

Guiden

Kom godt i gang med videokonsultation

Denne guide kan hjælpe jer til at komme i gang med videokonsultationer og til at få styr på det basale. Men hvordan I vil bruge video - det er op til jer.

SÆT VIDEO OP I PRAKSIS.....	Side 2
TEST OM DET VIRKER.....	Side 3
BESLUT HVORDAN I VIL BRUGE VIDEO.....	Side 4
FORBERED PATIENTEN.....	Side 5
FORETAG VIDEOKONSULTATION.....	Side 6
SKAB EN RUTINE FOR BOOKING AF PATIENTERNE.....	Side 7
ANDRE GODE TIPS.....	Side 9
HAR DU BRUG FOR HJÆLP, KONTAKT.....	Side 10



1. Sæt video op i praksis

Køb nyt udstyr, hvis nødvendigt

Kontakt datakonsulenterne fra din region, hvis du har brug for hjælp eller vejledning angående udstyr, opsætning, tekniske problemer mm.

Find kontaktoplysninger nederst.

Test internetforbindelsen og overvej om den er kraftig nok

Forbindelsen kan testes på <https://tjekditnet.dk/>

Her kan du både teste din forbindelse og finde en guide til fortolkning af målingen. Jeres behov afhænger bl.a. af, hvor mange der skal bruge video på samme tid.

Log ind på videokonsultation (MinLæge)

MinLæge tilgås fra behandlerens side via browseren Google Chrome på hjemmesiden: <https://vv.mlapp.dk/>.

Du skal bruge din medarbejdersignatur ved log in.

Vi anbefaler, at en genvej til siden gemmes på computerens skrivebord ved at:

- klikke på ikonet med tre prikker i browserens højre hjørne
- klikke på "Flere værktøjer"
- klikke på "Opret genvej"

Du kan også finde en direkte genvej til siden via nogle lægesystemer. Eksempelvis i EG clinea via menu → links → Video Venteværelse.

Du kan kun anvende MinLæge, hvis patienterne har adgang til smartphone eller tablet.

Opdater online bookingsystem

Opret aftaletype for videokonsultationer. En idé kan være at sætte videokonsultationer højt på listen over aftaletyper ved f.eks. at lave en numerisk eller alfabetisk orden. På denne måde bliver patienterne opmærksomme på muligheden for at vælge videokonsultation.

Tilføj de personer i jeres praksis, der skal gøres tilgængelige for online booking af videokonsultation.

Synliggør videokonsultationer i jeres bookingkalender

Overvej at give videokonsultationer et kendetegn (f.eks. en anden farve i bookingkalenderen), så læger og praksispersonale hurtigt kan danne sig et overblik over antallet af hhv. fremmøde- og videokonsultationer på dagen. På den måde er der mindre risiko for at overse en videokonsultation.

Opdater kommunikationsplatforme, så det bliver synligt for patienterne, at I tilbyder videokonsultationer

Start med at opdatere jeres hjemmeside.

Andre praksis har også benyttet sig af kommunikationsplatforme som mail, SMS til patienterne, praksis' facebookside, informationssskærme i venteværelset, telefonsvarer eller informationsfoldere.

I kan benytte eksisterende kommunikationsmateriale. Se eksempler på, hvad andre praksis har skrevet på deres hjemmeside, i mails til patienterne mm. under reskaber → kommunikationsfraser på remoteguide.dk.



2. Test om det virker

Oplev videokonsultationer fra patientens perspektiv

Surf rundt på MinLæge-appen, så du er bekendt med, hvordan det ser ud fra patienternes side.

Alternativt kan du læse MinLæge-app-vejledningen for patienterne på minlaegeapp.dk.

Test bookingsystemet

Tjek at alt ser korrekt ud fra patientens perspektiv, når de skal booke en videokonsultation online.

- Er det de rigtige sundhedsprofessionelle, som kan bookes?
- Fremstår bookingmulighederne i den ønskede rækkefølge?

Foretag et testopkald

Dette kan du gøre mhp. at afprøve teknikken og blive fortrolig med funktionerne i systemet. Prøv enten med en kollega eller spørg en velkendt patient, om vedkommende vil være med til at teste video af.

Du kan tilføje dig selv eller en kollega som "passant" via MinLæge. På den måde kan I tilgå funktionen, selvom ingen af jer er tilknyttet praksis som patient.



3. Beslut hvordan I vil bruge video

Beslut i praksis, hvornår og til hvem I vil tilbyde en videokonsultation

Vi anbefaler at begynde med "nemme" patienter, hvor...

- I kender patienten godt og ved, at patienterne har en vis it-kyndighed
- Sygdomshistorikken er velkendt og patientens tilstand er velbehandlet
- Konsultationen kan foretages telefonisk i tilfælde af, at teknikken fejler

Andre forslag til tilstande:

- Du kan også vælge at tage udgangspunkt i, hvad dine kollegaer bruger videokonsultation til. Se eksempler under redskaber → inspirationskatalog på remoteguide.dk og lav eventuelt jeres egen liste over, hvornår/til hvem I vil tilbyde videokonsultationer (dette kan lette visitationen).

Beslut om I vil bruge 'åben videokonsultation'

Det er muligt at åbne for booking af akutte videokonsultationer i et bestemt tidsrum, f.eks. en time hver morgen. Det kan du gøre ved at gå ind på venteværelset og åbne din kø så patienterne kan tilgå venteværelset i appen.

Det er muligt at lukke venteværelset og beholde køen af patienter, eller lukke venteværelset og smide alle ud af køen.

Overvej, hvilket bookingmønster I foretrækker

En mulighed er, at videokonsultationer kan spredes ud over dagen, så I mindsker antallet af patienter i venteværelset.

De bookede videokonsultationer kan også samles i nogle tidsrum, som giver mulighed for et godt flow i arbejdsdagene.



4. Forbered patienten

Kommunikér tydeligt, hvordan patienten forbereder sig

I kommunikationen til patienterne kan din sekretær bede patienterne om at forberede sig ved...

- At hente MinLæge-appen og læse vejledningen fra minlaegeapp.dk.
- At overveje, hvor de befinder sig ifm. videokonsultationen. Det er vigtigt, at patienterne opholder sig i et fortroligt rum, hvor kun de ønskede deltagere kan høre samtalen.
- At foretage målinger inden videokonsultationen, hvis det er aktuelt (f.eks., hvis patienten skal have målt vægt, blodtryk el.lign. forud for konsultationen).
- At have telefonen tæt på, hvis den ikke benyttes til videoopkaldet.
- At stille sig i kø i det virtuelle venteværelse i god tid og forblive i venteværelset ved evt. forsinkelse.
- At have papir og blyant klar, så de kan skrive ned, hvis nødvendigt.

Det kan være en idé, at denne information skrives som kommunikationsfraser, som sekretæren kan sende til patienten i en bekræftelsesmail ifm. booking af videokonsultationen. Se eksempler på kommunikationsfraser under redskaber → kommunikationsfraser på remoteguide.dk.

Kommunikér tydeligt, hvad patienten kan forvente af videokonsultationen

I kommunikationen til patienterne, kan det være en god idé at forventningsafstemme om...

- At der kan forekomme forsinkelser i det virtuelle venteværelse, ligesom i det fysiske venteværelse. Det er derfor vigtigt, at patienten væbner sig med tålmodighed og undlader at logge af indtil lægen er klar til videokonsultation.
- At køen i venteværelset er en samlet kø til alle læger og derfor ikke er et udtryk for, hvor mange andre patienter, der er foran patienten i køen.
- At videokonsultationen er at sammenligne med fremmødekonsultationen - samme tid, formål, fremgangsmåde, blot et nyt format.
- At videokonsultationen er en aftale med lægen og forpligter i lige så høj grad som fremmødekonsultationen.
- At videokonsultation ikke er en nedprioritering af den enkelte patient, men i stedet kan ses som et supplement til fremmødekonsultationer, som indebærer, at patienten kan blive i eget hjem.



5. Foretag videokonsultationen

Åbn det virtuelle venteværelse

I kan eventuelt lave en fast rutine, hvor én i praksis har ansvaret for at åbne venteværelset om morgenen.

Sid uforstyrret

Patienterne kan ikke se, hvem der kommer ind i dit konsultationslokale, og det kan skabe usikkerhed om fortroligheden. Så overvej at hænge et "Videokonsultation -forstyr ikke"-skilt på din dør.

Indret din skærm efter dine behov

Del skærmen i to, så du både kan se patienten og journalsystemet. Du kan dele skærmen på to måder:

1: Placér patientens billede i øverste felt tæt på kameraet. På den måde får patienten en fornemmelse af at kigge dig i øjnene, når du ser på patientens billede

Eller:

2: Benyt funktionen i MinLæge-appen, hvor patienten minimeres, så du kan se patienten, selvom du arbejder i journalsystemet på fuld skærm

Foretag din konsultation som du plejer, men vær særligt eksplicit i kommunikationen

- At informere patienten om at du ringer, hvis teknikken fejler, så vedkommende kender til din plan-b
- At forberede patienten på, hvad vedkommende kan forvente af konsultationen
- At du tager patienten ind til en fremmødekonsultation, hvis du er det mindste i tvivl

Slut gerne af med at spørge patienten, hvordan vedkommende oplevede konsultationen. Løste I patientens problem? Hvis ikke, overvej om patienten skal have en ny tid i klinikken.



6. Skab en rutine for booking af patienterne

Forvent ikke, at patienterne selv booker videokonsultationer

Flere klinikker oplever en udfordring med, at videokonsultation ikke efterspørges af patienterne. Det kan enten være fordi de ikke føler sig klædt på til at vurdere, om deres konsultation kan klares på video eller fordi de ikke er opmærksomme på, at de har muligheden.

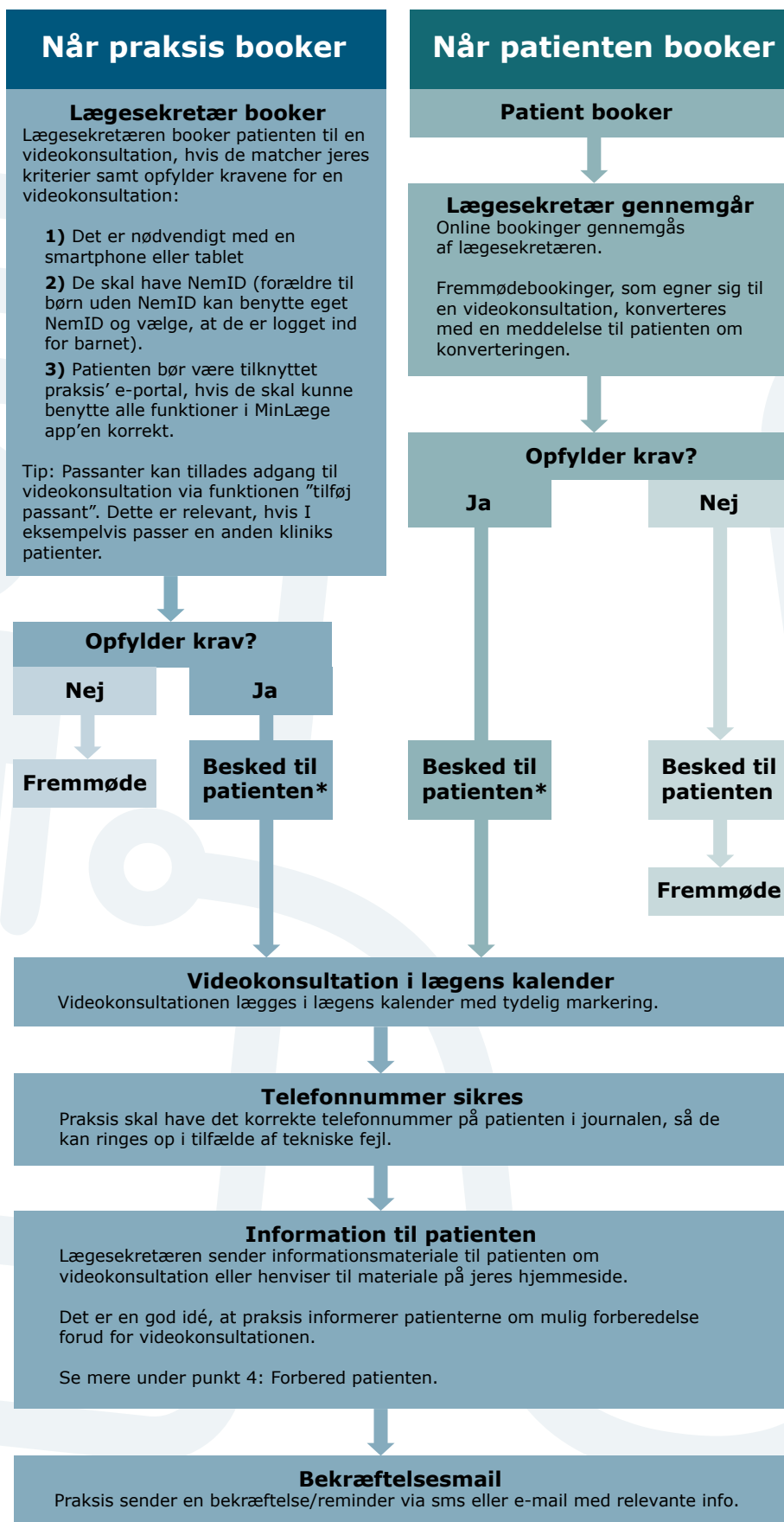
Hvis de selv skal booke, bør det derfor fremgå meget eksplicit, hvilke henvendelser den enkelte praksis mener kan foretages som en videokonsultation. Det vil dog ofte være op til lægesekretæren at konvertere de relevante konsultationer til video.

Patienterne kan ofte selv vurdere om videokonsultation er egnet

Nogle praksisser frygter, at åben videokonsultation (muligheden for, at patienter uden visitation kan få en videokonsultation) vil medføre henvendelser, som ikke er egnede til en video.

Kollegaernes erfaringer er dog, at de patienter, som vurderer, at deres henvendelse kan klares som videokonsultation, ofte har ret i deres vurdering.

Idéer til fremgangsmåde for booking



* Se eksempler under redskaber → kommunikationsfraser på remoteguide.dk



Andre gode tips

Lad én i praksis afsætte tid til at sætte sig bedre ind i videokonsultationer, så I har jeres egen superbruger.

Brug videokonsultation hyppigt i starten, så I kan få det ind under huden.

Skriv løbende udfordringerne med videokonsultationer ned til erfaringsudveksling.

Planlæg et evalueringsmøde i praksis, hvor I kan diskutere implementeringen og brugen af videokonsultation samt diskutere evt. bekymringer.

Brug eventuelt følgende evalueringsspørgsmål i jeres diskussion:

- Hvad er gået godt i vores implementeringen af videokonsultationer?
- Hvad kunne være gjort anderledes eller bedre i vores arbejde med videokonsultationer?
- Hvilke forbedringsforslag har vi til vores arbejde med videokonsultationer?



Brug for mere hjælp?

Sparring

- Søg råd eller sparring i uformelle **lægefora**, eksempelvis på facebook siden "videokonsultation".
- Brug jeres **klynger** til erfaringsudveksling - der er læring at hente hos lægekollegerne.

Teknik

- Kontakt jeres **systemhus**, hvis I oplever problemer af teknisk karakter.
- Kontakt jeres regions **datakonsulenter**, hvis der er problemer med udstyr, programmer og opsætning til videokonsultation.

Du kan finde kontaktinformation til datakonsulenterne nederst på siden "Kom godt i gang" under fold-ud punktet teknik eller på sundhed.dk

Åbningstider og telefonnumre fremgår af datakonsulenternes hjemmesider.