



**Mødetitel** 12. Brugergruppemøde i Kontakt Læge projektet

**Mødedato** 11. april 2024

**Tidspunkt** 12:30-14:00

**Sted** Teamsmøde

**Deltagere** Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden  
Caroline Kaas Nørregaard, Region Hovedstaden  
Catharina Kusk, Region Midtjylland  
Heidi Lindholt, Region Midtjylland  
Katrine Hye-Knudsen, Københavns Kommune  
Casper Juul Jensen, Slagelse Kommune  
Annemarie Selchau Poulsen, Slagelse Kommune  
Kenneth Krogsgaard, Esbjerg Kommune  
Andreas Bregendahl Jürgensen, Odense Kommune  
Birgitte Klöcker Johansen, Silkeborg Kommune  
Karina Søndergaard, Holstebro 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  
11.04.2024

**Afbud:** Britt Kronbøge, Esbjerg Kommune  
Majbritt Grabas Kruse, Region Syddanmark  
Louise Gordon Vejlø, Region Nordjylland  
Karin Juhl, Favrskov Kommune  
Thomas Søndergaard, Aalborg Kommune  
Hanne Marsner, Københavns Kommune  
Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune  
Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune  
Miranda Louise Kleban, Esbjerg Kommune  
Tina Klejs Skøtt, Herning Kommune  
Mie Klarsø, Herning Kommune  
Jonas Mølbach Philipsen, Herning Kommune  
Louise Lassen, Vesthimmerlands Kommune  
Henrik Vind, Silkeborg Kommune  
Sebastian Hjerrild Holm, Aalborg Kommune  
Kaj Christensen, Aalborg Kommune  
Lærke Steensberg Smith, PLO

---

## Referat:

### 1 Velkomst og præsentation

Mødet startede med en kort præsentationsrunde.

Følgende medlemmer er udtrådt af gruppen:

- Fritze Flink, Region Sjælland
- Thomas Steen Nielsen, Region Sjælland
- Gry Stie, Region Midtjylland
- Sebastian Hjerrild Holm, Aalborg Kommune

Nanna fra Vesthimmerlands Kommune er på barsel og Louise har taget over i perioden.

Lone præsenterede dagsordenen, hvortil der var en ændring, idet Lærke Steenberg var forhindret i at deltage i mødet med sit oplæg.

Dagsordenen blev godkendt.

## **2 Anvendelse af Kontakt Læge-app v/ Annemarie Selchau Poulsen, Slagelse Kommune**

Annemarie, der er centersygeplejerske på to plejecentre i Slagelse Kommune fortalte, hvordan man her anvender Kontakt Læge appen. Følgende blev noteret:

- Lægen der er tilknyttet det ene plejecenter, foretrækker at have videokonsultation med centersygeplejersken på daglig basis på et forudbestemt tidspunkt.
- På det andet plejecenter foretrækker den tilknyttede læge, at videokonsultationen foregår en gang om ugen (onsdage) på et forudbestemt tidspunkt. Kommer fysisk i plejecenteret hver anden torsdag.
- Hvis konsultationen drejer sig om morfika, kræver det, at lægen ser patienten fysisk. Ved anden konsultation bruges Kontakt Læge appen ofte, fx til sår.
- Nyt personale oplæres i brug af appen og alle medarbejdere er fortrolige med at bruge løsningen.
- Hvis appen ikke virker, sender lægen et sms-link. Lone kommenterede, at dette giver god mening, da sms-løsningen netop skal bruges, hvis ikke det er muligt at bruge Kontakt Læge eller Min Læge apps.
- Det er også muligt at have en videokonference med lægen uden borgeren. Andreas sagde, at man også i Odense kommune i nogle tilfælde har videokonferencer uden borgeren.
- Lone spurgte, om alle faggrupper kan bruge Kontakt Læge appen? Som udgangspunkt ja, men lægerne vil helst tale med en sygeplejerske.
- Kontakt Læge-appen sparer lægens tid – en videokonference tager i de fleste tilfælde 10-15 minutter, og i sjældne tilfælde 30 minutter.
- Karina fortæller, at plejehjemslægen er fysisk på plejehjemmet hver anden gang og der planlægger, de virtuelle besøg.

## **3 Siden sidste møde**

Kontakt Læge-app er bevilliget midler fra Sundhedsministeries pulje "Mere behandling hjemme". Midlerne skal bl.a. bruges til en analyse med det formål at skabe grundlag for et samlet roadmap over udviklingstiltag, der skal højne brugen af video mellem almen praksis og kommunerne.

- Guiden til Kontakt Læge-app blev kort efter mødet klar og den generiske vejledning opdateret. Lone har efter mødet udsendt guide og vejledning til brugergruppen. De opdaterede dokumenter er lagt på MedComs hjemmeside: [Implementeringsstøtte - MedCom](#)

- Catharina har gjort opmærksom på projekt, hvor Forskningsenheden for almen praksis i Aarhus undersøger, hvad der sker med kommunikationen, når den praktiserende læge bruger video. Tidligere forskning har vist høj brugertilfredshed med videokonsultationer, men der mangler en forståelse af, hvordan kommunikationen påvirkes, når lægen ikke sidder over for patienten i konsultationslokalet. De ønsker at evaluere optagede fremmøde- og videokonsultationer til evaluering af kvaliteten af læge-patient-kommunikation. De evaluerer ud fra 50 videokonsultationer og 50 fremmøde-konsultationer.
- MedCom 13 projektet Borgerrettet video er startet op og har fokus på kommunernes anvendelse af VDX, herunder integration i kommunernes fagsystemer. Man vil i projektet hjælpe kommunerne, så det bliver nemt at have et skærmbesøg fra eget fagsystem. Projektet vil også have fokus på enhedsregistrering af de devices, som kommunen udleverer til borgere, så det bliver nemt for personalet at lave et videoopkald til borgeren. Indtil videre er der kontakt til Systematic, og der er også en dialog med KMD. Det er desuden et ønske, at få socialområdet og arbejdsmarkedsområdet med. Lone informerer brugergruppen yderligere, sådan som projektet skrider frem.

#### **4 Kontakt Læge-app fremadrettet v/Lone Høiberg, MedCom**

- I løbet af 2024 gennemføres en analyseproces, hvor MedCom, KL, udvalgte kommuner, PLO og leverandørerne kigger på, hvordan videokonsultationer mellem borger, lægepraksis og kommuner bedst understøtter arbejdsgangene, og får udarbejdet et samlet roadmap for udviklingstiltag i Kontakt Læge appen med tæt sammenhæng til de praktiserende lægers øvrige videoløsninger. Herudover, skal analysen gerne pege på funktionaliteter, som sikrer en enkel arbejdsgang for videokonsultationer. Det er vigtigt, at appen understøtter arbejdsgangene.
- Analysen vil desuden se på tværsektorielle videokonferencer.
- Det blev påpeget af gruppen, at hvis lægen bruger sms-løsningen, kommer det ikke med i statistikken. Brugergruppen efterlyser statistik på de videokonsultationer, der afholdes via sms-løsningen. Det er vigtigt at få tal for videokonsultationer med lægen. Jonas har fortalt, at man i Herning kommune mest bruger sms-løsningen, og dette er som sagt ikke synligt i statistikken. Hvis lægerne ender med at vælge sms-løsningen, vil det få konsekvenser i Odense kommune, hvor man har en høj implementering af Kontakt Læge appen i hjemmeplejen. Man kan desuden ikke modtage sms-link på en iPad uden der er tilknyttet en iPhone, dette er en Apple beslutning. Tilbagemeldingerne fra gruppen tager Lone med videre til PLO og analysearbejdet.

#### **5 Bordet rundt v/alle**

- Region Hovedstaden  
Der er ikke sket så meget nyt ift. Kontakt Læge appen. Henrik og Kathrine skal mødes i uge 17 for at lave en plan for vejen fremad. Det er aftalt med PLO, at brugen af appen skal fremmes. Caroline efterspørger undervisningsmateriale.
- Københavns Kommune  
Der er udsendt spørgeskema om erfaringerne med Kontakt Læge appen til plejehjem og 5 områdedere. Umiddelbart har der ikke været problemer med appen, men anvendelsen er beskeden. Afventer opdateret undervisningsmateriale, hvorefter man vil slå et slag for appen igen. Der er ikke nogen efterspørgsel på den, så det er svært at vurdere behovet. Der er

desuden velfungerende lægeordninger med plejehjemmene. Katrine har haft møde med Andreas, for at høre om Odense Kommunes erfaringer.

- Slagelse Kommune  
Situationen er status quo, der er høj anvendelse af lægeklinik i Korsør. Man opsøger ikke plejecentre og bosteder for at få dem til at gå i gang med Kontakt Læge appen. De skal selv have et ønske om at gå i gang. Kontakt Læge er med på områdeledermøderne hver måned.
- Odense Kommune  
Det kører stille og roligt – måske lidt for roligt, hvis man kigger på statistikken. Kan også være pga. møder via sms-link, som ikke optræder i statistikken. Hvis man ikke kommer igennem, så tæller opkaldet heller ikke med i statistikken.
- Esbjerg Kommune  
Der sker ikke så meget ift. Kontakt Læge appen. Sms-løsningen bliver brugt meget intensivt.

Holstebro Kommune

Status quo. Plejehjemmene har pc'er og kun en enkelt mobil. Har bagom numre til lægerne.

- Region Midtjylland  
Praksiskonsulenten har haft møde med plejekonsulenterne. Plejeboligerne er rigtig godt dækket ind af plejehjemmene. Der er et mørketal, fordi rigtig mange bruger sms-løsningen. En læge har fortalt, at de ønsker, de kan åbne det virtuelle venteværelse for kun én patient, så ikke alle patienter pludselig står i kø til en videokonsultation.

Lone siger, at statistikken vokser meget langsomt. Hører sporadisk fra en kommune, der ønsker at komme i gang med appen.

## 6 Kontakt Læge-app formidling til kommunerne v/ Lone Høiberg

Det er muligt at se statistikken her: <https://medcom.dk/statistik/kontaktlaege/>  
Alle vejledninger inkl. guide til Kontakt Læge-app findes på MedComs hjemmeside under implementeringstøtte og vejledninger: <https://medcom.dk/projekter/kontaktlaege/implementeringsstotte/>

Support-oplysninger her: <https://medcom.dk/projekter/kontaktlaege/support/>  
FAQ: <https://medcom.dk/projekter/kontaktlaege/faq-vedr-kontaktlaegeappen/>

[KL's hjemmeside: Digitale it-løsninger i sundhedssektoren \(kl.dk\)](#)

Vi fik ikke drøftet, om der er andre placeringer, hvor det er relevant og intuitivt at søge oplysninger om Kontakt Læge-app for kommunerne. Følger op på næste møde.

## 7 Ændringsønsker (Drøftelsespunkt)

Der har været en release af Kontakt Læge-app ultimo februar 2024. Den nye version indeholder ny funktionalitet, samt generelle forbedringer.

- Der vises en besked til kommunens medarbejder via Kontakt Læge-appen, fx hvis der er tekniske problemer.

- Kommunens medarbejder kan indtaste arbejdsmobilnummer, så lægen kan ringe op, hvis der fx er forringelse af lyd / billede eller anden ustabilitet.
- Mindre rettelser og forbedringer i appen.

Stillbilleder genoptages: På sidste møde blev det besluttet, at ændringsønsket vedr. mulighed for at tage stillbillede kunne lukkes, da der kommer en ny korrespondancemeddelelse (KM), hvor man kan vedhæfte filer. Katrine spurgte, hvordan man forholder sig ift. journaliseringspligten. Dette skal afklares. Karina sagde, at de har gode erfaringer med Plejenet. Alle der er oprettet i Plejenet kan gå ind og se på billeder af fx sår. Billedkvaliteten er god. Merete Hartung ved en del om Plejenet. Ønsket sættes på listen igen.

### **8 Evt.**

Næste møde er onsdag, den 23. oktober 2024, kl. 12.30-14.00

Caroline sagde, at sms-løsningen er så attraktivt, fordi de kan bruge den uden at skulle åbne for venteværelset. Hvis man kun skal åbne venteværelset for den patient, man har en aftale med, og ikke hele venteværelset, så ville Kontakt Læge appen blive brugt meget mere.