



Intelligent indbakke

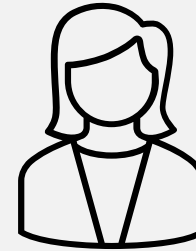
Status maj/juni 2024 - Interviews med pilotklinikkerne

Respondenter fra pilotklinikkerne



Praktiserende læge fra Greve, kvinde

Lægehuset har autohåndteret knap 200 rekvisitioner i perioden for dataudtrækket. Har brugt både "autosvar ved normal" og "arkiver ved aftale". Lægehuset har opsat de regler, vi har anbefalet.



Praksismanager fra Skærbæk, kvinde

Lægehuset har autohåndteret over 500 rekvisitioner i perioden for dataudtrækket, men har kun brugt "autosvar ved normal". Der er ikke opsat regler, hvorfor kun 9% er blevet autohåndteret.

Pilotklinikker, som er blevet kontaktet, men ikke er vendt tilbage:

Allehelgensgade lægehus – Har kun autohåndteret 7 i perioden for dataudtrækket. **Vorbasse Lægehus** – er stoppet som pilotklinik pga. udfordringer med 2 rekvisitioner på samme dag.

Tilfredshed med potentialet i intelligent indbakke

Begge de interviewede er glade for konceptet omkring intelligent indbakke, og kan se, at det kan være en hjælp i deres travle hverdag, at svar på normale prøver sendes automatisk og at det er muligt at arkivere svarene ved aftale.

“

*Der hvor det fungerer, så synes jeg, **at det er genialt**. Altså den indbakke er bare så lang, så hvis den kan blive kortere, så er det en hjælp.*

Praktiserende læge, Greve

”

Den største værdi er en kortere indbakke – og dermed den tid man kan spare i klinikken

Den intelligente indbakke hjælper med at organisere laboratoriesvar mere effektivt, hvilket resulterer i en kortere og mere overskuelig indbakke. Brugere er glade for, at de kan tage nogle valg der gør, at noget post automatisk sorteres fra, så de har mere tid til at fokusere på de vigtigste beskeder.

“

Altså det jeg er mest interesseret i, det er dem jeg vælger, skal forsvinde fra min indbakke, når patienten kommer til svar hos mig. Det er også fint, at de får et svar automatisk, at prøven var normal, fordi det letter jo den arbejdsgang, at jeg ikke skal kigge i min indbakke og svare på hundredstyten normale prøver.

Praktiserende læge, Greve

De [lægerne] kan spare noget tid ved, at de ikke skal bruge så meget tid på at kigge på deres indbakke. Det er lige præcis det [der giver værdi].

Praksismanager, Skærbæk

”

Niveauet af tryghed er forskelligt i de to klinikker, vi har talt med

Lægen i Greve nævner ingen utryghed ifm. brugen af intelligent indbakke. Hun bruger det så ofte, som hun kan. Og vil gerne bruge det endnu mere. Praksismanageren i Skærbæk fortæller modsat, at hun oplever nervøsitet og skepsis fra lægerne i den praksis, hun er tilknyttet.

Jeg vælger tit "arkiver ved aftale", når jeg kan se, at der er en aftaletid eller en svartid.

Praktiserende læge, Greve

Det er mest det der med om, at de selvfølgelig er nervøse for, at der er noget, der smutter, som de ikke får fingrene i. Det er det, de er mest bange for.

Praksismanager, Skærbæk

Trygheden kunne måske styrkes, hvis man opfordrede lægerne til at deltage på webinarer – således at der er mulighed for at stille helt konkret spørgsmål, der måske kan gøre dem mere trygge ved løsningen. Praksismanageren bruger ikke selv løsningen i dagligdagen, og stiller derfor sikkert andre spørgsmål.

Udfordringer med at forstå dele af flowet

Den praktiserende læge fra Greve beskriver en forventning om, at beskederne i hendes indbakke forsvinder af sig selv. Denne funktionalitet er dog ikke en del af intelligent indbakke, som i stedet har fokus på at sortere de beskeder fra, således at de slet ikke havner i indbakken i første omgang.

“

Altså jeg kan ikke helt se et system i det, hvornår det sker eller ej, ikke. Så nogle gange tænker jeg okay, jeg sletter den ikke, måske forsvinder det til i morgen, og så glemmer jeg den og kigger efter en uge eller fjorten dage, og så er de der stadigvæk.

Praktiserende læge, Greve ”

Undren over hvorfor nogle laboratoriesvar havner i indbakken, selvom regler er opsat

Lægen fra Greve forventer, at der er en regel sat op på gravides blodprøver (HIV, blodtype, Hepatitis B), men de havner alligevel altid i hendes indbakke. Der undrer hun sig over. Reglerne er sat op i samarbejde med EG, og hun har ikke selv været inde og rette i reglerne eller tjekke dem.

“

Altså de fleste [gravide] har jo negativ HIV og leverbetændelse-svar, ikke også. Og de er der stadigvæk i min indbakke.

Praktiserende læge, Greve

”

Opfølgning viser at reglerne er opsat korrekt. Enten skriver laboratoriet en anden tekst, end reglerne er sat op til (neg, negative, negativ) eller også er der udfordringer med autohåndteringen i systemet. Opfølgning sammen med lægen i Greve vil forhåbentlig give et svar.

Oplever udfordringer med 2 rekvisitioner

Når der er 2 rekvisitioner samme dag, opstår der udfordringer, fordi patienten kan modtage et svar, som fortæller, at alt er fint, på den ene rekvisition, og dermed forvente, at alle prøver er fine – selvom det kun er svaret på den ene prøve, der er kommet retur. Lægen i Greve har svært ved at forstå, hvad der sker, og derfor opleves det inkonsistent for hende.

“

Jeg forstår det ikke helt, så det er det, jeg siger, altså det er sådan for mig lidt inkonsekvent, hvad der sker.

Praktiserende læge, Greve

”

Fra september vil der blive kørt en ny funktion ud, hvor systemet kigger på, om der ligger flere rekvisitioner, inden et svar sendes ud. Dette vil løse udfordringen.

Lægen i Greve autohåndterer mange, men får stadig mange laboratoriesvar i sin indbakke

Indledningsvist kunne den praktiserende læge fra Greve mærke, at hendes indbakke blev kortere, fordi mange af prøvesvarene blev autohåndteret. Hendes fornemmelse nu er, at indbakken er tilbage på normalt niveau. Tal viser også, at 78 af 100 rekvisitioner, som er blevet markeret med "arkiver ved aftale", alligevel havner i hendes indbakke. Vi har derfor dykket ned i, om der reelt har været en stigning i svar, der havner i hendes indbakke, og hvad grunden til det er.

“

Det er jo meget mærkeligt, fordi altså de sidder jo hos mig til svaret og jeg vælger konsekvent kun den, tror jeg. Altså jeg prøver konsekvent kun vælger den funktion, når de har en aftale, jeg kan se, når jeg rekvirerer prøven. Det kan jo ske, men altså mange gange er det jo en uge efter...

Praktiserende læge, Greve

”

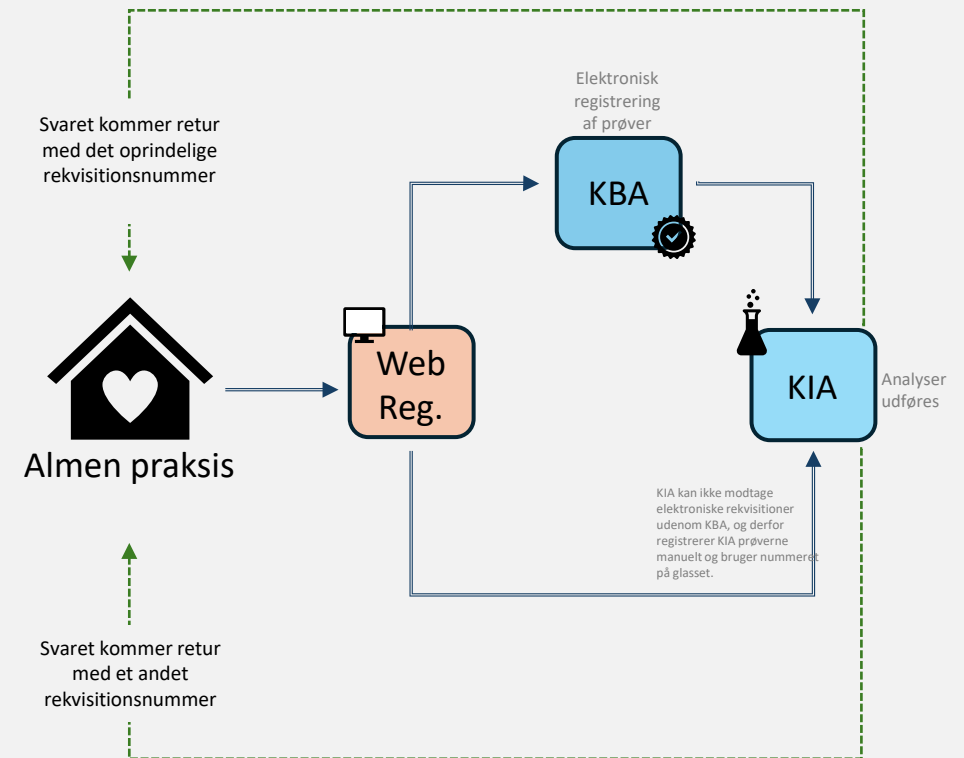
Opfølgning viser at for lægen i Greve, er systemet sat op til, at der kun skal ske en automatisk håndtering ved de patienter, hvor svaret er indenfor normalværdierne. Resten vil stadig havne i hendes indbakke. Se resultat af opfølgende arbejde på næste slide.

Opfølgende detektivarbejde viser...

Efter snakken med Hajnalka sendte hun 3 eksempler på gravidblodprøver, som mod forventning var havnet i hendes indbakke. Ved at dykke ned i disse 3 eksempler, fandt vi følgende:

- 2/3 af stikprøverne viste, at rekvisitionsnumrene ikke stemmer overens – denne problemstilling er vendt med KIA, som vil ændre arbejdsgang og derved undgå at omnummerere prøverne.
- 2/3 af stikprøverne viste, at laboratoriet sender svar retur, som intelligent indbakke endnu ikke kan håndtere ("sendt KIA" og "gruppe" fx) - disse svar tilføjes listen over svar, der skal autohåndteres uanset hvilken analyse de sendes på.
- 1/3 af stikprøverne er udenfor referenceværdierne ("a RhD neg"), hvorfor de ikke autohåndteres – denne indstilling har vi dog ændret sammen med Hajnalka, så disse svar på sigt vil blive "arkiveret ved aftale", hvis patienten har en aftale indenfor 10 dage.

Hvorfor stemmer rekvisitionsnumrene ikke overens?



Opfølgning efter at have løst lægens udfordringer: *Det kører generelt godt, indbakken er meget kortere.* Praktiserende læge, Greve

Skepsis i starten og frygt for at overse noget

Praksismanageren fra Skærbæk fortæller, at hun oplevede en indledende skepsis hos lægerne, da hun på et møde fortalte om den viden, hun havde fået på webinarer omkring intelligent indbakke. Hun oplever det som en frygt for at overse noget.

“

Det har også fungeret rigtig fint. Altså de [lægerne] var lidt skeptiske i starten over, hvor meget vi skulle åbne for det.

Det er jo egentlig bare det, at de jo i sidste ende sidder med ansvaret. Hvis de [lægerne] overser noget... det er jo i bund og grund det, man altid er nervøs for.

Praksismanager, Skærbæk

”

Autosvaret til patienterne er ændret, for at undgå misforståelser

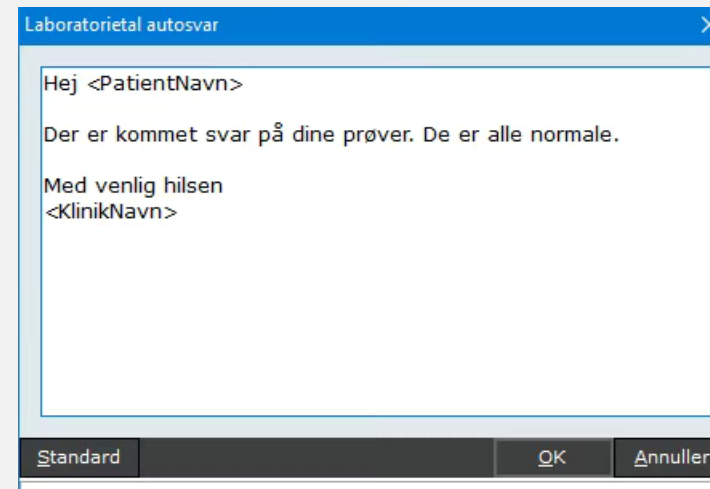
“

I starten var der også lidt i forhold til, hvad teksten [til patienterne] var. Men det har vi jo så fået justeret hen ad vejen. Altså den automatiske besked til patienten kunne være lidt misvisende. De kunne misforstå beskeden, selvom vi synes, det er skrevet fint. Men det har vi fået justeret hen ad vejen.

Praksismanager, Skærbæk

”

Beskeden er ændret til følgende:



Laboratorietal autosvar

Hej <PatientNavn>

Der er kommet svar på dine prøver. De er alle normale.

Med venlig hilsen
<KlinikNavn>

Standard OK Annuller

”Arkiver ved aftale” bruges ikke pga. manglende information om, hvad funktionen rummer

I Skærbæk bruger de udelukkende ”autosvar ved normal”, og har slet ikke brugt ”arkiver ved aftale”. Grunden er blandt andet en frygt for, hvad der sker, hvis patienten eller klinikken aflyser. Praksismanageren har altså manglet information om, hvilken funktionalitet der ligger i ”arkiver ved aftale”. En løsning kunne også være at navngive funktionen anderledes.

“

Praksismanager:

Jeg tror ikke, at de vil bruge ”arkiver ved aftale”, fordi at hvis tiden bliver aflyst eller noget andet, så er det galt.

Interviewer:

Hvis tiden bliver aflyst så bliver prøven eller svarene straks lagt i indbakken, hvis der ikke findes en tid, når svarene kommer, eller hvis tiden bliver aflyst eller patienten udebliver fra sin tid, så kommer svarene over i indbakken.

Praksismanager:

Det var jeg faktisk ikke klar over at. Jamen så tror jeg faktisk ikke, at de ville være så bekymrede heller...

”

Vi aftaler med praksismanageren, at hun går tilbage til klinikken med hendes nye viden, for at få lægerne endnu mere ombord.

Muligheder for optimering

Direkte ønsker fra respondenterne

- Burde dække mikrobiologi
- Personlige referenceværdier i forhold til diagnosekoder

Ønsker, som vi hører mellem linjerne

- Samlet lettilgængeligt overblik over opsatte regler i den enkelte klinik
- "arkiver ved aftale" kan måske med fordel skifte navn til noget i stil med "journaliser automatisk ved aftale", for at brugerne ikke får den opfattelse, at svarerne "forsvinder" ned i et arkiv.
- Lægerne skal opfordres til at deltage i webinarerne, så de kan få stillet de kritiske spørgsmål, de måske måtte have, så vi undgår, at de bliver utrygge ved at bruge systemet.