

<b>Mødetitel</b>	6. Brugergruppemøde i KontaktLæge projektet
<b>Mødedato</b>	2. marts 2022
<b>Tidspunkt</b>	12:30-14:00
<b>Sted</b>	<a href="mailto:lho@rooms.vconf.dk">lho@rooms.vconf.dk</a>
<b>Deltagere</b>	Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden Per Veng Jensen, Region Hovedstaden Vibeke Madsen, Region Midtjylland Lars Ole, Region Midtjylland Fritze Flink, Region Sjælland Louise Gordon Vejlø, Region Nordjylland Claus Terkelsen, Region Syddanmark Casper Juul Jensen, Slagelse Kommune Anders Schmidt, Esbjerg Kommune Britt Kronbøge, Esbjerg Kommune Andreas Bregendahl Jürgensen, Odense Kommune Karin Juhl, Favrskov Kommune Lilian Lyngholm Bertelsen, Herning Kommune Hanne Marsner, Københavns Kommune Jonas Mølbach Philipsen, Herning Kommune Karina Søndergaard, Holstebro Kommune Thomas Søndergaard, Aalborg Kommune Lene Tastrup, MedCom Lone Høiberg, MedCom
<b>Afbud:</b>	Titti Meling Berge Birgitte Klöcker Johansen Henrik Vind, Silkeborg Kommune Linda Friis Thomsen, Københavns Kommune Annette Bonde Bertelsen Gry Stie, Region Midtjylland Mie Klarskov, Herning Kommune Charlotte Funderskov, Herning Kommune Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune Thomas Steen Nielsen, Region Sjælland Katrine Hye-Knudsen, Københavns Kommune

MedCom  
Forskerparken 10  
5230 Odense M  
Tlf: +45 6543 2030  
E-mail: [lta@medcom.dk](mailto:lta@medcom.dk)  
[www.medcom.dk](http://www.medcom.dk)  
02.03 2022

---

## Dagsorden:

- 1 Velkomst og præsentation
- 2 Instruktionsvideo og FAQ v/Lone Høiberg
- 3 Erfaringer fra implementering i Odense Kommune v/Andreas Bregendahl Jürgensen
- 4 Siden sidst v/alle
- 5 Projektstatus v/Lone Høiberg (Orienteringspunkt)
- 6 Ændringsønsker v/Lone Høiberg
- 7 Eventuelt

## Referat:

### 1. Velkomst og præsentation v/Lone Høiberg (beslutningspunkt)

Mødet startede med en kort præsentationsrunde.

Der blev budt velkommen i brugergruppen til Casper Juul Jensen fra Slagelse Kommune. Christian Rahn fra Aalborg Kommune udtræder af gruppen, grundet nyt job. Lars Ole Larsen er udtrådt af gruppen for Region Nordjylland, men er samtidig indtrådt i gruppen for Region Midtjylland.

Dagsordenen blev godkendt.

### 2. Instruktionsvideo og FAQ v/Lone Høiberg (beslutningspunkt)

Efter forslag fra fyrtårnskommunerne Vesthimmerland og Slagelse, er der lavet en instruktionsvideo om, hvordan man bruger KontaktLæge app'en. Videoen er endnu ikke færdig, men der udsendes link til den hurtigst muligt.

FAQ var udsendt som bilag til mødeindkaldelsen, og der er kommet lidt tilbagemeldinger fra Trifork. FAQ blev gennemgået på mødet med følgende kommentarer:

- Jonas vil gerne have tilføjet både fra version og til version der er understøttet i Kontakt Læge appen for android og iOS.
- Claus siger, at det kan være andet end videoporte, der gør, at man har sort skærm - det kan også være kamerainstillingerne i den ene eller anden ende.

Den reviderede version af FAQ kommer til at ligge på hjemmesiden og udsendes med referatet.

### 3. Erfaringer fra implementering i Odense Kommune v/Andreas Bregendahl Jürgensen (drøftelsespunkt)

Andreas præsenterede Odense Kommunes erfaringer med implementering af KontaktLæge app'en.

Første step var at lave en implementeringsplan. Herefter startede man op med at klargøre den tekniske løsning og lave undervisningsmateriale fra Q4/2020 til Q1/2021.

I Q1/2021 blev løsningen taget i brug af 2 udekørende grupper og 2 plejehjem. Implementeringen kørte herefter i kvartaler., se endvidere den vedhæftede præsentation. Aktuelt er der 34 forskellige arbejdssteder og over 20 lægepraksis, der anvender løsningen. Fra opstart til og med januar 2022, har der været 245 opkald.

Andreas understreger vigtigheden af at have et godt samarbejde med praksis. I Odense Kommune er KontaktLæge app'en med på dagsordenen ved KLU-møderne.

Lægerne har været glade for løsningen. Især på det specialiserede område, hvor borgeren fx er medfødt hjerneskadet, dement eller har svært ved at komme til lægen, har lægerne været glade for at kunne tale med plejepersonalet eller personalet har været med til at etablere et videomøde, så lægen og borgeren kunne mødes.

Ved udskrivelse af fx morfin, kræves det, at lægen ser borgeren, og her har app'en fungeret – også ift. sår, hævelser og medicingennemgang. Tit er møderne skemalagte, men det kan også være spontane møder.

Tablets bruges mere end telefoner. Sidst men ikke mindst, kan lægen også selv være forhindret i at tage ud til borgeren og kan i stedet bruge KontaktLæge app'en.

Lone spurgte, om kommunen har været nervøse for, at lægen beder personalet om at køre ud til en borger blot for at holde en tablet. Dette har ikke været tilfældet – der har altid kun været en faglig dialog med lægen.

Vibeke spurgte, om plejepersonalet kan se en fordel ved app'en. Hertil svarede Andreas, at de har kommunikeret på forskellige måder, alt afhængig af personalegruppen. Der har kun været positive tilbagemeldinger.

Læger der er vant til at bruge KontaktLæge app'en kan nu også se en fordel i at bruge den i akutfunktionen, og derfor implementeres løsningen også her nu.

Brugen af app'en er på lægens præmisser; hvis de kan se meningen med at bruge den, så bliver den brugt.

For sygeplejerskerne er det en udfordring at få en køreplan til at fungere, fordi de skal være ved borgeren på et bestemt tidspunkt.

Thomas spurgte, om der er noget nyt ift. sms-løsningen i det virtuelle venteværelse.

Lone svarede, at den forventes at være klar ultimo marts.

Anders spurgte, om det er lægerne, der efterspørger løsningen i akutteamet.

Hertil svarede Andreas, at de lægepraksis, der har brugt løsningen, også efterspørger den i akutteamet, men da ikke alle grupper blev implementeret på samme tid, er den ikke generelt efterspurgt. Visionen er, at alle skal kende KontaktLæge app'en.

KontaktLæge app'en er lagt på alle kommunens iPhones og tablets.

#### **4. Siden sidst v/alle**

Brugergruppen drøftede status og erfaringer ift. implementering af KontaktLæge app'en, og følgende blev noteret:

##### **Aalborg Kommune:**

Kommunen har været plaget af 20% fravær pga. Corona. Der afholdes møde medio marts for at drøfte, hvordan man kommer videre. På plejehjemmene er der ikke den store efterspørgsel, da de har faste plejehjemslæger. KontaktLæge app'en drøftes på KLU møder.

Thomas havde et spørgsmål om, hvem KontaktLæge app'en er tiltænkt. Lone afklarede dette spørgsmål således:

Borgere med NemID, der kan bruge digitalt udstyr bruger MinLæge app'en. KontaktLæge app'en er til borgere, der ikke har teknologien, ikke kan bruge teknologi eller ikke har NemID.

##### **Region Syddanmark:**

Der modtages næsten ingen henvendelser.

##### **Region Hovedstaden:**

Der har været få henvendelser. I februar måned var de ude i en praksis for at opsætte video, men evaluering af brugen udestår.

##### **Region Sjælland:**

Der er næsten ingen suppothenvendelser. Trifork yder rigtig god support. Man har kontakt til almen praksis ifm. Slagelse som fyrtårnskommune. Der er en positiv stemning.

##### **Slagelse Kommune:**

Starter op på 10 plejecentre og 10 botilbud. Har gennemført Kick-off møde d. 1. marts og der er udelukkende positive tilbagemeldinger på opstarten. De praktiserende læger er klar. Der er aflagt besøg hos plejecentre og handicapcentre. Løsningen bruges ikke så meget på plejecentrene, fordi lægerne kommer på besøg. Handicap- og psykiatriområdet har fået

app'en. Der er support i den fire måneders periode, der forestår. Der gennemføres evaluering, fordi Slagelse Kommune er fyrtårnskommune.

Slagelse Kommune har oplevet problemer med brugerlogin, der skulle indtastes op til tre gange, fejlen er meldt til Trifork. Fejlen er umiddelbart ikke oplevet af andre kommuner.

#### **Esbjerg Kommune:**

Man har evalueret den foreløbige implementering efter første år, og har sendt information til ledelseslaget. Aktuelt afventes ledernes stillingtagen om, hvad næste step er. Kører, mens vi bygger.

#### **Odense kommune:**

Faaborg Midtfn Kommune har fået en henvendelse ift. teknikken. Lone siger, at det kan være jobfunktionsrollen, der mangler.

#### **Region Midtjylland:**

Man skubber lidt på, og Gry skubber på med skrivearbejde, som skal højere op i hierarkiet. Det bliver en stor fordel, at sms-løsningen snart kommer, da det vil være med til at "sælge" KontaktLæge app'en bedre. Ingen efterspørger løsningen aktuelt.

#### **Holstebro Kommune:**

Der var møde med praksiskonsulenten i går. Der er flere og flere videokonsultationer på MinLæge app'en, så praksiskonsulenten vil informere praksis om muligheden for brug af KontaktLæge app'en. Der er bestilt Android telefoner, som nu kommer ud til medarbejderne. For nylig skulle en borger i plejebolig have videokonsultation med sin læge, men der var udfordringer med at få app'en til at virke. Supportmedarbejderen løste problemet, men lidt for sent. Man skal i gang igen.

#### **Herning kommune:**

Der er ingen efterspørgsel på løsningen. Man håber, at sms-løsningen og evalueringen fra fyrtårnskommunerne vil have en positiv effekt. Efter planen, skal handicap- og psykiatriområdet opstarte, men de er ikke kommet i gang endnu. Der er dialog med lægerne. Alle er klar, og lader tiden arbejde for sig, uden at skubbe for meget på. Nogle sygeplejersker bruger MinLæge app'en. Lone understreger, at det er KontaktLæge app'en, der bør bruges. Lone foreslår, at det kan overvejes at udsende et nyhedsbrev med inspiration fra Odense Kommunes erfaringer. Man vil drøfte dette med chefgruppen.

#### **Favrskov Kommune:**

Man er i gang på ældreområdet og skal nu i gang med psykiatriområdet her i foråret. Der var problemer med Android devices i februar, og der er et ønske om, at det skal tydeliggøres, når der er noget, der ikke fungerer. Lægerne i kommunen vil rigtig gerne bruge videokonsultationer, men medarbejderne er lidt skeptiske, fordi det er tidskrævende at køre tilbage til en borger, for at lave videokonsultation.

#### **Region Nordjylland**

Man hører ikke rigtig noget. Der er noget i gang i det små. Lægerne er interesserede, men medarbejderne er ikke rigtigt med. Man vil prøve at udsende en spiseseddel om, hvad KontaktLæge app'en kan bruges til.

## 5. Projektstatus v/Lone Høiberg (Orienteringspunkt)

Fyrtårnskommunerne er startet op pr. 1. marts.

Region Midtjylland vil gerne afprøve løsningen på regionale bosteder. Region Hovedstaden har tidligere givet udtryk for gerne at ville deltage og drøfter lige nu om de forsat har interesse i deltagelse. Forventelig opstart medio maj.

Lone præsenterede statistik pr. 31 januar. Lone udsender statistik over, hvor meget de enkelte kommuner har brugt løsningen. samt hvor mange lægeklinikker i de enkelte kommuner, der anvender det virtuelle venteværelse til Kontakt Læge appen.

Vil medtage antal praktiserende læger i den enkelte kommune, som anvender Det Virtuelle Venteværelse.

På kommuneområdet, er de kommuner, der har anvendt app'en mere end to gange med i statistikken. Tests tæller ikke med i statistikken. Lone fjerner så meget som muligt, der minder om test.

Evaluering kommer til at fylde en del i projektet i 2022. Evaluering af fyrtårnskommunerne bliver udarbejdet fra maj og frem til juli. Evalueringen af de regionale bosteder vil løbe fra maj til oktober og rapporten vil være klar i november måned. Slutevalueringen udarbejdes af CIMT og vil være klar til styregruppen medio januar 2023.

Karina og Lone udsender links til spørgeskemaer i løbet af maj måned for fyrtårnskommunerne. Der skal bruges hjælp fra brugergruppen mht. kontakter, når slutevalueringen gennemføres.

## 6. Ændringsønsker v/Lone Høiberg (Beslutningspunkt)

Lone gennemgik listen med ændringsønsker. Se bilag 6.1. udsendt med mødeindkaldelsen.

### **Nye ønsker:**

ID12: Trifork undersøger om løsningen kan være videoskærm.

ID14: Stillbilleder: Trifork undersøger om det er teknisk muligt. For at undgå journalisering vil bedste løsning være at billedet slettes, når videokonsultationen afsluttes. Trifork drøfter en løsning med PLSP. Måske skal det i ny videoklient som fast funktionalitet?

ID15: Support til slutbruger – prisestimat.

ID16: Abonnement til it-afdelinger – prisestimat.

Nye ønsker blev vedtaget.

### **Ændringsønsker på hold:**

ID4: Der er ikke indkommet nogen konkrete ønsker.

ID7: Forsat for lille erfaringsgrundlag til at træffe beslutning.

ID8: Bedt om prisestimat.

ID9: Hvis sms-løsningen anvendes, er der ikke brug for denne udvikling.

ID11: Er muligt, slettes.

ID13: Speciallægerne vil kunne anvende sms-løsningen, derfor ikke nødvendigt at udvikle.

## **7. Eventuelt**

Fra 1. januar 2022 er der nye ydelser for de praktiserende læger ved brug af videokonsultationer:

**[https://www.laeger.dk/sites/default/files/pixinye\\_ydelser\\_i\\_almen\\_praksis\\_ok22.pdf](https://www.laeger.dk/sites/default/files/pixinye_ydelser_i_almen_praksis_ok22.pdf)**

Næste møde:

Lone sender mødeindkaldelser ud til 9. juni, 6. september og 9. november. Efter ønske fra deltagerne, bliver alle møder afholdt som videomøder.

Louise vil gerne have tal på brugen af videokonsultationer.