan kan man ved hjelp av typografiske nivåer og visuelle elementer øke forståelsen av dokumentets innhold og unngå misforståelser?

Kan redesignet gi bedre forståelse og trygghet i brukeropplevelsen?

Hovedfokus

Universell utforming

Spesielt med hensyn til svaksynte og brukere med begrensede språk-kunnskaper.

Brukersentrert design

Brukerens beste har stått i fokus ved alle designmessige valg.

Visuell retorikk

Brevet skal fremstå som et innkallingsbrev fra sykehus. Det skal fremstå som troverdig, og skape trygghet hos brukeren.

Velkommen til Sykehuset i Vestfold

Vi har mottatt henvisning fra dr. <23, Henvisende lege>

Du har fått time til <15, Innkalt for undersøkelse>,

<18, Innkalt til ukedag> den <17, Innkalt til dato> kl. <19, Innkalt til tid> og 5 dager etter

Hvis tiden ikke passer, vennligst gi oss beskjed så snart som mulig.

KORT INFORMASJON OM UNDERSØKELSEN:

Første dag får du et stoff som skal binde seg til binyrene. I tillegg må man ta tabletter (kaliumjodid) som skal forhindre opptak av det radioaktive stoffet i skjoldbruskkjertelen. Etter 5 dager blir det tatt bilder av binyrene. Dagen før fotograferingen må tarmen tømmes. Medikamenter for tømning kjøpes på apoteket. Instruksjon for tarmtømming er vedlagt. En kaliumjodidtablett er vedlagt. Den skal tas dagen før du kommer inn for injeksjon av det radioaktive stoffet.

DU SKAL VÆRE FASTENDE

Hvis du av medisinske årsaker mener det er nødvendig med drosje til sykehuset, ta kontakt med henvisende lege og spør om mulighetene for å få en drosjerekvisisjon. Det vil ikke foreligge noe svar undersøkelsesdagen. Dette vil bli sendt til henvisende lege i løpet av noen dager.

Undersøkelsen koster kr <14, Tlf telefontid>. Det tas forbehold om eventuell prisendring.

Hvis du ikke møter til timen uten å si i fra til Nukleærmedisinsk avdeling, blir timen belastet med kr 314,-. Dette gjelder også for barn under 16 år og de som har frikort.

Hvis du ikke kan møte: Ring Nukleærmedisinsk avdeling tlf. 33 34 30 84

Overvåkningsutstyr i sikkerhetskontrollene på flyplasser og i offentlige bygninger har nå blitt så følsomt at de kan reagere på stråling fra radioaktive legemidler. Skal du gjennom en slik kontroll innen de første tre månedene etter undersøkelsen, må du be om å få en bevitelse fra avdelingen på at du har vært til en nukleærmedisinsk undersøkelse.

Med hilsen

NUKLEÆRMEDISINSK LABORATORIUM

Sykehuset har parkeringshus. Parkering mot betaling.

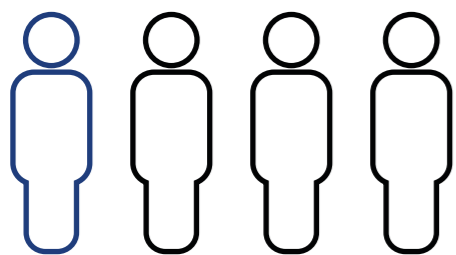
Dagens innkallingsbrev som utgangspunkt

Innkallingsbrevet avbildet til venstre har vært prosjektets utgangspunkt for redesign. Store deler av redesignet er basert på analyse og brukertesting av dette brevet.

Informant "Trine" om dagens innkallingsbrev

«Ble litt skremt. Eeh, for det første så tømme tarmen høres grusomt ut. Eehm i tillegg til at det er så rett frem i forhold til radioaktive stoff. At du skal ha det inn i kroppen og at du må ta medisiner for at det ikke skal tas opp i kroppen. Ehm.. Det var litt skummelt rett og slett. Men likevel så er det tydeligvis noe jeg må gjøre for at de skal finne ut hva som er galt. Ehm.. Også er det på er måte altså, ja jeg vet ikke jeg, det er veldig sånn måten det er skrevet på er veldig sånn sånn skal du gjøre, sånn skal du gjøre, sånn skal du gjøre. »

Formål og hensikt

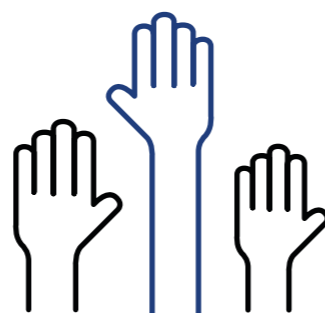


Brukernes tilfredshet

Nordmenn er generelt fornøyde eller svært fornøyde med norsk helsevesen ifølge Difis brukerundersøkelse 2017. Likevel finnes det variasjoner blant svarene. Brukerne er for eksempel delvis fornøyde med ventetiden, mens de er svært fornøyde med den faglige kompetansen.

1 av 4 nordmenn har vansker med å forstå offentlige brev (difi.no)

Kort oppsummert viser undersøkelsen at brukerne er svært fornøyde med den personlige kontakten med sykehuset og deres ansatte. Der det scores noe lavere er på de systemrelaterte områdene, som for eksempel ventetid og svarrespons på epost.



Brukernes behov

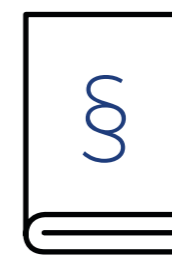
Målgruppene for prosjektet har primært vært svaksynte, unge voksne og innvandrere. De tre gruppene har ulike behov for best mulig brukeropplevelse ved mottakelse av innkallingsbrevet.

Svaksynte trenger bedre kontraste, fontstørrelse, bedre bruk av farger og noen hjelpende linjer.

Unge voksne trenger et betryggende og lett leselig brev. Det er viktig for dem å forstå seg på situasjonen, da sykehus kan være nytt for dem. Samtidig har denne gruppen et spesielt

kort konsentrasjonstid, før de blir distraheret av andre ting som for eksempel varsler fra sosiale medier.

Innvandrere som ikke har rukket å lære seg flytende norsk er vandt til å motta brev på norsk, til tross for språkproblemene. Likevel er dette svært tungvint for dem, for ordbok og google translate må som regel benyttes. Dette kan føre til store misforståelser. Derfor trenger de et lett leselig brev som er forklarende. Gjerne med noen internasjonale, universelle hjelpetråder.



Pasient- og brukerrettighetsloven

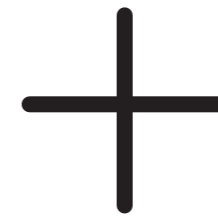
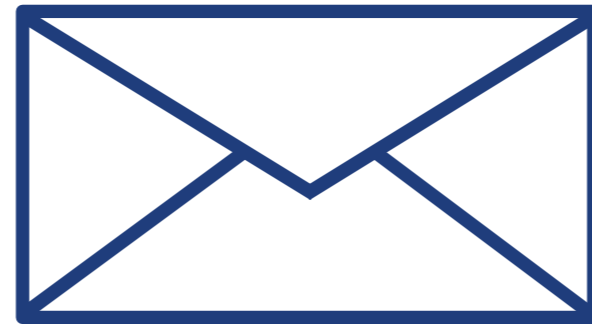
“Informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte.”

§3-5, lovdata.no

En bruker-sentrert designløsning

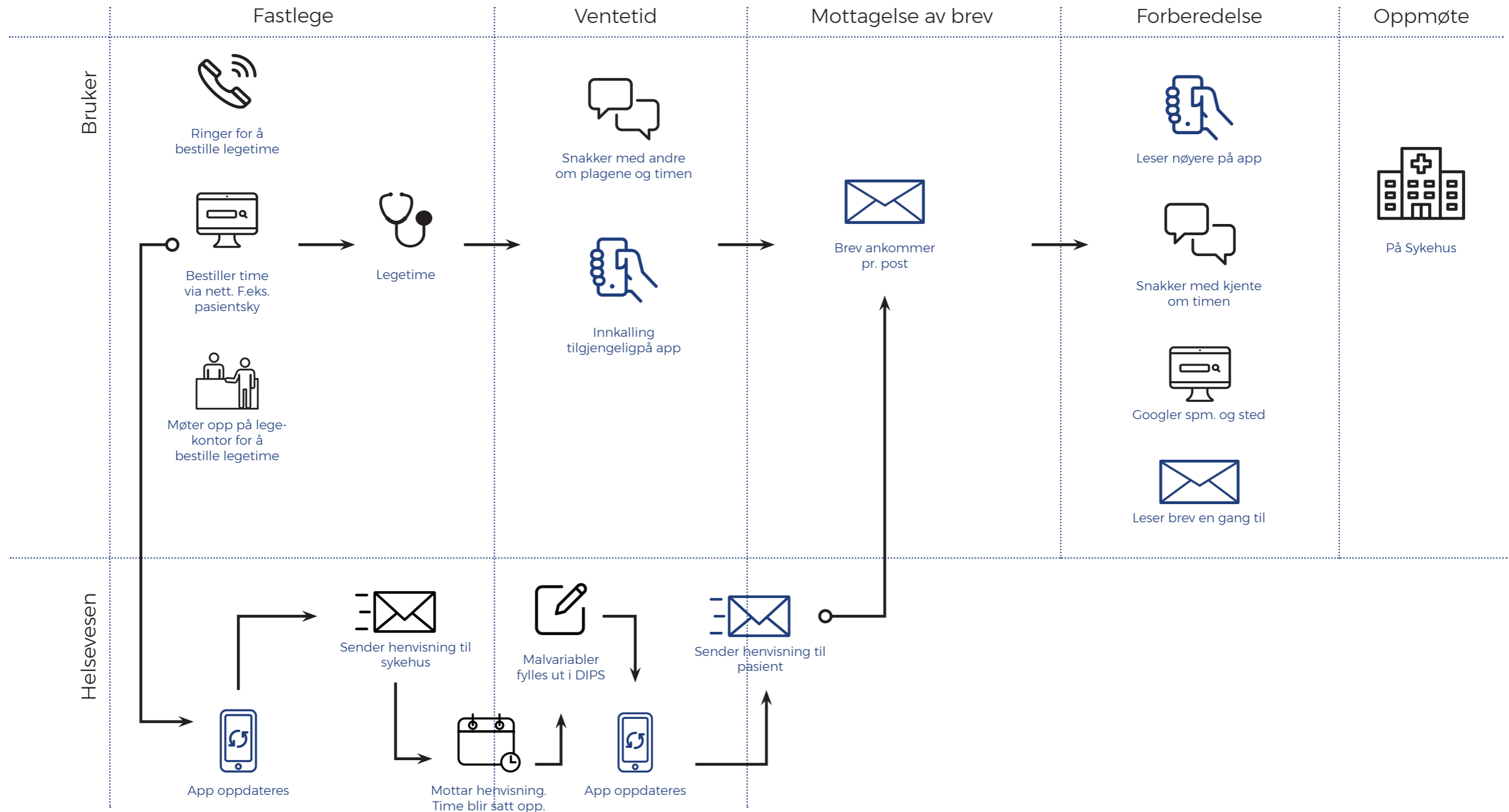
Designløsningen er et produkt av en rekke intervjuer av potensielle brukere; unge voksne, innvandrere og synshemmet. Sammen har de påvirket designet i stor grad.

Videre i presentasjonen vil brukernes kommentarer til dagens innkallingsbrev og offentlige brev forøvrig bli trukket frem.

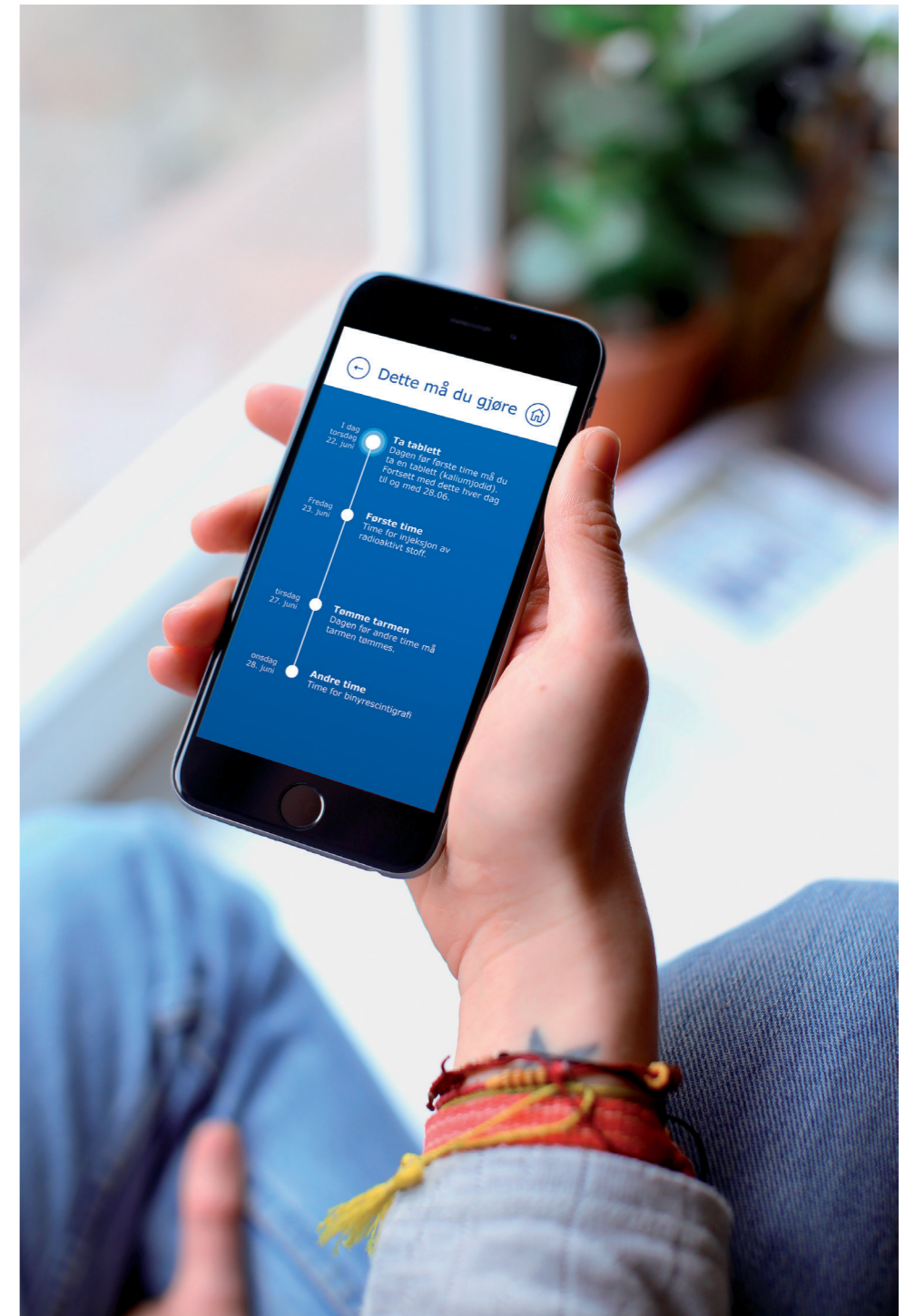
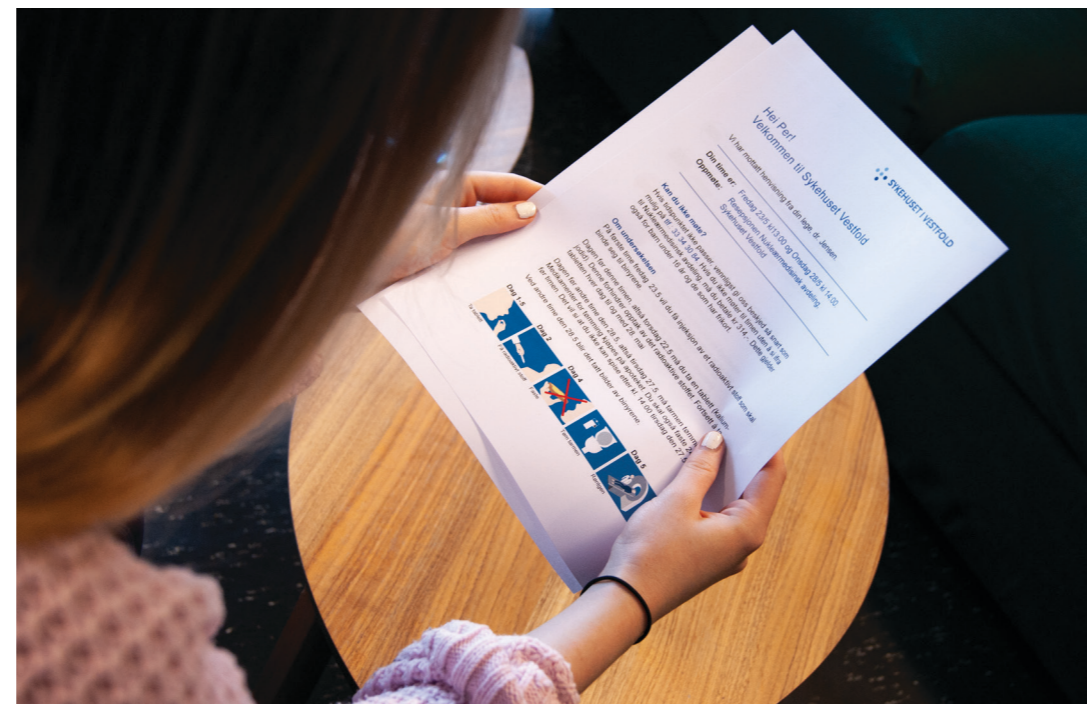
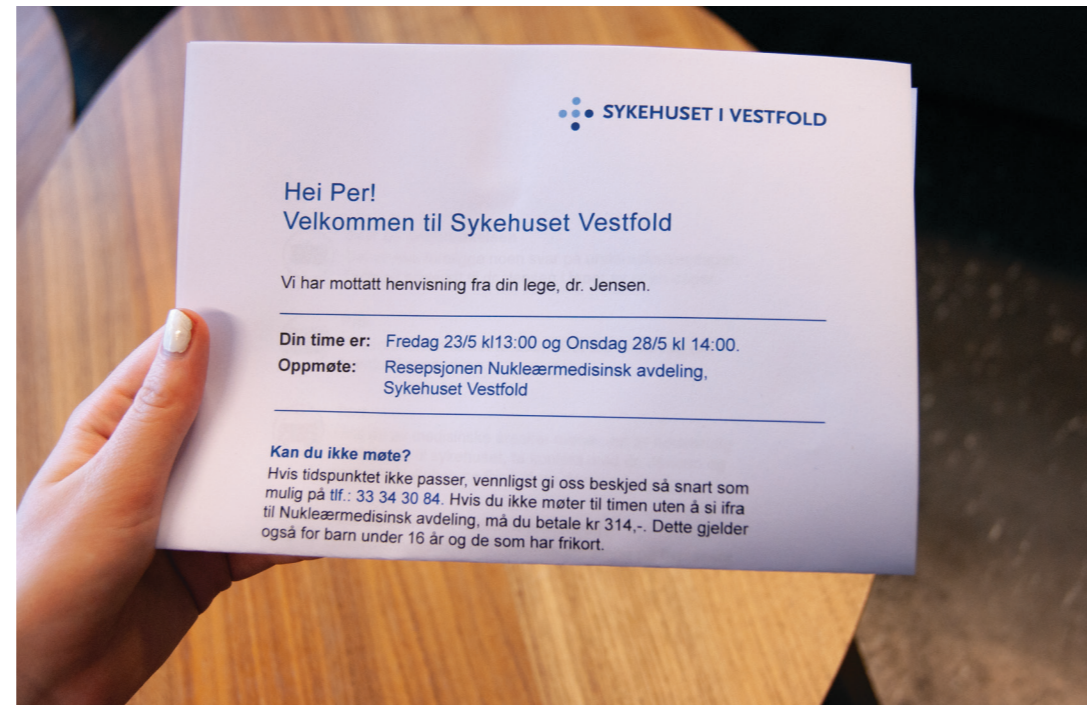
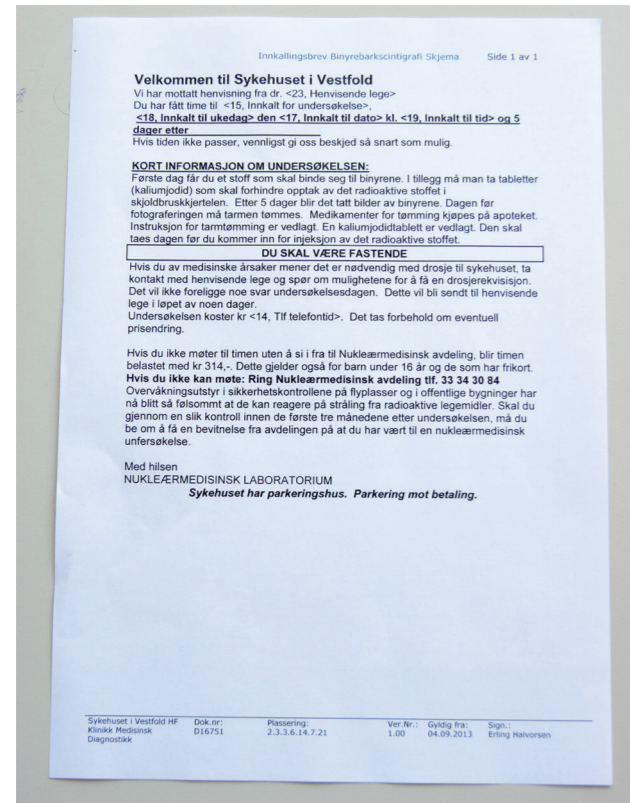


En ny kundereise

Blå ikoner viser hvor ny designløsning vil opptre



Før/etter



Fysisk brev

Brevet er redesignet med potensielle brukeres behov som utgangspunkt. Det nye brevet sprer seg over to sider. Første side inneholder den aller viktigste informasjonen. Andre side inneholder tilleggsinformasjon.

En personlig velkomst

For å gjøre brevet mer personlig, er valkomsten endret til "Hei (fornavn)". Dette legges inn som en malvariabel i brevet. Leseren kan med dette føle seg sett og ivaretatt.

Utdrag fra intervju og brukertest med "Truls" om dagens innkallingsbrev

«Inntrykk? Nei dette er vel et ferdigskrevet brev tenker jeg for alle operasjoner. De har vel ikke tid til å gjøre det personlig. Eeh, men det er forståddt greit. Virka som de hadde dårlig tid, på en eller annen måte. Ehh, ja. »



To funksjonelle linjer

Det aller viktigste innkallingsbrevet formidler er tidspunkt for selve timen. Leseren vil få øye på dette umiddelbart, som følge av farge og linjer. Som Nina selv sa; linjene indikerer at det er noe viktig leseren må rette spesielt fokus på.

Utdrag fra intervju med Nina (svaksynt)

«(...) Det er jo også kjempefint at de legger inn rammer. Her står det jo navn, fødsels-nummer og totalt inntil kroner sånn og sånn ikkesant. Så dette her er veldig godt lesbart.»

Hei Per!
Velkommen til Sykehuset Vestfold

du har mottatt henvisning fra din lege, dr. Jensen

Time er: Fredag 23/5 kl 13:00 og Onsdag

Møte: Resepsjonen Nukleærmedisinsk
Sykehuset Vestfold

møte?

et ikke passer, vennligst gi oss beskjed s
34 30 84. Hvis du ikke møter til timen u
nsk avdeling, må du betale kr 314,-. D
r 16 år og de som har frikort.

Luft og avstander

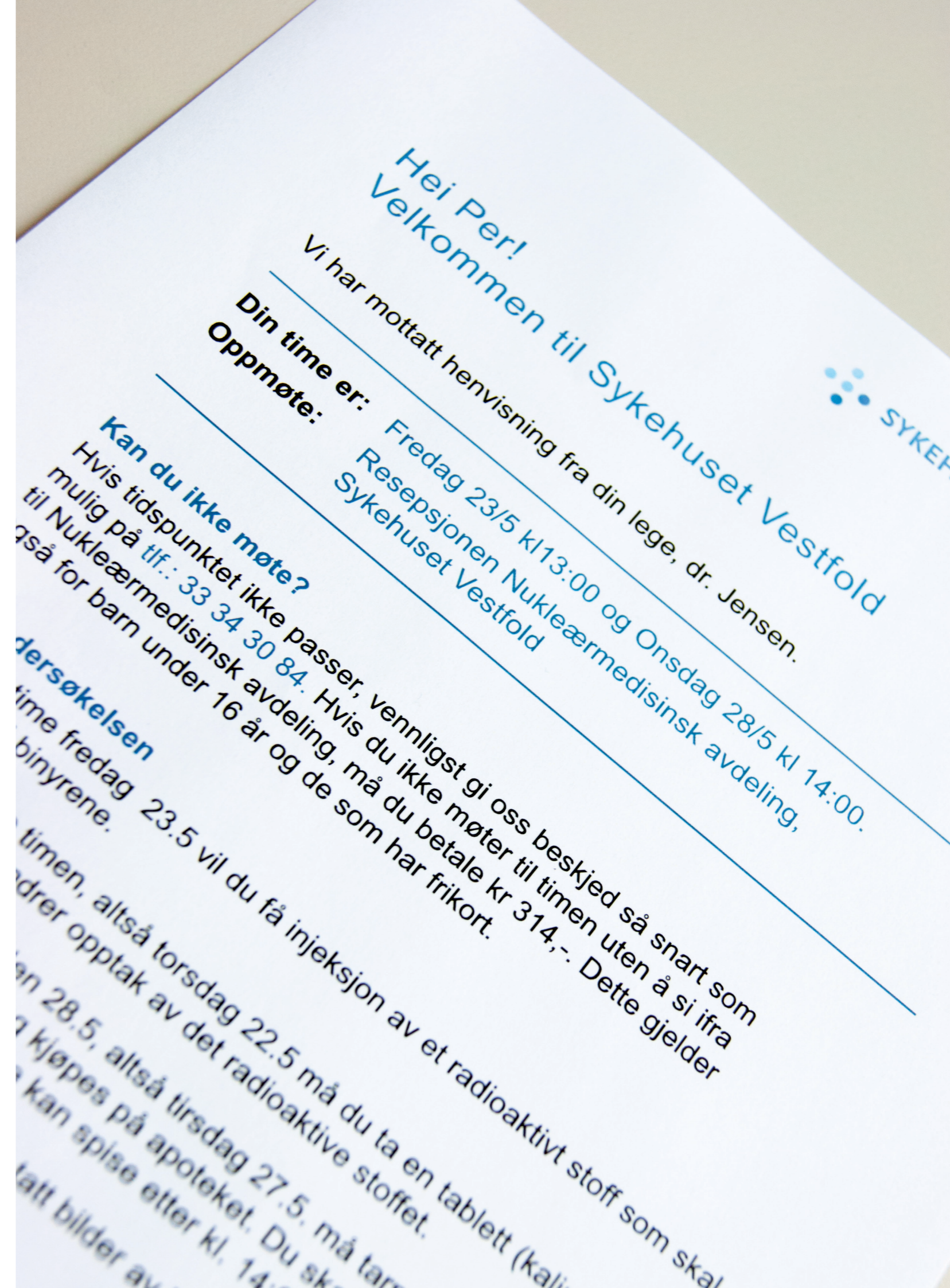
Den eksisterende løsningen virket "trykt sammen" og uoversiktlig, men den nye versjonen er luftig, lett og oversiktig. Med gode avstander og luft som virkemiddel inviterer det redesignede brevet i større grad til lesing. Leseren får også "pauser" i lesingen underveis, takket være oppdelingen med luft. Dette øker sannsynligheten for at de lettere kan ta informasjonen inn over seg, og ikke minst lettere memorere den.

Informant "Truls" under brukertest av dagens innkallingsbrev

«Ja, skal vi se her.. Emmm.. Dette var jo litt uoversiktlig. Det var trykt sammen til... Jah.»

"Ibrahim" under brukertest av dagens brev

«(...) Også jeg tenker det er litt kult jeg kan lese og at jeg forstår. Men noen brev det er litt lange, jeg vet ikke, etter jeg lest hva trenger sånn? Det er masse informasjon. For hvis det er blitt litt kort med viktig informasjon det er veldig bra for meg for jeg skal forstår hva mener du, hva er best.»



Tegneserie og piktogrammer

Tegneserien og piktogrammene skal hjelpe brukerne å kunne forstå deler av brevet, til tross for begrensede språkkunnskap. Tegneserien og piktogrammene er også til stor hjelp for de øvrige brukerne. De bryter opp teksten i tillegg til å gjøre informasjonen lettere å huske.

Utdrag fra intervju med "Ibrahim"

«Ja at det er vanskelig ja. Fordi kanskje noen ganger jeg mister noen viktig informasjon for jeg forstår ikke hva mener dem. Også jeg tenker det er litt kult jeg kan lese jeg forstår.»



Svar på undersøkelsen

Det vil ikke foreligge noen svar på undersøkelsen. Dette vil bli sendt til dr. Jensen i løpet av...



Pris

Undersøkelsen koster kr 350,-. Det kan være eventuell prisendring.



Taxi

Hvis du av medisinske årsaker må reise med drosje til sykehuset, ta kontakt med oss og spør om mulighetene for å få en...



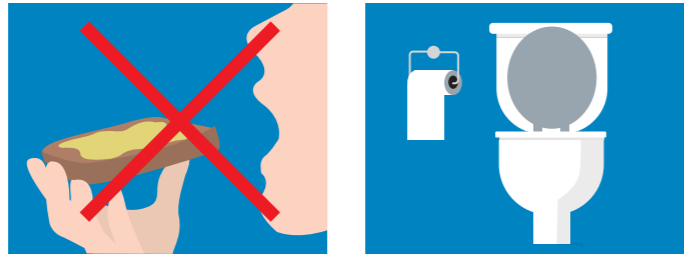
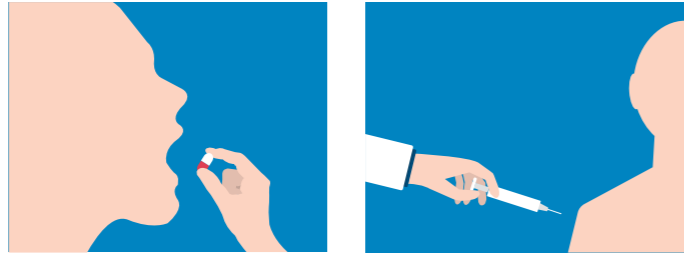
Skal du gjennom sikkerhetskontroll

Overvåkningsutstyr i sikkerhetskontroll og i offentlige bygninger har nå blitt installert. Hvis du reagerer på radioaktive legemidler gjennom en slik kontroll innenfor sykehuset etter undersøkelsen, må du bli undersøkt på at du har vært til en nukleær...



Har du spørsmål?

Hvis du har spørsmål, eller ønsker å bestille undersøkelsen kan du ringe...



Etter 27. mai
Værberedningen til Sykehuset Vestfold
Du har mottatt informasjon fra din lege. Se nedenfor.

Din time er: Fredag 27. mai kl. 14:00 og tirsdag 27. mai kl. 14:00
Oppmøte: Pasientgruppen Nukleærmedisinsk utdeling, Sykehuset Vestfold

Kan du ikke møte?
Hvis tidspunktet ikke passer, vennligst gi oss beskjed så snart som mulig på tlf.: 33 34 30 64. Hvis du ikke møter til tross for å ha til Nukleærmedisinsk utdeling, må du betale kr. 514,-. Dette gjelder også for barn under 16 år og de som har frikort.

Om undersøkelsen
På første time fredag 23.5 vil du få injeksjon av et radioaktivt stoff som binde seg til binyrene.
Dagen før denne timen, altså torsdag 22.5 må du ta en tablett (kalt jodid). Denne forhindrer opptak av det radioaktive stoffet. Fortsett tablettene hver dag til og med 28. mai
Dagen før andre time den 28.5, altså tirsdag 27.5, må tarmene tømme. Medikamenter for tømning kjøpes på apoteket. Du skal også før timen. Det vil si at du ikke kan spise etter kl. 14:00 tirsdag.
Ved andre time den 28.5 blir det tatt bilder av binyrene.

Dag 1-5 **Dag 2** **Dag 4**

Ta tablett **Få radioaktivt stoff** **Faste**

Visuelt hierarki

Blant dagens innkallingsbrev fkan man finne en rekke forskjellige design, til tross for en felles profilmanual. Til dette prosjektets løsning følger det derfor en konkret mal og oversikt over fonter, farger og avstander. Dette skal gjøre det enklere å følge den nye løsningen. Resultatet blir et felles uttrykk og kvalitetsnivå på alle innkallingsbrev fra sykehus.

Typografi

Overskrift
Arial regular 20 pt
Mørk blå

Underoverskrift
Arial bold 13 pt, sort

Underoverskrift
Arial bold 13 pt, blå

Brødtekst
Arial regular 13 pt

Bildetittel
Arial bold 12 pt.

Bildeforklaring
Arial regular 9 pt.



Hei Per!
Velkommen til Sykehuset Vestfold

Vi har mottatt henvisning fra din lege, dr. Jensen.

Din time er: Fredag 23/5 kl13:00 og Onsdag 28/5 kl 14:00.
Oppmøte: Resepsjonen Nukleærmedisinsk avdeling, Sykehuset Vestfold

Kan du ikke møte?

Hvis tidspunktet ikke passer, vennligst gi oss beskjed så snart som mulig på **tf.: 33 34 30 84**. Hvis du ikke møter til timen uten å si ifra til Nukleærmedisinsk avdeling, må du betale kr 314,-. Dette gjelder også for barn under 16 år og de som har frikort.

Om undersøkelsen

På første time fredag 23.5 vil du få injeksjon av et radioaktivt stoff som skal binde seg til binyrene.

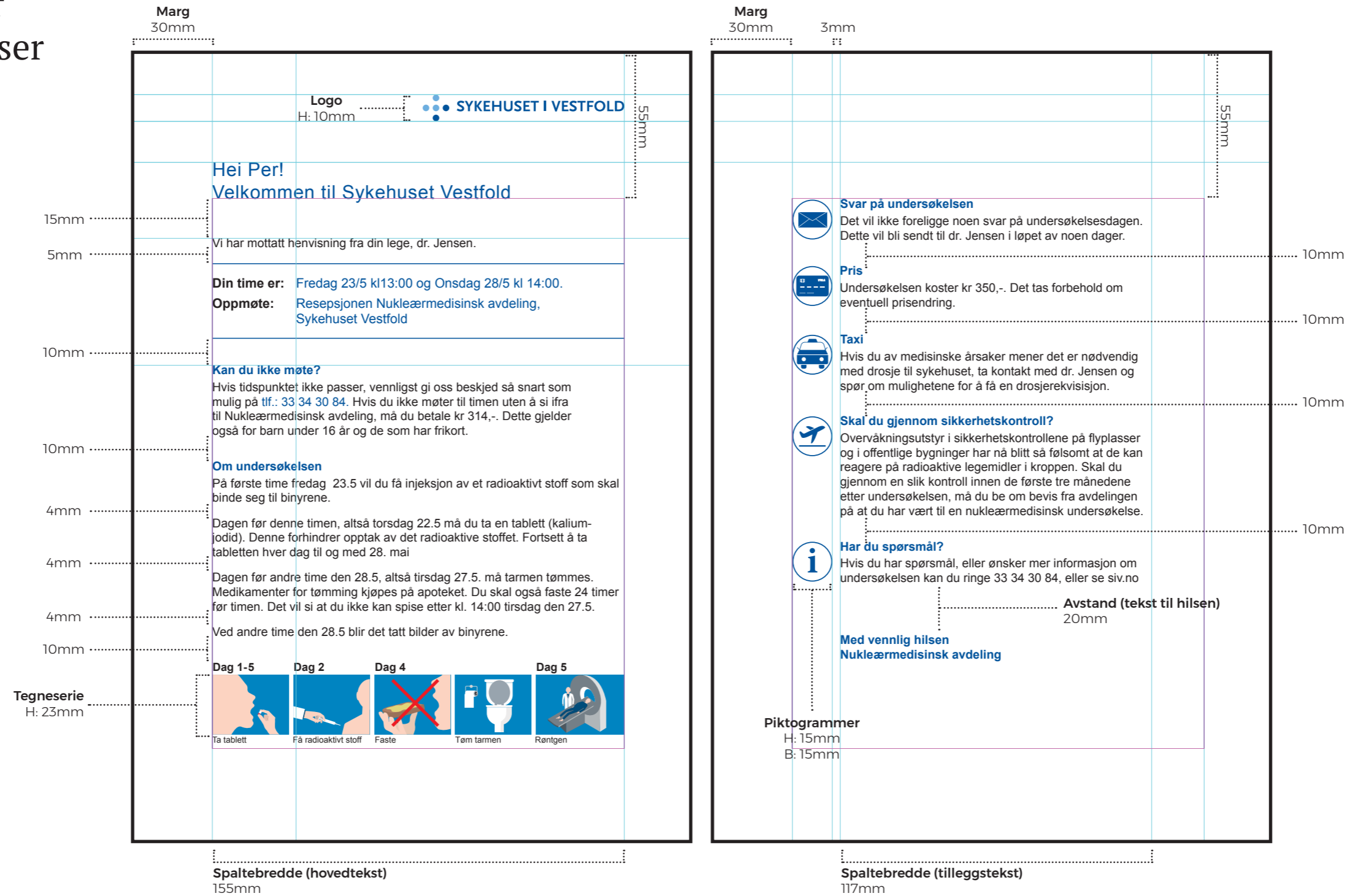
Dagen før denne timen, altså torsdag 22.5 må du ta en tablett (kalium-jodid). Denne forhindrer opptak av det radioaktive stoffet. Fortsett å ta tablettene hver dag til og med 28. mai

Dagen før andre time den 28.5, altså tirsdag 27.5. må tarmen tømmes. Medikamenter for tømning kjøpes på apoteket. Du skal også faste 24 timer før timen. Det vil si at du ikke kan spise etter kl. 14:00 tirsdag den 27.5.

Ved andre time den 28.5 blir det tatt bilder av binyrene.



Avstander og størrelser



App

Appen fungerer som en supplerings til det fysiske brevet. App-designet fra dette prosjektet er et eksempel og bevis på hvordan et fysisk brev som innkallingsbrevet kan konverteres til en digital løsning. Prosjektets løsning er ment som en egen "funksjon" i menyen til en helhetlig helse-app som for eksempel PasientSky.

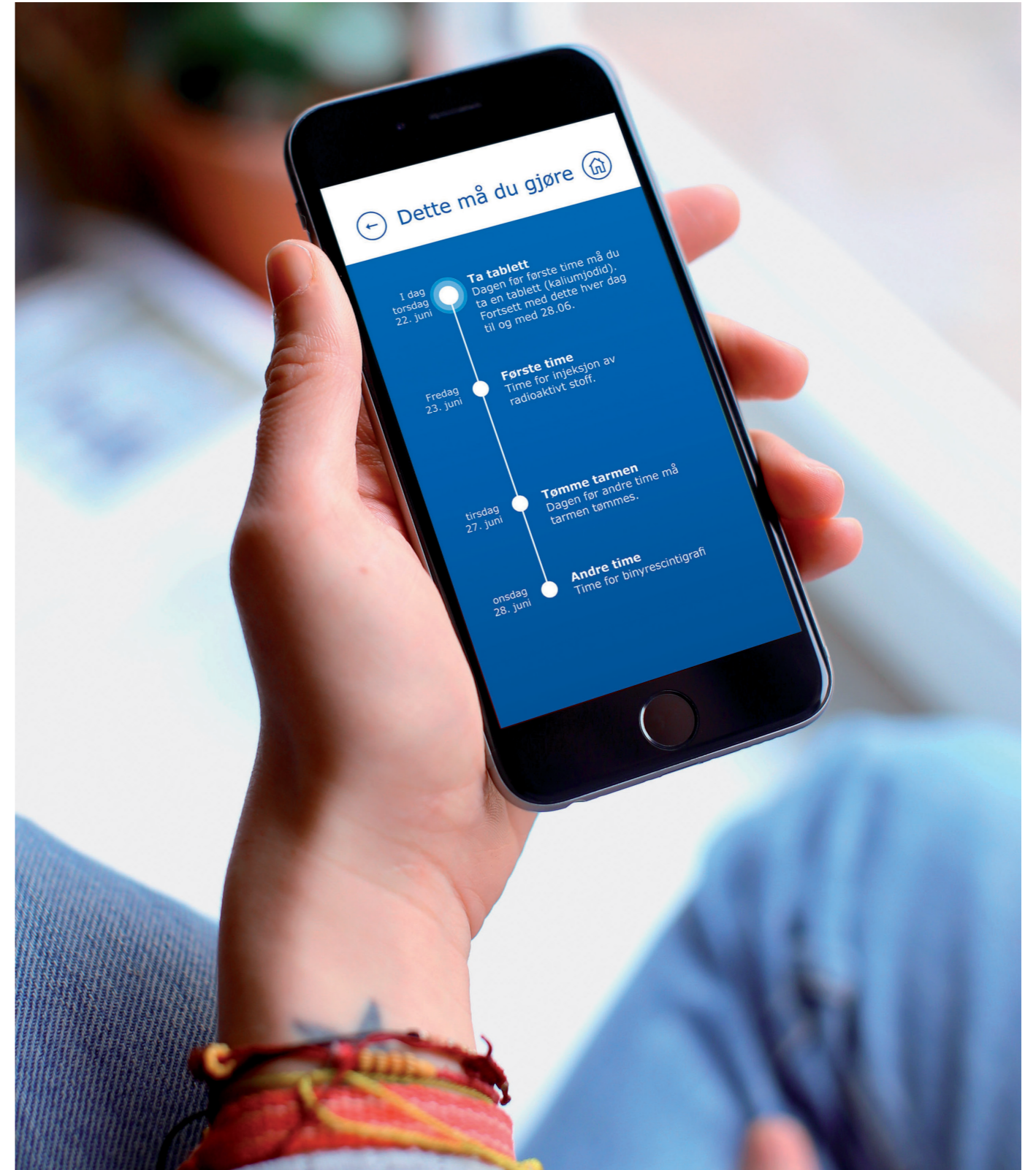
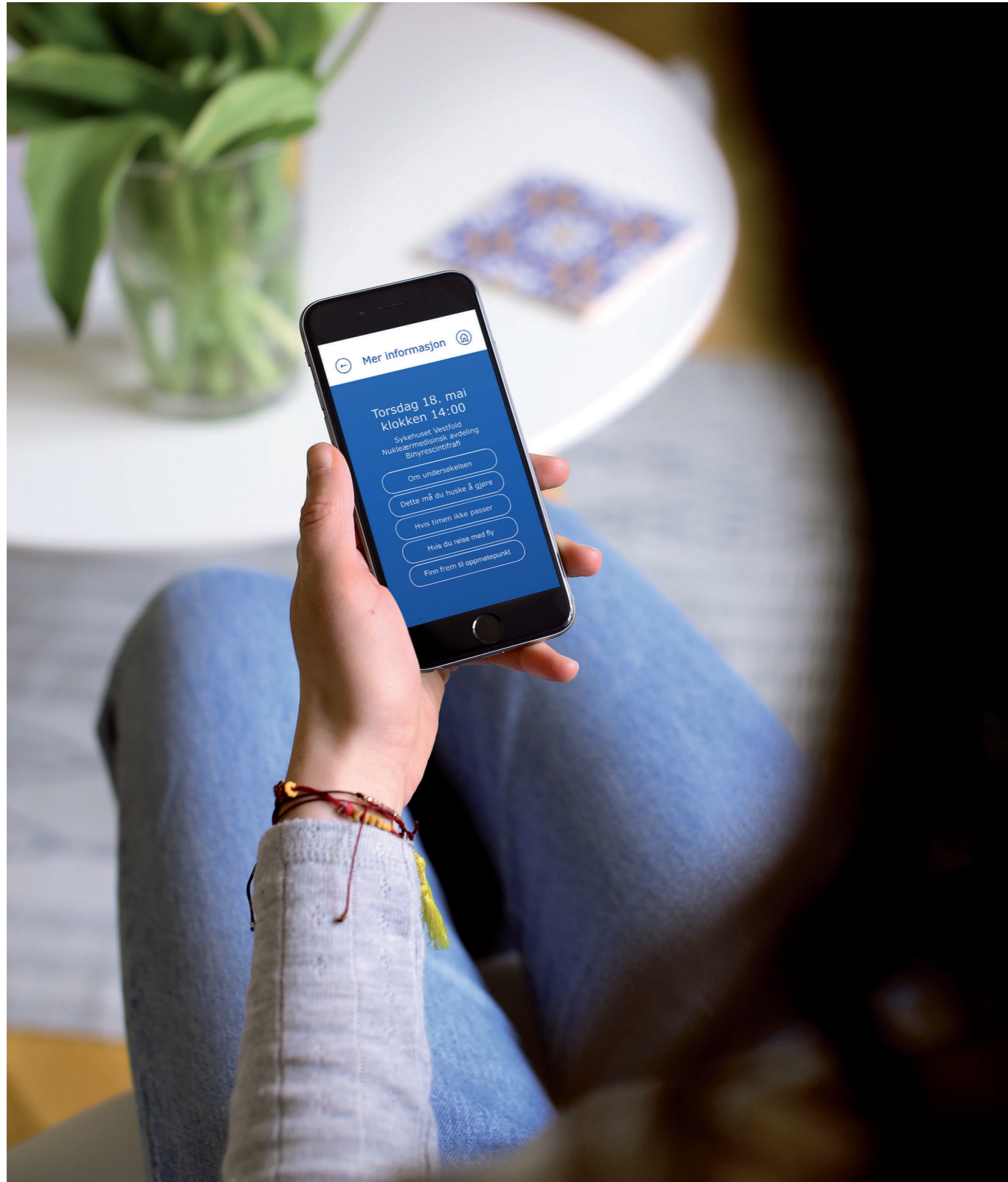
Link til prototype:

https://invis.io/2ZJMLY04WPX#/299693462_APP_FERDIG4

Flytdiagram



Mockups





Informant om innkallingsbrev som app

«Veldig fint med at man får forklart både "tre timer før" "dvs xxx", så tar man ikke feil av tidspunktene. Det med bildene var også veldig informativt. Lett for både barn og folk med andre lesevaner. Men også nice for oss som kan lese!»

