

Projektbeskrivelse: Virtuelle sygebesøg og videokonferencer i Syddjurs Kommune



Syddjurs Kommune ønsker, i samarbejde med Nære Sundhedstilbud i Region Midt, at iværksætte et kvalitetsudviklingsprojekt om lægekonsultationer via video mellem Rehabiliteringsafdelingen i Tirstrup og praktiserende læger i Ebeltoft og Hornslet.

Dato 15-01-2014

Sara Holm Kristensen

Tel. +45 7841 2193

Sara.Kristensen1@stab.rm.dk

1-15-1-72-1-14

Baggrund

Kommunerne får en stadig mere central rolle i modtagelsen af færdigbehandlede patienter fra sygehusene. Udviklingen er ikke ny, men den forstærkes for tiden og det må forventes, at den udvikling fortsætter. Det stiller store krav til det nære sundhedsvæsen. Et velfungerende nært sundhedsvæsen kræver et stærkt samarbejde mellem almen praksis og kommunerne.

Side 1

Udviklingen på sygehusene med accelererende patientforløb betyder, at borgerne i stigende grad udskrives med komplekse problemstillinger – både til eget hjem og til Rehabiliteringsafdelinger og lignende midlertidige pladser i kommunerne.

De fleste borgere på Rehabiliteringsafdelingen i Tirstrup (herefter "Rehab") kommer fra sygehusene med komplekse problemstillinger og 12 % bliver indlagt til et akutforløb. Samtidig er et af de vigtigste indsatsområder for Syddjurs Kommune, forebyggelse af de forebyggelige indlæggelser og genindlæggelser. Begge forhold kræver et stærkt samarbejde mellem Rehab og de praktiserende læger i kommunen (herefter "Lægerne").

Lægedækningen af Rehabiliteringsafdelingen er imidlertid udfordret af store afstande mellem denne og lægehusene i kommunen, og de praktiserende læger er ikke, på nuværende tidspunkt, forpligtet til at yde sygebesøg til borgere, der har midlertidigt ophold mere end 15 km fra egen læges praksis. For at afhjælpe denne problematik, samt som et led i den telemedicinske udvikling, ønsker Syddjurs Kommune at anvende videosamtale som en ny kommunikationskanal mellem personalet på Rehab og Lægerne.

Det forventes ikke, at videosamtalerne kan løse problematikken fuldstændigt, men at videoløsningen måske kan blive et supplement til en kommende, og mere dækkende, aftale.

I første omgang har lægehusene i Ebeltoft (Ebeltoft Lægehus) og Hornslet (Rosenholm Lægecenter) givet deres tilsagn om at deltage i projektet. Det er planen, at brugen af videosamtale skal udvides til at være en generel kommunikationskanal mellem sundhedspersonale i Syddjurs Kommune og kommunens praktiserende læger, på lige fod med for eksempel telefoni og medcom meddelelser.

Det kan her nævnes at sundhedspersonalet i Syddjurs Kommune i stigende grad anvender videosamtale til konferencer med hospitalerne og psykiatrien i Regions midt og det vil være naturligt at tænke kommunikationen med de praktiserende læger i kommunen ind i dette i det omfang det er meningsfyldt.

En procesbeskrivelse af kommunikationen mellem Rehab og Lægen (se bilag 1), viser at videosamtalen med fordel vil kunne bruges i to forskellige scenarier:

- En virtuel lægekonsultation med deltagelse af borger, som alternativ til et fysisk lægebesøg.
- En videokonference med deltagelse af borger, som alternativ til telefonkonference mellem sygeplejerske og læge.

Målsætninger

Ved at bruge video som en ekstra kommunikationskanal vil det være muligt at erstatte et antal fysiske lægebesøg med en videokonsultation. Hvor mange besøg der kan erstattes vides pt. ikke, men det vil projektet vise. For hvert besøg der gennemføres på videokanalen, vil lægen spare kørsel og dermed tid.

Det sker også i dag, at borgere må vente 1-2 dage på et lægebesøg. Muligheden for videokonference eller virtuelt sygebesøg, skulle gerne reducere denne ventetid. Desuden bør der kunne forebygges nogle besøg fra vagtlægen, hvis ventetiden på den praktiserende læge sænkes.

Ved brug af videosamtale som alternativ til en telefonkonference, vil borgeren kunne deltage aktivt i samtalen med lægen. En konsekvens af at inddrage borgeren i konferencen, er at lægen kan tale med borgeren med det samme, samt har mulighed for visuelt at vurdere borgeren i samarbejde med den tilstedeværende sygeplejerske. En vurdering som i dag kun sker telefonisk og baseret på sygeplejerskens iagttagelser.

Værdien er, at den efterfølgende handling kvalificeres yderligere og at borgeren er orienteret med det samme. Den efterfølgende handling sættes i værk med borgerens deltagelse, viden og accept.

Projektet kan derfor ses i sammenhæng med et mere overordnet mål om sammenhængende patientforløb. For at borgeren skal kunne opleve et sammenhængende forløb, kræves både et godt samspil mellem de forskellige parter i det nære sundhedsvæsen og at borgeren inddrages som væsentlig aktør i eget sygdomsforløb.

Af og til foregår kommunikation om borgerens tilstand over telefon mellem personale på Rehabiliteringsafdelingen og den praktiserende læge. Borgeren får i de tilfælde ikke lejlighed til at bidrage direkte med egen oplevelse af situationen og får kun samtalen refereret, frem for selv at deltage i den. Det er et håb, at projektet vil være medhjælpende til i endnu højere grad, at sætte borgeren i centrum, ved at tilbyde mulighed for videokonference og virtuelle sygebesøg, som supplement til kommunikation over telefon.

Gevinster

Borgeren er i centrum for projektet og for denne er det en gevinst, at de i nogle tilfælde hurtigere kan modtage lægekonsultation, i form af en videosamtale. En hurtigere indsats vil i mange tilfælde kunne betyde, at indlæggelser kan forebygges og at borgerens almentilstand hurtigere kan bringes i bedring og dermed reducere indlæggelsestiden på Rehabiliteringsafdelingen.

Set i forhold til kommunikation over telefon mellem sundhedspersonale på Rehab og Lægerne, hvor borgeren kun inddrages før og efter telefonsamtalen, kan en videokonference for eksempel skabe en bedre og mere tilfredsstillende oplevelse for borgeren.

For **Syddjurs Kommune** vil effekten være en hurtigere adgang til lægekonsultation i Rehabiliteringsafdelingen og større fleksibilitet i kommunikationen med de praktiserende læger. Hertil kommer at en reduktion i genindlæggelser, vil betyde en konkret besparelse.

For **Region Midtjylland** er det ligeledes en fordel, hvis en del af lægedækningsproblematikken pga. afstande mellem borger og praktiserende læge kan løses gennem en videoløsning. I sidste ende kan en rettidig lægekonsultation via video betyde besparelser i form af en nedbringelse af forebyggelige (gen)indlæggelser.

For **Lægerne** er der fire mulige gevinster. For det første er der relativt store afstande mellem Rehabiliteringsafdelingen i Tirstrup og lægehusene i Ebeltoft og Hornslet, som betyder dels en besparelse i tid, men også i kørte kilometer for lægerne.

Praksis	* Km tur-retur til Tirstrup	*Køretid pr. tur
Ebeltoft	24,6 km	28 minutter
Hornslet	56,2 km	52 minutter

* Afstand og tidsforbrug baseret på maps.google.dk.

For det andet giver videoløsningen lægerne mulighed for at se og høre patienten i en konsultation, der ellers ville have fundet sted mellem lægen og personalet på Rehab.

Til slut bør det nævnes, at videosamtale sandsynligvis gennemføres på kortere tid end et fysisk møde. Erfaringer viser at man i en videosamtale anvender kortere tid end ved et fysisk møde. Man må, i opstartsfasen, forvente en tilvænningsperiode, men med tiden og rutinen forventes det, at lægen også kan spare konsultationstid gennem video.

For det tredje giver en kortere besøgstid lægerne mulighed for, dels nemmere at kunne passe besøget ind i deres øvrige konsultationer og dermed give mulighed for at besøget kan iværksættes hurtigere, dels at have flere konsultationer i praksis.

Rammerne for projektet

Rehabiliteringsafdelingen

Der er 24 midlertidige rehabiliteringspladser i Syddjurs Kommune samlet på Rehabiliteringsafdelingen i Tirstrup. Der er 15 sygeplejersker i Rehabiliteringsafdelingen. Der er sygeplejersker til stede i døgnets 24 timer alle 7 dage om ugen.

Baseret på tal fra 2012, vurderes det at der i gennemsnit er ca. 5 lægebesøg om ugen på hverdage. Tallet er stigende, da borgerne på Rehab i stigende grad er indlagt med komplekse problemstillinger. Hertil kommer ca. 155 vagtlægebesøg i 2012.

I 2012 blev 19% af borgere på Rehab indlagt på sygehusene. 40% af disse borgere kom i forvejen fra sygehusene og vil derfor blive betragtet som genindlæggelser.

I 2012 kom 59% af borgere på Korttidsafdelingen fra sygehusene. 12% af indlæggelserne på Korttidsafdelingen er akutte forløb.

Lægehusene i Hornslet og Ebeltoft

I Rosenholm Lægecenter i Hornslet er der 7 læger. I Ebeltoft Lægehus er 15 læger. I begge tilfælde er medregnet uddannelseslæger. Der er i alt 30 praktiserende læger i Syddjurs Kommune og der er planen at alle skal med i ordningen, når den er prøvet af i Ebeltoft og Hornslet.

Projektets tekniske løsning

I både Ebeltoft Lægehus og Rosenholm Lægecenter og i Rehabiliteringsafdelingen, er internetforbindelserne af en kvalitet som medfører, at videosamtalen kan gennemføres med høj billedkvalitet og med stabilt signal. Det betyder at man har en pålidelig kommunikationskanal, hvor teknikken ikke sætter betydelige begrænsninger for anvendelsen. Noget som har været en udfordring ved brug af video i borgerens private bolig og en barriere for brug af video i forbindelse med bl.a. opfølgende hjemmebesøg i Aarhus Kommune.

NB. Inden projektet går i luften skal dette verificeres og testes, så eventuelle mangler kan udbedres.

Til videosamtalen vil man benytte MedComs videoløsning; en sikker fællesoffentlig videoløsning til brug i sundhedsvæsenet i Danmark. Programmet som skal anvendes til selve samtalen, hedder Cisco Jabber Video. Programmet skal installeres på de computere som skal anvendes til videosamtalen.

I både Ebeltoft Lægehus og Rosenholm Lægecenter, skal der tilsluttes videokamera og headset til de computere som skal anvendes til videosamtale. Videoudstyret opsættes af Region Midt og Region Midt sørger også for at installere selve videoprogrammet. Det også vil være medarbejdere fra Region Midt, som sammen med Syddjurs kommunes it afdeling, tester udstyret.

Syddjurs Kommune's it afdeling er ansvarlige for etableringen af den mobile videoløsning som skal bruges i Rehabiliteringsafdelingen.

It afdelingen i Syddjurs kommune står for administration af brugere af MedComs videoløsning og har den primære support af videoløsningen på Rehabiliteringsafdelingen. Support af videoløsningen i praksis i Hornslet og Ebeltoft ydes af Region Midt.

Før de praktiserende læger og sygeplejerskerne begynder at anvende videoløsningen, skal der afholdes introduktion til brug af videoprogrammet.

Evaluering

Evalueringen af projektet vil bestå i et komparativt studie af en kontrolgruppe og en interventionsgruppe. Interventionsgruppen udgøres af de borgere på Rehabiliteringsafdelingen, der modtager en lægekonsultation via video, mens kontrolgruppen består af de borgere, der er indlagt under de nuværende forhold og muligheder på afdelingen. Evalueringen vil bestå af kvalitative, såvel som kvantitative data om alle involverede brugere af ordningen, herunder praktiserende læger, samt personale og indlagte borgere på rehabiliteringsafdelingen. Med inspiration fra Triple-Aim tilgangen evalueres projektet ud fra tre overordnede kvalitetsmål:

1. Sundhedstilstanden

Det forventes, at den rettidige lægekontakt, som videoløsningen muliggør, vil resultere i en nedbringelse af forebyggelige (gen)indlæggelser, samt evt. et fald i mortaliteten og borgerens forbrug af kommunale ydelser. For at undersøge om dette er tilfældet, søges der tilladelse fra Datatilsynet til at trække cpr. numre ud for de borgere, der modtager en lægekonsultation via video, samt cpr.nr. for en række borgere, der ikke modtager dette tilbud. Herigennem er det muligt at følge med i begge gruppers ydelsestræk.

2. Den brugeroplevede kvalitet

Brugertilfredshedsundersøgelsen af projektet varetages af Syddjurs Kommune og udgøres af en kvalitativ, antropologisk undersøgelse. Undersøgelsen baseres på interviews og evt. feltarbejde på Rehabiliteringsafdelingen og skal bl.a. afdække brugernes oplevelse af videokonsultationen i praksis, samt afdække hvilke patientgrupper, der er egnede til tilbuddet.

3. Økonomien

De økonomiske udgifter til projektet dækker primært over videoudstyr til de praktiserende læger og Rehabiliteringsafdelingen, samt honoraret til de praktiserende læger. I den økonomiske evaluering af projektet skal disse udgifter således holdes op imod de eventuelle besparelser der måtte findes på tværs sektorer i form af en nedbringelse af genindlæggelser og/eller kommunale ydelser eller genvundet arbejdsstyrke.

Projektorganisering

Projektet organiseres med en styregruppe og en projektgruppe.

Styregruppe

Navn & stilling	Rolle
Ingelise Juel Ældrechef i Syddjurs Kommune	Projektejer og Styregruppeformand
Jens Bejer Damgaard Kontorchef i Region Midt	Styregruppemedlem og reference for RM
Hanne Lykke Kaagaard Afdelingsleder for Rehabiliteringsafdelingen i Syddjurs Kommune	Styregruppemedlem og reference for Rehabiliteringsafdelingen
Jeanette Jensbæk Praktiserende læge i Rosenholmlægecenter & praksiskoordinator i Syddjurs Kommune	Styregruppemedlem og reference for de praktiserende læger
Frederik Mølgaard Thayssen Projektleder for projektet	Projektleder for projektet og sekretær for styregruppen

Projektgruppe til implementering og test

Navn	Rolle
Frederik Mølgaard Thayssen Projektleder	Projektleder for projektet
?? Praktiserende læge	Projektdeltager. Rosenholm Lægecenter
?? Praktiserende læge	Projektdeltager. Ebeltoft Lægehus
Lonnie Heddy Basnett Sygeplejerske & Teamleder	Projektdeltager; Rehabiliteringsafdelingen
?? Lægeseekretær	Projektdeltager; Rosenholm Lægecenter
?? Lægeseekretær	Projektdeltager. Ebeltoft Lægehus
Sara Holm Kristensen	Projektdeltager; Region Midt

Tidsperspektiv

Såfremt kvalitetsudviklingsprojektet godkendes på møde i Det Regionale Kvalitetsteam d. 21. januar 2014, sendes forslaget til godkendelse på møde i SU for Almen Praksis d. 27. februar. Næste skridt er, at projektgruppen afholder en workshop med repræsentanter for de to lægehuse, samt repræsentanter fra Rehabiliteringsafdelingen, der skal drøfte hvornår der kan afholdes en videokonsultation, samt hvad hver part stiller til rådighed og hvilke informationer og målinger sygeplejerskerne skal være i hænde førend lægen kontaktes.