Digitale Helgeland - vår 2023

Veterinærtjenesten
Fremtidig reise

Denne brukerreisen viser forslag til ulike steg veterinæren, bonden, kommunen og Landbruksdirektoratet går igjennom i en fremtidig veterinærtjeneste.

Den fremtidige brukerreisen er utviklet basert på:

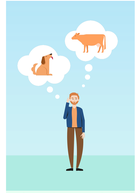
1. Innskikt fra samtaler med de involverte aktørene, blant annet om hvor utfordringene er i dag, hva som kan forbedres og hvordan det kan fungere når digitale komponenter innføres.
2. Ideer og konsepter fra et verksted hvor de involverte aktørene bidro med sine forslag.

Reisen er et verktøy for videre konseptualisering, testing og pilotering. Ingen av konseptene er enn så lenge brukertestet, og dette vil være en naturlig steg videre i arbeidet.

Reisen leses slik:

- **Innenholder et digitalt berøringspunkt**
- **Samme funksjon brukes av ulike roller**

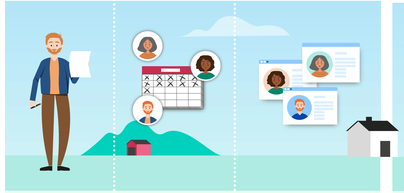
Rekruttering



Rekruttering av veterinærer

Økt fokus på produksjonsdyr i veterinærstudiet frister flere til å velge denne retningen. Et nasjonalt system bidrar til at det er lettere å finne tilgjengelige oppdrag og veterinærer for kommunen.

Organisering av vakter



Skrive kontrakt

Veterinæren og kommunen setter opp en kontrakt seg i mellom som ivaretar begge parters behov.

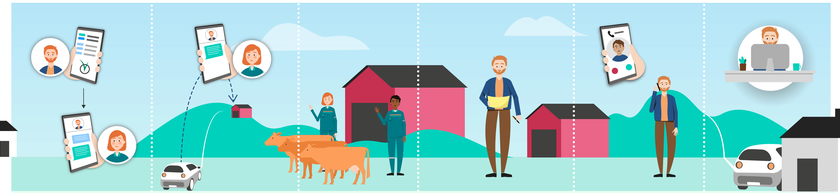
Sette opp vaktliste

Veterinærer(e) i et vaktområde setter opp vaktlisten selv, men kan ved behov få støtte fra kommunen til å gjøre dette. Veterinærene har tilgang til å sette opp listen i det nasjonale systemet.

Fylle vakter

Kommunen er ansvarlig for å sikre tilgjengelig veterinærtjeneste 24/7, og er derfor ansvarlig for å finne vikar ved sykdom. I det nasjonale systemet kan kommunen søke etter tilgjengelige veterinærer.

En dag på jobb



Planlegge rute for dagen

Forespørsler fra bøndene samles automatisk i en oppdragsliste, noe som gir veterinæren oversikt og frihet til å starte dagen uten å ha en fast telefonstd.

Reise ut på oppdrag

Basert på hva som har kommet inn av oppdrag planlegger veterinæren ruten, og drar ut til gårdene. Bonden får beskjed når veterinæren er forventet å ankomme. I tillegg får bonden beskjed når veterinæren er på vei.

Behandle dyr

Veterinæren foretar nødvendig behandling av dyret. Bonden er tilstede i fjøset sammen med veterinæren, med mindre noe annet er avtalt.

Utfylling av skjemaer

Etter oppdraget føres informasjon om eventuelt behandling i helsekortet eller i fjøskortet. Veterinæren gjør unna journalføringen digitalt. Bøndene kan gi innspill til forbedring av tjenesten gjennom et forbedringssystem.

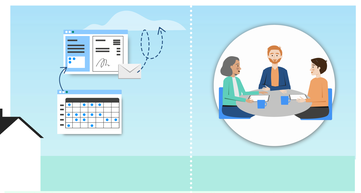
Planlagt rute avbrytes

For veterinæren med vaktkeltefonen, kan planlagt rute bli avbrutt når som helst av akuttoppdrag som blir ringt inn. Ved flere innringte akuttoppdrag, prioriterer veterinæren hva som haster mest.

Journalføring

Veterinæren skal journalføre behandling i eget journalsystem, samt i Dyrehelseportalen. Dette skjer som hovedregel i løpet av dagen, eller senest i løpet av uken.

Samhandling med andre aktører



Sende faktura og søknad om reisetilskudd

Fakturaer til kommunen og bønder sendes ut en gang i måneden. Disse har veterinæren opprettet basert på sine tidligere vaktlister i systemet. Oppdragslisten kan også brukes som utgangspunkt for søknad om å få dekket reisekostnader.

Felles møteplass for aktører i næringen

På tvers av fagfelt og roller møtes næringen regelmessig for å oppnå en bedre forståelse for de ulike aktørenes behov. Sammen avdekkes forbedringsmuligheter for hvordan tjenestetilbudet kan bli bedre.

Veterinær

Synliggjøring i egen profil
I det nasjonale systemet synliggjøres veterinærens kompetanse og utdanning, arbeidserfaring, lokasjon m.m. Det skal kunne velges hvilken del av den enkelte veterinærens kapasitet til å bistå andre veterinærer. Profilen kan også brukes til å synliggjøre nyutdannede veterinærer på leting etter jobb, eller for erfarne veterinærer for å synliggjøre interesse i å bistå som mentor.

Nye maler for kontrakt
Kommunen jobber ut nye maler sammen med veterinærene, slik at begges behov blir dekket av kontrakten.

Kontrakter samler på ett sted
Veterinæren har sine arbeidskontrakter samlet digitalt i det nasjonale systemet i sin hjemkommune.

Sette opp vaktliste
Dersom veterinærene/veterinær-teamet selv setter opp vaktlister, kan dette gjøres digitalt. I systemet kunde det være en oversikt over veterinærenes ønske om tilsiger og vakter, og også om de kunne tenke seg å jobbe ekstra.

Finne veterinærer
Basert på digitale vaktlister kan veterinærteamet få en oversikt over andre veterinærer som har kapacitet til og interesse i å bistå på ved oppdrag. Plattformen tilbyr søke- og filtreringsmuligheter for å finne veterinærer som egnes mest, i tillegg til å kunne sende forespørsel til de aktuelle.

Motta forespørsel og betaske kommunens profil
Ved mottatt forespørsel fra en kommune kan veterinæren gå inn i det nasjonale systemet for å lære mer om området, antall gårder, type drift osv. før de eventuelt godtar.

Opprettelse
SMS er fra bøndene mest forespørsler legger seg i veterinærens oppdragsliste. Her har man oversikt over alle innmelde oppdrag, og kan prioritere besøkende kasser på dette. Dette bidrar til at veterinærens arbeidstyd i mindre grad blir avbrutt av telefoner i løpet av dagen.

Mentorordning
I tillerkker med nye dødtid kan noe av tiden fylles med mentoroppgaver, som veiledning av studenter, rådgivning m.m.

Informere om planlagt rute
I sin oppdragsliste kan veterinærene markere oppdrag fra bønder som "Aktive" når der er deres tur i køen. Dette vil gjøre at bønder får SMS om når det er veterinæren er på vei. Basert på veterinærens lokasjon kan også systemet beregne ca. hvor lang tid det tar for veterinæren ankommer bonden.

Journalføring
Veterinæren har tilgang på å journalføre behandlingen som er utført digitalt. Ved dårlig dekning kan veterinæren fortsatt føre inn i systemet. Dataen blir synet opp når veterinæren har nettilgang igjen.

Det vil fortsatt være mulig å notere seg ønsker til journalføring senere for veterinærer som ønsker det.

Forbedringssystem
Veterinæren mottar månedlig en tilbakemelding fra kommunen om hvordan tjenestetilbudet oppleves av bøndene. Bøndene kan mottas i form av en digital rapport, eller samtale med en kommunenansatt.

Veiledning
Veterinærer som er mentor kan veilede nye veterinærer i hva som er viktig når man journalfører, hvilke systemer som fungerer bra o.s.

Vaktliste
Veterinæren kan bruke tidligere vaktlister, som bygger arkivert i systemet, som utgangspunkt for å føre timer.

Fakturaregnskapet
Vaktlisten kan av veterinæren videre til et integrert fakturerinssystem. Her kan feltene til en viss grad være utfylt på forhånd basert på vaktlisten, bøndene man har vært hos, medisiner som er brukt osv.

Søknad og reisetilskudd
Ved oppdrag som krever reisetid på gårdenes lokasjon og veterinærens oppdragsliste, estimere ca. reisetid, og ved behov gå veise mellom de ulike gårdene. Dette kan fungere som hjelp når veterinæren også skal søke om å få dekt reisetilskudd fra direktoratet.

Felles møteplass
Felles møtetidspunkt mål tilpasses hverdagen til spesielt veterinærene og bøndene. Møtene kan gjennomføres både fysisk og digitalt for å sikre at flest er tilstede. Invitasjon og informasjon om møtet, i tillegg til link til påmelding, blir sendt til veterinærenes innboks i det nasjonale systemet.

Bonde

Rekruttering på relevante messer
Bondelaget deltar på jobb- og utdanningsmesser for å bidra til rekruttering av veterinærer.

Melde inn oppdrag
Akute oppdrag ringes fortsatt inn. Ellers kan bonden melde inn oppdrag på to måter:
1. Innmelding via SMS. Her fyller de inn hva slags oppdrag det er snakk om.
2. Innmelding via det nasjonale systemet. Mulighet til å legge ved ekstra informasjon som bilder og tekstlogs. Systemet kan foreslå typiske oppdrag basert på tidligere forespørsler.

Bekreftelse på bestilling
Bonden mottar bekreftelse på at veterinæren har mottatt bestillingen. Dersom bondens oppdrag har blitt medregnet i veterinærens gjennnstil for dagen mottar vedkommende en SMS med informasjon om sin plassering i veterinærens oppdragsliste, samt estimert venstetid.

Får oppdaterninger
Bonden kan bli oppdatert på veterinærens rute på to måter:
1. Bonden mottar en SMS når veterinæren er på vei. Systemet kan beregne ca. ankomsttid basert på veterinærens rute. Dette bidrar til forutsigbarhet i bøndens arbeidstilrettelegg.
2. Bonden kan bruke det nasjonale systemet for å holde øye med sin plassering i køen. Slik får bonden oversikt over ca. når det er deres tur. I tillegg vil systemet sende en SMS ogsåtter notifikasjon om når veterinæren er på vei.

Forbedringssystem
Bonden kan vil forbedringssystem melde inn ønsk og store avvik eller forbedringer. Ved å bidra til kontinuerlig forbedring av tjenestetilbudet. Tilbakemeldingene kan gjøres i det nasjonale systemet. Avviksmeldinger går direkte til kommunen som videreformidler tilbakemeldingene til veterinæren.

Felles møteplass
Invitasjon kan sendes via det nasjonale systemet, på epost eller SMS.

Kommune

Finne veterinærer
Kommune kan lettere finne veterinærer til å dekke vakter, samt veterinærer som er interessert i å sitte som mentor.

Drive kampanjer
Kommunen kan drive kampanjer for å rekruttere lokale til veterinærutdannelsen.

En samlet velkomstskomitè
Kommunen kan opprette felles retningslinjer for hvordan de skal ta i mot nyutdannede veterinærer slik at de trives og blir værende. Det kan inneblære introduksjon til vaktsom-bilene, gårdene, relevante systemer osv.

Finne veterinærer
Kommunen kan filtrere og få oversikt over over veterinærer som er på ukikke etter ny jobb.

Opprette nye maler for kontrakt
Kommunen jobber ut nye maler sammen med veterinærene, slik at begges behov blir dekket av kontrakten.

Sette opp vaktliste
Dersom kommunen setter opp vaktlister kan det gjøres digitalt med forhåndsutfylt oversikt over veterinærenes ønsker om fleksibler og vakter, men også rår de eventuelt kunne tenke seg å jobbe ekstra.

Finne veterinærer og sende forespørsel
Basert på veterinærenes vaktlister får kommunen oversikt over veterinærer som har kapacitet til og interesse i å ta på ved oppdrag. Plattformen tilbyr søke- og filtreringsmuligheter for å finne veterinærer som egnes mest, i tillegg til å kunne sende forespørsel til de aktuelle.

Lånø ut til med utstyr
Som et gode, kan kommunen tilby vikarer en tilgjengelig bil med nødvendig utstyr for å gjennomføre dagens/periodens oppdrag.

Direktorat

Bedrive omdømmebygging
Direktoratet kan igangsette prosjekt for å bygge positive omdømme om husdyr i utdanningsmøtesjonger.

Tilskudd til mentorer
Direktoratet tilbyr et økonomisk tilskudd til veterinærer som tar på seg en mentorrolle.

Veterinærens profil
Synliggjøring av kompetanse, utdanning, arbeidserfaring og lokasjon. Oversikt over kommende vakter (dagsvakting) tilgjengelig kapasitet til å bistå andre området.

Veterinærens innboks
Oversikt over forespørsler fra kommuner og bønder. Mulighet til å sende beskjeder fra kommunen og bønder. Systemet varsler kryslet til avvik, i tillegg til synliggjøre felleismøter i næringen til send hil.

Veterinærens kontrakter
Oversikt over kontrakter veterinæren har inngått med hvem, hvilke som er aktive og utgått, med mulighet til å trykke seg inn og lese dokumentene.

Ekstra jobb
Veterinæren overviser over kommuner med behov for veterinær. Veterinærene kan også melde om når de er tilgjengelige, eller om de ønsker å varte mentor.

Kommunens hjemskjerm
Sett opp vaktlister og finn veterinærer. Se innboks, kontrakter og kommunens profil.

Kommunens profil
Synliggjøring av antall gårder, deres lokasjon og type drift, vektområdet kommunen er en del av, og eventuelt deres fonskjorge behov for veterinærer.

Vaktliste
Med inn ønske om ferie, forslø vakterlisgjdrgjenom, og eventuelt meld om tilgjengelighet for å sette opp vaktlister.

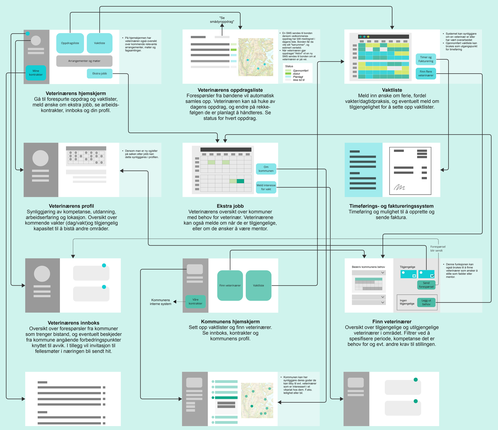
Timeforings- og faktureringssystem
Timeføring og mulighet til å opprette og sende faktura.

Finn veterinærer
Overskt over tilgjengelige og utilgjengelige veterinærer i kommunen. Det kan gjøres spesifisere periode, kompetanse det er behov for og evt. andre krav til stillingen.

Kommunens innboks
Oversikt over forespørsler fra veterinærer som ønsker å bistå, og evt. beskjeder fra bønder ang. forbedringspunkter knyttet til avvik i tjenestetilbudet.

Forslag til overordnet konsept for et nasjonalt system

Et system som samler ulike digitale berøringspunkter som også er presentert i brukerreisen.



Halogen · Digitale Helgeland