



# UX/UI DESIGN FOR CALL-TAKING AND DISPATCH

EENA Webinar  
2020-12-01

# AGENDA

SOS Alarm: Medical Interviews

SOS Alarm: Interviewer Satisfaction

Corti: UX and Innovation

# INTRODUCTION

FOCUS...



# SOS ALARM MEDICAL INTERVIEW

Identifying problems

Investigating solutions

Taking action

# IDENTIFYING PROBLEMS

# PROBLEMS

## CURRENT SOLUTION

- Lack of standardized medical protocol.
- Lack of call-taker performance measure.
- Critical illnesses unidentified.



Vård

Hjälpsoökande Ctrl+Shift+H

Beställare  Anonym

Telefonnummer

Hjälpsökvårdande

Förmann

Namn

Personnr

Angeläget

Beskrivning

Beskrivning

Plats Ctrl+Shift+P

Adress Objekt

Adress

Ort, stadsdel

Kommun

Område

Vägbeskrivning

16.03 torsdag 26 november

Ärendespecifik plats

Lämnplats Ctrl+Shift+P

Adress

Ort/Stadsdel

Kommun

Område

Lämnatid

Chatt Ctrl+Shift+C

Index Ctrl+Shift+I

Sök i index

- Andningssvårigheter
  - Svår andnöd eller andnöd som snabbt förvärras
  - Svårt att svälja och/eller uttalande dregling
  - Andnöd, känner sig svimfärdig
  - Andningssvårigheter och bröstsmärtor
  - Andnöd, blek kallsvettig
    - Andnöd, känd astma. Ej effekt av egna mediciner
    - Svår andnöd vid kronisk lungsjukdom. Ej effekt av egna mediciner
    - Plötslig uppkommen kraftig andnöd. Ingen känd sjukdom
    - Andnöd, är skadad
    - Misstanke om främmande föremål i luftvägarna/Vuxen
    - Misstanke om främmande föremål i luftvägarna/Barn
- Andningssvårigheter
- Feber och hosta
- Barn som hostat upp främmande föremål
- Kronisk lungsjukdom, påverkat allmäntillstånd, ingen snabb försämring
- Barn-förgiftning
- Barn-sjukdom
- Blödning, ej trauma

Omfattning

Intervjustöd Ctrl+Shift+I

HLR-stöd vuxen (>15år)

\*\*\*OBS! RÅD OM ATT GÖRA INBLÅSNINGAR SKALL ENDST GES VID DRUNKNINGSTILLBUD!!!!\*\*

HLR-stöd barn (1-15år)

HLR-stöd spädbarn (<1år)

**Vitalparametrar Vuxen**

Hur upplever patienten att det är att andas?

Låter det konstigt när patienten andas?  Ja  Nej

Andas patienten ungefär lika snabbt som du gör?  Ja  Nej

Andas patienten snabbare eller långsammare?

Upplevs patienten som adekvat?

Kan patienten uppges vilket år, månad eller veckodag det är?  Ja  Nej

Svarade patienten med lätthet rätt?

Är detta normalt för patienten?  Ja  Nej

Är detta normalt för patienten?  Ja  Nej

**Vitalparametrar Barn**

Intervjustöd Ctrl+Shift+I | Information till operatör Ctrl+Shift+I | Koordinationsuppgifter Ctrl+Shift+X | Plan Ctrl+Shift+W | Uppföljning | Ärendeinformation Ctrl+Shift+Q | Ärendelogg Ctrl+Shift+L

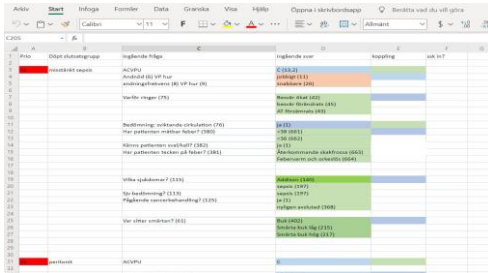


# INVESTIGATING SOLUTIONS

# BASIC ELEMENTS

## Medical protocols

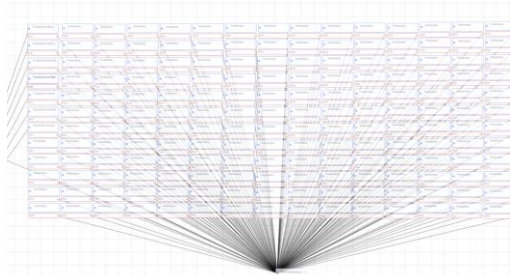
Building question flows against 182 major complaints in the new medical decision support.



Pris	Diagnosgrupp	Ingående fråga	Ingående svar	Uppföljning	Var var
1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	2
3	1	3	3	3	3
4	1	4	4	4	4
5	1	5	5	5	5
6	1	6	6	6	6
7	1	7	7	7	7
8	1	8	8	8	8
9	1	9	9	9	9
10	1	10	10	10	10
11	1	11	11	11	11
12	1	12	12	12	12
13	1	13	13	13	13
14	1	14	14	14	14
15	1	15	15	15	15
16	1	16	16	16	16
17	1	17	17	17	17
18	1	18	18	18	18
19	1	19	19	19	19
20	1	20	20	20	20
21	1	21	21	21	21
22	1	22	22	22	22
23	1	23	23	23	23
24	1	24	24	24	24
25	1	25	25	25	25
26	1	26	26	26	26
27	1	27	27	27	27
28	1	28	28	28	28
29	1	29	29	29	29
30	1	30	30	30	30
31	1	31	31	31	31
32	1	32	32	32	32
33	1	33	33	33	33
34	1	34	34	34	34
35	1	35	35	35	35
36	1	36	36	36	36
37	1	37	37	37	37
38	1	38	38	38	38
39	1	39	39	39	39
40	1	40	40	40	40
41	1	41	41	41	41
42	1	42	42	42	42
43	1	43	43	43	43
44	1	44	44	44	44
45	1	45	45	45	45
46	1	46	46	46	46
47	1	47	47	47	47
48	1	48	48	48	48
49	1	49	49	49	49
50	1	50	50	50	50
51	1	51	51	51	51
52	1	52	52	52	52
53	1	53	53	53	53
54	1	54	54	54	54
55	1	55	55	55	55
56	1	56	56	56	56
57	1	57	57	57	57
58	1	58	58	58	58
59	1	59	59	59	59
60	1	60	60	60	60
61	1	61	61	61	61
62	1	62	62	62	62
63	1	63	63	63	63
64	1	64	64	64	64
65	1	65	65	65	65
66	1	66	66	66	66
67	1	67	67	67	67
68	1	68	68	68	68
69	1	69	69	69	69
70	1	70	70	70	70
71	1	71	71	71	71
72	1	72	72	72	72
73	1	73	73	73	73
74	1	74	74	74	74
75	1	75	75	75	75
76	1	76	76	76	76
77	1	77	77	77	77
78	1	78	78	78	78
79	1	79	79	79	79
80	1	80	80	80	80
81	1	81	81	81	81
82	1	82	82	82	82
83	1	83	83	83	83
84	1	84	84	84	84
85	1	85	85	85	85
86	1	86	86	86	86
87	1	87	87	87	87
88	1	88	88	88	88
89	1	89	89	89	89
90	1	90	90	90	90
91	1	91	91	91	91
92	1	92	92	92	92
93	1	93	93	93	93
94	1	94	94	94	94
95	1	95	95	95	95
96	1	96	96	96	96
97	1	97	97	97	97
98	1	98	98	98	98
99	1	99	99	99	99
100	1	100	100	100	100

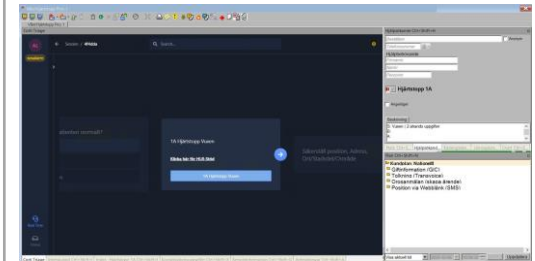
## Algorithms

The underlying logic of how questions, advice, etc. are presented to the user. Depending on the information entered into the system, the next action is generated.



## User interface [UI]

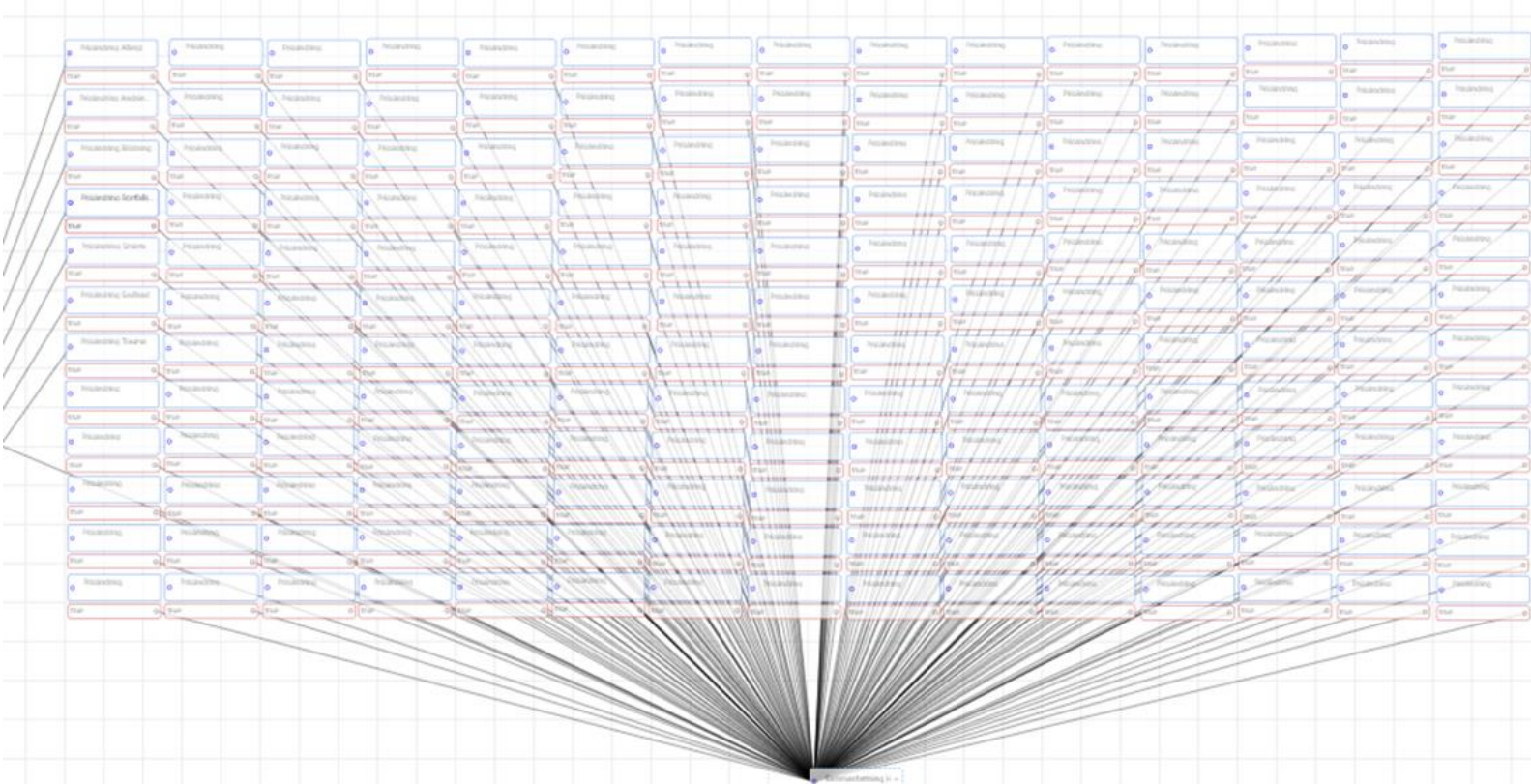
Newly developed process responsive user interface reduces cognitive load and simplifies management.



# MEDICAL PROTOCOLS

	A	B	C	D	E	F	G
1	Prio	Döpt slutsatsgrupp	ingående fråga	ingående svar	koppling	ssk in?	
2							
3	1b	misstänkt sepsis	ACVPU	C (13,2)			
4			Andnöd (6) VP hur	jobbigt (11)			
5			andningsfrekvens (8) VP hur (9)	snabbare (20)			
6							
7			Varför ringer (75)	Besvär ökat (42)			
8				besvär förändrats (45)			
9				AT försämrats (43)			
10							
11			Bedömning: sviktande cirkulation (76)	ja (1)			
12			Har patienten mätbar feber? (380)	>38 (661)			
13				<36 (662)			
14			Känns patienten sval/kall? (382)	ja (1)			
15			Har patienten tecken på feber? (381)	Återkommande skakfrossa (663)			
16				Febervarm och orkeslös (664)			
17							
18							
19			Vilka sjukdomar? (115)	Addison (140)			
20				sepsis (197)			
21			Sjv bedömning? (113)	sepsis (197)			
22			Pågående cancerbehandling? (125)	ja (1)			
23				nyligen avslutad (368)			
24							
25			Var sitter smärtan? (61)	Buk (402)			
26				Smärta buk låg (215)			
27				Smärta buk hög (217)			
28							
29							
30							
31							

# ALGORITHMS



# USER INTERFACE (UI)

The screenshot displays the SOS Alarm user interface. The main window is titled "Vård Hjärtstopp Prio: 1" and "Corti Triage". The interface is dark-themed and shows a patient triage screen with the following elements:

- Top left: "AL" logo and "sosalarm" label.
- Top center: "Session / 4f4dda" and a search bar.
- Center: A large dark panel with the text "Patienten normal?" and "1A Hjärtstopp Vuxen". Below this, there is a button labeled "1A Hjärtstopp Vuxen" and a link "Klicka här för HLR-Stöd".
- Right side: A light-colored panel titled "Hjälpsoekande Ctrl+Shift+H" containing a form for patient information. The form includes fields for "Beställare", "Telefonnummer", "Hjälpbehövande" (with sub-fields for "Förnamn", "Namn", and "Personnr"), and a section for "Hjärtstopp 1A" with an "Angeläget" checkbox. Below the form is a "Beskrivning" field containing "S: Vuxen | 2 ahands uppgifter".
- Bottom left: "Real Time" and "Home" icons.
- Bottom status bar: "Corti Triage | Intervjustöd Ctrl+Shift+I | Index: Hjärtstopp-1A Ctrl+Shift+I | Koordinationsuppgifter Ctrl+Shift+X | Ärendeinformation Ctrl+Shift+Q | Anteckningar Ctrl+Shift+A | Visa aktuell tid | 2020-10-08 | 16.06.32 | Uppdatera".

# SOS ALARM INTERVIEWER SATISFACTION

Interviewer feedback

# INTERVIEWER FEEDBACK



Medical  
Protocols



User  
Interface



Ongoing  
feedback

# SPEAKER

## Andreas Leviné

**Product owner**

**SOS Alarm Sweden AB**

Medical Decision System

Corti application

Registered Nurse [RN]

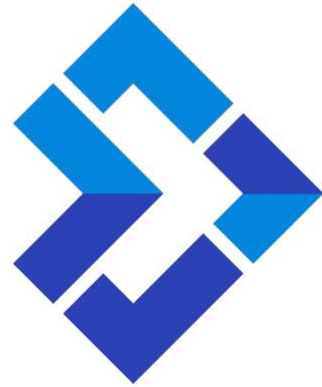
Critical Care Nurse Specialist

Gothenburg, Sweden

[andreas.levine@sosalarm.se](mailto:andreas.levine@sosalarm.se)







**SOS**  
Alarm