

Mødetitel	2. Brugergruppemøde i KontaktLæge projektet
Mødedato	26. maj 2021
Tidspunkt	09:30-12:00
Sted	lho@rooms.vconf.dk
Deltagere	Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden Vibeke Madsen, Region Midtjylland Fritze Flink, Region Sjælland Thomas Steen Nielsen, Region Sjælland Lars Ole Larsen, Region Nordjylland Laura Hvidaa Hjørnholm, Region Nordjylland Claus Terkelsen, Region Syddanmark Anders Schmidt, Esbjerg Kommune Britt Kronbøge, Esbjerg Kommune Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune Karin Juhl, Favrskov Kommune Jonas Mølbach Philipsen, Herning Kommune Mette Søndergaard Pedersen, Horsens Kommune Thomas Søndergaard, Aalborg Kommune Hanne Marsner, Københavns Kommune (delvist) Asger Rathmann Ægidius, Frederiksberg Kommune Lene Tastrup, MedCom Lone Høiberg, MedCom Karina Møller Lorenzen, MedCom
Afbud:	Arman Asovic, Horsens Kommune Andreas Bregendahl Jürgensen, Odense Kommune Birgitte Klöcker Johansen, Silkeborg Kommune Linda Friis Thomsen, Københavns Kommune Christian Rahn, Aalborg Kommune Henrik Vind, Silkeborg Kommune Lillian Lyngholm Bertelsen, Herning Kommune

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

Dagsorden:

- 1 Velkomst og præsentation v/Lone Høiberg (beslutning)
- 2 Siden sidst v/alle (drøftelsespunkt)
- 3 Status og tilbagemeldinger på implementeringsdokumenter v/Lone Høiberg (drøftelsespunkt)
- 4 Evaluering v/Karina Møller Lorenzen og Lone Høiberg (beslutning)
- 5 Ændringsønsker (beslutning)
- 6 Evt.

Referat:

1 Velkomst og præsentation v/Lone Højberg (beslutning)

Mødet startede med en kort præsentationsrunde og der blev budt velkommen til Mette Søndergaard Pedersen og Arman Asovic fra Horsens Kommune og Andreas Bregendahl Jürgensen fra Odense Kommune.

Britt havde et spørgsmål ift. økonomien og udviklingsopgaver. Lone svarede, at der er fokus på udviklingsønsker i 2021. Det er endnu ikke afklaret fremadrettet, vil undersøge dette. Driften dækkes af Københavns Kommune og supporten varetages af PLO og kommunens egen supportfunktion. Kommunen har en årlig udgift på kr. 5.000, - til databehandlertale.

Dagsordenen blev godkendt.

2 Siden sidst v/alle (drøftelsespunkt)

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

Region Hovedstaden: Hovedparten af praksislægerne har det virtuelle venteværelse og kan gå i gang med at bruge løsningen.

Frederiksberg kommune: Mange klinikker er positivt stemt overfor løsningen og er klar til at tage den i brug. Der er dog aktuelt lidt udfordringer, idet kommunens it-afdeling får nogle fejlmeddelelser. Prøver at løse problemet internt, ellers kontaktes Trifork eller Lone.

Region Sjælland: Lægerne bruger det virtuelle venteværelse. Stevns Kommune er som den eneste kommune gået i gang med at bruge KontaktLæge app'en. Faxe Kommune har afprøvet løsningen, men har ikke haft reelle videokonsultationer endnu.

Esbjerg kommune: KontaktLæge app'en er taget i brug på to plejehjem. Det er en stille udrulning, og løsningen skal bruges der, hvor det giver mening.

På plejehjemmene bruger man i første omgang løsningen med indtastning af cpr.nr., men de har også modtaget brugervejledningen til videomøde uden cpr.nr. Kommunen er løbende i kontakt med plejehjemmene.

Annette fortalte, at man går i gang med KontaktLæge app'en på kommunens bosteder efter sommerferien.

Faaborg-Midtfyn Kommune vil gerne i gang og Claus har henvist dem til Lone.

Region Syddanmark: Claus fortalte, at de praktiserende læger gerne vil i gang, men afventer hvilke kommuner der kommer med.

Favrskov Kommune: Løsningen bliver brugt der, hvor det skønnes relevant. Man har ikke oplevet problemer ifm. ibrugtagningen. Karin fortalte, at de har haft succes med at skrive til praksislægerne og tilbyde dem et testforløb, hvor man bruger løsningen uden cpr.nr. Man har skrevet til ti lægepraksis og syv af dem har takket ja til tilbuddet. Karin understregede, at det er vigtigt, at man når videomødet startes, ringer op på telefonen ved siden af, så man hele tiden kan guide lægen.

Horsens Kommune: Den første afprøvning af løsningen blev gennemført i mandags, og det gik godt. Man har svært ved at komme i gang, fordi lægerne ikke melder sig klar. Lone sagde, at det er vigtigt at informere KLU/praksiskoordinator om opstart, evt. også have aftaler med enkelte praksis, som vil være med i opstartsfasen.

Region Midtjylland: Lægerne bruger det virtuelle venteværelse og vil gerne i gang med KontaktLæge app'en. Alle kommunerne i Region Midtjylland, foruden Aarhus og Samsø, har indgået dat behandleraftaler.

Herning Kommune: Vi har testet løsningen, men der er lang vej til idriftsættelse. Oplever, at det er svært at få lægerne til at tage løsningen i brug.

Region Nordjylland: Har ikke oplevet tekniske problemer. Man er klar over, at der skal gøres noget ekstraordinært for at få lægerne til at bruge løsningen, og påtænker derfor at indgå samarbejdsaftaler med et antal praksis, for at kickstarte ibrugtagningen, forhåbentlig efter sommerferien. NORDKAP udsender et ugentligt nyhedsbrev, hvor det kunne være godt at nævne kommunens tilbud.

Aalborg Kommune: Man har kørt processen med PLO. Løsningen er afprøvet på tre plejecentre, et bosted, et handicaptilbud og et akuttibilbud. Afprøvningen gik godt på to plejecentre, men på det tredje, var plejehjemslægen ikke umiddelbart interesseret og vil hellere bruge løsningen ad hoc. Der er endnu ikke lavet rigtige videokonsultationer. Testen på handicapområdet gik ikke så godt, fordi lægen skulle åbne en firewall. Man vil gerne udvide afprøvningen lidt og forsøger at række ud til lægerne i Aalborg Kommune ved at tilbyde support.

Lone fortalte, at man på sidste styregruppemøde blev enige om at udsende central information til læger via PLO.

Lone præsenterede statistik på videokonsultationer via KontaktLæge app'en. Tallene er fra PLSP. Lone arbejder på at få statistik vist i VDX.

3 Status og tilbagemeldinger på implementeringsdokumenter v/Lone Høiberg (drøftelsespunkt)

På sidste møde gennemgik vi alle implementeringsdokumenterne. Dokumenterne er tilgængelige på MedComs hjemmeside <https://www.medcom.dk/projekter/kontaktlaege/implementeringsstoette>

Tre af dokumenterne har krævet et særligt printervenligt udtryk og format, og der er lavet printervenlige versioner af:

- Pårørende info
- Pixi til slutbrugeren Android
- Pixi til slutbrugeren IOS

Aktuelt er der ikke rettelser eller input til de udarbejdede dokumenter. Send gerne en mail til Lone, hvis der opstår behov for tilretning af dokumenterne.

4 Evaluering v/Karina Møller Lorenzen og Lone Høiberg (beslutning)

Lone fremlagde formål, metode og tidsplan for evalueringen. Fokusgruppeinterviews og spørgeskemaundersøgelse gennemføres i september/oktober 2021. På brugergruppemøde d. 11. november præsenteres gruppen for et udkast til evalueringsrapporten. 17. november modtager brugergruppen evalueringsrapporten til kommentering og skal senest d. 24. november afleverer kommentarer. Evalueringsrapporten forventes godkendt på styregruppemøde d. 13. december.

Brugergruppen forventes at hjælpe med at udpege praktiserende læger og medarbejdere i kommunerne, der kan deltage i interview.

Der afholdes ikke fokusgruppeinterview med kommuner der ikke har taget KontaktLæge app'en i brug, de vil i stedet for modtage et spørgeskema.

Brugergruppen havde med mødeindkaldelsen modtaget spørgeskemaer og interviewguides. På mødet gennemgik brugergruppen de enkelte spørgeskemaer og interviewguides, og følgende kommentarer/ønsker om tilretning blev noteret:

- Gennemgang af spørgeskema til de praktiserende læger (se bilag 3.1)
 - a) Kommunens social- og sundhedsfaglige personale: Annette bemærker, at der i aftalen står sundhedsprofessionelt personale og læger, hvilket gør det usikkert, om socialområdet kan være med i det. Lone undersøger, og udsender information sammen med referatet.
 - b) Generiske tekst i alle spørgeskemaer og interviewguides - undgå "ladede" udtryk.
 - c) Det kan være relevant at spørge lægerne, om de bruger MinLæge app'en, så der dannes et indtryk af, om de bruger video og hvor ofte.
 - d) Det er bedst, at det er datakonsulenterne, der finder ud af, hvem der skal deltage i evalueringen. MedCom gør mail og spørgeskemalink klar og sender det til datakonsulenterne. Lone sender praksisliste til datakonsulenterne.
 - e) Samarbejde med kommunen: Omformulering af kategorierne, så de bliver mere neutrale.
- Gennemgang af spørgeskema til kommuner (se bilag 3.2)
 - a) Fritze spørger, hvorfor der er forskel på antallet af videokonsultationer i de to spørgeskemaer. Det bliver rettet.
 - b) Britt spørger, om der skal differentieres i faggrupperne, så man kan se, om nogle bedre kan bruge det end andre.
 - c) Under oplæring: Specificer med holdundervisning og sidemandsoplæring.
 - d) Tekniske devices: Andet slettes og IOS og Android specificeres.
 - e) Transporttid tages ud.
 - f) Samarbejde: Se om det skal være de samme spørgsmål som dem til lægerne. Gør spørgsmålene mere konkrete.

- Gennemgang af interviewguide til de praktiserende læger (se bilag 3.3)
 - a) Praksis ved ikke, hvor mange videokonsultationer, de har afholdt. Spørgsmålet ændres til, om det er et hverdagsværktøj.
 - b) Spørgsmål tilføjes: Til hvilke borgere vurderer I, at videokonsultationer med egen læge giver mening
 - c) Spørgsmål om brug af kø-funktionen – arbejdsgange omkring dette.
 - d) Samarbejde med flere kommuner: Mere relevant i fokusinterviews. Slettes?
 - e) Hvilke borgere rettes til hvilke symptomer eller ydelser er det godt at bruge video (husk at tjekke med FSIII).

- Gennemgang af interviewguide til kommunerne (se bilag 3.4)

- a) Tidstro hjælp eller support ændres til rettidig.
- b) Fordele og ulemper: Skal eventuelt omformuleres.
- c) Oplæring – alt er digitalt og ikke papir.

- Overordnede gennemgang af spørgsmål til kommuner, som ikke anvender KontaktLæge app'en.

- a) Hvem skal spørges: Lederne af de enkelte områder.
- b) Føler du dig godt informeret om KontaktLæge app'en.

- Gennemgang af Postkort/spørgeskema til borgeren - Vurdér din videokonsultation.

- a) Omsorgs- og plejepersonale skal ændres ift. aftalen, sundhedsprofessionelle.
- b) Hvad fungerer mindre godt: Sættes det op på en anden måde, fx 1-5 + kommentarfelt.
- c) Billedkvalitet: Der er forskel på, om man anvender telefon og tablet - teksten skal ikke være for tæt.

De modtagne kommentarer/rettelser til spørgeskemaer og interviewguides indarbejdes i dokumenterne og udsendes til brugergruppen igen med referatet. Lone opfordrer til, at det vurderes, om mængden af spørgsmål er for stor.

Information til pårørende til plejehjemsbeboer. Der spørges til, om der kan ligge pårørende information i lægens venteværelse. Det vurderes at være for tidligt, at lægge informationen ud. Der bliver udarbejdet en vejledning, der på sigt kan lægges i lægens venteværelse.

5 Ændringsønsker (beslutning)

Brugergruppen gennemgik ændringsønskelisten med følgende kommentarer/beslutninger:

- a) Åben/lukket/ferie: Der kommer en tidsplan.
- b) Sikkerhed: Forkert patient til rigtig læge. Lone spørger kommunen, om det er et tænkt eksempel eller rigtigt.
- c) Log af knap er forsvundet. Trifork ser på at genetablere knappen. Lone undersøger, hvornår knappen er genetableret og melder tilbage til gruppen. Forventeligt vil problemet være løst medio juni 2021.
- d) Opdelt venteværelse: Hvad tænker styregruppen, når de siger, at der skal være flere på? Lone tager den med til næste styregruppemøde i juni.
- e) Regionale botilbud: Per kigger på, hvor stort behovet er i regionen. Det kræver en tilretning, fordi den regionale anvendelse af KontaktLæge app'en skal knyttes til regionens AD. For nuværende er den tilknyttet kommunens COMBIT Context Handler. Hvis det giver mening at få regionens botilbud med, så skal vi se på, hvilke ændringer det kræver. Lone indhenter pris.
- f) Ændringsønskerne skal prissættes.

6 Eventuelt

Næste møde afholdes torsdag d. 9. september 2021.