

# Anbefalinger til implementering af Min SP i Region Hovedstaden



# Baggrund for anbefalinger

## Patienten som Partner

Patienten som Partner (PsP) er en del af den strategiske indsats ”Bedre behandling med Sundhedsplatformen” i Region Hovedstaden. Formålet med PsP er at styrke fokus på Patienten som Partner, ved at udnytte de muligheder som Min Sundhedsplatform (Min SP) stiller til rådighed for samarbejdet mellem klinik og patient. Min SP er en elektronisk patientportal i Sundhedsplatformen - Region Hovedstaden og Sjællands nye Sundheds-IT-system.

## Datagrundlag for anbefalinger:

Dette er en række overordnede anbefalinger til implementering af Min SP i Region Hovedstaden baseret på:

- en opsamling af erfaringer fra Epics webbaserede usergroup-forum, et hollandsk hospital og videnskabelig litteratur vedr. anvendelse af MyChart (Min SP), samt
- En opsamling af erfaringer fra pilotprojekter med Min SP i Region Hovedstaden.

# Anbefaling til implementering





# Anbefaling til implementering (I)

## Anvendelsesområder

- **Foretag en samlet (minimums)implementering af Min SP i regionen for at sikre et ensartet serviceniveau for patienterne.**

*Fokus bør være på beskedfunktionen og historikskemaet, der reelt er tilgængeligt for patienterne allerede.*

*Det vil desuden være relevant med en kanalstrategi, der anviser hvornår Min SP anvendes kontra andre kommunikationskanaler.*

- **Giv mulighed for en udvidet implementering på afdelinger med interesse for en mere systematisk anvendelse af funktioner i Min SP.**

*Her bør der være et særligt fokus på afdelinger med kronikere eller patienter i længerevarende forløb, da anvendelsesgraden typisk er større i disse patientgrupper.*

- **Indtænk Min SP i regelmæssige arbejdsrutiner lokalt i klinikken.**

*Man vil ikke opnå samme udbytte af Min SP blot ved en patientinitieret anvendelse af portalen.*



## Anbefaling til implementering (II)

### Organisering

- Ved udrulning bør der være en tydelig organisering omkring Min SP herunder støttefunktioner.
- Alle faggrupper bør involveres i projektledelsen både centralt og lokalt for at sikre ejerskab på tværs af faglige skel.
- Etabler en superbrugerstruktur (SP-nøgleperson) med en centralt placeret superbruger til rådighed for implementeringsansvarlige på afdelingsniveau og en lokalt placeret superbruger til rådighed for medarbejdere på afdelingsniveau.
- Udarbejd en drejebog for implementeringen målrettet implementeringsansvarlige på afdelingsniveau, med henblik på at skabe tydelighed om organisering og støttefunktioner mm.

*Indhold kunne være: 1) Hvordan motiverer man medarbejdere og patienter 2) Hvilke arbejdsgange skal man have styr på, 3) Hvor får man kommunikationsmaterialer og hvilke findes 4) Hvilke Min SP-interessenter kan man kontakte, 5) Oversigt over samspil mellem SP og visning i Min SP, og rapporter/lister man kan trække i relation til Min SP, og 6) Hvordan man får bygget et spørgeskema eller tilrettet kalender til selvbook.*



## Anbefaling til implementering (III)

### Tidshorisont

- **Afsæt god tid til implementeringen, da en lang række forhold skal forberedes og planlægges.**  
*Medarbejderne skal klædes på; en lang række detaljer omkring arbejdsgange skal afklares lokalt; og der kan være flaskehalse relateret til behovet for støtte fra centrale støttefunktioner.*
- **Ved etablering af selvbook og spørgeskemaanvendelse bør tidshorisonten for implementeringen forlænges, da disse funktioner typisk er mere støttekrævende i implementeringsfasen.**

### Kommunikation rettet mod personale

- **Det kræver en indsats at få personalet overbevist om værdien af Min SP. Ledelsen på alle niveauer, skal vise tydelig prioritering af implementeringen og lave løbende opfølgning**
- **Lav præsentation af Min SP-muligheder for direktørkredsen, ved personalemøder og vis features i organisationens nyhedsbreve og på intranet og uddel ”tip-sheets” til personalet.**
- **Anvend peer to peer-fortællinger og patient to peer-fortællinger, og påpeg gevinster både i relation til personale og patienter.** *Dette er særlig relevant i forhold til en til tider skeptisk lægegruppe.*



## Anbefaling til implementering (IV)

### Introduktion/træning

- **Sørg for adgang til undervisningsmuligheder for personalet ved opstart af implementering.**  
*Etabler evt. en mulighed for at klæde superbrugere på til indsatsen, som personalet kan trække på.*
- **Introducer personalet til Min SP-mulighederne via et inspirationsseminar og følg op med lokalt baseret træning.**
- **Identificer de mest gængse behov/arbejdsgange i anvendelsen af Min SP og giv anvisninger på, hvordan de bør håndteres.**  
*Personalet bør som minimum vide, at Min SP eksisterer, kende det gode argument for at bruge Min SP for deres patientgruppe, og kende samspillet ml. SP og Min SP. Der er desuden et behov for at skærpe fokus og kompetencer i forhold til skriftlig dialog med patienterne (undgå fagsprog og lære at anvende smartphrases i SP).*
- **Gør muligheder, begrænsninger, ansvar og rettigheder tydelige for patient og personale – her med fokus på beskedfunktionen.**
- **Etabler evt. nogle undervisningstilbud rettet mod patienter**  
*Det kunne som minimum være videoklip eller e-læringsmoduler.*
- **Det vil være en fordel, hvis personalet overordnet kender forskellen på Min SP og Sundhed.dk, og kan besvare de mest basale support-spørgsmål.**  
*Det kan evt. afgrænses til at være enkelte nøglepersoner i afdelingen.*



## Anbefaling til implementering (V)

### Kommunikation til patienter

- Når den samlede organisation er forberedt på en basal anvendelse af Min SP fra patienternes side, så bør der laves en række bredere informationskampagner, der fortæller patienterne om eksistensen af Min SP.
- Afdelinger bør lave kampagner rettet mod egne patienter for at fortælle mere specifikt om funktioner, de bruger lokalt.  
*Dette skal synliggøre mere konkret, hvilke gevinster patienten kan opnå ved anvendelse af Min SP.*
- Nævn konsekvent Min SP i alle informationsmaterialer (instruktionsmateriale mv.) ikke kun i decideret reklamemateriale.
- Afdelinger med meget svage patienter enten psykisk eller fysisk bør overveje om det er hensigtsmæssigt at promovere min SP over for patientgruppen, eller om det vil udgøre en belastning for dem. Pårørende kan eventuelt indtænkes her i stedet.





## Anbefaling til implementering (VI)

### Optimering af Min SP

- Etabler en Min SP-testbruger, der kan anvendes af personale og patienter til træning af funktioner.
- Etabler en elektronisk signatur til at give behandlersamtykke samt adgang til Min SP til pårørende.
- Gennemfør en brugerorienteret tilretning af historikskemaet med involvering af patienter og klinikere.
- Udarbejd fortolkende resume til prøvesvar eller på anden vis vejledning til fortolkning af prøvesvar.
- Afstem lokationsanvisninger i Min SP med vedtagne vejfindingsprincipper i Region Hovedstaden.
- Anvend den nuværende patient-hotline til at identificere systematiske barrierer i brugerfladen.

# TAK