

NemSMS

Evaluering af pilotprojekt

Yderligere oplysninger kan ske ved henvendelse til:

Thomas Koldkur Bitsch

Konsulent

Kvalitet og Sundhedsdata,

Sundhedsinformatik

Skottenborg 26

8800 Viborg

Telefon: 8728 4900

Mail: thomas.bitsch@stab.rm.dk

Januar 2009

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	3
1.0 Sammenfatning	4
2.0 Indledning og baggrund	5
3.0 Afgrænsning	5
4.0 Metode	6
5.0 Interviews med afdelingerne	7
5.1 Århus Universitetshospital, Århus Sygehus	7
5.2 Regionshospitalet Randers	10
5.3 Hvad mener patienterne	13
6.0 Konklusion	15

Bilag – Udviklingen af tilmeldte patienter til NemSMS løsningen.

1.0 Sammenfatning

NemSMS anbefales udbredt til andre interesserede afdelinger, der benytter Elektronisk Patient Journal bookingmodulet. Patienter er glade for ordningen og synes, det er en god idé. Personalet oplever generelt NemSMS som værende let at bruge. Teknisk set virker løsningen uden problemer. NemSMS har medført ca. 34 % færre udeblivelser for den gruppe patienter, der har modtaget sms-påmindelse i forhold til patienter, der ikke har modtaget sms-påmindelse.

Ønsket om at øge borgerservicen for patienter ligger bag initiativet NemSMS. NemSMS handler om at udsende sms-påmindelser til patienter 3 dage inden, de skal møde på hospitalet. Region Midtjylland håber, at NemSMS kan være medvirkende til at nedbringe antallet af udeblivelser væsentligt.

Pilotprojektet har kørt i perioden april – november 2008 på Århus Universitetshospital, Århus Sygehus Skadesambulatoriet og Regionshospitalet Randers, Medicinsk Ambulatorium og Ortopædkirurgisk Ambulatorium.

NemSMS er evalueret på projektets formål om at nedbringe antallet af udeblivelser fra Sundhedsvæsenet væsentligt. Desuden skal NemSMS være med til at øge borgerservicen. Løsningen skal understøtte arbejdsgangen på hospitalet og ikke belaste personalet unødvendigt.

Evalueringsrapporten peger på, at et af hovedproblemerne med udeblivelser er, at nyhenviste patienter udgør den største del af udeblivelser på hospitalet. Nuværende løsning understøtter ikke, at de nyhenviste patienter modtager sms-påmindelse. Ønskes udeblivelser kraftigt reduceret i Sundhedsvæsenet, skal der findes en løsning, så de nyhenviste patienter også kan modtage en sms-påmindelse.

NemSMS løsningen i dag nødvendigvis ikke ret god til afdelinger med korte forløb. Dels pga. patienter bedre husker aftaler, der ligger indenfor kort tidsperiode, hvilket gør at effekten minimeres. Derudover vil patienter med gips eller bandage højst sandsynligt selv huske deres tid med Sundhedsvæsenet.

Desuden påpeger rapporten yderligere problemstillinger i den nuværende løsning samt forslag til visse ændringer. Ændringerne er af en karakter, som generelt vil øge borgerservicen. Endvidere vil disse ændringer øge anvendelsesområderne for NemSMS yderligere.

Det anbefales, at der igangsættes en udredning i samarbejde med projektets parter for at forbedre løsningen yderligere.

2.0 Indledning og baggrund

Ønsket om at forbedre borgerservicen for patienter ligger bag initiativet NemSMS. For at patienter ikke skal overse en aftalt tid med Sundhedsvæsenet, har Region Midtjylland derfor i samarbejde med Sundhed.dk, MedCom og Capgemini skabt mulighed for automatisk at sende sms-påmindelse til patienten, når aftalen nærmer sig. Gevinsten for patienter ligger i, at der ved udeblivelse ikke skal ventes på en ny aftaletid. For Sundhedsvæsenet ligger gevinsten, i at hospitalets ressourceudnyttelse forbedres.

Region Midtjylland har ønsket en udvidelse af Sundhed.dk's aftalebog, som muliggør, at borgere kan adviseres om aftaler via SMS – også selvom borgeren ikke er oprettet som bruger på Sundhed.dk. Formålet med løsningen er at give eksterne systemer mulighed for at opdatere borgernes stamdata (mobiltelefonnummer og e-mail) med henblik på advisering om kommende aftaler. Det bemærkes, at løsningen ikke skal erstatte den eksisterende papirgang omkring indkaldelsen, men blot supplere denne.

Ovenstående er blevet implementeret i bookingdelen af Århus EPJ (Elektronisk Patient Journal). Information om aftaletider sendes via webservice til Sundhed.dk. Her vil aftalen komme ind i borgerens Aftalebog. Udover aftalen sendes borgernes stamdata (mobiltelefonnummer og evt. e-mail) også med, såfremt borgeren har oplyst dette på hospitalet. Derved kan der sendes en påmindelse for aftalen til patienten via sms og/eller e-mail.

Ændringer af mobiltelefonnummer eller mailadresse kan registreres i forbindelse med booking – eller af borgeren selv på Sundhed.dk, hvis borger har digitalt borgercertifikat.

Pilotprojektets partnere Universitetshospital Århus, Århus Sygehus og Regionshospitalet Randers har afprøvet funktionaliteten i perioden april – november 2008. På Universitetshospital Århus, Århus Sygehus har Skadestuen og Skadesambulatoriet stået for afprøvningen, og på Regionshospitalet Randers har Ortopædkirurgisk Ambulatorium og Medicinsk Ambulatorium stået for afprøvningen.

3.0 Afgrænsning

I første omgang er der tale om et pilotprojekt for at få erfaringer med afsendelse af sms-påmindelser til borgere. Evalueringen skal vise, om NemSMS umiddelbart kan idriftsættes, eller der kræves ændringer til den nuværende funktionalitet. De uhensigtsmæssigheder, der findes i løsningen i dag, vurderes ikke at være så store, at pilotdrift ikke kunne gennemføres. Grundet gennemførslen af denne evaluering er pilotdriftsafdelingerne udvalgt efter, at patienter typisk har bookingaftaler igen efter 2 – 3 måneder. I pilotprojektperioden er der blevet set bort fra e-mail påmindelse.

4.0 Metode

Interviews med klinikere fra Universitetshospital Århus, Århus Sygehus Skadestuen og Skadesambulatoriet samt Regionshospitalet Randers, Ortopædkirurgisk Ambulatorium og Medicinsk Ambulatorium, som under pilotprojektet selv har benyttet løsningen samt interviews med patienter, som har tilmeldt sig sms-påmindelse.

I forhold til klinikerne ønskes følgende afklaret:

- Hvor meget ekstra registrering/ tid bruger personalet for at benytte NemSMS?
- Er personalet tilfredse med den nuværende løsning?
- Er placeringen for funktionaliteten "Sundhed.dk" acceptabel?
- Afstedkommer der spørgsmål fra patient til personalet i forbindelse med at indhente samtykke?
- Hvor mange patienter er interesseret i ordningen?
- 3 dage inden aftalen modtager patient en sms – er det passende set ud fra en hospitalsvinkel?
- Afstedkommer sms beskeden reaktioner fra patienter?

I forhold til afdelingerne ønskes følgende afklaret:

- Er løsningen med til at nedsætte udeblivelser?

I forhold til patienter ønskes følgende afklaret:

- Har du en Digital Signatur?
- Kender du Sundhed.dk?
- Har du tidligere været logget ind på Sundhed.dk med din Digitale Signatur?
- Modtog patient en sms-besked?
- Var sms-beskeden afgørende for, at patient huskede sin tid?
- Har patient som følge af sms-beskeden ændret sin oprindelige tid?
- Er patient interesseret i fremover også at modtage SMS?
- Kommer sms-beskeden tidsnok?
- Er sms-beskeden forståelig?
- Virker sms-beskeden stødende på patient?

Derudover vil der blive trukket statistik ud af systemet. Følgende vil blive analyseret:

- På Universitetshospital Århus, Århus sygehus registreres udeblivelser i dag i EPJ Booking. At dette registreres i booking og ikke i Grønt System skulle gerne gøre det lettere at finde ud af, om udeblivelser er faldende i pilotprojektperioden.
- Hvor mange besøg har afdelingen i alt?
- Hvor mange udeblivelser i alt?
- Hvor mange har tilmeldt sig sms-påmindelser?
- Hvor mange udeblivelser er der for den gruppe patienter, der modtager en SMS?

5.0 Interviews med afdelingerne

Interviews er blevet afholdt individuelt med de deltagende afdelinger. Dette var dels af praktiske årsager, men også fordi afdelingerne ikke nødvendigvis har samme arbejdsgange. Det er vigtigt at erfaringer med løsningen undersøges så bredt som muligt i evalueringen. I evalueringen kan måske konkluderes, at løsningen passer bedre til nogle afdelinger frem for andre.

5.1 Århus Universitetshospital, Århus Sygehus

Skadesambulatoriet har deltaget i pilotdriften fra d. 8. april til d. 1. november 2008. Kendetegnende for Skadesambulatoriet er, at der hovedsageligt kun bookes aftaler, der ligger 1-4 uger frem. Valget af Skadesambulatoriet skete på baggrund af ønsket om at evaluere NemSMS inden for overskuelig fremtid. Dette betød, at ambulatorier med kontroller, hvis indkaldelsestidspunkt lå ud over projektets løbetid, ikke kunne deltage. Dette på trods af, at det kunne være her, at det største potentiale for effekt ligger.

Under booking af patient:	
Hvor meget ekstra registrering/tid bruger personalet for at benytte NemSMS?	På en normal arbejdsdag har Skadestuen ca. 180 besøg, af disse ender omkring 20 – 25 patienter med bookinger i ambulatoriet. Svært præcist at sætte forbrugt tid på hver booking. Et meget forsigtigt bud er ca. 1-2 min. pr. patient.
Er personalet tilfredse med den nuværende løsning?	Personalet oplever generelt løsningen som værende intuitiv opbygget og forholdsvis let at bruge.
Er placeringen for funktionaliteten "Sundhed.dk" i acceptabel?	Personalet har meget travlt på afdelingen og glemmer derfor tit at spørge patienten om NemSMS. Dette skyldes også til dels, at funktionaliteten "Sundhed.dk" er placeret i et selvstændigt faneblad. Løsningen er ikke umiddelbart synlig for personalet, når en aftalebooking tjekkes igennem om korrekt udfyldelse, inden aftalebookingen gennemføres i EPJ.
Afstedkommer der spørgsmål fra patient til personalet i forbindelse med at indhente samtykke?	Personalet spørger patienten, om de er interesseret i at modtage en sms-påmindelse eller ej. Patienten svarer derpå ja tak eller nej tak på spørgsmålet.
Hvor mange patienter er interesseret i ordningen?	Personalet spørger ikke samtlige patienter. Personalet vurderer umiddelbart, hvem der skal have tilbuddet. Personalet oplyser, at patienter

	under 55 år typisk vil blive spurgt. Erfaringen siger nemlig, at patienter over 55 år alligevel siger nej tak. Af de adspurgte siger ca. 35 % ja tak til sms-påmindelse
Statistik	Personalets vurdering er, at løsningen ikke har nogen effekt på udeblivelser.
Aftalen nærmer sig:	
3 dage inden aftalen modtager patient en sms. Er det passende? - Hospitalsvinkel - Patientvinkel	3 dage virker som et fornuftigt valg, set fra afdelingens side.
Afstedkommer SMS beskeden reaktioner fra patienter.	Under pilotdriften har der ikke været nogen respons fra patienter.

Interviewet med afdelingen påpegede i øvrigt følgende:

- Hovedparten af udeblivelserne ses ved patienter født efter 1985
- Personalet ved i dag ikke hvorfor patienten udebliver – det hjælper løsningen ikke på. Personalet ønsker, at patienten kan melde tilbage via sms (afbud eller ønsket om en ny tid). Forestiller sig en løsning, hvor patient kan skrive, hvorfor denne er udeblevet.
- Personalet mangler en udmelding om, hvad det er, man vil med løsningen – er det at undgå udeblivelser eller "bare" borgerservice?
- Kan ikke evaluere på udeblivelser, men på teknologi
- Måske er den nuværende løsning ikke god nok til Skadesambulatoriet, da afdelingen har mange korte forløb.
- Mobiltelefonnummeret kan måske registreres generelt i EPJ under patientens stamdata og så vises i bookinganmodningen, når patienten skal have en tid. Personalet kan på det tidspunkt så spørge patienten, om mobiltelefonnummeret er korrekt.
- Den nuværende løsning ved Sundhed.dk skelner mellem for dem kendte og ukendte borgere. Dvs. hvis en patient tilmelder sig på afdelingen, men tidligere har været på Sundhed.dk med sin Digitale Signatur, skal borgeren bekræfte tilmeldingen af SMS notificering på Sundhed.dk. Hvis man aldrig har været logget ind på Sundhed.dk med sin Digitale Signatur modtages sms-påmindelser uden videre.
Den nuværende skelnen mellem kendte og ukendte borgere er ikke god nok.
- Grundet kendte og ukendte borgere på Sundhed.dk-problematikken er der blevet udarbejdet en pjece, som var meningen, afdelingen skulle give til patienter, der tilmeldte sig sms-påmindelse. Afdelingen har valgt ikke at udlevere pjecen. Patienterne forstår ikke indholdet - det er for lang og indviklet. Generelt bliver patienterne konstant bombarderet med informationer om venteinfo, frit sygehusvalg osv. At de så også skal til at forholde sig til Sundhed.dk med Digital Signatur osv. gør dem bare

endnu mere forvirrede. Flere patienter forstod kort og godt ikke formuleringen og takkede nej.

Personaleoplevelser – svar fra 8 personer:

- 7 af 8 svarer at man ikke konsekvent spørger samtlige patienter om de er interesseret i NemSMS. I hovedparten af tilfældene glemmes det.
- 4 af 8 synes det er en god idé at tilbyde patienter.
- 3 af 8 synes det er vanskeligt at registrere i booking – funktionaliteten ligger i selvstændigt faneblad.
- 3 af 8 oplyser at patienten siger nej tak til NemSMS.
- 2 af 8 siger at NemSMS ikke benyttes da der mangler klare aftaler omkring arbejdsgangene for funktionaliteten på afdelingen mht. at få patientens mobiltelefonnummer/ hvem skal spørge, om patient er interesseret.
- 1 af 8 oplyser at patienter i amb. har været ældre og ikke haft mobiltelefon, eller ny aftaletid i løbet af et par dage.
- 1 af 8 siger at NemSMS let at bruge, så hvis patient synes, det er rart, er det en nem service at yde.
- 1 af 8 håber at ordningen bliver ved.
- 1 af 8 siger at projektet er gået lidt i glemmebogen.

5.2 Regionshospitalet Randers

Flere afdelinger har deltaget i pilotdriften. Medicinsk Ambulatorium og Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Endelig er Pædiatrisk Afdeling netop startet og har derfor kunnet bidrage til evalueringen. Regionshospitalet Randers startede pilotdriften d. 14. april 2008, men blev hårdt ramt af Sundhedskartellets strejke. Derfor blev pilotdriften forlænget, og afdelingerne startede igen efter sommerferien. Ligesom for Århus Universitetshospital, Århus Sygehus er valget af ambulatorierne sket på baggrund af ønsket om at evaluere projektet inden for overskuelig fremtid. Dette betød, at ambulatorier med kontroller, hvis indkaldelsestidspunkt lå ud over projektets løbetid, ikke kunne deltage. Dette på trods af, at det kunne være her, at det største potentiale for effekt ligger.

Under booking af patient:	
Hvor meget ekstra registrering/tid bruger personalet for at benytte NemSMS?	På en normal arbejdsuge har Medicinsk Ambulatorium 269 bookinger. Ortopædkirurgisk Ambulatorium 398 bookinger, og Pædiatrisk Afdeling har 96 bookinger. Samlet melding fra afdelingerne er, at det ikke tager lang tid. Svært at sætte forbrugt tid præcist på det ekstra arbejde NemSMS genererer for hver booking. Et forsigtigt bud er 1-2 min. pr. patient.
Er personalet tilfredse med den nuværende løsning?	Personalet oplever løsningen som værende let at bruge. Tager ikke lang tid, nemt at sætte mobiltelefonnummer på aftalen.
Er placeringen for funktionaliteten "Sundhed.dk" i acceptabel?	I dag er funktionaliteten "Sundhed.dk" placeret i et selvstændigt faneblad. Det kræver lidt mere oplæring af personale, at der skal klikkes en ekstra gang for at komme ind til løsningen. Personalet oplyser, at det vil være rigtig godt, hvis funktionaliteten ligger i samme faneblad, som man er vant til at arbejde i.
Afstedkommer der spørgsmål fra patient til personalet i forbindelse med at indhente samtykke?	Personalet spørger patienten, om de er interesserede i at modtage en sms-påmindelse eller ej. Patienten svarer derpå ja tak eller nej tak, på spørgsmålet. Erfaringen fra Regionshospitalet Randers er, at patienter oftest takker nej til ovenstående spørgsmål. Derfor spørges patienten nu på følgende måde: Hospitalet vil gerne sende dig en sms-

	påmindelse, er det ok? og hvis ja "Hvad er dit mobiltelefonnummer?". Erfaringen er nu, at der er rigtig mange, der siger ja tak.
Hvor mange patienter er interesseret i ordningen?	Personalet spørger ikke samtlige patienter, men forsøger så vidt muligt at huske at spørge alle. Personalet vurderer umiddelbart, hvem der skal have tilbuddet. Personalet oplyser, at det er meget forskelligt fra afdeling til afdeling og fra patientgruppe til patientgruppe, hvor mange der takker ja tak til ordningen. For visse patientgrupper siger ca. 80 % ja tak.
Statistik	Kan ikke umiddelbart sige noget om effekten for udsendelse af sms-påmindelser.
Aftalen nærmer sig:	
3 dage inden aftalen modtager patient en sms er det passende? - Hospitalsvinkel - Patientvinkel	3 dage virker som et fornuftigt valg, men behovet er meget forskelligt fra afdeling til afdeling. For nogen afdelinger er 3 dage ikke tidsnok til ved evt. afbud at kunne indkalde andre patienter eller minde dem på at få taget blodprøver i passende tid før aftalen. Det vil være rigtig godt, hvis man pr. afdeling kan indsætte, hvor mange dage inden aftaledagen sms-påmindelsen skal udsendes.
Afstedkommer sms beskeden reaktioner fra patienter.	Der har været tilfælde, hvor patienter har kontaktet hospitalet for at aflyse aftalen.

Interviewet med afdelingen påpegede i øvrigt følgende:

- Hovedproblemet med udeblivelser er, at nyhenviste patienter udgør den største del af udeblivelser på hospitalet. Nuværende løsning understøtter ikke, at de nyhenviste patienter modtager påmindelses sms. Løsningen kan understøtte patienter der skal til kontrol på hospitalet, altså patienter man allerede har kontakt med.
- Hvis udeblivelser skal nedbringes vurderes det, at mobiltelefonnummer på en eller anden måde skal automatisk ind i systemet – måske allerede via henvisningen.
- Personalet ved i dag ikke, hvorfor patienten udebliver – det hjælper løsningen ikke på. Personalet ønsker, at patienten kan melde tilbage via

SMS (afbud eller ønsket om en ny tid). Forestiller sig en løsning, hvor patient kan skrive til systemet/personalet.

- Pjecen omkring "kendt-/ukendt borger på Sundhed.dk" udleveres til patient, dog ikke på Pædiatrisk Afdeling, da modtagere er under 15 år. Patienten har derfor ikke en Digital Signatur.
- Ortopædkirurgisk Ambulatorium har hver uge 3-5 udeblivelser blandt nyanviste patienter.
- Den nuværende løsning har ringe effekt for afdelinger, hvor patient har gips eller på anden måde synlige tegn på, at de har en kommende tid med hospitalet.
- Mobiltelefonnummer kan måske registreres generelt i EPJ under patientens stamdata og så vises i bookinganmodningen, når patient skal have en tid. Personalet vil så spørge patient, om mobiltelefonnummer er korrekt.
- Børneafdelingen på Regionshospitalet Randers har forsøgt sig med påmindelser til patienter via brev. Det nedbringer udeblivelser markant. Det er endnu for tidligt, om SMS afhjælper på udeblivelser.
- Hvorfor er det nødvendigt for personalet at indhente samtykke? Det, der sendes til Sundhed.dk, er blot aftaletid, aftalested, mobiltelefonnummer og cpr-nr. Hvor ligger juraen her?
- Det handler meget om arbejdsgange mht., at denne løsning bliver en succes. Der skal aftales, hvem der spørger om mobiltelefonnummer, og hvordan arbejdsgangene omkring patienten ellers skal være.
- Der gøres opmærksom på, at man skal være forsigtig med at lave en løsning, hvor man automatisk bliver tilmeldt. Det skal være op til patienten at tilmelde sig.
- Den nuværende løsning ved Sundhed.dk skelner mellem for dem kendte og ukendte borgere. Dvs. hvis en patient tilmelder sig på afdelingen, men har tidligere været logget ind på Sundhed.dk med sin Digitale Signatur, så skal borgeren bekræfte tilmeldingen på Sundhed.dk for at modtage SMS. Hvis man aldrig har været logget ind på Sundhed.dk med sin Digitale Signatur, modtages sms-påmindelser uden videre. Den nuværende skelnen mellem kendte og ukendte borgere er ikke god nok.

5.3 Hvad mener patienterne

I evalueringen ønskes det undersøgt, om NemSMS også virker i forhold til patienten. Århus Universitetshospital, Århus Sygehus har forhørt sig blandt patienter, som har sagt ja tak til at modtage en sms-påmindelser. De blev spurgt, om de senere var interesseret i at afgive deres indtryk af løsningen i forbindelse med evalueringen. Det er en lille undersøgelse bestående af 4¹ tilfældigt valgte patienter. I ét af tilfældene var mobiltelefonnummeret ikke i brug længere, så det har kun været muligt at interviewe 3 patienter.

Nedenstående skema viser resultatet forundersøgelsen.

Har du en Digital Signatur?	- Én patient har en Digital Signatur.
Kender du Sundhed.dk?	- To patienter kender og har besøgt Sundhed.dk.
Har du tidligere været logget ind på Sundhed.dk med din Digitale Signatur?	- Ingen af de adspurgte har været logget ind på Sundhed.dk med Digital Signatur.
Modtog du en sms-besked?	- Én patient har først sin tid sidst i januar 2009, så har endnu ikke haft chancen for at modtage en sms - Én patient kan ikke huske at have modtaget en sms - Én patient modtog en sms
Virker det stødende på dig at modtage en sms-besked fra hospitalet?	Sms teksten virker ikke stødende for patient.
Kommer sms-beskeden tidsnok?	Kommer helt an på, hvilken undersøgelse der er tale om. Umiddelbart virker 3 dage som et fornuftigt valg.
Er sms-beskeden forståelig?	- Én patient oplyser, at Sundhed.dk og Digital Signatur intet har med aftalen at gøre. - Én patient siger, at SMS beskeden var forståelig.
Var sms-beskeden med til at du huskede din tid?	Patienten, som husker at have modtaget SMS beskeden, oplyser, at påmindelsen faktisk var med til at huske tiden. Indkaldelsesbrevet var blevet væk, og patient kunne ikke huske sin tid.

¹ Det har desværre ikke været praktisk muligt at interviewe flere patienter, hvorfor antallet af patientinterviews er begrænset.

Har du som følge af sms-beskeden ændret din oprindelige tid?	Ingen af de kontaktede patienter har haft behov herfor.
Er du interesseret i fremover også at modtage sms-besked fra hospitalet?	Alle synes det er en rigtig god ide, men det skal være frivillig tilmelding.

Desuden påpegede patienterne følgende:

- Man skal først modtage sms efter indkaldelsesbrevet er modtaget.
- Det skal være frivilligt at tilmelde sig. Kan være problematisk at påminde patient vedr. screening eller lignende aftale.
- Vanskeligt at finde ud af, hvordan man logger på Sundhed.dk og patienter kan have svært ved at se, hvad man kan bruge det til. Forventede at finde endnu mere direkte information f.eks. omkring faste, sygdommen, afdelingen osv. på Sundhed.dk.
- Der er ikke tale om 2-vejskommunikation, hvilket er lidt ærgerligt. Patienterne oplyser, at det ville være godt med oplysninger om, hvordan man kontakter afdelinger ved afbud.

6.0 Konklusion

Løsningen i forhold til personalet:

Generelt opleves løsningen NemSMS som værende let at bruge. Det tager ikke ret meget ekstra tid at sætte mobiltelefonnummer på aftalen, så aftalen kan blive overført til Sundhed.dk. Endvidere er det nemt at påsætte mobiltelefonnummeret i brugergrænsefladen, som er intuitiv.

Der er dog punkter, hvor personalet ønsker sig forbedringer. Et stort fælles ønske fra de involverede afdelinger er, at funktionaliteten "Sundhed.dk" (de felter, hvor mobiltelefonnummer og e-mail adresse indtastes) placeres anderledes. I dag ligger funktionaliteten i et selvstændigt faneblad, men ønskes placeret i samme faneblad, som man er vant til at arbejde i.

Patientens mobiltelefonnummer ønskes registreret generelt i EPJ under patientens stamdata, så man i løsning spørger patienten, om det registrerede mobiltelefonnummer er korrekt. Her bør det også overvejes, at evt. ændring af mobiltelefonnummeret automatisk skal gemmes under patientens stamdata.

Sundhed.dk skelner mellem kendte og ukendte borgere på deres side. Dette bevirker, at hvis en patient tilmelder sig på afdelingen og tidligere har været logget ind på Sundhed.dk med sin digitale signatur, så skal patienten bekræfte tilmeldingen på Sundhed.dk for at modtage sms-påmindelsen. Hvis man aldrig har været logget ind på Sundhed.dk med sin Digitale Signatur, modtages sms-påmindelser uden videre. Derfor har Sundhedsinformatik udarbejdet en pjece til patienten, som afdelingen skal udlevere til de patienter, der tilmelder sig NemSMS. Personalet kan ikke uddele pjecen til patienten ved hver aftalebooking, hvorfor patienten ikke får denne information.

Løsningen i forhold til afdelingen:

Om afsendelse af sms-påmindelser er med til at nedbringe udeblivelser væsentligt i Sundhedsvæsenet i forhold til dette pilotprojekt, er meget svært at konkludere på. Dels er afdelingerne valgt ud fra, at pilotdriften skulle gennemføres i løbet af en kort periode, og ydermere har personalet ikke konsekvent tilbudt løsningen til samtlige patienter. Det antages, at effekten nødvendigvis må blive større jo længere frem i tid aftalerne ligger. Altså opstår flere udeblivelser jo længere fremme i tiden aftalen ligger.

Den nuværende løsning er nødvendigvis ikke ret god til afdelinger med korte forløb. I pilotprojektet har et Skadesambulatorium og Ortopædkirurgisk Ambulatorium deltaget. Her har løsningen ringe effekt, da patienter med gips eller bandage nok skal huske deres aftale med Sundhedsvæsenet. Universitetshospital Århus, Århus Sygehus melder, at løsningen ingen effekt har på udeblivelser. En undersøgelse blandt personalet viser dog, at 87,5 %

glemmer at spørge patienter, om de er interesserede i at modtage en påmindelse pr. SMS. Dette sammenholdt med, at personalet vurderer, hvilke patienter der skal have tilbuddet om en påmindelse pr. sms, gør det meget svært at konkludere noget om effekt.

Regionshospitalet Randers har endnu ikke kunnet afgøre om effekten af løsningen med henblik på nedbringelse af udeblivelser.

Afdelinger gør opmærksom på, at hovedproblemet med udeblivelser er, at nyhenviste patienter udgør den største del af udeblivelser på hospitalet. Nuværende løsning understøtter ikke, at de nyhenviste patienter modtager sms-påmindelse. Løsningen kan understøtte patienter, der skal til kontrol på hospitalet, altså patienter man allerede har kontakt med.

For nogen afdelinger er udsendelse af sms 3 dage inden aftaledagen ikke tidsnok til ved evt. afbud at kunne indkalde andre patienter eller minde dem på at få taget blodprøver i passende tid før aftalen.

Det er et ønske, at der pr. afdeling eller aftaletype kan konfigureres, hvor mange dage inden aftaledagen sms-påmindelsen skal udsendes.

Tilrettelæggelsen af korrekte arbejdsgange er meget vigtig for, at NemSMS-løsningen kan blive en succes. Det skal aftales, hvem der spørger patienten om mobiltelefonnummer, og hvordan arbejdsgangene omkring patienten ellers skal være. Erfaringen fra Universitetshospitalet Århus, Århus Sygehus og Regionshospitalet Randers er, at patienter oftest takker nej til NemSMS. Forsøg på Regionshospital Randers viser, at hvis spørgsmål omformuleres, siger rigtig mange patienter nu ja tak til NemSMS. På Regionshospitalet Randers spørges patienten nu på følgende måde: Hospitalet vil gerne sende dig en sms-påmindelse, er det ok og hvis ja, hvad er dit mobiltelefonnummer.

Universitetshospital Århus, Århus Sygehus Skadesambulatorium registrerer udeblivelser i EPJ, hvorfor det har været muligt at udtrække statistik fra EPJ:

Fra d. 1. april – 1. december 2008 er der oprettet 298 aftaler med mobiltelefonnummer. Heraf er 16 aftaler blevet aflyst og heraf var 8 aflysninger pga. udeblivelse.

Så 8 ud af $298 = 2,7$ % udeblivelser.

Fra d. 1. april – 1. december 2008 er der oprettet 5083 aftaler uden mobiltelefonnummer. Heraf er 329 aftaler blevet aflyst og heraf var 206 aflysninger pga. udeblivelse. Så 206 ud af $5083 = 4,1$ % udeblivelser.

En simpel beregning indikerer, at påmindelser pr. sms forårsager 34 % færre udeblivelser $((4,1-2,7)/4,1*100)$. 34 % svarer meget godt til Rambølls potentialevurdering for NemSMS effekt.²

I samme periode i 2007 er der på Universitetshospital Århus, Århus Sygehus Skadesambulatorium registreret 7 % udeblivelser (402 aftaler ud af 5760 aftaler).

Ovenstående regnestykke indeholder dog et meget spinkelt datagrundlag til, at man kan sige sådan noget med ret stor sikkerhed. Desuden har forårets strejke nok også en eller anden form for skæv indvirkning, da procentdelen af aftaler med mobiltelefonnummer har ændret sig meget over tid på Skadeambulatoriet. Endelig har der været meget fokus i pressen generelt omkring udeblivelser i Sundhedsvæsenet.

Løsningen i forhold til patienten:

Blandt de interviewede patienter er holdningen positiv overfor, at Sundhedsvæsenet udsender sms-påmindelse. Alle peger på, at det er en rigtig god idé og har fuld forståelse for udeblivelsesproblematikken. Endvidere er patienten også interesseret i at blive påmindet, så vedkommende ikke kommer bagest i køen, hvis en aftale glemmes.

Det er meget vigtigt, at udsendelse af sms-påmindelser sker ved frivillig tilmelding. Det kan være problematisk, at hospitalet udsender i forbindelse med f.eks. frivillige og personfølsomme undersøgelser.

Generelt har patienten svært ved at koble besøg på hospital til Sundhed.dk og Digital Signatur, hvorfor den nuværende løsning kan virke forvirrende for patienter, der har tilmeldt sig ordningen NemSMS. I dag udsendes teksten: "Du har en aftale med Sundhedsvæsenet den xx.xx.xxxx kl. xx.xx. Log på Sundhed.dk med din digitale signatur og læs mere i din aftalebog."

Patienterne oplyser, at det ville være godt med oplysninger om, hvordan man kontakter afdelinger ved eventuelt afbud. Den oplysning modtages ikke i dag.

Der er i den nuværende løsning ikke tale om 2-vejskommunikation. Patienten kan i særlige tilfælde have et behov for at kunne kommunikere med afdelingen inden aftaletiden.

² Den Digitale Taskforce: Potentialevurdering af NemSMS, marts 2007

Problematisk at nogle patienter ikke kender Sundhed.dk og endnu flere ikke har en Digital Signatur.

Løsningen i forhold til den tekniske funktionalitet:

Efter nogle startproblemer er løsningen nu kørende og klar til udbredelse for de afdelinger, der måtte have interesse heri. Startproblemerne bestod primært i at få skabt forbindelse til Sundhed.dk via Sundhedsdatanettet (SDN).

Endvidere er det meget vigtigt, at hospitalsnavn udfyldes i afdelingsopsætningen af Bookingmodulet, da aftaleoverførslen ellers fejler. Selve afsendelsen af sms-påmindelsen står Sundhed.dk for. Således er det udelukkende Sundhed.dk, der har ansvaret for, at dette sker tidsmæssigt korrekt. Der har været enkelt tilfælde, hvor Sundhed.dk ikke har fået udsendt sms-påmindelser, men det er der nu taget hånd om.

Løsningen virker i dag rent teknisk.

Anbefaling

- NemSMS udvides så også nyhenviste kan modtage en sms-påmindelse. Umiddelbart findes der to forskellige løsninger på det problem:
 - Den Gode Henvisning³ udvides med et felt til mobiltelefonnummer, så henvisninger til hospitalet indeholder patientens mobiltelefonnummer. Derved kan hospitalet tilmelde aftale til NemSMS.
 - Der udarbejdes en brevløsning, så nyhenviste i stedet for NemSMS modtager et brev.
- Problemet med kendt-/ukendt borger på Sundhed.dk løses.
- Nuværende placering af NemSMS ændres, så funktionalitet findes i det skærmbilledet personalet er vant til at arbejde i.

³ MedCom standard <http://www.medcom.dk/wm109919>

Bilag

Udviklingen af tilmeldte patienter til NemSMS løsningen.

Oprettelsesuge	AS-Skadeamb		RRA-Med.amb.		RRA-Ortopædkir.		RRA-Pædiatri	
	Total	SMS	Total	SMS	Total	SMS	Total	SMS
2008-15	172	2	364	28	504	27	168	0
2008-16	150	33	132	4	353	16	73	0
2008-17	207	52	72	0	302	10	41	0
2008-18	149	29	27	0	257	1	39	0
2008-19	155	24	83	0	307	3	49	0
2008-20	163	21	57	0	286	3	38	0
2008-21	158	13	272	0	341	0	26	0
2008-22	157	16	304	0	316	3	42	0
2008-23	159	14	147	0	329	2	53	0
2008-24	176	11	66	0	336	0	78	0
2008-25	168	6	361	0	388	0	112	0
2008-26	181	5	780	9	441	0	121	1
2008-27	170	1	406	12	382	1	115	0
2008-28	134	1	209	0	338	0	116	0
2008-29	126	1	186	0	303	0	42	0
2008-30	121	4	164	0	325	0	32	0
2008-31	137	2	70	0	332	0	31	0
2008-32	140	3	171	5	361	0	112	0
2008-33	149	4	365	1	475	0	112	0
2008-34	175	1	371	10	474	8	135	0
2008-35	166	3	373	12	482	4	115	0
2008-36	189	2	287	6	528	2	153	0
2008-37	164	2	387	10	465	0	134	0
2008-38	171	6	316	4	458	4	133	1
2008-39	166	1	386	4	469	2	135	0
2008-40	145	5	330	3	487	0	115	0
2008-41	164	7	401	17	499	0	134	0
2008-42	136	2	89	0	351	0	44	0
2008-43	145	11	371	11	482	0	131	0
2008-44	154	8	309	14	480	1	126	5
2008-45	177	3	316	11	464	2	155	0
2008-46	153	3	411	29	443	0	115	3
2008-47	150	1	307	14	395	0	161	20

Figurforklaring:

Total = Afdelingens totale antal bookinger

SMS = Antallet af bookinger, med mobiltelefonnummer tilføjet – patienter der har tilmeldt sig løsningen.