

Telemedicin fra kommunalt perspektiv

Erfaringer med at give borgere og
pårørende online-adgang til kommunale
sundheds- og omsorgsdata

May-Britt Højgaard, Devoteam & Bodil Grøn, Fredericia Kommune



Indhold



**Formål og
baggrund for
analysen**



**Analysens
indhold**



**Analysens
resultater**



1

Formål

Baggrund og formål

Med **aftalen om kommunernes økonomi for 2014** er det aftalt at gennemføre en analyse af fordelene ved at koble data fra de kommunale EOJ-systemer (elektronisk omsorgsjournal) med sygehusenes journaldata på sundhedsjournalen, sundhed.dk.

Baggrunden for analysen er bl.a. et **ønske om at skabe mere gennemsigtighed for borgerne** omkring deres behandlingsforløb.

Resultaterne fra analysen indgår i et samlet **beslutningsgrundlag** for kommunernes tilslutning til sundhedsjournalen.

Analysen har haft et særligt fokus på at undersøge:

- Hvilke **målgrupper**, som anvender EOJ data
- **Fordele** og **anvendelsessituationer** for borgere, pårørende og kommunale medarbejdere
- **Forudsætninger og barrierer** ved at udstille EOJ-data
- **Hvilke EOJ-data som tilgås mest hyppigt og giver størst værdi** at sammenstille med sygehusdata på sundhedsjournalen



2

Analysens indhold

Analysens indhold og metode

- Der er indhentet **erfaringsdata fra fire kommuner**, hhv. Fredericia, Haderslev, Odense og Aarhus Kommuner. En overvejende del af erfaringsdata er indhentet fra Fredericia Kommune.
 - Kvantitativ dataindsamling (statistik vedrørende anvendelse af online løsning)
 - Kvalitative, semistrukturerede **interview med 16 medarbejdere, tre borgere og tre pårørende**.
- Herudover er der gennemført **interview med Kræftens Bekæmpelse, Ældre sagen og Diabetes Foreningen**, for at afdække andre erfaringer.



3

Analysens resultater

Målgrupper

Hvad har analysen vist?

- De primære målgrupper for online EOJ-adgang er:
 - *Pårørende* til borgere med kognitiv funktionsnedsættelse
 - *Borgere* med fysisk funktionsnedsættelse og/eller sygdom



Erfaringer fra Fredericia Kommune

	Borgere	Pårørende
Tilmeldte til online EOJ adgang	25%	75%
Antal som har brugt online adgang i perioden	2	24
Målgruppernes anvendelse i %	8 %	24 %
Antal gange online adgangen bruges om ugen pr. målgruppe	0,5	2

Ny indsigt via brugerdrevet tilgang

Vi har spurgt borgere og pårørende om oplevelser og behov ... /1



Pårørende – "Birgitte"

- Datter til dement mor, som bor i plejebolig
- Bruger online EOJ-adgang til at følge med og til at kommunikere med personale. Handler på oplysninger, fx henter medicin

Pårørende – "Naja"

- Datter til mor som bor i plejebolig efter blodprop
- Bruger online EOJ-adgang til at følge med og til at forberede besøg med sin mor

Pårørende – "Thomas"

- Har dement svigerfar på plejebolig
- Bruger online EOJ-adgang til at følge med og handler på oplysninger, fx kontakter læge

Ny indsigt via brugerdrevet tilgang

Vi har spurgt borgere og pårørende om oplevelser og behov ... /2



Borger – "Bent"

- Kørestolsbruger og har borgerstyret personlig assistance
- Aktiv hverdag med mange aftaler
- Bruger især online EOJ-adgang til kalender og planlægning



Borger – "Viola"

- Førtidspensionist med kronisk ryglidelse. Har været i behandling for lungekræft og modtager rehabilitering fra kommunen
- Har oplevet, at information i online adgangen har været forkert. Er glad for at kunne kontrollere/følge op på oplysninger i EOJ, så hun er sikker på at data er korrekte



Borger – "Gert"

- Har kronisk leversygdom. Modtager hjælp fra kommunen til bl.a. medicinbehandling og praktisk hjælp
- Bruger online EOJ-adgang i sammenhæng med sundhed.dk

De vigtigste fordele ved online EOJ-adgang

Hvad har analysen vist?

- *Åbenhed*
 - Følge med i forløb og handle på situation
 - Skaber tillid til kommunen
- *Samarbejde*
 - Pårørende kan bedre støtte op om borgeren og blive aktiv medspiller i borgerens forløb
- *Fleksibilitet*
 - Borgere og pårørende kan følge med *når som helst* og *hvor som helst*
 - Borgere og pårørende ringer i mindre omfang til kommunen eller anmoder om et fysisk møde

"Det dejligt at kunne forberede besøget hos min mor og ordne det praktiske på forhånd ..."

"Jeg kan ikke spørge min mor om, hvad der er sket, men med online adgangen kan jeg alligevel følge lidt med."

"Og det er nemmere at forholde sig til det, som er skrevet, i stedet for måske at få fat på medarbejdere, som ikke nødvendigvis ved så meget om min mor."

"Det er en måde at følge med i mors liv. Og jeg kan jo følge med hele tiden - også når jeg besøger børnebørn i Aarhus."

Forudsætninger

Der er en række praktiske, arbejdsmæssige forhold kommunen skal tage stilling til

- Nye dokumentationsopgave. Det vil ofte kræve en **ny skriftlighed** af især social- og sundhedsassistenter og hjælpere.
- Kommunerne skal gennemføre en **forventningsafstemning** med borgere og pårørende. Det kunne fx være om, hvornår man får svar, hvad man gør hvis man ikke synes, at data i online adgangen er korrekte mv. Kommunerne kan potentielt få en række **meropgaver**, hvis de ikke tager stilling til serviceniveau og kommunikerer dette til borgere og pårørende.
- **Taget stilling til "fuld åbenhed" eller "differentieret adgang"**. De involverede kommuner anbefaler den fulde åbenhed, men der kan være situationer, hvor man som fagperson vurderer, at det ikke er hensigtsmæssigt, at al information er tilgængelig. Det drejer sig især om åbenhed over for pårørende, som har fået adgang af en borger.

"Når jeg som borger kommunikerer digitalt, ved jeg ikke om mine beskeder bliver modtaget af de rigtige personer ... Der mangler noget feed-back mekanisme, om beskeden er modtaget og hvem der har modtaget den."

"Rehabiliteringen var god, men der stod nogle ting i systemet, som ikke var rigtige, og der var nogle formuleringer, som jeg ikke kunne lide ... jeg følte mig som en hypokonder ... "

Hvilke data?

Hvilke data vil skabe størst værdi at udstille på sundhedsjournalen?

- Journal, herunder diagnoser
- Besøg/private aftaler via kalender
- Forløbsplaner - muligvis som del af journal så alt indgår i korrespondancen
- Medicinoplysninger
- Stamdata

OG online adgang giver værdi ift. **samarbejde** mellem pårørende og de kommunale medarbejdere

DETTE SKER via mulighed for **kommunikation (og ikke bare opslag)** – fx vha. en digital kontaktbog.

	Borger 1	Borger 2	Borger 3	Borger 4	Pårørende 1	Pårørende 2	Pårørende 3
	Kræftpatient, som har hjælpemidler fra kommunen - bor i eget hjem	Borger med nedsat fysisk funktionsevne (lam) som har hjælpemidler og modtager praktisk hjælp - bor i eget hjem	Borger med nedsat fysisk funktionsevne (diskos) og kræftpatient (lungekræft) - bor i eget hjem	Borger som er leverpatient og modtager praktisk hjælp fra kommunen og hjælp til medicin - bor i eget hjem	Pårørende til dement mor på plejehjem	Pårørende til mor på plejecenter som har nedsat funktionsevne - også kognitivt - som følge af blodprob	Pårørende til dement svigerfar, som bor selv med modtager meget hjælp til personlig pleje
Bruttoliste over EOI-data i online-adgangen:							
Selvbetjening ifm. kropsbårne hjælpemidler* (kun CSC-løsning)	x						
Stamdata	x						
Pårørende							
Øvrige ydelser							
Journal	x	x	x	x	x	x	x
Kontaktbog* Kun KMD-løsning					x	x	x
Besøg/private aftaler		x					
Medicin			x	x	x	x	x
Målinger						x	
Funktionsvurdering							
Plejeplaner		x	x	x		x	
Vælg borger							
Aktiviteter							
Tilmeldte aktiviteter							

Udbredelsen sker ikke af sig selv

Indsatser for at sikre øget anvendelse af EOJ-data

- **Kommunen skal tage stilling til henvendelseskanaler og incitament:** Kommunen bør betragte online adgangen som en henvendelseskanal på linje med telefon, fysisk møde eller kommunens hjemmeside. Hvis kommunen ønsker at flytte borgere og pårørende over på online adgangen, bør kommunen overveje om der er andre kanaler, som skal nedprioriteres.
- **Medarbejderne skal være klædt på:** Det er ikke kun i visitationen, at de kommunale medarbejdere skal kende til tilbuddet, men også i hjemmeplejen og ude på institutionerne. Nyttéværdien kommer først, når medarbejderne kender online adgangen og kan gå i dialog med borgeren om muligheder og forventningsafstemning.
- **Lokale ledere skal prioritere den digitale kommunikation med borgere og pårørende:** Det er vigtigt, at de lokale ledere prioriterer anvendelse af online EOJ-adgang og følger op på medarbejdernes brug og vidensniveau.
- **Der kan etableres en landsdækkende support:** En landsdækkende support vil betyde, at det ikke er alle kommuner, som skal bruge tid på "teknisk support" af brugerne, hvilket kan være en tidskrævende opgave og en barriere for at prioritere online EOJ-adgang. Det giver mening for de kommunale medarbejdere at håndtere "faglig relateret support", fx hvis en borger ikke har fået svar på en hændelse eller hvis en pårørende ikke mener, at det som står i journalen er korrekt.