

Mødetitel 8. Brugergruppemøde i Kontakt Læge projektet

Mødedato 6. september 2022

Tidspunkt 12:00-14:00

Sted lho@rooms.vconf.dk

Deltagere Per Veng Jensen, Region Hovedstaden
Fritze Flink, Region Sjælland
Claus Terkelsen, Region Syddanmark
Susanne Fransen, Region Syddanmark
Thomas Steen Nielsen, Region Sjælland
Louise Gordon Vejlø, Region Nordjylland
Casper Juul Jensen, Slagelse Kommune
Anders Schmidt, Esbjerg Kommune
Britt Kronbøge, Esbjerg Kommune
Per K. Pedersen, Esbjerg Kommune
Miranda Louise Kleban, Esbjerg Kommune
Andreas Bregendahl Jürgensen, Odense Kommune
Karin Juhl, Favrskov Kommune
Birgitte Klöcker Johansen, Silkeborg Kommune
Jasmin Al-Assadi, Herning Kommune
Mie Klarsø, Herning Kommune
Jonas Mølbach Philipsen, Herning Kommune
Karina Søndergaard, Holstebro Kommune
Thomas Søndergaard, Aalborg Kommune
Sebastian Hjerrild Holm, Aalborg Kommune
Titti Meling Berge, Vesthimmerlands Kommune
Lene Tastrup, MedCom
Lone Høiberg, MedCom

Afbud: Vibeke Madsen, Region Midtjylland
Hanne Marsner, Københavns Kommune
Katrine Hye-Knudsen, Københavns Kommune
Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune
Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune
Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden
Gry Stie, Region Midtjylland
Henrik Vind, Silkeborg Kommune

MedCom
Forskerparken 10
5230 Odense M
Tlf: +45 6543 2030
E-mail: lta@medcom.dk
www.medcom.dk
06.09.2022

Dagsorden:

- 1 Velkomst og præsentation
- 2 Opsamling fra seneste møde v/Lone (Orienteringspunkt)
- 3 Sms-løsning v/Lone (Drøftelsespunkt)
- 4 Siden sidst v/alle (Drøftelsespunkt)
- 5 Status på projektet og indsatser det sidste halve år v/Lone (Orienteringspunkt)
- 6 Slutevaluering v/Lone (Orienteringspunkt)
- 7 Ændringsønsker v/Lone (Beslutningspunkt)
- 8 Eventuelt

Referat:

1. Velkomst og præsentation v/Lone (beslutningspunkt)

Mødet startede med en præsentationsrunde.

Der blev budt velkommen til Susanne Fransen, Region Syddanmark og Miranda Louise Kleban, Esbjerg Kommune

Dagsordenen blev godkendt.

2. Opsamling fra seneste møde v/Lone (Orienteringspunkt)

Instruktionsvideoer

Instruktionsvideoerne er endnu ikke klar – der mangler nogle overskrifter.

Lone har møde med Trifork d. 8. september, hvor der forhåbentlig kommer en dato på, hvornår videoerne bliver leveret.

Auto logud

Funktionen blev relaset i juni måned. Det er specielt en hjælp ved dele devices, hvor en bruger har glemt at logge af. Der sker auto logud efter 2 minutters inaktivitet, hvorefter man bliver sendt tilbage til skærmen, hvor man logger borgeren ind på ny.

Jonas efterspurgte releasebrev på funktionen og på opdateringer generelt. Det giver mest mening, at det er Trifork, der udsender releasebrev til alle kommuner. Lone drøfter dette med Trifork. Der bliver informeret om nye release på Triforks Driftside: <https://minlaege-app.dk/driftsstatus/>

3. SMS-løsning v/Lone (Drøftelsespunkt)

Gruppen drøftede PLOs sms-løsning og følgende blev noteret:

På KLU-møderne i Herning Kommune, har lægerne ytret, at sms-løsningen er markant nemmere at benytte, og at den vil være at foretrække fremfor Kontakt Læge appen. I lyset heraf, har man valgt at prioritere sms-løsningen. Jonas siger, at man er klar over, at der ikke er statistik på sms-løsningen, og at sikkerheden er højere i Kontakt Læge-appen, da medarbejderen logger ind.

Thomas har tidligere orienteret formanden for PLO-K, om at sms-løsningen var på vej, hvilket blev taget til efterretning uden en entydig positiv eller negativ holdning.

På ældreområdet, har man talt om, at sms-løsningen vil være nemmere at bruge, fordi medarbejderne ikke behøver at downloade en app, som lederne efterfølgende skal tildele dem brugerrettighed til via IT-afdelingen.

Lige nu vil det dog ikke være muligt i praksis, fordi hjemmesygeplejerskerne ikke har smartphones, og Sebastian Hjerrild Holm har afklaret, at sms-løsningen ikke kan anvendes på sygeplejerskernes iPads. Hvis lægerne i Aalborg Kommune på et tidspunkt giver udtryk for, at de foretrækker sms-løsningen (som de har gjort i Herning), må det afklares med forvaltningen, hvordan dette skal håndteres.

Lone orienterede om, at det ikke er muligt at modtage sms-beskeder på de nyere iPads, hvis de ikke er tilknyttet en iPhone.

Britt fortalte, at vagtlægerne i Esbjerg også bruger en sms-løsning, hvilket kommunens medarbejdere har positive oplevelser med. Løsningen (som anvendes af vagtlægen) er nem at benytte, og det er rart at man i den SMS-løsning der laves som supplement til KontaktLæge appen, også har mulighed for at pårørende kan deltage i konsultationen.

Henrik N. sagde, at han p.t. arbejder på at få sms-løsningen til at virke på en iPad, der skal bruges på de regionale bosteder. Britt nævnte at Esbjerg Kommune anvender IOS og gerne ville høre mere om denne problematik.

Lone understregede, at sms-løsningen er udviklet som et supplement til Kontakt Læge appen og MinLæge appen. Ifølge OK22, skal der desuden bestilles tid til videokonsultationer uanset den tekniske løsning.

Trifork er kontaktet efter mødet og understreger, at det forsat er en Apple beslutning, som skaber problemet. Trifork har prøvet at løse problemet sammen med Henrik N.

4. Siden sidst v/alle (Drøftelsepunkt)

Brugergruppen drøftede status og erfaringer ift. implementering af Kontakt Læge appen, og følgende blev noteret:

Vesthimmerlands Kommune:

Har haft nogle problemer, når brugerne har indtastet CPR-nummer. Det er sendt til Trifork Support.

Det giver lidt udfordringer at bruge Kontakt Læge-appen på botilbud, da der ikke er så mange sygeplejersker ansat der, og lægerne vil have kontakten til sygeplejersker. Botilbudene hjælper borgerne med Min Læge appen i stedet.

Aalborg Kommune:

Sygeplejen og plejehjemmene ved at appen findes. Der er personale, der bruger appen og er glade for den. Thomas har meldt ud, at han gerne hjælper personale i gang med at bruge Kontakt Læge appen. Sebastian har installeret vejledning i brugeroprettelse i Service Desk. Der er fundet en deltager til slutevalueringen.

Favrskov kommune:

Ældreområdet går godt. Lægerne er meget positivt indstillet over for Kontakt Læge appen, og vil gerne have, at den bliver brugt mere. Kontakt Læge appen er også implementeret på bosteder. Lægerne har i den forbindelse ikke oplevet det som et problem, at det er pædagoger, der hjælper borgeren med at få en videokonsultation med lægen.

Der skal bestilles tid til videokonsultation.

Silkeborg kommune

I Silkeborg Kommune har man mange dele devices. På et tidspunkt lukkede kommunens it-afdeling for lyd/billede, fordi man ikke havde auto logud. Dette er forhåbentlig løst nu med release af auto logud. Mange læger vil rigtig gerne bruge Kontakt Læge appen. Samme udfordring for socialafdelingen med it-afdelingens lukning af billede og lyd i videokonsultationerne.

Region Hovedstaden:

Der er ikke så meget nyt. Per mener ikke, at der har været supportopkald ifm. Kontakt Læge appen.

Odense Kommune

Kontakt Læge appen er i drift og det hele kører rigtig fint. Andreas ved ikke, om lægerne bruger sms-løsningen. I KLU er man optaget af at få Kontakt Læge appen udbredt. Hvad der fremadrettet sker vides ikke.

Region Syddanmark:

Claus modtager ikke supportsager på det virtuelle venteværelse.

Region Sjælland:

Der har ingen supportopkald været, så man må antage, at det kører problemfrit. Slagelse Kommune er i gang og har været fyrtårnskommune. Det er forhåbningen, at også andre kommuner tager løsningen i brug.

Slagelse Kommune:

Slagelse Kommune har været fyrtårnskommune, men lige nu træder man vande. Der har været en henvendelse fra en udviklingskonsulent, der gerne vil have hjemmesygeplejen i gang. Der er desværre udfordringer på bostederne, da nogle læger foretrækker at kommunikere med en sygeplejerske og ikke en pædagog. Man er nysgerrig på at høre om, hvordan sms-løsningen bruges i hjemmesygeplejen i de andre kommuner.

Esbjerg Kommune:

Det er uklart, hvor meget sms-løsningen bruges. Modtager flere supporthenvendelser, så antallet af brugere af Kontakt Læge appen må antages at være steget. Det går den rigtige vej. Der følges løbende op på udbredelsen, og man kommer gerne ud og fortæller om appen.

Holstebro Kommune:

Kontakt Læge appen står i stampe. Praksiskonsulenten er meget begejstret for sms-løsningen, da den er nemmere at benytte, og fordi mange læger kender dens pendant fra vagtlægeløsningen. Sygeplejerskerne har akutnumre til lægen. Desuden har der været lidt tekniske problemer med at komme på Kontakt Læge appen. Man tror mere på at bruge løsningen til virtuelle udskrivningssamtaler.

Herning kommune:

Kontakt Læge appen lever lidt sit eget liv, og dem der bruger løsningen, er glade for den. Der er ingen supporthenvendelser. Det er svært at få overblik over socialområdet. Sms-løsningen vil blive implementeret på hjemme- og sygeplejeområdet samt socialområdet. Man bruger smartphones og bærbare PC'er.

5. Status på projektet og indsatser det sidste halve år v/Lone (Orienteringspunkt)

Lone præsenterede projektstatus og statistik.

Der er endnu ingen statistik fra august måned, men Lone sender den, så snart den er modtaget. Statistiken for juli kan ses i vedlagte præsentation fra mødet.

Lone bliver stadig kontaktet af kommuner, der gerne vil i gang Kontakt Lægen appen.

Pilotafprøvningen i fyrtårnskommunerne Vesthimmerland og Slagelse er afsluttet og evalueringsrapporten ligger på MedComs hjemmeside:

[evaluering kontakt-laege -fyrtaarnskommuner final.pdf](#)

Der er flere, der efterlyser mere konkrete oplysninger ift. økonomi og tidsbesparelser, og MedCom vil forsøge at imødekomme dette ønske i delprojektet på de regionale botilbud.

Kontakt Læge projektet deltager på FSKIS (Fagligt Selskab for Konsultations- og Infirmerisyrgeplejersker) konferencen d. 8. oktober samt på Lægedage 14.-18. november.

Dagens Medicin/Kommunal Sundhed har lavet en artikel om Kontakt Læge appen. Artiklen vedhæftes referatet.

Der har været færre videokonsultationer i juli, det kan skyldes sommerferien, men også øget brug af sms-løsningen, som ikke vises i statistikken.

Plejehjem og hjemmesygeplejen er de områder, hvor man har flest videokonsultationer.

Det bliver spændende at følge afprøvningen på de regionale bosteder, hvor man vil anvende sms-løsningen. Region Hovedstaden har udvalgt 7 bosteder, der alle har mange videokonsultationer med læger, men de vil gerne have flere med, og det er der givet grønt lys for, da vi gerne vil have størst muligt datagrundlag. Region Hovedstaden har haft problemer med at få tablets til at virke med deres intranet. Der har været meget få videokonsultationer indtil videre og derfor forlænges afprøvningen indtil d. 15. december. Der udarbejdes en særskilt evalueringsrapport om dette delprojekt

Region Midtjylland startede op d. 7. juni og afslutter ligeledes afprøvningen d. 15. december.

6. Slutevaluering v/Lone (Beslutningspunkt)

Slutevalueringsrapporten, som kommer til at indeholde midtvejsevalueringen og evalueringen af delprojekterne, forventes klar 1. marts 2023. Evalueringen udarbejdes af CIMT/MedCom.

- Midtvejsevaluering 2021 er udarbejdet.
- Devalueringssrapporten for fyrtårnskommunerne er udarbejdet.
- Delprojektet for de regionale bosteder er forlænget frem til d. 15. december 2023, og evalueringsrapporten forventes klar 1. februar 2023.

Ifm. slutevalueringen, foretages en spørgeskemaundersøgelse fra d. 4.-25. september.

Lone takkede brugergruppen for deres hjælp ifm. udsendelse af spørgeskemaer til brugere. I alt 29 kommuner har modtaget spørgeskemaet. Kommuner der kun har haft 1 videokonsultation, får ikke tilsendt et spørgeskema.

CIMT gennemfører telefoninterviews med kommunens medarbejdere og praktiserende læger i september/oktober måned.

Borgerperspektivet: Håber, at 10 borgere vil deltage i interviews: 5 borgere fra Odense Kommune og 5 borgere fra Slagelse Kommune.

Der udsendes et økonomispørgeskema til fem kommuner i september.

Andreas udtrykte bekymring ift. hvad der sker, når projektet afsluttes. I Odense Kommune har man brugt mange ressourcer på at udbrede løsningen.

Det er PLO, der ejer appen og har systemforvaltningen. Der er etableret en systemforvaltningsgruppe med repræsentanter fra PLO, Trifork, PLSP og MedCom. Det forventes, at Kontakt Læge appen vil fortsætte sin udbredelse efter projektets afslutning. Lone har rejst

spørgsmålet om overgang fra projekt til drift, herunder håndtering af ændringsønsker i styregruppen, og der skulle gerne komme en afklaring i løbet af kort tid.

De ændringsønsker som vedrører support er under udvikling.

Lone spurgte, om gruppen har behov for at brugergruppemøderne fortsætter efter projekt-afslutning; enten i det eksisterende forum eller i videoerfagrupperen.

7. Ændringsønsker v/Lone (Beslutningspunkt)

Der er kort tid tilbage af projektet. PLSP og Trifork har travlt det næste halve år, så vi skal prioritere. Aktuelt er det ændringsønsker indenfor support og sikkerhed, der vægter højest.

Ændringsønsker i gang: Markeret med blå

ID 2 – Statistik. Data i VDX. Er i proces.

ID 8 – Sikkerhed. Opgraderes. Behandles af PLOs systemforvaltning.

IDF 15 - Support. Driftsbjælke. Er i gang både for Kontakt Lægen og Min Læge appen.

ID 16 – Support. Kommunernes og regionernes it-afdeling skal have mulighed for at abonnere på information om tekniske problemer.

Ændringsønsker til drøftelse:

ID12 – Se både EOJ og Kontakt Læge app: Trifork kigger på det, men ønsket er ikke prioriteret endnu. Umiddelbart kan det godt lade sig gøre, men Trifork har lovet at komme tilbage med en smartere løsning. Det er muligt, og en smartere løsning er nice to have. Lone laver vejledning.

ID14 - Stil billeder. Ønsket er italesat og Trifork er i gang med at afklare, hvordan det kunne se ud. Det er nævnt, at billeder kan vedhæftes i Min Læge appen, kan det være løsningen for Kontakt Læge-appen? Der ligger en arbejdsgang i at slette billedet, grundet GPR, især hvis man har dele devices og billederne vedhæftes.

Ændringsønsket prioriteres højt. Det er fortsat uklart, om man skal journalisere sådanne billeder eller de skal slettes.

Det er nyt land for lægerne, så PLO vil tage den med videre til deres bagland.

Ændringsønsker til prioritering:

ID 17 – Samarbejde. Lægen har mulighed for at se telefonnummeret til kommunen. Ønsket er endnu ikke prioriteret.

ID 19 – Tilgængelighed. Dette er et lovkrav for offentlige apps. Man skal kunne forstørre tekst på apps. Trifork er i gang med udviklingen.

Der afholdes styregruppemøde ultimo oktober måned, og brugergruppen opfordres til at fremlægge eventuelle nye ønsker inden da.

Britt efterlyser en kommunikationsadgang fra kommunerne ind i PLO mht. ændringsønsker og support. Lone arbejder videre med dette via styregruppen.

Lone modtager gerne idéer til, hvordan Kontakt Læge delen skal organiseres efter projektafslutning. Lone vil gerne fortsætte med at sende statistik samt offentliggøre statistik på Med-Coms hjemmeside.

8. Eventuelt

Næste møde:

9. november 2022