

Mødetitel 14. Brugergruppemøde i Kontakt Læge projektet

Mødedato 3. april 2025

Tidspunkt 12:30-14:00

Sted Teamsmøde

Deltagere Henrik Nørregaard, Region Hovedstaden
Caroline Kaas Nørregaard, Region Hovedstaden
Catharina Kusk, Region Midtjylland
Nicoline Bisgaard Møller, Region Midtjylland
Louise Gordon Vejlø, Region Nordjylland
Stine Brinkmann-Andersen, Region Nordjylland
Pernille Wehn, Region Sjælland
Hanne Marsner, Københavns Kommune
Casper Juul Jensen, Slagelse Kommune
Kenneth Krogsgaard, Esbjerg Kommune
Andreas Bregendahl Jürgensen, Odense Kommune
Maiken Bjerre Sørensen, Favrskov Kommune
Karina Søndergaard, Holstebro Kommune
Thomas Søndergaard, Aalborg Kommune
Preben Hilligsøe, Roskilde Kommune
Lene Tastrup, MedCom
Lone Høiberg, MedCom

Afbud: Annette Bonde Bertelsen, Esbjerg Kommune
Birgitte Klöcker Johansen, Silkeborg Kommune
Katrine Hye-Knudsen, Københavns Kommune
Titti M. Berge, Vesthimmerlands Kommune
Niels Vingborg, Roskilde Kommune
Steffan Skøde Kristensen, Esbjerg Kommune
Miranda Louise Kleban, Esbjerg Kommune
Henrik Vind, Silkeborg Kommune
Mie Klarsø, Herning Kommune
Jonas Mølbach Philipsen, Herning Kommune
Kaj Christensen, Aalborg Kommune
Louise Lassen, Vesthimmerlands Kommune
Anna Emilie Kankowski, Vesthimmerlands Kommune

MedCom
Forskerparken 10
5230 Odense M

Tlf: +45 6543 2030
E-mail: lta@medcom.dk
www.medcom.dk

03.04.2025

Referat:

1 Velkomst og præsentation

Lone bød velkommen til møde og herefter fulgte en kort præsentationsrunde.

Casper fra Slagelse Kommune stopper i gruppen og hans plads overtages af Pia Vennemoes Larsen

Lone præsenterede dagsordenen og denne blev godkendt.

2 Siden sidste møde

- Opfølgning på analyse fra OptimumIT
OptimumIT har udarbejdet en analyserapport, der belyser arbejdsgangene ift. tværsektoriel anvendelse af video, herunder Kontakt Læge appen. Analysen er bestilt af PLO. Analysen er godkendt i styregruppen for digital almen praksis. Lone ved ikke, hvor langt PLO er kommet med opfølgning på rapporten.
- Kort status på projektet Borgerrettet video
Projektet løber indtil den 31. december 2028. Der er indgået samarbejdsaftaler med EOJ-leverandørerne om VDX-integration til fagsystem. I projektet udvikles der enhedsregistrering af kommunens devices, så borgere får en simpel adgang til videokonsultation. Herudover udvikles der en webklient, som bl.a. kan bruges til holdtræning, hvor deltagerne kan se hinanden. En Aftale service skal gøre det nemt at tilføje en deltager til en mødebooking.
Der arbejdes aktuelt på en analyserapport ift. arbejdsgange vedr. borgerrettet video og tværsektoriel video, hvor borger deltager.
- Forskningsenheden for almen praksis i Aarhus har undersøgt, hvad der sker med kommunikationen, når den praktiserende læge bruger video. Catharina har gjort opmærksom på projektet. Der skrives to artikler, der har fokus på brug af videokonsultationer i forbindelse med hhv. de centrale kliniske studier og sundhedsvæsenet i Danmark.

Den første artikel er offentliggjort og kan læses her:

[Exploring implementation challenges of decentralized clinical trials: A qualitative study of policy stakeholder perspectives in Denmark - Ida Hestbjerg, Ditte Bonde Stanek, Ulrik Bak Kirk, Christa Thomsen, 2025](#)

Den anden artikel med titlen "Introducing video consultations in the healthcare system: a qualitative study exploring national stakeholder perspectives in Denmark", forventes at blive offentliggjort indenfor kort tid.

3 Bordet rundt v/alle

- Region Hovedstaden
Region Hovedstaden og Københavns Kommune har forsøgt at booste anvendelsen af Kontakt Læge appen. Der er dog ikke modtaget tilbagemeldinger på, om det har haft den ønskede effekt. Region Hovedstaden har ikke modtaget nye forespørgsler om appen. Noget tyder på, at løsningen endnu ikke er blevet implementeret i praksis. Der efterlyses tydelighed omkring, hvem der har ansvaret for at indkalde til videomøder.

Som et positivt eksempel blev Odense Kommune fremhævet, hvor implementeringen og den interne kommunikation omkring brugen af Kontakt Læge appen fungerer effektivt.

- **Københavns Kommune**
Københavns Kommune har en forvaltning til hhv. sundhedsområdet og socialområdet, hvilket gør det svært at aflæse statistikkerne om brugen af Kontakt Læge appen. Socialforvaltningen er lige kommet i gang.
Ansvar for implementeringen ligger både hos de praktiserende læger og kommunen.
Lone opfordrer til at deltage i KLU-møderne. Det er også vigtigt, at kommunen er tydelig i sin kommunikation til læger og medarbejdere ift. hvor og hvornår man starter op. Sidst men ikke mindst, er det vigtigt at få ledelsens opbakning.
- **Odense Kommune**
Andreas deltog på et stort ledermøde i januar måned, og havde her lejlighed til at nævne Kontakt Læge appen. Efter ledermødet har der været en lille stigning i anvendelsen.
Andreas nævnte en problematik ift. plejehjemslæger, som gennemfører videokonsultation med personale uden borgers deltagelse. De undersøger om det stemmer overens med den indgåede overenskomsttale.
- **Esbjerg Kommune**
Der er ca. 3 opkald om måneden, og statistikkerne viser også, at appen ikke bliver brugt.
VDX Sms-video bruges flittigt.
- **Slagelse Kommune**
Status Quo. Det er fortsat de to plejecentre, der står for de ca. 40 videokonsultationer om måneden. Slagelse Kommune var en af fyrtårskommunerne og på daværende tidspunkt var der interesse fra bl.a. bostederne. Pia er lidt i dialog om at skyde mere gang i appen.
- **Holstebro Kommune**
Der har været et møde med alle kommunens læger, hvor man talte om kommunikation. På mødet blev Kontakt Læge appen også nævnt som en kommunikationsløsning. Efter mødet har der været en lille stigning i anvendelsen.
- **Favrskov Kommune**
Der er et lille fald i anvendelsen, men plejecentrene ligger stabilt. Der er behov for en kommunikationsindsats igen. Der er et ønske om at komme i gang med socialområdet, men indtil videre sker der intet. Der er potentiale til at blive bedre.
- **Aalborg Kommune**
Efter en re-implementeringsindsats i efteråret 2024 er flere enheder kommet i gang med at anvende løsningen. Antallet af opkald er dog fortsat lavt, hvilket Aalborg Kommune vurderer bl.a. skyldes, at alle plejehjem har fast lægetilknytning. Det sikrer løbende lægefaglig opfølgning på de problematikker hos beboerne, som løsningen ellers kunne have været anvendt til. Derfor vurderes potentialet for anvendelse af appen også at være begrænset. I re-implementeringen blev Sygeplejen både introduceret til appen og SMS-løsningen, og derfor kan der være kontakter via SMS-løsningen, som ikke fremgår af statistikken.

- Roskilde Kommune
Roskilde Kommune skulle have været i gang i efteråret 2024, men ledelsen efterspurgte inden opstart en konsekvensanalyse og risikovurdering, som tog tid. Dette er nu på plads, og man er i gang med at underskrive databehandlersaftale og tilslutningsaftale med Trifork. I kommunen er der store forventninger til implementeringen.
Lone står gerne til rådighed, hvis der er behov for hjælp.
- Region Midtjylland
Der er ingen henvendelser fra lægerne. Lægerne bruger sms-løsningen via det virtuelle venteværelse. Vil gerne modtage statistik hvert halve år.
Catharina udtræder af gruppen og Nikoline indtræder.
- Region Syddanmark
Intet nyt.
Lone bemærker, at 1/3 af lægerne på et eller andet tidspunkt har været på Kontakt Læge appen.
- Region Sjælland
Intet nyt.
- Region Nordjylland
Der har været en enkelt henvendelse, hvor nogle medarbejdere i en kommune havde fået den forståelse, at de skulle logge ind med deres personlige MitID for at bruge Min Læge-appen. Fejltagelsen blev opklaret, lægeklinikken og kommunen fik testet at Kontakt Læge-appen virkede fint.

4 Releases i Kontakt Læge-app

Kombit Context Handler 2

Trifork har releaset Context Handler 2 i Kontakt Læge appen den 24. marts. For at øge sikkerhedsniveauet ift. personfølsomme oplysninger, kræves der nu 2-faktor godkendelse ved login. Lone spurgte, om brugergruppen havde kendskab til problemer med den nye Context Handler. Dette var ikke tilfældet.

Context Handler 1 blev udfaset den 31. marts 2025.

Redirect

Hvis lægen bruger sms-løsningen til et videomøde, så åbner linket nu automatisk op direkte i Kontakt Læge appen. Lone håber, at hun som resultat heraf, vil se flere videokonsultationer mellem kommune og lægepraksis i statistikkerne. Hvis en medarbejder ikke har appen på sit device, så åbnes videolinket via browser.

Lone undersøger, om man skal bruge 2-faktor ved redirect.

5 Implementeringsstøtte

Lone vil gerne revidere den tekniske vejledning til ver. 1.8. Følgende emner revideres eller tilføjes i den nye version. Se medsendte præsentation for yderligere oplysninger:

- Hvordan håndteres adgangsstyringen: Revideres med oplysninger om Kombit Context Handler 2.
- Databehandlersaftaler: Information om databehandlersaftale og tilslutningsaftale tilføjes. Ejer- og leverandørforhold præciseres.
- Test og support: Der tilføjes information om test og support.

Brugergruppen var enige i den forslåede revision af den tekniske vejledning.

Slagelse Kommune har ønsket at få en plakat til at huske medarbejdere på at bruge appen.

Lone spurgte, om der skal laves en plakat, som en del af implementeringsstøtte. Dette var der tilslutning til.

Plakaten lægges på hjemmesiden, så man selv kan printe den, men Lone hjælper også gerne med print og forsendelse, hvis det ønskes.

6 Ændringsønsker

- ID 12: Se både EOJ og Kontakt Læge
Picture in picture er udviklet
- ID 14: Stillbilleder
Det bliver muligt at vedhæfte filer i korrespondancemeddelelsen. Ønsket sættes for nuværende på hold, men kan genoptages hvis nødvendigt.
- ID27: Information fra læge til kommune/borger - **nyt**
En læge i Vesthimmerlands Kommune har efterspurgt, om det er muligt at sende information til kommune/borger.
Brugergruppen drøftede ønsket, og konklusionen blev, at der er en rammeaftale, der siger, at kommunikationen foregår ved brug af Medcom standarderne, så ingen grund til at sende information gennem for mange kanaler. Ønsket tages af listen.
- Deling af lægens åbningstider og fravær
De praktiserende læger kan i dag registrere åbningstider og ferie/fravær via en webapp.
Lone spurgte, om det vil være en fordel, hvis disse oplysninger også vises i Kontakt Læge appen. Dette kunne være relevant, da klinikker med flere ydernumre kan have forskellige åbningstider – ikke nødvendigvis standardåbningstiden kl. 8–16.

Brugergruppen drøftede hidtidig praksis samt, hvilke øvrige oplysninger det kunne være relevant at inkludere i appen:

- Bagomnummer: Klinikken har mulighed for at angive et bagomnummer pr. ydernummer.
- Oplysninger om fravær pr. ydernummer: Navn og telefonnummer på afløser, når fast læge er fraværende.

Kommentarer fra brugergruppen:

- Bagomnummer: En nævnte, at det kunne være fint at have.
- Holstebro Kommune oplyste, at de i dag manuelt indsamler oplysninger fra praksiskonsulenter om fravær og afløser.
- Datakonsulenterne spurgte, hvorfor oplysningerne ikke hentes fra sundhed.dk, hvor noget af informationen allerede findes.
- Karina ønsker mulighed for kommunal afgrænsning i appen.
- Andreas påpegede, at arbejdstid ikke er afgørende, da videokonsultationer kræver en forudgående booking – men oplysningerne kan være nyttige i akutfunktioner.
- Kommunale medarbejdere vil i akutte tilfælde kontakte lægen telefonisk og derefter starte videokonsultationen – de vil ikke søge oplysninger i appen eller på sundhed.dk.
- Hanne vil gerne have lov til at drøfte emnet med den samlede sundhedsforvaltning i Københavns kommune.

7 Statistik v/ Lone Høiberg

Statistikken for perioden 1. december 2020 til 28. februar 2025 blev præsenteret. Se præsentationen for detaljer. Kontakt Lone, hvis der er behov for anden statistik.

8 Evt.

- KL afholder webinar om Kontakt Læge appen d. 21. maj kl. 14.00 – 15.00
Der er endnu intet link til webinarret.
- MedCom holder webinar om borgerrettet video til efteråret. Brugergruppen holdes orienteret.
- Næste møde
Tirsdag d. 28. oktober 2025