



## Behovsbeskrivelse

### Innledning

Livshendelsen Alvorlig sykt barn er en av syv livshendelser fra regjeringens digitaliseringsstrategi som skal brukes som utgangspunkt for å utvikle helhetlige og brukervennlige tjenester. Helsedirektoratet samarbeider med Direktoratet for e-helse, Utdanningsdirektoratet, Statped, NAV, KS og Flekkefjord kommune om livshendelsen Alvorlig sykt barn.

Etter et omfattende innsiktsarbeid har vi fått kartlagt utfordringer på flere nivåer som må løses for å gjøre hverdagen enklere for familier som har barn med alvorlig sykdom.

Ett prioritert prosjekt er Enklere tilgang til informasjon, der målet er å gjøre det enklere for familiene å få tilgang til informasjon om tjenester og tilbud som er relevant for dem. Med over 5000 offentlige nettsider er det krevende for en familie å finne fram til relevant og oppdatert informasjon, og en familie bruker i dag mer enn 19 timer i uka for å lete etter informasjon og koordinere tjenester til barnet.

Kan kunstig intelligens eller annen teknologi gi familiene enkel tilgang til informasjon, selv om informasjonen kommer fra mange ulike kilder?

### Problem / utfordring

Å få et alvorlig sykt barn snur opp ned på hverdagen. I tillegg til å bearbeide det emosjonelt må de bruke tid på å organisere alt det praktiske rundt barnet. Informasjonen de trenger om behandling, hjelpemidler, tjenestetilbud og annen støtte er vanskelig å finne og noen ganger ikke tilgjengelig. Det de finner kan også være utdatert, mangelfullt og lite sammenhengende.

Informasjonen de trenger ligger spredt på flere forskjellige kanaler, er ofte vanskelig å forstå og har variert kvalitet. Det er stor variasjon på hva som tilbys av informasjon i de ulike kommunene, og ofte må de ta kontakt med kommunen for å få hjelp til å finne informasjon om tjenestetilbud.

Fordi familiene har sammensatte behov, er det også krevende for tjenesteutøvere å vite hvilke tjenester og bistand som er tilgjengelig for familiene. De trenger også tilgang til relevant og oppdatert informasjon for å kunne tilby familiene den hjelpen de har behov for.

## Ønsket resultat/effekt

Målet er at en løsning for automatisert informasjonsinnhenting vil kunne:

- Gi enklere tilgang til informasjon for familier som har barn med sammensatte behov
- Redusere tid som familiene bruker på å lete etter informasjon og administrere tjenester rundt barnet
- Gi familier og tjenesteytere bedre oversikt over relevante tjenester og tilbud slik at familiene får hjelp som er tilpasset deres situasjon.
- Levere informasjon fra offentlig sektor i klart språk for å gjøre innholdet mer tilgjengelig og lettere å forstå
- Effektivisere forvaltning av offentlig informasjon ved å redusere tid brukt på redaksjonelt arbeid i parallelle innholdskanaler
- Redusere behov for utvikling, drift og forvaltning av nye offentlige innholdskanaler

## Behovet

Vi ønsker å utvikle en løsning som gir familiene oppdatert og relevant innhold fra mange kilder - der de er - når de trenger det. Det kan bidra til å redusere tiden familiene og tjenesteyterne bruker på å lete etter relevant informasjon.

Løsningen vil være en viktig brikke i å skape struktur i ustrukturert innhold. Vi ønsker en automatisert løsning som kan hente innhold fra ulike forhåndsdefinerte kilder, avgrense og plukke ut deler av innholdet som er relevant og klassifisere og strukturere informasjonen for å vise den helhetlig, samlet og forståelig. Vi ønsker et enkelt brukergrensesnitt for de som skal administrere løsningen, slik at informasjonen kan kvalitetssikres.

For å ivareta tilliten til informasjonen ønsker vi at det henvises tydelig til hvor informasjonen er hentet fra med kilder. Vi ønsker ikke en løsning som skaper egen informasjon.

Informasjonen som skal behandles er åpent tilgjengelig. Personopplysninger er ikke en del av dette prosjektet, med mulig unntak av offentlig tilgjengelig kontaktinformasjon.

Vi ser for oss at løsningen som skapes i dette prosjektet kan inngå som en komponent i vår øvrige arkitektur, der det strukturerte innholdet som skapes kan brukes som input og presenteres i ulike kanaler. Det er viktig med en fleksibel løsning, men av testhensyn ønsker vi at den kan kommunisere med vår Azure-baserte plattform.

Dersom vi lykkes i dette prosjektet ser vi for oss at en tilsvarende løsning kan brukes på langt flere offentlige informasjonsoppgaver.

## **Behovsmatrisen**

Behovsmatrisen gir en samlet oversikt over hvilke behov, ytelse og funksjon løsningen skal velges og vurderes etter. Det er ikke krav om å kunne levere like godt på alle elementer i matrisen, men

løsningsforslagene er gjenstand for en totalvurdering av behovsmatrisen og de andre tildelingskriteriene i konkurransereglene

<b>Nr.</b>	<b>Kategori</b>	<b>Beskrivelse av behovet</b>	<b>Ytelse/funksjon</b>
B01	Funksjonalitet	Løsningen må automatisk kunne hente inn innhold fra forhåndsdefinerte kilder og strukturere innholdet.	I hvilken grad løsningen klarer å automatisert hente, klassifisere og strukturere innholdet og hvor presist/riktig dette blir.
B02	Funksjonalitet	Løsningen bør kunne presentere den strukturerte informasjonen på en helhetlig, samlet og forståelig måte i et administrasjonsgrensesnitt.	I hvilken grad løsningen klarer å presentere informasjonen på en helhetlig, samlet og forståelig måte.
B03	Brukervennlighet	Løsningen bør være intuitiv og enkel i bruk for de som skal administrere og kvalitetssikre innholdet.	Hvor enkel løsningen er å ta i bruk
B04	Kvalitet	Løsningen bør kunne hente ut konsistente tekstblokker med riktig innhold (uten mangler og overlapp) og henvise til hvor informasjonen er hentet fra med kilder.	I hvilken grad løsningen klarer å sammenfatte og presentere informasjonen som helhetlige tekstblokker og merke innholdet med henvisning til kilde.
B05	Forbedring	Løsningen bør ha mekanismer som gjør at klassifiseringen og struktureringen forbedres over tid	I hvilken grad løsningen har mekanismer som gjør at kvalitet og resultat blir bedre over tid.
B06	Integrerbar	Løsningen bør være fleksibel slik at den kan fungere sammen med, og gi input til, ulike arkitekturer.	I hvilken grad løsningen kan tilpasses ulike arkitekturer.
B07	Etterlevelse (compliance)	Løsningen må etterleve retningslinjer for informasjonssikkerhet og eventuelle personvernspørsmål	På hvilken måte løsningen vil kunne være i stand til å ivareta krav til informasjonssikkerhet og personvernspørsmål