



medcom

Introduktion til læger og speciallæger
om brug af "tilbagesvar"

Tilbagesvar
– opfølgning af
parakliniske
undersøgelser



Indhold

BAGGRUND

Der rekvireres mere end 14 mio. laboratorieprøver pr. år fra lægepraksis til offentlige og private laboratorier og godt 800.000 billeddiagnostiske undersøgelser på landets røntgenafdelinger og private røntgenklinikker.

Svarene på disse parakliniske undersøgelser sendes altid tilbage til rekvirenten. Nogle af svarene kan være længe undervejs, især svar fra patologiafdelinger og ved billeddiagnostiske undersøgelser med lang ventetid.

Sundhedsstyrelsen har udsendt "Vejledning om håndtering af Parakliniske undersøgelser", hvor det fastslås, at det er den rekvirerende læges ansvar at følge op på:

1. At der modtages svar på alle bestilte laboratorieprøver og billeddiagnostiske undersøgelser
2. At svarene, herunder unormale resultater, overgives rettidigt til patienten
3. At patienter, der udebliver fra faste (kontrol)prøver, eksempelvis INR, kontaktes for opfølgning.

Lægepraksis skal i forbindelse med IKAS akkreditering have procedurer, der sikrer, at der følges op på disse undersøgelser. For at understøtte dette er der i regi af MedCom udviklet en IT-løsning i de enkelte lægesystemer, så lægen kan følge dette elektronisk.

Vi kalder løsningen:

"Tilbagesvar – opfølgning af parakliniske undersøgelser" eller kort blot: Tilbagesvar.

HVEM ER MED?

Opfølgningen skal kunne ske løbende, og der er udviklet tilpasninger i alle de læge- og speciallægesystemer, hvor leverandøren er med i PL-leverandørforum samt i MyClinic, så man nu kan se status på de enkelte laboratorierekvisitioner.

Lægesystemerne har alle udsendt de nye moduler til alle brugere i forsommeren 2017. Alle læger har dermed fået opdateret systemet, så de kan anvende den nye løsning. *Se figur 1.*

Alle Laboratoriesystemer skal også tilpasses og rettelserne implementeres i alle laboratorierne i Danmark. Laboratorierne tager gradvist deres løsninger i brug efterår og vinter 2017/18. Alle vil have taget den nye version i brug inden udgangen af 1. kvartal 2018. *Se figur 2.*

Laboratorierne går i gang efterhånden som de er klar. I figur 2 viser de aktuelle datoer hvornår de enkelte regioners laboratorier går i gang. Vær opmærksom på at alle regionens laboratorier skal være i gang inden man kan følge alle prøver. Hvordan det aktuelt ser ud kan man følge på www.medcom.dk (husk at scrolle ned til du finder punktet) Projekter og aktiviteter, Andre aktiviteter, Tilbagesvar på laboratorie- og røntgenområdet, Tilbagesvar-Hvem er med, Lægesystemer.

Røntgenområdet laver en løsning, hvor de enkelte lægesystemer selv holder styr på, om der modtages røntgen-epikriser på henviste patienter. Der sættes en remin-

dertid på, at der skal modtages epikrise senest efter 14 dage i de fleste systemer. Ellers bliver de markeret som udestående.

Denne tid kan individuelt justeres af lægen. Røntgensystemernes implementering fremgår af figur 3.

Figur 1: Lægesystemer, der kan bruges til tilbagesvar

NOVAX	Implementeret i %	Multimed Web-Praxis	Implementeret i %	Win PLC	Implementeret i %	EG Clinea	Implementeret i %	Ganglion	Implementeret i %	CGM, XMO, ver 8.0	Implementeret i %	MedWin	Implementeret i %	ClinicCare læger	Implementeret i %	MyClinic	Implementeret i %
	100		100		100		100		100		100		100		100		100

Laboratorier - Tilbagesvar- start							
DRIFT 7.feb_18	RN	RM	RSD	RSJ	RH	SSI	UNILABS
BIOKEMI	28.6.17	5.9.17	3.3.2018	15.3.18	27.9.17		
IMMUNOLOGI	28.6.17	28.2.18	26.1.18	21.12.17	29.1.2018		
PATOLOGI	12.12.17	11.12.17	15.2.18	10.8.17	21.12.17		
MIKROBIOLOGI	03.01.18	23.1.18	7.2.18	30.1.18	21.12.17		
ANDRE LAB						20.8.17	31.12.17
EKG					15.1.18		
LABSVARPORTAL	12.1.18						
HELE REGIONEN	03.JAN.18	28.FEB.18	3.MAR.18	15.MAR.18	29.JAN.18	20.AUG. 17	31.DEC.17

Figur 2: Laboratorier og deres planer for ibrugtagning af tilbagesvar

Grøn: Godkendte og driftsdato
Gul: Tester
Rød: Ikke udviklet endnu / eller ej testet

RØNTGENSYSTEMER-TILBAGESVAR 6.2.2018				
Røntgen	System	Tester	Godkendt	Start
RNJ	CGI-PAS	12.6.2017	JA	14.6.2017
RMIDT	MIDT-EPJ	IKKE MED	IKKE MED	IKKE MED
RSD	Cloverleaf			7.2.18 kun%
RSJ	GE			22.12.17
	Carestream			29.12.17
RH	Agfa			1.MAJ. 18
PRIVATE				
	MyClinic	1.10.2017	JA	1.10.2017
	WebPraxis	5.10.2017	JA	5.10.2017
	Xmedicus	1.3.2017	JA	1.5.2017
	Patina	UDGÅR	UDGÅR	UDGÅR
	RTGKOM	1.4.2017	JA	15.4.2017

Figur 3: Røntgenområdet

Grøn: Godkendt og driftsdato
Gul: Tester
Rød: Ikke udviklet endnu

Løsningen – sådan fungerer den

Løsningen er et værktøj til lægerne, så de på en overskuelig måde kan overvåge,

- om prøverne er modtaget på laboratoriet, og
- at der er kommet svar på alle prøver/røntgenundersøgelser, der er bestilt, og
- om patienten har fået svarene på disse.
- En funktion i lægesystemet kan også samlet vise, hvor mange af klinikkens rekvisitioner, der endnu mangler svar på og er udestående.

I de fleste systemer anvendes der farvemarkering og beskrivelse til at angive status:

- Rødt:** Rekvisition er oprettet i WebReq/ prøver er bestilt
- Gul:** Prøven er modtaget og er i proces på laboratoriet. Evt. delsvar er modtaget hos lægen.
- Grøn:** Alle = Komplette svar fra samtlige laboratorier er modtaget og er klar til besvarelse til patienten.
- Blå:** Patienten har fået svar.

En remindersserver er udviklet i WebReq til at holde styr på status på alle rekvisitioner oprettet i WebReq.

Rødt: Når lægen har bestiller prøver i webreq oprettes automatisk et spor, der markeres med rødt. Det betyder at prøverne er bestilt, og sporet følger rekvisitionen.

ALARM: Er prøverne ikke modtaget senest 3 hverdage efter de er bestilt kommer der en alarm fra remindersserver til lægens system, om at prøverne ikke er modtaget. Det ses i lægesystemet ved at kigge på "udestående klinik"

Gult: I det øjeblik laboratoriet modtager prøverne på rekvisitionen, sender de besked om at prøverne er modtaget. Dette markeres i lægesystemet med farven gul. Denne besked sendes af laboratorierne til Remindersserveren. Det betyder at prøverne nu er i gang med at blive analyseret.

ALARM: Farven gul vises når man kigger på den aktuelle patient eller på "udestående klinik". "Udestående klinik" opdateres automatisk af lægesystemet en gang i døgnet.

Gult: Efterhånden som laboratoriet sender svar til lægen, vil svarene stadig have status gul, som betyder at ikke alle svar er sendt endnu.

ALARM: laboratorierne skal have alle svar på en rekvisition færdig efter et foruddefineret antal dage. Det er i dag for laboratorierne:

- Biokemi og Immunologi: 10 dage efter prøven er modtaget
- Mikrobiologi: 15 dage
- Patologi/cervixcytologi: 15 dage

Overskrides antallet af dage for komplet svar, udløses en markering i lægesystemet som: For sent eller tilsvarende når man spørger på "udestående klinik".

Grønt: Når lægen har modtaget alle svar på en given rekvisition, fortæller laboratoriet, at nu er rekvisitionen færdigbesvaret. Den er således komplet besvaret og der kommer ikke flere svar på den.

Status skifter nu til grønt (rekvisitionen færdig) i lægesystemet og i reminder-serveren, og svaret kan sendes videre til patienten.

ALARM: Går der mere end 5 hverdage fra svarene er modtaget komplet = grønt, kommer der en alarm i lægesystemet når man kigger på "udestående klinik".

Denne alarm kan sættes individuelt af den enkelte lægepraksis.

Sender et laboratorium enkelte prøver videre til servicelaboratorier ex. Statens Serum Institut, holder lægesystemet styr på, at der først markeres grønt, når alle svar er modtaget, også svar fra servicelaboratorierne.

Blåt: Når lægen afgiver svaret til patienten markeres de aktuelle svar med farven blå. Svar til patient givet.

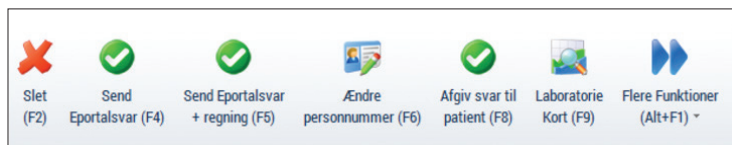
OBS: Har lægen og patienten aftalt at svar kun videregives til patienten hvis der findes uventede svar, markeres de automatisk med blå, når svarene godkendes i indbakken eller tilsvarende. Lægesystemerne har lidt forskellig funktion her.

Bemærk: Kopisvar påmindes ikke da det ikke er lægen der har bestilt prøverne og dermed ikke er ansvarlig for at følge op. Svar downloadet fra laboratoriesvarportalen er kopisvar og disse påmindes ikke.

LÆGER UDEN SYSTEM

For de læger og andre som bruger Webreq, men som ikke har et IT system kan se reminderstatus på WebReq. Der er en vejledning til dette på MedComs hjemmeside: www.medcom.dk. Husk at scrolle nedad til du finder: Projekter og aktiviteter, Andre aktiviteter, Tilbagesvar på laboratorie- og røntgenområdet, vejledninger, Webreq.

Figur 4: Eksempel på statusvisning i et lægesystem



SVARAFGIVELSE

Når patienten skal have svar, kan det ske på flere måder. Enten gennem løsningerne med e-mail eller ved direkte svar til patienten ved fremmøde eller telefonisk. Prøven ændrer så status til blå, der indikerer, at svar er givet til patienten.

REKVISITIONSOPLYSNINGER

INFORMATIONER / SPØRGSMÅL

Nedenstående spørgsmål markeret med ● skal besvares
Nedenstående spørgsmål markeret med ● kan besvares

Rekvistionskommentar (320 af 320)

Region tilbage

Information til prøvetager (320 af 320) tegn tilbage

Etaler: Region Region

Samtykke til videregivelse af svar er givet ☐ Nej ☒ Ja

TILBAGE SVAR

Overvågning af rekvision ☐ Nej ☒ Ja

Overvågning ved manglende svar til patient ☐ Nej ☒ Ja

Max antal dage inden svar til patient (efter komplet svar modtaget)

Aftale med patient ☒ Patientens skal have svar

Mundtligt aftalt mellem læge/klinikken og pt. at pt kun kontaktes ved "afvisninger"

OK

Max antal dage inden svar til patient (efter komplet svar modtaget)

Aftale med patient: **Patienten skal have svar**
Mundtligt aftalt mellem læge/klinikken og pt. at pt kun kontaktes ved "afvisninger"

Når der rekvireres prøver i WebReq, er det muligt at angive 3 forskellige opfølgningsmåder:

1. Om patienten skal have svar (default indstilling), eller
2. At det mundtligt er aftalt mellem læge/klinikken og patient, at patient kun kontaktes ved "afvisninger".

3. Ved Cervicxycytologi er det muligt at angive, at patienten får svar direkte fra patologifdelingen.

I WebReq kan lægen individuelt markere hver enkelt rekvision med den svarmåde, der ønskes. Ikke alle lægesystemer har denne facilitet endnu, men vil have den inden udgangen af marts md. 2018.

Også muligt at se i WebReq: Man kan ligeledes se svarstatus i WebReq-oversigterne. Der kan vises: alle udestående i klinikken (fredagsknap) og udestående rekvitioner på den enkelte patient.

De sidste 4 uger	Alle gemte	WebPatient Arkiv	Udestående klinik (132 af 178)
Sendte (96)	Gemte (0)	Høje (5)	Udestående patient (50 af 51)

OBS!: i starten vil der i WebReq også være angivet 'udestående' på gamle rekvitioner. Disse slettes efter 80 dage.

Indstillinger i tilbagesvar - alarmtider

Laboratorierne har fast indstillet følgende:

- Antal dage fra bestilling i webreq til prøven skal modtages på laboratoriet:
 - 3 hverdage
- Antal dage fra prøvemodtagelse til at alle svar skal være afsendt:
 - Biokemi og Immunologi: 10 hverdage
 - Mikrobiologi: 15 hverdage
 - Patologi, Cervixcytologi: 15 hverdage

Disse kan ændres af laboratorierne ved henvendelse til reminderservice@dmdd.biz

Lægerne kan indstille:

1. Generelt: Tilbagesvar skal være aktiv for den pågældende klinik: Ja/Nej
2. På den aktuelle rekvisition:
 - a. Tilbagesvar (overvågning af aktuel rekvisition) er default aktiv, men kan slås fra: Ja/nej.

b. Overvågning af om patienten har fået svar, default aktiv, men kan slås fra (Ja/Nej)

c. Antal dage inden man skal have givet svar til patienten. Default 5, men ved ferier og lignende kan den forlænges. Dette gælder kun på den aktuelle rekvisition.

3. Skal max antal dage inden svar til patient generelt og fast ændres, kan det ske på klinisk niveau

4. Svar til patient kan enten være:

- a. Patienten skal have svar
- b. Patienten skal kun have svar ved afviselser.

Disse indstillinger kan frit vælges, men default værdi sættes pr. lægeklinik så en af mulighederne er forudvalgt.

I dag er: a. Patienten skal altid have svar, valgt som default.

REKVISITIONSOPLYSNINGER	
INFORMATIONER / SPØRGSMÅL:	
Nedenstående spørgsmål markeret med ● skal besvares	
Nedenstående spørgsmål markeret med ● kan besvares	
Rekvisitionskommentar (320 af 320) tegn tilbage	
Information til prøvetager (320 af 320) tegn tilbage	
Betaler:	Region Region
Samtykke til videregivelse af svar er givet ☐ Nej ☒ Ja	
TILBAGESVAR	
Overvågning af rekvisition	☐ Nej ☒ Ja
Overvågning ved manglende svar til patient	☐ Nej ☒ Ja
Max antal dage inden svar til patient (efter komplet svar modtaget)	5
☒ Aftale med patient:	Patienten skal have svar Mundtligt aftalt mellem læge/klinikken og pt, at pt kun kontaktes ved "afviselser"
Annuller	<input checked="" type="button" value="OK"/>

Ønskes ændringer i ovenstående pkt 1.-4. for lægepraksis kontaktes reminder-service på: reminderservice@dmdd.biz

Hvem er med, og hvordan bruges det i dit system?

LÆGESYSTEMER – VEJLEDNINGER

Løsningen fungerer med alle systemer, der anvendes i almen praksis og hos speciallæge (figur 1).

De enkelte leverandører har udarbejdet vejledning til anvendelsen. Disse vejledninger kan også findes på MedComs hjemmeside:

1. Gå ind på www.medcom.dk
2. Klik på Projekter og aktiviteter
3. Vælg: andre aktiviteter

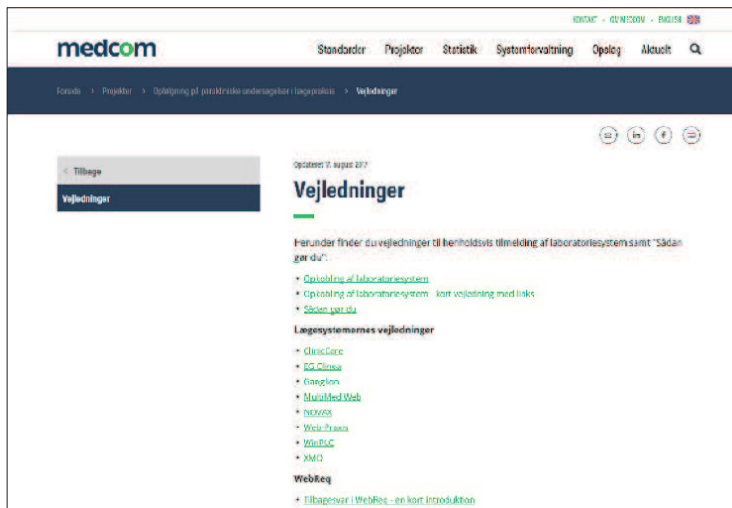
4. I den nye venstre menu skal du klikke nederst på: Tilbagesvar på Laboratorie og Røntgenområdet.

5. Scroll ned til det grå felt 'Projektdokumenter' længere nede på siden.

6. Vælg 'Vejledninger'.

Du kan også finde det direkte på dette link:
<https://www.medcom.dk/projekter/andre-aktiviteter/tilbagesvar-paa-laboratorie-og-roentgenomraadet/vejledninger>

Ikke alle systemer, der anvendes på privatsygehuse, er med i øjeblikket.



Vigtigt at vide for...

LÆGER/SPECIALLÆGER

1. Der må ikke laves dobbeltrekvisitioner. Alle rekvisitioner oprettet i WebReq overvåges, og der skal handles på rekvisitioner, der ikke prøvetages (rød markering). Fejloprettede rekvisitioner skal slettes indenfor 20 minutter efter oprettelsen, så udgår de af overvågningen og sendes ikke til laboratoriet.

2. Rekvisitioner, der lægges på Hotel til senere prøvetagning, skal oprettes med en fremtidig ønsket prøvetagningsdato. Overvågning af om rekvisitionen tages rettidigt, afhænger af den angivne prøvetagningsdato, og alarm vises, når denne er overskredet med 5 dage. Derfor vil det give unødige falske alarmer efter 5 dage, hvis prøvetagningsdatoen ikke er fremskrevet til den dato, hvor det ønskes, at patienten skal have prøven taget.

The screenshot displays the WebReq Laboratory Request System interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Teamwebsted - Startside', 'Mail - Ib Johansen - Outlook', and 'Velkommen til MedCom - Med...'. Below this, the patient profile for 'Nancy Berggren, 251245-8996 (p) 68 år' is shown. The main area features a calendar for October 2017, with dates from 30 to 31. The calendar shows some dates marked with numbers, indicating test dates. To the right of the calendar, there's a section for 'Klinisk Biokemi Rekvisition' and 'Rekvisitioner (Prøve indsendt)'. Below the calendar, there's a list of laboratory tests under the 'HEMATOLOGI' section. The tests listed are Hemoglobin, Erythrocyter, Erythrocytvolumen (meditet) (HCV), Hemoglobinkoncentration (HbC) (Hb), Hemoglobin (HbA1c) (Hb), Erythrocythet, ret. spredning (Hb), and Leukocyter. Each test has a checkbox and a status indicator (e.g., 'Hemoglobin' is checked and has a green dot).

LABORATORIER

1. Nye standardversioner skal anvendes.
2. Overvåg, at jeres Webservice til Remindersserver fungerer.
3. Der skal anvendes nationale prøvenumre (NPN), og der må ikke omnummereres.

Originalt NPN skal anvendes ved henting af rekvisitioner fra Hotel, så svar afgives på samme nummer, som rekvisitionen er oprettet med.
4. Servicelaboratorier skal sættes op afhængig af, hvordan svar afgives fra disse.

Røntgen – hvordan følges dette

Henvisning af patienter til røntgenundersøgelser kræver fremsendelse af henvisning til røntgenklinikken/afdelingen. Der anvendes henvisning som i dag.

Lægesystemet markerer henvisningen som sendt (**rød**) så snart den afsendes fra lægen.

Når der modtages svar tilbage fra røntgenafdelingen i form af billeddiagnostisk epikrise, vil henvisningen blive markeret som modtaget (**grøn**).

Gives der svar til patienten kan den tilsvarende markeres med **blå**.

Går der længere tid end en i lægesystemet foruddefineret periode, ex. 14 dage inden der modtages epikrise, markeres henvisningen som udestående/ventende og fremgår af lægesystemets oversigt over ventende røntgenhenvvisninger.

Hvor lang tid der skal gå for at der på en røntgenhenvisning modtages en epikrise og dermed bliver grøn kan justeres i de enkelte lægesystemer.

Enkelte lægesystemer har lavet løsninger hvor der registreres at der er modtaget en røntgenhenvisning på røntgenklinikken/afdelingen.

Dato				Udløb	Reminder statu:	Type
☐	20-06-2017	17-06-2017	●			Bil/Rtg.
☐	22-06-2017	27-06-2017	●			Bil/Rtg.
☐	20-06-2017	18-07-2017	●			Bil/Rtg.
☐	23-08-2017	07-09-2017	●			Bil/Rtg.

Indbakke (7/8)

Epikriser (4/4)

Korrespondancer

Laboratoriesvar

Udestående rekvisitioner

Udestående henvisninger (3/4)

FMK receptanmodninger

Genoptræningsplan

Hjemmeplejen

E-Formularer

Forbedringer i 2018

Efter de første måneders brug er der indhøstet en del erfaringer med anvendelsen.

- Det er vigtigt at alle laboratorier er i gang, før man kan bruge systemet optimalt.
- Der er for mange udestående rekvisitioner fordi ikke alle regionens laboratorier er med.
- Oprydning er påkrævet på de udestående rekvisitioner og har vist sig at være besværlig.

De resterende laboratorier vil alle være i gang inden 1.april 2018 hvorefter systemet skulle kunne fungere optimalt.

Der er forskellige procedurer for hvem der skal have svar.

- Der er her behov for at sætte en individuel "reminder" tid på de enkelte laboratorier, og for de enkelte patienter.
- Der skal være mulighed for default at sætte aftalt svarmulighed med den enkelte patient. Om det skal være: altid svar eller efter aftale med patienten.
- Der er behov for at inddrage lægerne mere i beslutning om funktionaliteten i systemerne.

Ovenstående problemstillinger betyder at alle lægesystemer optimerer deres løsning og gennemgår en brugertest i foråret 2018, hvor en lægerepræsentant for det enkelte system gennemgår funktionen sammen med leverandøren og MedCom og der aftaler endelige funktion.

Alle lægesystemer vil som følge heraf få en forbedret funktionalitet senest 1. april 2018.

Kontaktpersoner

På MedComs hjemmeside vil der være oplysninger om kontaktpersoner på de enkelte laboratorier og hos MedCom samt "Teknisk" support på Remindersserveren.

For lægesystemerne anvendes de sædvanlige hotline-/supportnumre.

Spørgsmål til funktion i dit lægesystem:

Kontakt din lægesystemleverandør.

Spørgsmål til remindertider på det enkelte laboratorium:

Kontakt det laboratorium du bruger.

Spørgsmål generelt til funktionen:

MedCom (se nedenfor).

Ændring af remindertider og defaultindstillinger for lægepraksis:

Kontakt Reminderservice@dmdd.biz