



IMPLEMENTERINGSGUIDE

TELEKOORDINATION

- VEJLEDNING TIL IMPLEMENTERING AF TVÆRSEKTIONELLE
TELE-UDSKRIVNINGSKONFERENCER

Implementeringsguide

Apopleksiafsnittet Rigshospitalet Glostrup i samarbejde med Københavns-, Høje Tåstrup-, Ishøj-, Vallensbæk- og Glostrup Kommune og VihTek – Videncenter for hjælpemidler og velfærdsteknologi

Udarbejdet af: Tina Strid Carstensen, VihTek - Videncenter for hjælpemidler og velfærdsteknologi

Udgivet af:

VihTek – Videncenter for hjælpemidler og velfærdsteknologi

Valdemar Hansens vej 2

2600 Glostrup

Udgivelsesår: 2017

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

URL: <http://www.vihtek.dk>

INDHOLDSFORTEGNELSE

LØSNINGEN	PROBLEMET	4
	TEKNOLOGIEN	4
	GEVINST	5
	MÅLGRUPPE	6
	PRODUKTERNE - TELEKONFERENCE	
FORBEREDELSE	ANSVAR OG ETABLERING AF SAMARBEJDE	7
	INDKØB	7
	INSTALLATION OG TEST	8
	UDDANNELSE AF SUPERBRUGERE	8
ANVENDELSE	HVERDAGSBRUG	9
	SUPPORT	12
	DOKUMENTER TIL DOWNLOAD	13

LØSNINGEN

Problemet

Når en patient udskrives fra hospitalet efter alvorlig sygdom eller et komplekst forløb og har brug for ekstra pleje og træning, planlægges en udskrivningskonference mellem hospitalet, en kommunal visitator, patienten og eventuelt pårørende. På udskrivningskonferencen formidles patientens behov for støtte og rehabilitering i hjemkommunen efter udskrivelsen. Konferencen skal styrke et sammenhængende patientforløb, være en fyldestgørende overlevering og en tryk oplevelse for patient, pårørende og personale. En traditionel udskrivningskonference foregår som et fysisk møde mellem parterne på hospitalet.

Udskrivningskonferencen afholdes, når hospitalet vurderer, at patienten er klar til udskrivelse og Plejeforløbsplanen (PFP) er sendt til kommunen. Først efter udskrivningskonferencen er afholdt, og en fælles aftale er etableret i mellem hospitalet og kommunen kan patienten færdigmeldes og udskrives.

I dag kan den kommunale visitator have vanskeligt ved at deltage i en udskrivningskonference med kort varsel. Derfor er det vigtigt, at hospitalet i god tid sender en opdateret plejeforløbsplan og et forslag til en dato. En teleudskrivningskonference kan planlægges med kort varsel og dermed kan den enkelte patient muligvis udskrives hurtigere og ikke optage en sengeplads.

De kommunale visitatorer kan desuden bruge meget tid på transport, når de skal køre rundt fra hospital til hospital for at afholde udskrivningskonferencer.

Teknologien

Udskrivningskonferencen gennemføres som en telekonference – et videounderstøttet møde mellem hospital, kommune, patient og pårørende. Mødet foregår i et virtuelt møderum, som kan tilgås fra henholdsvis hospital og kommune.

Med telekonferencen sparer den kommunale visitator tid på transport og det virtuelle møde betyder, at det er lettere at finde tid i kalenderen til den enkelte konference. Ydermere bliver samtalen mere effektiv og struktureret ved en telekonference, da man overholder tidsplanen.

Resultatet er, at patienterne hurtigere kan færdigmeldes, udskrives og komme videre i deres rehabilitering. Det er både en gevinst for patienterne og for hospitalet.

Gevinst



Afholdelsen af telekonferencer er mere effektive. Kommuner sparer transporttiden og selve konferencerne holder sig til den aftalte tid. Det er lettere at koordinere et møde og få det lagt i kalenderen, da der skal afsættes mindre tid til mødet.



Patienter og pårørende oplever samme kvalitet ved en teleudskrivningskonference som ved en konventionel konference. Oplevelsen af at se den kommunale visitator via skærm er positiv og patienter er tilfredse med informationen ved mødet. For at personalet i kommuner får nok viden om patienten på forhånd, skal plejeforløbsplanen være opdateret.



Teknologien er let at anvende for personalet, som hurtigt bliver fortrolig med udstyret.

Målgruppe

Målgruppen er patienter, hvor der gennemføres en udskrivningskonference med kommunal visitator under indlæggelse.

Det anbefales i forbindelse med hver enkelt udskrivningskonference at vurdere om patienten er egnet til en telekonference, eller har behov for fysisk fremmøde af visitatoren fra hjemkommunen (se evalueringsrapport på www.vihtek.dk for uddybning).

Patienter, som ikke vurderes egnede til en telekonference:

- Patienter med nedsat hørelse
- Patienter med nedsat syn

Produkterne - telekonference

- Udstyr ex. Cisco skærm, tablet og højtalere
- Sikkert virtuelt møderum (MedCom)
- Brugsvejledning til udstyr
- Lokale med mulighed for ovenlys- og mørklægning ved afdækning af vinduer
- Arbejdsgangs-beskrivelse / lommekort
- Kommunens materialer og visitkort

Ansvar og etablering af samarbejde

Hospital

Som udgangspunkt orienteres ledelsen for de kommunale visitatorer om muligheden for telekonferencer skriftligt (se download af nødvendige materialer på www.vihtek.dk). Eventuelt afholdes et møde hvor alle parter mødes og drøfter mulighederne.

Afdelingsledelsen sender arbejdsgangsbeskrivelse for telekonferencerne til de kommunale samarbejdspartnere (se download for materialer på www.vihtek.dk eller bagerst i implementeringsguiden). Samtidig gives information om hospitalets procedurer for opbevaring og udlevering af skriftligt materiale om kommunens forskellige tilbud til patienten.

Endelig inviteres den kommunale samarbejdspartner til det virtuelle møderum via et link.

Afdelingsledelsen er desuden ansvarlig for, den samlede løsning fungerer på afdelingen.

Indkøb

Hospital

Afdelingen køber en pakkeløsning til telekonferencer gennem den respektive IT-afdeling. Skærmen skal være så stor, at patienten tydeligt kan se den kommunale visitator.

I samarbejde med IT-afdelingen indkøbes adgang til et sikkert virtuelt møderum (fx MedCom). Denne adgang er et abonnement og skal betales løbende.

Afdelingsledelsen bestiller udstyret i samarbejde med IT-afdelingen, som derefter indkøber, opsætter og installerer løsningen. IT afdelingen er ansvarlig for drift af udstyret samt for aftalen med udbyderen.

Kommune

Den enkelte kommune er selv ansvarlig for at have det nødvendige udstyr. Man kan bruge en helt almindelig computer med kamera. Det er muligt at anvende forskellige løsninger fx Skype Business.

Følgende systemer blev anvendt i projektkommunerne og alle systemer fungerede:

- Skype business
- AV-fusion - Radvision XT4200 med firewall og virtuelt møderum
- flytbar lifesize-anlæg

Installation og test

Telekonferenceudstyret sættes op i et velegnet lokale. Lokalet skal være så stort, at alle relevante deltagere under telekonferencen kan se skærmen og blive set. Det er en forudsætning for at alle parter kan indgå aktivt i det virtuelle møde. Desuden skal der være frit udsyn til patienten fra skærmen, så den kommunale visitator kan iagttage patientens fysiske funktionsniveau mv.

Telekonferencelokalet skal have gode lysforhold og eventuelle lysindfald fra vinduer skal kunne mørklægges. Hvis nødvendigt skal lokalet kunne bookes.

Der laves en vejledning i anvendelse af telekonferenceudstyret, som skal ligge/hænge i telekonferencelokalet (se download af materialer på www.vihtek.dk)

IT-afdelingen opsætter udstyret og afprøver, at det virker. Der laves test med de kommuner der skal deltage, inden løsningen tages i brug.

Uddannelse af superbrugere

Der uddannes superbrugere. Superbrugerne har godt kendskab til telekonferenceudstyret og kan uddanne øvrigt personale i praksis for telekonferencerne.

Superbrugerne hjælper deres kollegaer, hvis der er tvivl om procedurer for telekonferencer eller anvendelse af udstyr.

Hverdagsbrug

Denne guide i telekonferencer kan med tiden erstattes af "lommekort" med de vigtigste punkter.

1 Inden løsningen tages i brug – Inden telekonferencen

Når en patient vurderes egnet til telekonference, sendes en Plejeforløbsplan (PFP) til hjemkommunen.

Her skriver man, at der ønskes en telekonference ved at afkrydse feltet "Videokonference", hvis det er muligt anføres en dato, hvor pårørende kan deltage.

Det er vigtigt, at PFP-en udfyldes med så mange detaljer om patientens tilstand som muligt. For neurologiske patienter er beskrivelsen af kognitive funktionsnedsættelser og fremtidigt træningsbehov i særdeleshed væsentligt. Skriv gerne dato for de forskellige observationer og slet informationer, der ikke er relevante. Den kommunale visitator har brug for at kende patientens aktuelle tilstand og specialiseringsniveau for at kunne vurdere, hvilket tilbud patienten skal have.

Booking

Når tidspunkt for telekonferencen er aftalt mellem hjemkommunen og afdelingen, bookes telekonferencerummet straks.

Forklar forløbet

Inden telekonferencen informeres patient og evt. pårørende grundigt om forløbet.

Denne samtale kan fx berøre:

- Visitatoren fra hjemkommunen (og evt. hjerneskadekoordinator) deltager i mødet via den store skærm.
- Det er normalt, at der er en lille forsinkelse på lyden. Derfor er det vigtigt, at tale tydeligt og i et roligt tempo.
- Det er ligeledes vigtigt at understrege, at det kun er én person, der kan tale ad gangen samt at det er et virtuelt møde, der ikke optages.

2 Ved brug af løsningen

Opkald og placering i lokalet

Nu skal du ringe op til møderummet (se dokumenter til download på www.vihtek.dk).

Højtalerne placeres så tæt ved patienten som muligt.

Patienten kommer ind i lokalet, når der er etableret kontakt til den kommunale visitator. På den måde kan visitatoren lettere vurdere patientens tilstand. Patientens placering i lokalet er vigtig. Patienten skal sidde umiddelbart ud for skærmen og have godt udsyn. Den/de pårørende placeres ved siden af patienten midt for kameraet. Hospitalspersonalet sætter sig ved siden af og rundt om patienten og den/de pårørende, så de både kan ses og høres af visitatoren.

Det er vigtigt, at der ikke kommer dagslys ind, så evt. trækkes gardinerne for i lokalet, og ovenlyset tændes, så visitatoren bedre kan se mødedeltagerens ansigter. Det er vigtigt, at der ikke er forstyrrende elementer bag deltagerne både på hospitalet og i kommunen.

Præsentation og rollefordeling

Deltagerne mødes og tager plads i telekonferencelokalet til aftalt tid.

Patientens sygeplejefaglige kontaktperson fungerer som vært ved telekonferencen. Når alle er samlet, bydes velkommen og formålet med udskrivningskonferencen ridses op.

Herefter præsenterer alle deltagere sig selv.

Derefter er det ofte visitatoren der styrer konferencen og spørger ind til en status på patientens situation, oplysninger fra pårørende, samt en beskrivelse af relevante diagnoser, plejeplaner, pleje- og genop-træningsbehov mm.

Hvad skal hospitalet huske

Den sygeplejefaglige kontaktperson medbringer relevante oplysninger om patienten (baseret på udtræk fra patientjournalen), samt aktuell medicinliste inkl. oplysninger om administration af medicin til den enkelte patient. Det er vigtigt, at plejepersonalet har medbragt en status fra terapeuterne.

Derefter gives en status på det konkrete patientforløb – hvad er der sket under indlæggelsen og hvilke udfordringer har patienten aktuelt?

Inddragelse af patient og pårørende

Det er vigtigt at inddrage patienten og evt. de pårørende i samtalen. I det omfang det er muligt, fører patienten ordet.

Hvad skal kommunen huske

Den kommunale visitator informerer om situationen i hjemmet før indlæggelse, hvis denne er kendt og kommer med et oplæg til det videre forløb efter udskrivelse på baggrund af patientens plejeforløbsplan og de informationer, der kommer frem under udskrivningskonferencen.

Det er den kommunale visitators ansvar at sørge for, at patient og pårørende har adgang til relevant skriftlig materiale om relevante kommunale tilbud til patienten samt visitkort på kontaktpersoner i kommunen. Dette kan ske via et link til en hjemmeside og/eller ved at sørge for, at materialet er til rådighed i konferencelokalet og bede den sygeplejefaglige kontaktperson udlevere det til patienten. Hospitalet bedes gøre opmærksom på hvis der mangler materiale.

3 Efter brug af løsningen

Dokumentation og ajourføring af journaler

Efter telekonferencen registrerer den sygeplejefaglige kontaktperson de aftaler, der er indgået i patientens journal.

Den kommunale visitator dokumenterer ligeledes i eget elektronisk omsorgssystem. Relevante samarbejdsparter i kommunen kontaktes om det videre forløb.

Udskrivelse og det videre forløb

Ved konferencens afslutning skal den sygeplejefaglige kontaktperson sikre, at der foreligger en aftale om udskrivningsdato hvis muligt og en plan for det videre forløb. Der skal tages stilling til behov for brug af midlertidige og/eller permanente hjælpemidler.

Den kommunale visitator afslutter samtalen ved at samle op på planen for det videre forløb og de indgåede aftaler. Relevant informationsmateriale skal være tilgængeligt på afdelingen og udleveres til borgeren og de pårørende hvis relevant.

Support



Ved problemer på hospitalet med skærme, internetforbindelse eller sikkerhed kontaktes den ansvarlige IT-afdeling.



Hvis den kommunale medarbejder har problemer med egen skærm, lyd eller forbindelse kontaktes den kommunale IT-afdeling.



For support til anvendelse af udstyret eller arbejdsgange kontakt afdelingens superbruger.

Dokumenter til download

- Informationsbrev til kommunerne
- Manual til teknologien
- Arbejdsgangsbeskrivelse
- Lommekort

Dokumentet kan downloades fra VihTek's hjemmeside: www.vihtek.dk