

POLITIKERSPØRGSMÅL

Journal-nr.: 19002004

Ref.: Katrine Fejerskov
Kirkegaard

Dato: 26. februar 2019

Spørgsmål nr.: RR-002-19
Dato: 2. januar 2019
Stillet af: Jacob Rosenberg
Besvarelse udsendt den: 26. februar 2019

Politikerspørgsmål vedr. flere fejl i Sundhedsplatformen

Spørgsmål:

Man kan læse i Politiken, at der er flere fejl i Sundhedsplatformen, som politikerne ikke er blevet orienteret om:

<https://politiken.dk/indland/art6879046/%C2%BB%C3%85benbart-er-jeg-st%C3%B8dt-p%C3%A5-endnu-et-problem-der-ikke-lige-kan-l%C3%B8ses%C2%AB>

Det handler om, at Sundhedsplatformen ændrer i patienternes mails og på egen hånd sender uforståelige beskeder ud til dem. Ifølge artiklen i Politiken har der været en korrespondance om fejlen med regionsdirektør Hjalte Aaberg og med CIMT for måneder siden. Dette er regionspolitikere ikke blevet informeret om, dvs. vi er som politikere ikke informeret om disse fejl.

Jeg vil derfor venligst bede om en redegørelse, dels her som politikerspørgsmål, og dels som en regelret skriftlig redegørelse til hele regionsrådet i stil med tidligere redegørelser om fejl i Sundhedsplatformen.

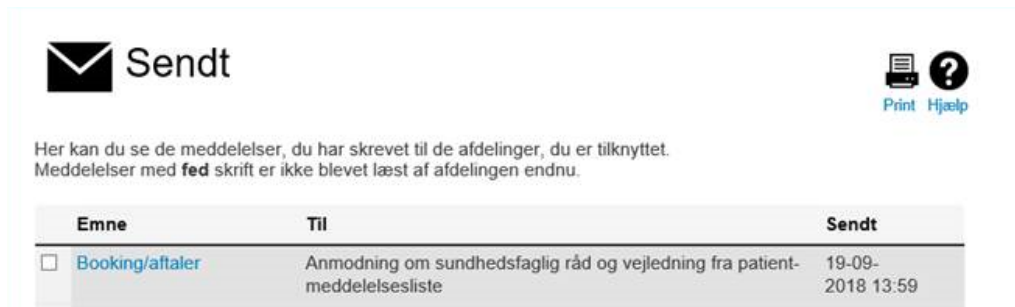
Svar:

Den omtalte problemstilling i Min Sundhedsplatform, som fremhæves i den nævnte artikel fra Politiken, er ikke en systemfejl. Der ændres ikke i patientens beskeder eller modtagerne af disse, men der er i stedet tale om en uhensigtsmæssig opsætning, som blev ændret med opgraderingen til SP18 den 2. februar 2019.

Opsætning optræder kun i sendt post

Den nuværende opsætning bevirker, at patienten ikke kan se modtagernavnet i mappen ”sendt”, men det er den rigtige modtager, der får mailen.







I stedet for et navn på en afdeling, som man ville forvente, vises teksten i ”til” feltet, som angivet i nedenstående eksempel.





Beskeden fra patienten sendes dog til den relevante afdelings sekretariat, som herefter sørger for at videresende beskeden til rette modtager – fx den relevante læge.

Men det gælder kun ”sendt” mappen. Når patienten afsender mailen, er der en klar modtager i ”til” feltet. Patienten vil være tilknyttet et eller flere hospitalsafsnit, som fremgår af ”til” feltet. Her kan patienten vælge med tydeligt afdelingsnavn, hvor mailen skal gå hen.

OBS: Der er i nedenstående billede tale om en testpatient og et test cpr. nummer.


Skriv til os


Vigtigt! Du kan ikke benytte Min Sundhedsplatform til akutte henvendelser. Vi bestræber os på at besvare din henvendelse inden for tre hverdage. Hvis du har brug for et hurtigere svar, skal du ringe til afdelingen.

Du kan skrive til de afdelinger hvor du har en tid.

Hvis den afdeling, du ønsker at skrive til, ikke kan vælges på modtagerlisten kan det skyldes at du ikke har en kommende tid på afdelingen, eller ikke tidligere har haft en tid. Du er velkommen til at ringe til afdelingen, hvis du er tvivl.

Fra: Patrick T. Frost [040831-1053]

Til:

Emne:

Kære læger
Jeg er lidt bekymret over, at mine smerter forværres dag for dag








Vedhæft et billede eller en video:

Når man så kigger i mappen "sendt" vil det dermed komme til at se ud som om, der er sket en ændring i modtagerfeltet, som artiklen så stiller spørgsmål ved, men det er reelt ikke tilfældet.

Opsætning blev ændret fra 2. februar 2019

Administrationen forbedrer løbende opsætningen i samarbejde med leverandøren og som det fremgår af artiklen, har det været vanskeligt at finde en løsning på problematikken, men der er nu fundet en løsning, som viser hvilken afdeling mailen er sendt til i "sendt" mappen.



Denne løsning blev implementeret med opgraderingen til SP2018, d. 2. februar, og det fremgår af nedenstående, hvilket nyt skærmbillede patienten ser:

Indbakke og sendte meddelelser

Indbakke Sendte meddelelser

Søg i meddelelsesliste
 Sorter efter:

	Pædiatrisk Ambulatorium - HGH 17-01-2019 12:56	Booking/aftaler
	Plastikkirurgisk Ambulatorium 17-01-2019 12:56	Råd og vejledning

Man får notifikationer, når der kommer nye informationer i MinSP

I artiklen fremhæves det yderligere, at systemet sender beskeder, hvor det ikke umiddelbart er klart for patienten, hvad det "nye" er.

Dette skyldes, at patienten generelt modtager en meddelelse i Min Sundhedsplatform hver gang, der sker ændringer i patientens data. Ændringen kan være af større eller mindre karakter, og der sendes derfor også indimellem en notifikation ved små ændringer, som patienten ikke vurderer er relevant information.

Grundlæggende betragtes det, som fornuftig og god praksis for patientsikkerheden, at patienten bliver orienteret, når der er nyt at fortælle i forhold til behandlingsforløb. Men det er klart, at det som patient kan opleves u hensigtsmæssigt ved modtagelse af notifikationer, hvor det ikke er tydeligt, hvad det nye er. Notifikationer udsendes automatisk, og det er derfor ikke personalet, der aktivt vælger at udsende notifikationer.

Patienten, der efter modtagelse af en notifikation, logger sig på Min Sundhedsplatform vil allerede i første velkomstbillede se det nyeste være fremhævet, og vil derefter kunne gå direkte til den pågældende notifikation.

I marts måned, kort efter opgraderingen den 2. februar, gennemfører regionen en brugervenlighedstest af Min Sundhedsplatform. Dette er med henblik på en vurdering af, om de tilretninger, der er foretaget med opgraderingen løser tidligere fundne problemer med brugervenligheden.

Projekter til udvikling af Min Sundhedsplatform

Regionen samarbejder løbende med leverandøren af Sundhedsplatformen, Epic, om at forbedre brugeroplevelsen i Min Sundhedsplatform, som fx indstillingsmuligheder og meddelelsekster, så det eksempelvis bliver mere tydeligt, hvad der er ændret.

Af hensyn til datasikkerheden må notifikationer om nyt i Min Sundhedsplatform ikke afsløre personfølsomme oplysninger, da de sendes til patientens personlige e-mail, hvor der ikke kan garanteres en sikker forbindelse. Dette har konsekvenser for, hvor præcise notifikationerne kan blive.

Der er i 2018 gennemført en evaluering på hospitalerne af erfaringerne med "Min Sundhedsplatform". Evalueringen tager udgangspunkt i nogle konkrete pilotprojekter med implementering af funktionalitet vedrørende "Min Sundhedsplatform", hvor både kliniker- og patientvinklen er inddraget.

Der er i 2018 igangsat to projekter, som har det formål at forbedre brugeroplevelsen blandt andet ved at adressere de udfordringer, der er identificeret i evalueringen.

Det ene projekt har fokus på at forbedre funktionaliteten. Dels ved at lave en forbedret brugergrænseflade, som kommer med SP2018 opgraderingen og dels ved at gennemføre en række konkrete forbedringer i Min Sundhedsplatform, eksempelvis nyt besøgssammendrag og ny notatvisning, som også implementeres med SP2018. Derudover har projektet leveret et træningsmiljø til klinikerne og forbedret manual til klinikere. Dette projekt afsluttes i foråret 2019. Det er også heri, at den omtalte uhensigtsmæssighed ændres.

Det andet projekt skal forbedre implementeringen af Min Sundhedsplatform i samarbejde med de enkelte hospitaler og herunder forbedre kendskabet til mulighederne i platformen og vidende om gode rutiner i anvendelse af Min Sundhedsplatform. Dette projekt løber i hele 2019.

Orienteringer til regionsrådet

Den generelle prioritering af fejlrettelser og udviklingsønsker i Sundhedsplatformen sker bl.a. under hensyntagen til patientsikkerheden, som ikke vurderes at være påvirket i denne sag.

Regionsrådet blev ikke orienteret tidligere, da denne sag ikke var til fare for patientsikkerheden og var i proces med at blive tilrettet på lige fod med en række andre tilretninger og ønsker til systemet.