



Mødetitel 9. Brugergruppemøde i Kontakt Læge projektet

Mødedato 9. november 2022

Tidspunkt 12:00-14:00

Sted lho@rooms.vconf.dk

Deltagere Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden
Per Veng Jensen, Region Hovedstaden
Gry Stie, Region Midtjylland
Claus Terkelsen, Region Syddanmark
Anders Schmidt, Esbjerg Kommune
Britt Kronbøge, Esbjerg Kommune
Per K. Pedersen, 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
Titti Meling Berge, Vesthimmerlands Kommune
Lene Tastrup, MedCom
Lone Høiberg, MedCom

MedCom
Forskerparken 10
5230 Odense M
Tlf: +45 6543 2030
E-mail: lta@medcom.dk
www.medcom.dk
09.11.2022

Afbud: Casper Juul Jensen, Slagelse Kommune
Fritze Flink, Region Sjælland
Louise Gordon Vejlø, Region Nordjylland
Susanne Fransen, Region Syddanmark
Ditte-Marie Østergaard, Aalborg Kommune
Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune
Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune
Hanne Marsner, Københavns Kommune
Katrine Hye-Knudsen, Københavns Kommune
Thomas Steen Nielsen, Region Sjælland
Miranda Louise Kleban, Esbjerg Kommune
Henrik Vind, Silkeborg Kommune
Sebastian Hjerrild Holm, Aalborg Kommune

Dagsorden:

- 1 Velkomst og præsentation
- 2 Opfølgning fra sidste møde v/Lone (Informationspunkt)
- 3 Kontakt Læge-app på iOS platforme (Drøftelsespunkt)
- 4 Siden sidst v/alle (Drøftelsespunkt)
- 5 Status på projektet v/Lone (Orienteringspunkt)
- 6 Overgang til drift (Beslutningspunkt)
- 7 Ændringsønsker v/Lone (Beslutningspunkt)
- 8 Eventuelt

Referat:

1. Velkomst og præsentation v/Lone (beslutningspunkt)

Mødet startede med en præsentationsrunde.

Vibeke Madsen fra Region Midtjylland er udtrådt af gruppen.

Ditte-Marie Østergaard fra Aalborg Kommune indtræder i gruppen, men deltog ikke i dette møde.

Dagsordenen blev godkendt.

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

Instruktionsvideoer

Instruktionsvideoerne er endnu ikke klar. De optages først færdig, når tekstrettelser mm er klar.

Auto logud – medarbejder

Der har været en misforståelse med Trifork omkring udviklingen af auto logud. MedCom var af den opfattelse, at løsningen blev udviklet, så medarbejderen automatisk blev logget ud efter 2 minutters inaktivitet, men det viste sig, at det var borgeren, der blev logget ud. Trifork har nu videreudviklet auto logud, så medarbejderen automatisk logges ud efter 5 minutters inaktivitet.

Auto log ud forventes at være klar til release i løbet af november/december måned. Det kræver efterfølgende, at appen opdateres.

Release orientering

Det er aftalt med Trifork, at de udsender release brev fra 1. januar 2023 Releasebreve sendes til it-afdelinger/den kontaktperson, som oplyses ved indgåelse af ny tilslutningsaftale pr. 1. januar 2023.

Lone udsender releasebrev om auto logud for medarbejder til brugergruppen samt relevante kontaktpersoner i kommunerne.

3. Kontakt Læge app på iOS platforme (Drøftelsespunkt)

iOS10: Trifork understøtter ikke iOS 10 af sikkerhedsmæssige årsager. Det er typisk telefoner, der er indkøbt i 2014-2015.

iOS11 og andre tidligere versioner: Her ydes der ikke fejlrettelser fra Apples side, hvilket betyder, at funktionaliteten i Kontakt Læge Appen er begrænset. Trifork kan ikke selv rette fejl og derfor understøttes denne version ikke.

iOS12: Det er ikke muligt at logge ind, da versionen er designet specielt, så der ikke kan bruges fx single sign-on. Trifork understøtter derfor heller ikke denne version.

iOS13 og andre versioner frem understøttes.

Faaborg-Midtfyns Kommune har problemer med iPad version 16.1 og 15.7.1, Kontakt Læge appen vers. 1.1. Dette kommer til udtryk ved, at de ikke kan logge ud.

Det er ikke muligt at anvende sms-løsningen til iPad med mindre, der er tilknyttet en iPhone.

Lone opdaterer informationsmaterialet på MedComs hjemmeside.

Der skulle efter sigende ikke være ændringer ift. Android. Trifork har efterfølgende oplyst, at de aktuelt understøtter Android enheder tilbage til version 21, som svarer til en androidtelefon fra ca. 2014.

4. Siden sidst v/alle (Drøftelsepunkt)

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

Vesthimmerlands Kommune:

Drift kører. Socialområdet vil gerne med. Der er udarbejdet procedurer og man venter p.t. på at få godkendelse til at gå i gang.

Aalborg Kommune:

Thomas har ikke hørt om problemer. Der er nogle, der er gået i gang af sig selv, hvilket er positivt.

Favrskov kommune:

Antallet af brugere er faldet lidt. Man vil igen prøve at gøre lidt reklame for appen på ældreområdet samt handicap- og psykiatriområdet.

Region Midtjylland

Lars Ole og Vibeke er stoppet. Der er ansat to nye datakonsulenter, der endnu ikke er startet. Man modtager ingen henvendelser omkring Kontakt Læge appen. I anden sammenhæng, har enkelte læger sagt, at kommunerne ikke ved, hvordan de skal bruge appen.

Silkeborg kommune

Der er en lille stigning den sidste måned på hjemmeplejedelen. Der har været lidt udfordringer ift. IT, men det skulle næsten være løst. Den næste indsats sættes i gang på socialområdet ultimo 2022/primus 2023.

Region Hovedstaden:

Der modtages ingen henvendelser om Kontakt Læge appen i Region Hovedstaden. Kender ikke status i Københavns Kommune.

Alle regionale bosteder på nær Sølager ved Hundested, har fået tablets og kan nu lave videokonsultationer fra bosted til lægens virtuelle venteværelse. I nærmeste fremtid, er der møde med repræsentanter fra bostederne.

Odense Kommune

Det kører. Digitaliserings- og Innovationsudvalget i Region Syddanmark besøger Odense Kommune i slutningen af november måned, for at høre om implementeringen af Kontakt Læge appen.

Region Syddanmark:

Der modtages ingen henvendelser om Kontakt Læge appen.

Esbjerg Kommune:

Der modtages ingen henvendelser. På kaldsstatistikken kan man se, at anvendelsen er meget begrænset.

Holstebro Kommune:

Kontakt Læge appen bruges p.t. lidt, men i december måned kommer socialområdet med. Kommunens praksiskonsulent hjælper ift. kontakten med de praktiserende læger.

Man gør løbende og i forskellige fora opmærksom på, at appen findes.

Herning kommune:

Der sker meget lidt, og for nuværende er der kun en medarbejder, der bruger løsningen. Sms-løsningen bruges meget, nok fordi det er nemmere, hvis teknikken i Kontakt Læge appen driller.

Lone mindede om problemerne med at modtage sms på iPads. Desuden er sms-løsningen udviklet som et supplement til Min Læge og Kontakt Læge apps. De anvender androidløsningen.

5. Status på projektet v/Lone (Orienteringspunkt)

Lone præsenterede projektstatus og statistik.

Pr. 31. oktober 2022 er der 37 kommuner, der anvender Kontakt Læge appen, dog med stor forskel i anvendelsesgraden. 214 lægepraksis bruger appen. I oktober måned har der været 119 videokonsultationer.

Egebjerg Kommune og Svendborg kommune tester i øjeblikket.

Slutevalueringen er i gang. Der er modtaget 135 spørgeskemabesvarelser fra kommunerne og 86 besvarelser fra lægepraksis. Desværre er der ingen borgere, der deltager i spørgeskemaundersøgelsen. 5 kommunemedarbejdere er interviewet og 5 læger er interviewet. Andreas spurgte, hvad grunden er til, at borgerne ikke har deltaget. Lone svarede, at det vi har fået at vide er, at borgerne har været for dårlige til at kunne deltage. Appen henvender sig til udsatte borgere, så set i det lys, er det måske ikke så usædvanligt, at det var svært at finde borgere, der kunne deltage.

Pilotprojekterne på de regionale bosteder har været udfordret af sen opstart i Region Hovedstaden. I Region Midtjylland har man været nødt til at ændre fokusområdet fra Specialområde Socialpsykiatri Voksen (SVO) til Kriminalitetstruede og Dømte børn og unge (DOK), da man ikke havde så stort et behov for videokonsultationer på SVO området. Der har endnu ikke været videokonsultationer mellem bosteder og praksis, og derfor er der ikke noget datagrundlag at gennemføre en evaluering på. På baggrund heraf, nedtones dette område i evalueringen, men der vil være spørgsmål, der belyser, hvad der har været svært i opstartsperioden.

Første udkast af evalueringsrapporten er klar d. 15. december og brugergruppen vil få den tilsendt til kommentering. Brugergruppen var enige i en frist på 14 dage til kommentering – minus juleferie.

Lone præsenterede seneste statistiktal (se medsendte præsentation).

Andreas vil gerne have opdateret liste med lægepraksis.

6. Overgang til drift v/Lone (Beslutningspunkt)

PLO fortsætter med driften af Kontakt Læge appen.

MedCom hjælper fortsat interesserede kommuner i gang samt udsender statistik, som også vil være at finde på MedComs hjemmeside.

PLO og RLTN har indgået ny overenskomst for perioden 2022-2024, hvor praksis med udgangen af overenskomstperioden er forpligtet til at tilbyde videokonsultationer.

I begyndelsen var det Københavns Kommune, der stod for driften af Kontakt Læge appen. Driften er nu overtaget af PLO. P.t. betaler kommunerne kr. 5.000,00 årligt for Kontakt Læge appen, men dette beløb ser fremadrettet ud til at stige, dog nok ikke voldsomt. Beløbet som kommunerne skal betale, vil indeholde drift, support (inkl. ændringsønsker, som prioriteres af PLO systemforvaltningen).

Brugergruppen udtrykte bekymring ift. om kommunerne vil være villige til at betale en højere pris for en løsning, der stadig i mange kommuner er i sin spæde implementeringsfase. Gruppen diskuterede forskellige betalingsscenarier (kommunestørrelse, antal videokonsultationer). Andreas sagde, at det ikke er rimeligt at betale pr. videokonsultation, hvilket vil gøre det meget dyrt for de kommuner, der bruger løsningen meget. Desuden vil det bremse de fulde implementeringsmuligheder.

Jonas sagde, at jo dyrere løsningen bliver des flere kommuner vil fravælge løsningen.

Lone nævnte, at PLO i øjeblikket betaler driftsudgiften for anvendelsen i kommuner, hvilket heller ikke er helt logisk, da PLO varetager praksislægerne's interesser.

Birgitte indskyder her, at praksislægerne får betaling for videokonsultationer.

Gry foreslog at involvere KL og ikke de enkelte kommuner.

Lone tager kommentarerne med til styregruppen og informerer brugergruppen, når der er en afklaring.

Lone spurgte, om brugergruppen vil fortsætte i sin nuværende form efter 31/12-2022, eller om der skal et nyt kommissorium og nye medlemmer til?

Gruppen skal mindst bestå af 10 og højst 15 kommuner, med 1-2 repræsentanter fra hver kommune.

MedCom vil gerne facilitere at opsamle ændringsønsker samt fortsætte i et forum, hvor der er fokus på ændringsønsker og erfaringsdeling. MedCom tager gerne ændringsønskerne med videre til PLOs systemforvaltning, hvor også det virtuelle venteværelse og Min Læge appen driftes.

Der blev ikke taget nogen beslutning på mødet, men Lone udsender kalenderinvitation/for-slag.

7. Ændringsønsker v/Lone (Beslutningspunkt)

Pr. 1. januar 2023 kommer der en ny tilslutningsaftale med Trifork, hvor kommunerne skal opgive navnet på en kontaktperson til modtagelse af nye releases.

Kontaktpersonen skal arbejde med IT eller have den nære kontakt til en IT person i kommunen. Gry vil gerne have at de regionale datakonsulenter kommer med.

Ændringsønsker i gang: Markeret med blå

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

Er sat i gang.

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

ID 16 – Support. Kommunernes og regionernes it-afdeling skal have mulighed for at abonnere på information om tekniske problemer.
Løses via mail til kommunens kontaktperson pr. 1. januar 2023.

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

ID 22 – auto log ud medarbejder.
Er i gang. Release i løbet af november/december 2022.

Ændringsønsker til drøftelse:

ID 9 – Regionale bosteder. Er stadig lidt på hold, men skal vurderes.

ID 14 – Still billeder. Den har taget længere tid end forventet. Ønsket bliver stående.

Ændringsønsker til prioritering:

ID 17 – Samarbejde. Lægen har mulighed for at se telefonnummeret til kommunen.
Ønsket forbliver, men det må ikke gøre brugen af appen for besværlig, grundet opdatering af oplysninger mm. En mulighed og ikke en "must have".

ID 20 – Opsætning af testmiljø
Lone arbejder videre med det.

ID 23 – Sikkerhed.
Begrænse opslag af cpr.nr. i appen. Man får at vide, hvilken læge borgeren har.
Ønsket prioriteres ikke. Sættes på hold.

Ændringsønsker på hold:

Disse lukkes ned. Kan genoptages, hvis der er behov for det:

ID 4 – Mere forklarende tekst
ID 7 – Opdeling af lægens venteværelse
ID 11 – Lægens skærm kan deles
ID 13 – Speciallæger

8. Eventuelt

Næste møde: Ikke flere møder i nuværende regi. Lone udsender mail angående møder næste år.