

Bilag 3: Overblik over identificerede barrierer og mulige løsninger

Handleplan vedr. video

Kategori	Udfordringer	Løsninger
Udstyr	Hvem har ansvar for afklaring af om borgeren har det relevante udstyr	Meget vigtigt at have klare nedskrevne aftaler om, hvem der gør hvad. Hvem har ansvaret for at borgeren er informeret om brugen af video. Aftalerne skal knyttes til en form for forløbsskabeloner.
	Ved brug af borgers eget udstyr – ukendt udstyr skaber ofte tekniske udfordringer	Være klædt på som medarbejdere til at kunne klare mindre tekniske udfordringer. Hvis der er udfordringer – kan anvendes IT-arbejdsgruppe, der kan træde til – det er vigtigt, at medarbejderne på tværs af sektorerne kender til hinanden, hvilket skaber en bedre dialog. Oplæring af brugerne af udstyret – de bliver ført igennem en række udfordringer, der klæder dem på.
	Medarbejderne skal finde ud af hvilken hardware der skal bruges	Det skal ikke være svært for dem. Hvis der ikke er adgang til det store udstyr, så kan andre former for udstyr anvendes. Vejledning hertil.
	Størrelse på tolkeskærm (for lille)	Afklaring af mindstekrav i forhold til det udstyr, der anvendes.
	Kvalitet er vigtig, men ordentlig videokonferenceudstyr er dyrt	Ressourcespørgsmål hos de enkelte parter.
	Der mangler overblik over, hvilket udstyr der er tilgængeligt. (Eksisterende skærme fx fjernsyn kan ikke bruges til videoopkald).	Oversigt over parters mulighed for at indgå i videoløsninger.
	Kvalitet på billede og lyd	Krav til udstyr – mulighed for at man på forhånd kan tjekke udstyret, hvilket kan være med til at give en bedre oplevelse. Ex. Mit Forløb. Have en plan B.
System	Stort set alle bruger noget forskelligt	Anvendelse af virtuelle møderum, der medierer med det tekniske udstyr hos brugerne.
	Ofte ikke sammenspil i løsningerne	Virtuelt møderum – MedCom løsning. Det nationale knudepunkt.
	Manglende internetdækning (hos borgeren) i yderområder/ landdistrikter	Skabe overblik over, hvor "de sorte huller" er i yderområder/landdistrikter.
	Manglende internet adgang (på sygehusene)	Der skal være adgang til en port på de enkelte stuer/samtalerum eller lign. på sygehusene, hvis ikke der bruges trådløst internet. Dette skal så fungere og der skal være nok accespoints. LAN stik skal findes velplaceret på alle sygehusstuer.

	Brugervenlighed	Vejledning/træning i brug af udstyr.
	Login vs ikke login	
	Nr. identifikation – der mangler en opkaldsliste	Skabe overblik over mulighed for opkald til de involverede parter.
Support	Hvem supporterer hvad (Region/Kommune, fælles/lokalt)	Den der initierer opkaldet er ansvarlig. Deltagerne skal være klædt på i forhold til mindre tekniske udfordringer.
	Hotline?	Hvis der på andre områder etableres fælles borgerrettet support bør support tænkes ind i forhold til anvendelse af video.
	Hvem har ansvar for support til borger/patient	Det er den, der initierer opkaldet. Ansvaret skal indarbejdes i aftaler.
Logistik	Hvem booker og hvordan bookes	På kort sigt indgår det i aftaler omkring forløbene. Det kan være en udfordring at planlægge tværsektorielle møder.
	Hvor skal videoopkald foregå – er der lokaler til det?	Skabe overblik over de lokaliteter, der er mulige at anvende.
	Adgang til udstyr (hvor ligger videorum)	Skabe overblik over de lokaliteter, der er mulige at anvende.
Sikkerhed	Den nye persondataforordning (GDPR)	Info kan indskrives i vejledningsmateriale.
	Ikke tillid blandt medarbejderne til sikkerheden – er linjen krypteret?	Info omkring, hvilke løsninger, de er sikre at anvende til video.
	Firewall kan give problemer	Inddragelse af teknisk support.
	Installation af Exe-fil	
	Pårørende skal inviteres via e-boks – pårørendes CPR-nr. er ikke kendt = ikke muligt	Aftales med borger i forbindelse med samtykke.
Ressourcer	Tidsforbrug hos personalet (det tager lang tid)	Fokus på at se nye muligheder for samarbejde samt fokus på vejledning/information, der gør brugerne mere trygge ved anvendelse af video.
	Ressourcer til implementering undervurderes	Fokus på ledelsesopbakning, patientperspektivet og den samlede tværsektorielle ressourceoptimering.
Kompetencer	Hos borger/patient	Oplæring/vejledning.
	Hos medarbejder	Oplæring/vejledning.
	Kendskab til udstyr	Oplæring/vejledning.

	Medarbejdere skal være uddannet til videoopkald	Oplæring/vejledning.
	Hvordan agerer man under videoopkald (sidde midt i billedet, se ind i kameraet for at have øjenkontakt med borger osv.)	Oplæring/vejledning.
	Manglende videndeling – alle starter forfra i stedet for at bruge hinandens kompetencer	Fokus på tværsektorielt samarbejde, hvor der er mulighed for vidensdeling.
Kultur	Barriere mod teknik og det ukendte	Fokus på implementeringsprocessen.
	Ny måde at arbejde på	Fokus på implementeringsprocessen.
	Nogle medarbejdere vil gerne, andre vil ikke (både internt og eksternt)	Fokus på implementeringsprocessen. Der skal være ledelsesopbakning. Indgå aftaler med udgangspunkt i LEON-princippet.
Økonomi	Finansiering – hvem betaler	Regionen har stillet udstyr til rådighed i almen praksis.
	Takstlovgivningen	Der skal laves taksering på videoopkald.