

# **Hvordan skaber vi tryghed for borgeren med telesundhed?**

## **Erfaringer fra Horsens På Forkant med Sundhed og Fælles servicecenter**

Wenche Svenning, Horsens Kommune  
og Hospitalsenheden Horsens

Gitte Kjeldsen, MTIC

# Agenda

- Kort om projekterne
- Borgerinvolvering
- Samarbejde på tværs
- Hvordan bygger man bro?
- Læringer fra vores projekter

# Horsen På Forkant med Sundhed

Telemedicinsk forsknings- og udviklingsprojekt AUG12-AUG16

OPI samarbejde



Jeg føler mig ikke så syg,  
når jeg kan sidde  
hjemme til konsultation

Flere hjemme-  
målinger i løbet af  
dagen, giver bedre  
indblik i behandlingen  
og styr på værdierne

Egenmestringen har gjort  
mig tryk og givet mig  
mere viden om min  
kroniske lidelse

Kørestolsbruger  
slipper for at skulle  
hen til lægen

Mål: Færre indlæggelser  
og besøg ved lægen og  
hospital samt mulighed  
for støtte fra kommunen

Jeg kunne tage  
konsultationen, mens  
jeg var på arbejde

Mine pårørende kan  
være en del af min  
sygdom og støtte mig

# Fælles servicecenter

Fundamentet til enkel og tryk telesundhed for borgere og sundhedsfaglige

## Teknisk support og logistik



## Udviklings- og videntcenter



## Selvbetjening og personlig agent



## Information og koordination



## Faktaboks

- 19 kommuner, region og 5 hospitaler i Region Midtjylland
- Test af bæredygtighed maj 2015 – maj 2017
- 3 spor
  - Teste konceptet
  - Business case
  - Organisering

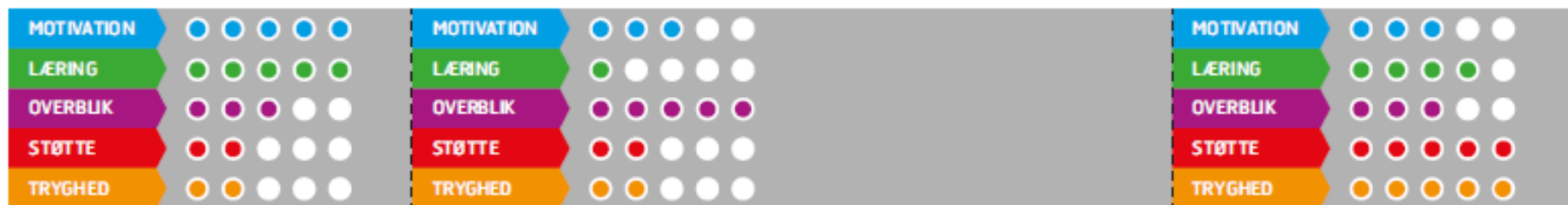
# Borgerinvolvering

- Komplekse projekter kan være en barriere for borgerinvolvering
  - Mange parter
  - Fælles forståelse blandt projektejerne
  - Fælles sprog
- Forståelse for fremtidens udfordringer
  - Usikre på borgernes forståelse for fremtidens udfordringer
  - De forstår det godt
  - De giver gode inputs
- **MEN LAD VÆR' MED AT TALE FAGSPROG.**

# Borgerinvolvering – hvad har vi gjort

- Frivillige testborgere anvender platform og bidrager med input til udviklingsprocessen
- Indsamlet gode historier fra borgere om deres oplevelser med telemedicin
- Inddraget patientforeninger
- Holdt workshop for borgere og fået deres input til, hvordan et Selvbetjeningsmodul skal se ud
- Personas udviklet for at skabe fælles sprog om de behov en borger med kronisk sygdom har fra sundhedssektor for, at kunne mestre egen sygdom.

# FOR I HØJERE GRAD AT MESTRE EGEN SYGDOM HAR BORGEREN BEHOV FOR



## SYGDOMSTILSTAND

### EN ELLER FLERE KARAKTERISTIKA, DER KAN GØRE SIG GÆLDENDE FOR BORGEREN

- Har fået ny diagnose, og er "kommet" sig over nyheden. Er klar til at få viden og evt. motivation til at ændre livsstil.

- Lider af kronisk sygdom og går til regelmæssige kontroller
- Har fået den nødvendige viden om sygdom og helbred
- Indlægges sjældent (endnu)

- Er meget påvirket af sin sygdom i dagligdagen
- Har flere sygdomme og svært ved selv at finde rundt i det hele.
- Indlægges ofte.

- Førstegangsindlæggelse og ny diagnose, og forvirret over alle de oplysninger.

# TRYGHED TIL DEN UTRYGGE BORGER



## FAKTA

ALDER:

62 ÅR

CIVILSTATUS:



BOPÆL:



BESKÆFTIGELSE:



UDDANNELSE:



TEKNOLOGINIVEAU:



MESTRINGSGRAD  
I FORHOLD TIL SYGDOM:



"Jeg har fået en ipad og kommet på Facebook. Så kan jeg følge med i hvad mine børn laver og se billeder af mit lille barnebarn."

"Jamen jeg er kort sagt bange for at dø. Jeg er ikke særlig gammel og vil gerne se mit barnebarn vokse op."

"Jeg vil altid tale med lægen inden jeg går igang med penicillinbehandling. Jeg ved nemlig, at det kan være noget farligt stads."

BEHOV

MOTIVATION



LÆRING



OVERBLIK



STØTTE



TRYGHED



KONTAKT TIL  
SUNDHEDSFAGLIGE  
GIVER TRYGHED

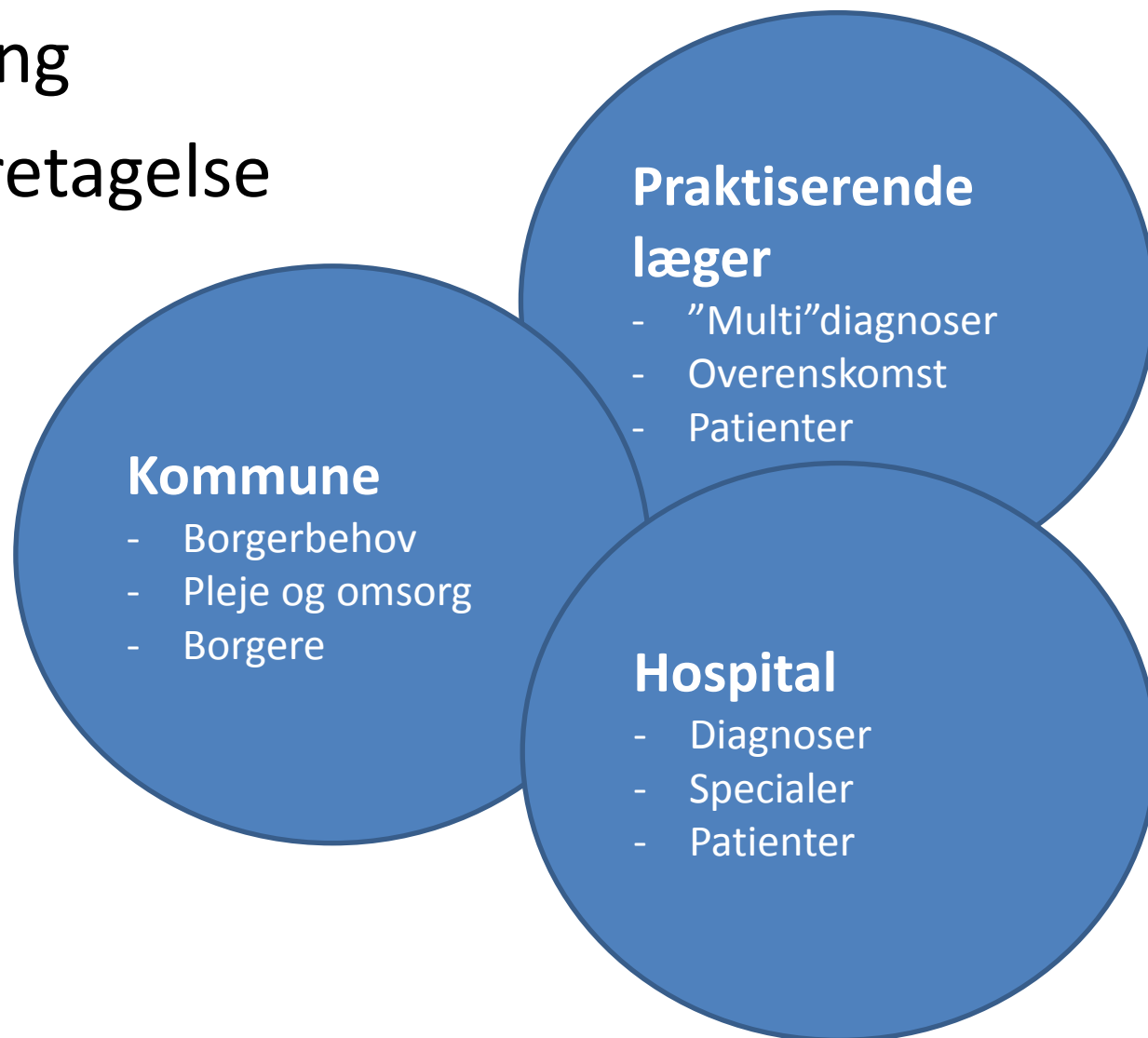
HØRSSENS  
PÅ FORKANT MED SUNDHED





# Samarbejde på tværs

- Organisering
- Opgavevaretagelse
- Sprog
- Kultur



# Samarbejde på tværs

## Hvad har vi gjort?

- Fælles organisering
  - Programgruppe/Styregruppe/Forretningsudvalg
  - Teknologitudvalg
  - Operationelt udvalg
- Afsat tid og ressourcer
- Ledelsesopbakning og tæt dialog
- Tværsektoriel ansættelsesforhold
  - Arbejdsplads både hospital og kommune
- Kontraktforhold skal være på plads
  - OPI
  - PLO
  - Samarbejdsaftale kommune og hospital
  - Forskning

# Fælles servicecenter som brobygger

- 1 center fremfor 24
- Én indgang for telesundhed på tværs af sektorer
- Fælles viden
- Advisory Board, som laver screeningskriterier og opstiller standarder

# Hvad har vi lært?

- Anvend små prøvehandlinger der kan brede sig som ringe i vandet
- Telemedicin på tværs kræver fælles standarder ellers skabes mer´ arbejde
- Nødvendigt med specialist inddragelse for at udvikle brugervenlighed
- Fokus på at skabe fælles sprog og forståelse
- Vær åben og ærlig om udfordringer og invitér hinanden ind i maskinrummet
- Udvalg og arbejd med en forandringsteori fra starten
- Det tager lang tid at gå fra idé og projekt til en underskrevet kontrakt
- Borgerne kan bidrage – uanset kompleksitet

# Vil du vide mere?

- Wenche Svenning: [wenche.svenning@rm.dk](mailto:wenche.svenning@rm.dk)
- Gitte Kjeldsen: [gk@mtic.dk](mailto:gk@mtic.dk)

HØRSENS KOMMUNE



HOLSTEBRO KOMMUNE



 SYDDANSKUNIVERSITET.DK



**SYSTEMATIC**

