

Mødetitel	1. Brugergruppemøde i KontaktLæge projektet
Mødedato	25. marts 2021
Tidspunkt	09:30-12:00
Sted	lho@rooms.vconf.dk
Deltagere	Vibeke Madsen, Region Midtjylland Fritze Flink, Region Sjælland Thomas Steen Nielsen, Region Sjælland Claus Terkelsen, Region Syddanmark Laura Hvidaa Hjørnholm, Region Nordjylland Linda Friis Thomsen, Københavns Kommune Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden Hanne Marsner, Københavns Kommune Marianne de Lemos, Københavns Kommune Asger Rathmann Ægidius, Frederiksberg Kommune Anders Schmidt, Esbjerg Kommune Britt Kronbøge, Esbjerg Kommune Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune Karin Juhl, Favrskov Kommune Birgitte Klöcker Johansen, Silkeborg Kommune Henrik Vind, Silkeborg Kommune Christian Rahn, Aalborg Kommune Thomas Søndergaard, Aalborg Kommune Lilian Bertelsen, Herning Kommune Jonas Mølbach Philipsen, Herning Kommune Lene Tastrup, MedCom Lone Høiberg, MedCom
Afbud:	Lars Ole Larsen, Region Nordjylland Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune

MedCom
Forskerparken 10
5230 Odense M
Tlf: +45 6543 2030
E-mail: lta@medcom.dk
www.medcom.dk
25. marts 2021

Dagsorden:

- 1 Velkomst og godkendelse af dagsorden v/Lone (Beslutning)**
- 2 Godkendelse af kommissorium v/Lone (Beslutning)**
- 3 Projektets PID præsenteres v/Lone (Orientering)**
- 4 Kommuneaktiviteter v/Linda, Anders og Lone (Fælles drøftelse)**
- 5 Ændringsønsker v/Lone (Fælles drøftelse)**
- 6 Evt.**

Referat:

1 Velkomst og godkendelse af dagsorden v/Lone (Beslutning)

- Mødet startede med en kort præsentationsrunde.
- Den udsendte dagsorden blev godkendt uden yderligere kommentarer.

2 Godkendelse af kommissorium v/Lone (Beslutning)

- Lone gennemgik kort baggrunden for projektet og brugergruppens sammensætning og opgaver, som beskrevet i det udsendte udkast til kommissorium.

KontaktLæge projektet er et MedCom 12 projekt, der gennemføres i perioden januar til december 2021. KontaktLæge app'en ejes af PLO og er udviklet af Københavns Kommune i samarbejde med Trifork, der står for den tekniske udvikling. MedCom står for projektledelsen og udbredelsesstøtte til de kommuner, der ønsker at tage løsningen i brug.

I MedCom 12 projektet KontaktLæge er der etableret en styregruppe med repræsentanter fra PLO, KL og MedCom.

Sundhedsministeriet har bevillet en COVID-19 teknologipakke til at styrke indsatsen overfor sårbare patientgrupper ved at øge brugen af bl.a. video på plejehjem til konsultation med praktiserende læger. Der er afsat 5 mio. kr. til projektet.

Brugergruppen er sammensat af repræsentanter fra kommuner, der allerede har taget KontaktLæge app'en i brug og kommuner, der inden længe forventes at tage løsningen i brug. Derudover er regionernes datakonsulenter repræsenteret samt repræsentanter fra MedCom. Brugergruppens opgaver og ansvar er beskrevet i det udsendte kommissorium, og består af:

- Kvalitetssikring af dokumenter, der skal støtte kommunerne i implementeringen.
- Hjælp til udbredelse af det virtuelle venteværelse til praktiserende læger og KontaktLæge app'en til medarbejderne i egen kommune, og hvis muligt, meget gerne i andre kommuner, hvis man mener, man kan hjælpe der.
- Indsamling og prioritering af ændringsønsker til KontaktLæge app'en, som sendes til godkendelse i styregruppen.
- Sparringspartner i evalueringsprocessen.

Britt Kronbøge fra Esbjerg Kommune spurgte, hvordan man vægter fordelingen af projektmidlerne ift. implementering/udbredelse i kommunerne og udvikling. Lone fortalte, at der er afsat et betydeligt beløb i "diverse", hvorfra der vil kunne trækkes midler til fx udvikling.

Brugergruppen havde ikke yderligere kommentarer til kommissorium og dette blev godkendt.

- Lone bad om tilladelse til at oprette brugergruppen på MedComs hjemmeside. Der var på mødet ikke indsigelser til dette, men Lone understregede, at man kan skrive til hende på lho@medcom.dk, såfremt man ikke ønsker, at ens oplysninger ligger på MedComs hjemmeside.
- Der afholdes 3-4 brugergruppemøder om året. Dagsorden og referat forberedes og udsendes af MedCom.

3 Projektets PID præsenteres v/Lone (Orientering)

- Lone gennemgik kort projektets PID, herunder formål, mål, organisering, milepæle og gevinster og evaluering (se bilag 2)

Det overordnede mål er at hjælpe kommuner i gang med at anvende KontaktLæge app'en, ved at assistere borgere uden NemID til videokonsultation med egen læge. Projektet har endvidere fokus på de praktiserende lægers brug af det virtuelle venteværelse.

Kommunerne kan sætte anvendelsen i gang på et område, hvor det bedst giver mening for dem. Ved udgangen af 2021, er det målsætningen, at 60 kommuner bruger KontaktLæge app'en.

Der er ca. 1800 praktiserende læger, men målsætningen er, at 700-800 anvender det virtuelle venteværelse ved udgangen af 2021.

Linda spurgte, om man kan få en oversigt over, hvor mange praktiserende læger, der anvender det virtuelle venteværelse.

Lone arbejder på at få lavet noget statistik, så man kan se, hvor mange praktiserende læger i hver kommune, der anvender det virtuelle venteværelse. Linda fortalte, at der i Københavns Kommune er mange praktiserende læger, der ikke har lukket op for venteværelset.

Thomas fra Region Sjælland nævnte, at man ud fra de indberettede ydelser kan se, hvor hyppigt praksislægerne anvender videokonsultationer. PLO laver statistik på, hvor mange møderum der oprettes, men Lone vil gerne lave statistik med data, der afspejler, om det reelt benyttes. Lone arbejder på at få mere detaljeret statistik, der kan offentliggøres en gang om måneden.

Linda har brug for data, som gør det muligt at målrette implementeringsindsatsen.

Britt eftersøger et opdateret overblik på anvendelsen. Lone påpeger, at man iht. GDPR ikke må offentliggøre rapporter med praksisnavn. Det anbefales, at kommunerne tager kontakt til deres datakonsulenter eller praksiskoordinator, for at hjælpe praksis bedre i gang.

Det er vigtigt, at alle synes det er en god løsning, og derfor opfordres der til at sende udviklingsønsker til Lone. Udviklingsønsker prioriteres af brugergruppen på møderne og derefter tages de videre til KontaktLæge styregruppen. Lone nævnte, at app'en nu er udviklet til også at kunne anvendes på iPhones.

Udbredelse af det virtuelle venteværelse hos de praktiserende læger skal medtages i milepælsplanen, så vi når 700-800 praksis.

- Kort status på projektet.

Lone gennemgik kort status på projektet i perioden december 2020 til februar 2021. På tre måneder, er der afviklet 60 videokonsultationer. De individuelle data vil blive medsendt referatet.

Lone gennemgik monitoreringsplanen for kommunerne. Der vil blive lavet en lignende monitoreringsplan for lægepraksis. Det er den statistik, der bliver offentliggjort månedsvis.

Til evaluering vil MAST modellen blive anvendt. Det er den model, der oftest anvendes til evaluering af telemedicin. Lone udsender materiale, som vi drøfter på næste møde.

Der er lavet ny databehandleraftale og tilslutningsaftale. Det koster 5000 kr. om året pr. kommune. Der er pr. medio marts indgået aftale med 30 kommuner.

Der er midlertidige nationale aftaler med PLO og RLTN ift. takster for videokonferencer og videokonsultationer (se link under pkt. 4).

Thomas fra Region Sjælland spurgte, hvor meget der kan opskaleres. Lone svarede, at man bruger VDX, der er centraliseret hos MedCom. MedCom holder øje med kapaciteten og regulerer op/ned ift. behovet. Der er udsendt mails fra MedComs systemforvaltning, hvor Kommuner og Regioner er bedt om at estimere anvendelsen af video.

Britt fra Esbjerg Kommune spurgte, hvordan man forventer, at økonomien vil være efter projektperioden. Hertil svarede Lone, at MedCom normalt hjælper videre de efterfølgende år, så alle kommuner har mulighed for at komme i gang. Det er styregruppen, der tager den endelige beslutning.

4 Kommuneaktiviteter v/Linda, Anders og Lone (Fælles drøftelse)

- Linda fra Københavns Kommune præsenterede nogle af de vejledninger, som arbejdsgruppen (Københavns Kommune, Esbjerg Kommune og MedCom) har udarbejdet, og der var efterfølgende en drøftelse omkring indhold samt spørgsmål. Alle vejledninger forsynes med logoer fra Københavns Kommune, Esbjerg Kommune og MedCom:

Da man er forskelligt organiseret i de enkelte kommuner, opfordres alle til at komme med input. Linda præsenterede "Vigtig viden inden KontaktLæge app'en tages i brug" (bilag 3), "Sådan bruges KontaktLæge app'en" (bilag 4), I-design (bilag 5):

- Det er vigtigt at overveje, hvordan og hvor man opstarter projektet.
- Definér hvem der driver projektet.
- Definér hvilke faggrupper, der involveres.
- Det er vigtigt at have en systemansvarlig og overblik over, hvem der er med i projektet.
- Man kan vælge at udpege tovholdere, der hvor projektet skal implementeres.
- Databehandlersaftalen og tilslutningsaftalen skal gennemgås af juristerne.
- Det er vigtigt at tage stilling til devices.
- Tidsplan - hvornår går man i gang og hvordan.
- Det er vigtigt at få supportfunktionen sat på plads og kommunikere ud, hvor man skal henvende sig.
- I Københavns Kommune har de et sagssystem på supportsager på KontaktLæge app'en – dette kan i høj grad anbefales, så man kan følge med. Man kan ikke se, hvem der ringer til Trifork support, kun hvor mange der ringer.
- Definér hyper care perioden.
- Vær klar i kommunikationen – husk at melde ud, at nu går XX plejehjem i gang, og der vil være øget behov for support.
- Afprøv det hele og få alt på plads, inden man begynder den store udbredelse.
- Få "venner", så der opnås ejerskabet fra dem, der skal drive projektet ude i marken.
- Sørg for hele tiden at have medarbejderne med i loopet, så man er i tæt kontakt med brugerne.
- I Københavns Kommune har man haft succes med at lave historier til intranettet
- Sørg for at have god dialog med datakonsulenterne.
- Find ud af, hvilken metode, der passer bedst – er det undervisning eller udsender man materiale.
- Dokumenteringskrav/behov – I Københavns Kommune dokumenterer man i EOJ systemet (Cura).
- Lav opfølgingsmøder også ift. udviklingsønsker – hvad fungerer eller ikke.

Kommentarer/spørgsmål

Britt fra Esbjerg Kommune kommenterede, at der ifølge PLO skal være tre personer til stede ved en videokonsultation, hvilket kan give problemer, da der er borgere uden Nem ID, som ikke vil have en tredje person med. Det er vigtigt at præcisere i materialet, hvordan man håndterer disse situationer. Linda følger op.

Vibeke fra Region Midtjylland spurgte, om der er udsendt pårørende information?

Linda svarede, at der ikke er udarbejdet pårørende information, men at man vil arbejde videre med dette også ift. materialer.

Lone nævnte, at der er dokumenter til praksislægerne om det virtuelle venteværelse, men vil gerne vide, om der mangler noget.

Lillian spurgte, hvilken indsats der gøres på praksisområdet ift. at presse på. PLO er med i styregruppen, og der bliver informeret ud til praksis. Lone vil rigtig gerne høre fra datakonsulenterne, hvis der skal gøres en større indsats.

Thomas spurgte om aftaler til videokonferencer og videokonsultationer. En videokonference defineres ved, at den ansatte i kommunen er sammen med borgeren i opkaldet til lægen.

Hvis borgeren ikke vil have plejehjems personale eller hjemmehjælp med, så er det en videokonsultation.

Der er lavet to midlertidige aftaler til henholdsvis videokonsultation og videokonference, som indtil videre er gældende. Aftalerne kan findes her:

https://www.laeger.dk/sites/default/files/midlertidig_aftale_mellem_rlt_n og_plo_vedroerende_videokonferencer_-_covid-196122020.pdf

https://www.laeger.dk/sites/default/files/midlertidig_aftale_med_plo_om_honoring_af_videokonsultation_-_covid-19.pdf

Der vil også blive sendt en kopi af aftalerne ud med referatet.

Karin fra Favrskov Kommune kommenterede, at det er vigtigt at lave lokale aftaler med lægehusene ift., hvornår man kan lave videokonsultationer/videokonferencer. Det er meget besværligt, hvis fx sygeplejersken skal komme tilbage til borgeren – det skal helst kunne foregå, når der aflægges besøg hos borgeren. Målet må også være, at der skal handles hurtigt, så man undgår indlæggelser.

Der kræves forudgående aftale med lægen om videokonsultation/videokonference, men Karin nævner, at man godt kan ringe til sekretæren og få en aftale.

Der mangler en beskrivelse af arbejdsgangene.

Lone tager emnet op med styregruppen.

- Lone præsenterede endvidere følgende vejledninger, og der var efterfølgende en drøftelse omkring indhold samt spørgsmål:
 - Pixi – til slutbrugeren (se bilag 6 a+b)
Der er lavet en lille vejledning til slutbrugerne, som det er tanken dekan have i lommen. Det er lidt småt, men tilrettes, så det kan printes i A5.
Jonas fra Herning Kommune gjorde opmærksom på ikke at bruge links i pixien, hvis den skal printes – det skal være hele adressen. Det blev foreslået at indsætte en QR kode, som kan scannes.
 - Den generiske vejledning er udarbejdet af Københavns Kommune og findes på MedComs hjemmeside

- Den tekniske vejledning (se bilag 8)

Den har ligget på MedComs hjemmeside i et stykke tid, men der er lavet rettelser i februar 2021 (slide 5). Der kommer lidt rettelser i slide 3 pkt. 2 ift. anvendelse af iPhone.

Der kommer endvidere en rettelse til slide 8 om videoporte 443. Det giver ikke en tilfredsstillende kvalitet, så det er ikke anbefaling.

Med hensyn til databehandlaftale, kan man henvende sig til Trifork eller MedCom (slide 11).

Overvejelser om, hvordan man får KontaktLæge app'en "pushet" ud - kan det være en QR kode eller link? Når dette er besluttet, vil det blive tilføjet i den tekniske vejledning.
- Test-forløb (se bilag 7)

Det anbefales, at der testes i produktionsmiljø. Det er muligt at teste i demomiljø, men det kræver, at kommunen opretter en testadgang i Context Handler. Lone kan agere testklinik og sende CPR på en testpatient.

Karin fortalte, at hun i aftale med klinikken, testede uden borger og loggede på uden borger cpr. Dette skriver vi ind i vejledningen.
- Film – Storyboard (se bilag 9)

Der ligger to film på MedComs hjemmeside (se link nedenfor). Man vil gerne producere tre nye film, som er lidt mere virkelighedsnære. Det er tanken, at der skal optages på et plejehjem, i borgers eget hjem med hjemmepleje og på et bosted. Vi skal have en praktiserende læge med. Vi mangler cases ift. bosted og hjemmepleje.

Casen fra plejehjemmet var medsendt indkaldelsen og brugergruppen havde ikke kommentarer til denne. Vi starter med casen fra plejehjemmet.

Brugergruppen må meget gerne komme med forslag til cases på bosted eller hjemmepleje.

Mulig case til bosted: Borger med ondt i halsen har behov for videokonsultation med læge.

Mulig case til hjemmepleje: Lilian foreslår opfølgende besøg af sygeplejerske.

Filmene bliver lavet af professionelle folk. Vi skal hurtigst muligt have sat det i værk, så det kan hjælpe ude i kommunerne.

Man kan finde eksisterende film og vejledninger på MedComs hjemmeside: <https://www.medcom.dk/projekter/kontaktlaege/implementeringsstoette>

5 Ændringsønsker v/Lone (Fælles drøftelse)

- Der var en kort gennemgang af de indkomne ændringsønsker og følgende blev drøftet:
- Ændringsønske nr. 3 – Find let lægeklinik:

Det ville være godt med en bedre søgefunktion, hvis ikke man kender ydernummeret, og hvis ikke man logger på med borgerens cpr.nr. Søgefunktion gående på SOR?

Lægepraksis er først åben, når lægen åbner for venteværelset. Dette skal beskrives bedre i vejledningen.

Hvordan med borgere, der har midlertidigt ophold på plejehjem?

Det er vigtigt at se, hvornår lægen har ferie eller er lukket. Tilføjes.
- Jonas fra Herning Kommune spurgte, om man fx kan indsende billede af sår, så lægen kan ringe tilbage. Anvender man her korrespondancemeddelelsen, og kan alle systemer håndtere dette? Det er ikke muligt at sende billede med korrespondancemeddelelsen. Ved sårpleje kan Pleje.net anvendes.

- Log af-knappen er forsvundet på den nye Android version. Det er ikke tydeligt, at medarbejderen skal logge af ved at trykke på krydset. Lone tjekker.
- Claus fra Region Syddanmark spurgte, om man kan overveje venteværelse til kommuner? Det ville være dejligt, så man ikke skal hænge i kø.

6 Eventuelt

Fremtidige møder i 2021

- Onsdag d. 26. maj
- Torsdag d. 9. september
- Torsdag d. 11. november

Mødedatoerne blev vedtaget og Lone udsender kalenderinvitationer.