



Center for Innovativ Medicinsk Teknologi

OUH
Odense Universitetshospital
Svendborg Sygehus

SDU 
SYDDANSK UNIVERSITET

Evaluering Kontakt Læge-app

Ida Wagner og Lise Kvistgaard

Evaluering

Kontakt Læge -app

Indhold:

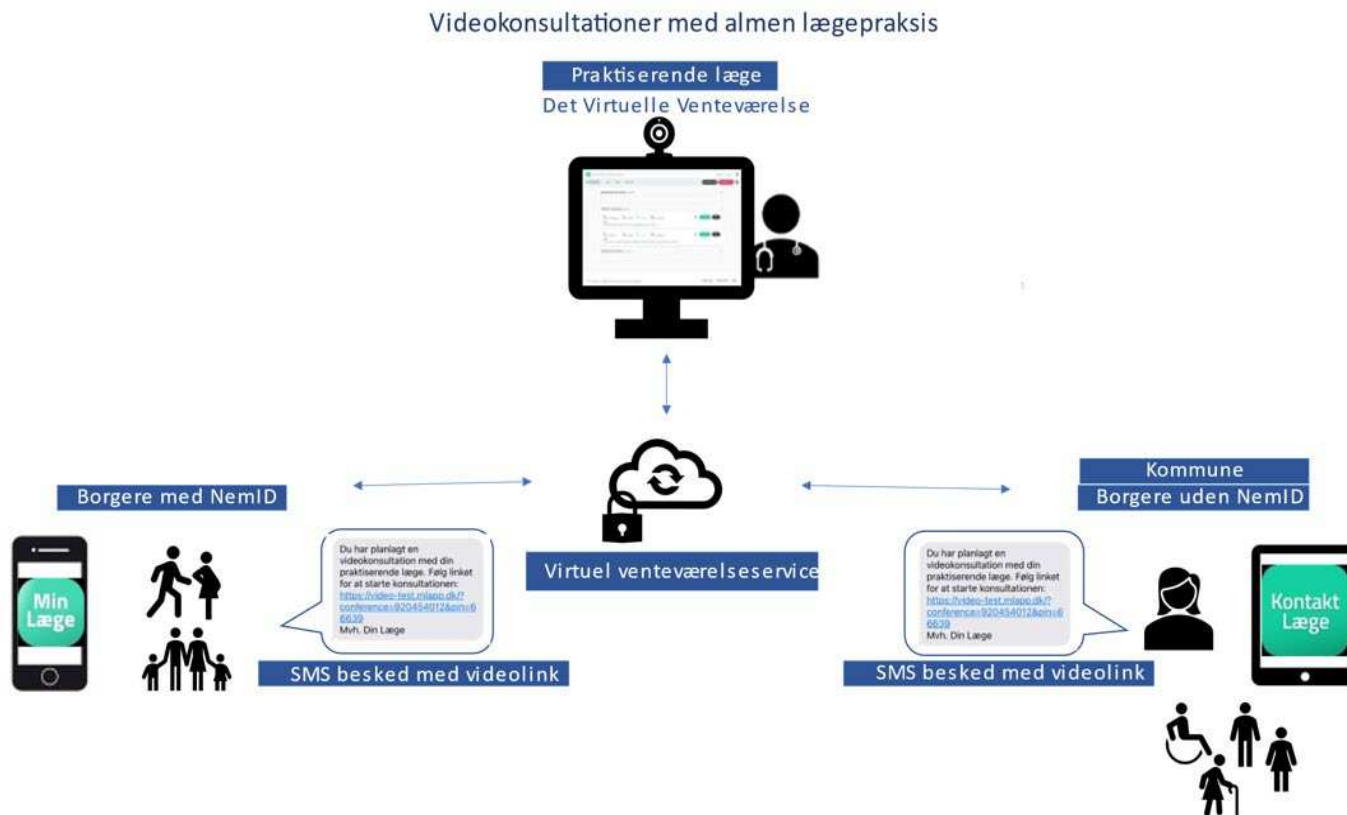
- Baggrund
- formål
- Metode
- Udvalgte resultater
- Spørgsmål?



medcom

 **CIMT**
Center for Innovativ Medicinsk Teknologi

Baggrund



- Videokonsultationer via Min Læge - og Kontakt Læge-app idriftsat i 2020
- Målgruppe Kontakt Læge-app:
 - Borgere tilknyttet kommunen
 - Ofte kognitive udfordringer som fx demens
 - Ofte fysiske udfordringer
 - Kan være psykiske begrænsninger

=> Udfordret i fysisk fremmøde / har brug for støtte til at forstå og udtrykke sig over for lægen

Formål

Kontakt Læge-app tjener det formål, at sårbare og udsatte borgere kan få hjælp fra en kommunal medarbejder til at benytte den praktiserende læges tilbud om en videokonsultation

Evalueringsens formål er at opsamle og beskrive de erfaringer og resultater, der er opnået i forbindelse med brug af videokonsultationer via Kontakt Læge-app i projektperioden januar 2021 - december 2022

Metode

MAST (Model for Assessment of Telemedicine)

Beskrivelse af patientgruppen og teknologi

Sikkerhed

Effekt

Borgerens/patientens perspektiv

Økonomi

Organisation

Jura og etik

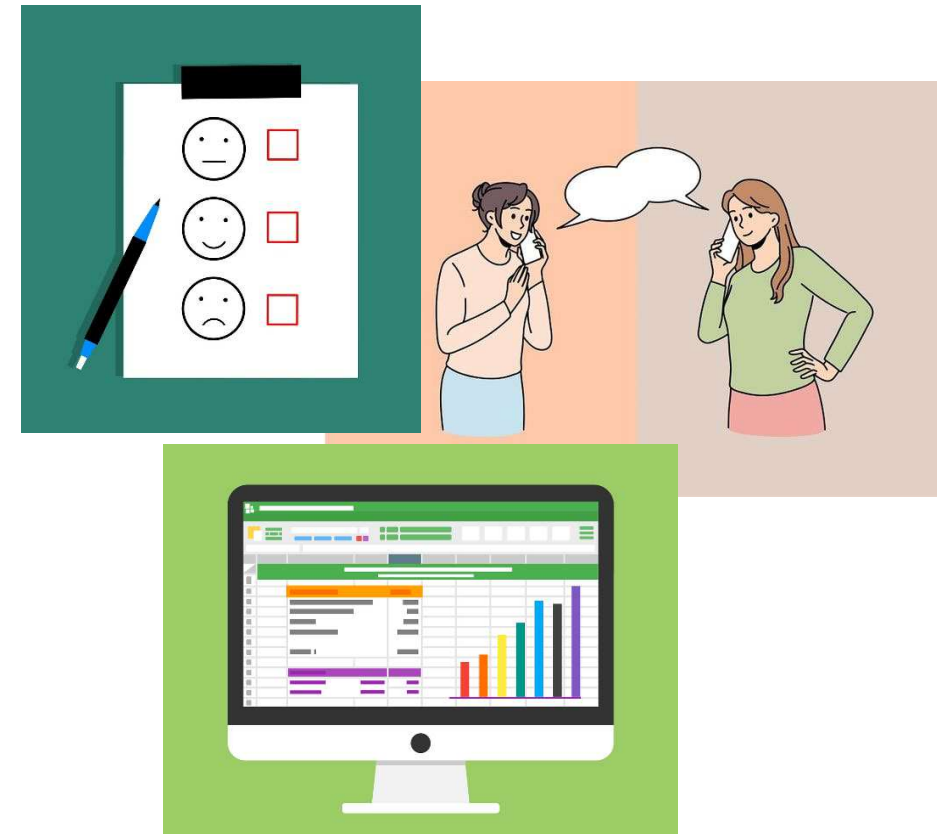
Metode

Undersøgelse af slutbrugers oplevelser:

- Spørgeskema (163 besvarelser)
- Interviews (10 interviews)

Undersøgelse af anvendelsesgrad:

- Monitoreringsdata



Resultater

I hvilket omfang Kontakt Læge-appen bliver anvendt af kommuner og praktiserende læger

Slutbruger gruppe	Anvendt 1-4 gange	Anvendt 5-9 gange	Anvendt 10-15 gange	Anvendt mere end 15 gange	Aldrig anvendt
Kommunal (n=98)	36 %	18 %	2 %	1 %	43 %
Lægepraksis (n=65)	40 %	8 %	3 %	5 %	45 %

Anvendelse af Kontakt Læge-app blandt respondenter i hhv. kommuner og i lægepraksis. Kilde: elektronisk spørgeskema

Resultater

I hvilket omfang Kontakt Læge-appen bliver anvendt af kommuner og praktiserende læger

Region	Kommunalt område	Jobtitel	Anvendelse
Nordjylland	Sygepleje	Hjemmesygeplejerske	3 gange
Midtjylland	Akutteam	Akutsygeplejerske	2 gange
Syddanmark	Sygepleje	Social og Sundhedsassistent	1 gang
Syddanmark	Bosted	Sygeplejerske	3-4 gange
Sjælland	Midlertidige plejepladser	Sygeplejerske	Anvender jævnligt

Baggrundsoplysninger og anvendelsesgrad blandt informanter i kommunen. Kilde interviews

Region	Jobtitel	Anvendelse
Region Syddanmark	Praktiserende læge	Anvender det tit
Region Hovedstaden	Praktiserende læge	Anvendt 3 gange
Region Sjælland	Praktiserende læge	Anvendt 2 gange
Region Midt	Praktiserende læge	Anvendt 10-15 gange
Region Midt	Praktiserende læge	Anvender kun til plejehjem

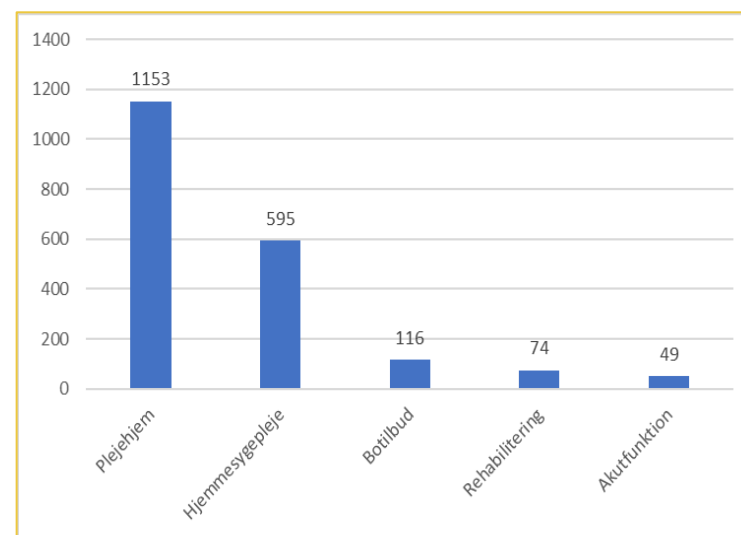
Baggrundsoplysninger og anvendelsesgrad blandt informanter, praktiserende læger. Kilde interviews

Resultater

I hvilket omfang Kontakt Læge-appen bliver anvendt af kommuner og praktiserende læger

- 41 kommuner og 238 lægepraksis har taget Kontakt Læge-app i anvendelse pr. 31.12.22
- Projektmålet for perioden var 60 kommuner og 700 lægepraksis

1.dec. 2020-31. dec. 2022	Antal Kommuner	Antal Lægepraksis	Antal Videokonsultationer
Region Hovedstaden	8	30	109
Region Syddanmark	11	62	738
Region Midtjylland	14	107	705
Region Sjælland	5	14	297
Region Nordjylland	3	25	138
I alt	41	238	1.987



Videokonsultationer fordelt pr. område. Kilde PLSP.

Antal kommuner og lægepraksis fordelt pr. region, der anvender Kontakt Læge-app. Kilde PLSP.

Resultater

Kommunale medarbejders og praktiserende lægers holdninger til og erfaringer med videokonsultationer via Kontakt Læge-appen.

Teknikken:

- ✓ Fungerer stabilt
- ✓ Nemt at anvende/brugervenligt
- ✓ Tilfredsstillende kvalitet

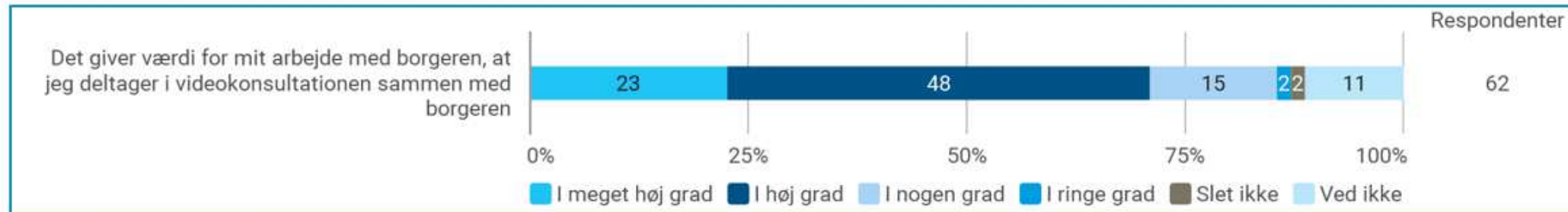
"Det havde været godt med oplæring, men appen er ikke raketvidenskab. Det er brugervenligt, selvom man ikke har fået formel oplæring." (K2)

Resultater

Kommunale medarbejders og praktiserende lægers holdninger til og erfaringer med videokonsultationer via Kontakt Læge-appen.

Anvendelse

- ✓ Relevant at den kommunale medarbejder kan deltage
 - ✓ (Høj/meget høj grad kommuner: 89% og læger 81%)
 - ✓ Facilitere, støtte og følge op
- ✓ Giver værdi for arbejdet med borgeren



Kommunale respondentes vurdering af om videokonsultationer giver værdi.

- Få læger angiver et tættere samarbejde med kommunen omkring borgeren
 - (høj/meget høj grad =8%, i ringe grad/slet ikke=59%)
 - Ikke fuldt integreret, fin tilgængelighed til fysisk konsultationer, i forvejen godt samarbejde

Resultater

Kommunale medarbejderes og praktiserende lægers holdninger til og erfaringer med videokonsultationer via Kontakt Læge-appen.

Patienten

- ✓ Mulighed for hurtigere kontakt til lægen
- ✓ Patienten er tryk og problemstilling kan håndteres
- ✓ Mulighed for at se en sårbar patientgruppe

*"Den ene borger **ville ikke være kommet til lægen**, fordi hun ikke har nogen pårørende og har ikke kognitive og fysiske kompetencer til at komme til lægen. Det var et sår, som lægen skulle se. Ud fra det, som lægen så på video, blev der lagt en behandlingsplan. Det havde ikke været muligt ellers for lægen skal se såret for at give en behandlingsplan." (K1, hjemmeplejen)*

Resultater

Organisatoriske aspekter ved brugen af Kontakt Læge-appen.

Kommunale medarbejdere

- Tid og organisering er væsentlige faktorer
 - Oplevelse afhænger af det aktuelle plejetilbud



*”Umiddelbart er det tidsmæssigt kun en ekstra opgave, hvis vi skal deltage i videokonsultationer. **Det vil lægge mere tid til.**” (K3, hjemmesygeplejen)*

*Jeg oplever, at det som oftest fungerer rigtig fint, men modsat at borger selv tager til egen læge, skal vi nu som plejepersonale **finde en tid** til dette. Det er jo desværre heller ikke gratis. (Kommentar spørgeskema kommunen)*

*”Nogle gange er det ikke forsvarligt at sende en borger afsted alene til lægen, her må personalet følge med. **Der sparer appen tid** ift. at gøre borgeren klar og følge med. Man er måske væk 2-2,5 time for der er også kørsel frem og tilbage.” (K5, midlertidigt botilbud)*

Resultater

Organisatoriske aspekter ved brugen af Kontakt Læge-appen.

Kommunale medarbejdere

"Har brugt enormt lang tid på at vente i "venteværelset". Op til 20-25 min., hvilket er meget at trække ud af arbejdsdagen." (kommentar spørgeskema)

"Det er ikke altid, at lægen er til stede på det aftalte tidspunkt, hvilket er tidskrævende for os og borger, har prøvet at vente i 20 min før lægen kom på, og det er lang tid, når vi også har andre besøg på planen." (kommentar spørgeskema)

"Der er oftest ventetid på at komme igennem til konsultation op til 15-20 min." (kommentar spørgeskema)

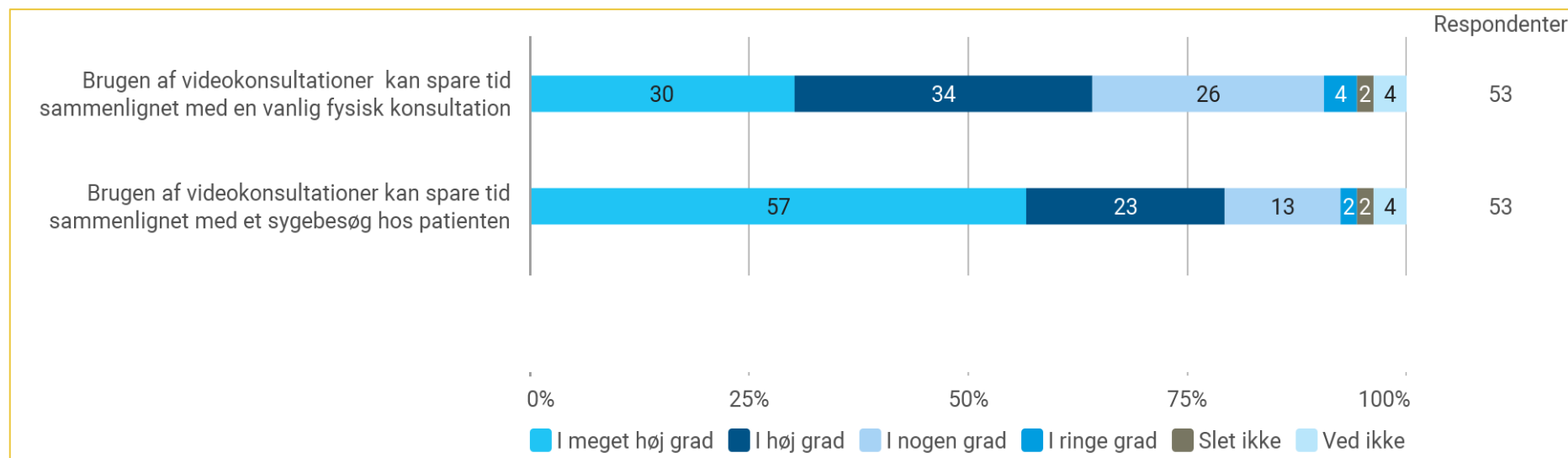


Resultater

Organisatoriske aspekter ved brugen af Kontakt Læge-appen.

Praktiserende læger

➤ Tid og organisering er væsentlige faktorer



Lægerespondenters vurdering af ressourceforbrug ifm. videokonsultationer.

- Kortere og mere fokuserede konsultationer
- Risiko for ekstra tid til tekniske udfordringer

Diskussion

Umiddelbart en brugbar løsning, hvorfor så så lav anvendelsesgrad?

*"Der har været personale på plejehjemmene og bostederne, der ikke har haft kendskab til det."
(PL4)*

"Chancen for at få et plejepersonale i røret, der nogensinde har brugt Kontakt Læge-appen, den er nul!" (PL2)

"Du må gerne citere mig for, at jeg ville ønske, at kommunerne gjorde mere ud af at komme ud over stepperne med det her." (PL1)

"Det største problem er at få læger er på, så er det svært at få implementeret ordenligt i sygeplejegruppen, når det næsten aldrig kan lade sig gøre." (kommunal respondent)



Diskussion

Hvordan oplevede slutbrugerne introduktionen til appen?

”Appen var installeret for mig, og så fandt jeg nogle vejledninger – måske i en gammel mail? – om, hvordan man logger ind.” (K1)

”Der kom vist en mail ud på et tidspunkt med information. Men jeg har primært lært det ved at prøve mig frem.” (K5)

48 pct. af respondenterne i kommunerne angiver ingen oplæring.

*”Brugerfladen gør det let at bruge [appen, red.], men man skal **huske at løsningen findes**. Bevidsthed om funktionen skal være til stede både i lægehus og kommuner.” (K2)*



Opsummering

- Stabil og meningsfuld løsning for slutbrugere
 - Mulighed for at se særligt sårbare borgere/patienter
 - Tidsbesparende for læger
 - Tidsbesparende for kommunalt personale på plejehjem og botilbud, MEN stor spildtid ved ventetid i det virtuelle venteværelse
-
- Lav anvendelsesgrad i projektperioden
 - Kræver indsats at øge bevidsthed om appens eksistens

Spørgsmål?

