

Vejledning og anbefaling i forhold til tværsektoriel anvendelse af video

På baggrund af udarbejdelse af handleplan vedrørende tværsektoriel anvendelse af video, der blev godkendt på møde i Det Administrative Kontaktforum, den 14. maj 2018, er der blevet arbejdet videre med de forskellige spor; best practice, infrastruktur og udstyr, kompetenceudvikling og vedligeholdelse samt support. Alle sporerne har en gensidig afhængighed, og det er vigtigt at have fokus hele vejen rundt. Ligeledes er det vigtigt med ledelsesmæssig opbakning for at få den tværsektorielle anvendelse af video til at fungere. Resultatet af arbejdsgruppens arbejde er blevet et samlet sæt af vejledninger og anbefalinger, der har til formål at understøtte en øget anvendelse af video på tværs af sektorerne.

Best practice

Der er i arbejdsgruppen identificeret flere oplagte fordele ved tværsektoriel anvendelse af video. Disse omhandler eksempelvis:

- Et bedre flow i arbejdsgangene, da afholdelse af videomøder hurtigt kan bringe medarbejdere/borgere/patienter sammen trods fysisk afstand mellem de involverede parter
- Bedre udnyttelse af tidsmæssige ressourcer
- At de involverede kan benytte videomødet som et alternativ til et fysisk møde – og dermed ikke skulle forholde sig til evt. transporttid mellem de involverede parter
- En bedre relationel og faglig koordinering, idet flere parter med tilknytning til den enkelte borger/patient inddrages
- Et større fokus på fælles faglige prioriteringer
- Bedre mulighed for deling af informationer og data på tværs af de involverede parter
- At de involverede mødes på neutral grund i det virtuelle møderum

Erfaringerne fra forskellige anvendelser af video munder ud i en række overordnede anbefalinger og forudsætninger, som bør være opfyldt, for at medarbejderne bedst muligt kan understøtte anvendelsen af video og realisere forventede gevinster. En overordnet anbefaling er, at der skal udarbejdes vejledningsmateriale, som enkelt og klart beskriver "best practice" for gennemførelse af tværsektorielle videomøder. En ledelsesmæssig opbakning er i den forbindelse forudsætningsskabende for, at kulturen omkring anvendelse af video ændres til at ske i mere udbredt grad, end det er gældende i dag.

Arbejdsgruppen har således udarbejdet vejledningsmateriale, der består af nedenstående:

- Anbefalinger – kom godt i gang med videomøder
- Gode råd, når du holder videomøder
- Gode råd til dig som mødedeltager
- Gode råd til dig som mødeleder
- Gode råd til dig som borger
- Anbefalinger til teknisk udstyr

Materialet indeholder således en nærmere beskrivelse af, hvilke ting, der skal være styr på i egen organisation, inden det besluttet at der gennemføres videomøder. Det vil sige en nærmere gennemgang af opmærksomhedspunkter vedrørende teknisk udstyr, vejledning, omgivelser og kultur.

Som mødeleder og mødedeltager er der ligeledes en række opmærksomhedspunkter, der skal være fokus på, for at der opnås størst succes med gennemførelsen af videomødet. Dette gælder både før, under og efter mødet. Det gælder også, hvis en borger/patient deltager i videomødet.

Før mødet er det ligeledes vigtigt at vurdere, hvordan opgaven løses mest hensigtsmæssigt ud fra faglighed og kerneopgave. I den forbindelse kan et videomøde indtænkes som et nemt og brugervenligt alternativ eller supplement til det fysiske møde.

Infrastruktur og udstyr

Det er fra arbejdsgruppens side vurderet, at en oversigt over møderum indeholdende udstyr til gennemførelse af videomøder meget hurtigt vil blive forældet – og dermed fremstå misvisende for de medarbejdere, der skal anvende den. Således henvises der i stedet til en række udarbejdede anbefalinger til teknisk udstyr i vejledningsmaterialet.

En overordnet anbefaling fra arbejdsgruppen er, at der som udgangspunkt anvendes et videoknudepunkt i form af et virtuelt møderum, idet denne løsning kan bidrage til at reducere den tekniske kompleksitet, der kan være ved at anvende flere forskellige tekniske løsninger i samme videomøde. Der skal være et organisatorisk fokus på, hvordan man får nem adgang til videoløsningen både fra telefon, tablet eller PC.

Kommunale og regionale videostrategier skal være med til at skabe rammen for den fremtidige anvendelse af videomøder på tværs af sektorer, disse foreligger dog ikke pt. Regionen er i gang med at udarbejde en digitaliseringsstrategi, der forventes at ligge klar i starten af det nye år og som vil indeholde brugen af video. Der er ligeledes, i regionen, blevet arbejdet på at etablere en teknisk infrastruktur for videokommunikation baseret på Ciscos teknologi, herunder forsyning af mødelokaler med videoudstyr. Flere kommuner har allerede udarbejdet lokale digitaliseringsstrategier eller politikker, det er dog uvist hvor mange af dem der endnu indeholder den tværsektorielle anvendelse af video.

På praksisområdet er det endvidere blevet besluttet at udbrede videoløsninger, der er baseret på MedCom's videoløsning (virtuelle møderum og anvendelse af PexIP videoklient).

Fra national side ses samtidig en særlig opmærksomhed på området, hvor regeringen som en del af Sammenhængsreformen i oktober i år har lanceret reformsporet "Digital service i verdensklasse". Med Sammenhængsreformen ønsker regeringen således at skabe en mere sammenhængende offentlig sektor, hvor borgeren sættes i centrum. Her spiller digitaliseringen en helt central rolle. Den digitale udvikling giver nye muligheder for at udvikle den offentlige service til større gavn for borgerne.

Regeringen opstiller med Sammenhængsreformen således en række nationale mål for udviklingen af den offentlige sektor i de kommende år. De nationale mål omhandler:

- Borgerne skal mødes af en sammenhængende offentlig sektor
- Mere frihed og tid til velfærd
- Danmark skal have en offentlig sektor, der sikrer velfærd af højeste kvalitet
- Attraktive offentlige arbejdspladser med tillid til fagligheden og borgeren i centrum

Kompetenceudvikling og vedligeholdelse

For at sikre udbredelsen af digitale velfærds løsninger, er der behov for kompetenceudvikling målrettet fagmedarbejdere, så de digitale løsninger bliver en naturlig del af den faglige værktøjskasse¹. I Region Syddanmark er der allerede gjort en række erfaringer i forhold til kompetenceudvikling på videoområdet.

I **Lærings- og Forskningshuset på Sygehus Sønderjylland** sættes der fokus på de digitale færdigheder og den digitale adfærd, gennem simulations- og færdighedstræning ved implementering af teknologi, som fx den tværsektorielle anvendelse af video, i sundhedsvæsenet, og dette med stor succes. Træningen tager afsæt i de konkrete opgaver, der løses via video, der enten er indført og ikke anvendes, eller som skal indføres. Medarbejderne trænes med afsæt i praksisnære cases fra deres hverdag. De trænes i dertil indrettede simulationsfaciliteter og igennem ”on the job training”, der kan foregå på tværs af faggrupper og på tværs af sektorer.

Afhængig af casen, skal træningsseancen have en varighed af 4 – 6 timer. Først trænes kommunikationen via video, når den virker og herefter når den ikke virker. For at opnå de nødvendige færdigheder, lægges der op til en holdstørrelse på maks. 12 personer. Formålet med simulations- og færdighedstræningen er, at deltageren, gennem aktiv deltagelse i kurset, opnår digitale færdigheder i forhold til at anvende de konkrete videoløsninger, beskrevet i en case, så de efterfølgende kan støtte, vejlede og guide andre brugere, herunder også patient/borger. Træningen giver medarbejderne mulighed for at kunne deltage i udvikling/implementering af nye digitale måder at arbejde på, samt i at kunne organisere den tværsektorielle anvendelse af video og se de organisatoriske ændringer det vil medføre på arbejdspladsen.

I forhold til evalueringen af simulations- og færdighedstræningen, skal den have fokus på opnåelse af konkrete færdigheder med afsæt i om video anvendes i hverdagen. Evalueringen skal således tage udgangspunkt i formålet med kompetenceudviklingen. På baggrund af evalueringens resultater skal der tages stilling til, hvorvidt der er et videre behov for opfølgning og yderligere kompetenceudvikling i forhold til vedligeholdelse af de nødvendige kompetencer hos medarbejderne.

I **Psykiatrien** i Region Syddanmark er der blevet arbejdet med tre spor vedrørende kompetenceudvikling i forbindelse med brug af video. De tre spor omhandler

- 1) Fysiske kurser i brug af videosoftware
- 2) Facilitering af ”oversættelse” af den kliniske praksis (primært i forbindelse med videokonsultationer med patienter)
- 3) Et e-læringskursus som favner begge.

På de fysiske kurser viser erfaringen indtil videre, at undervisningen gerne skal være koblet tæt til behandlernes arbejde. Behandlerne kan godt lære at bruge softwaren og problemløse, men hvis løsningen ikke anvendes i umiddelbart forlængelse af undervisningen - og regelmæssigt - glemmer de det hurtigt igen. De bedste resultater opnås således, når undervisningen er koblet sammen med en bredere implementeringsindsats. Det vurderes derfor, at kurser i brug af video skal være koblet til udviklingen af

¹ Digital service i verdensklasse, Finansministeriet 2018, s.45

arbejdsgange og rammer for brug af videomøder. Det er vigtigt, at der her er et indhold/en opgave, som videomødet skal løse, og at de tekniske kompetencer er et redskab til at løse denne opgave.

I forhold til patientkommunikation via video, handler det i høj grad om at behandlerne bliver skarpe på, hvilke faglige virkemidler, der fungerer via video, og hvilke observationer, de kan gøre ad denne vej, samt hvordan de kan mindske de begrænsninger der ligger i mediet (at man ikke sidder fysisk sammen). Den del af det, som måske er mest relevant i forhold til videomødet, handler om "god video-adfærd".

I forhold til e-læringskurset i Psykiatrien har tanken været, at behandlerne skal kunne tage et kursus, når de har tid til det, og at de skal kunne bruge det som en slags "opslagsværk", når de bliver i tvivl om noget, eller har behov for en genopfriskning. I testen af e-læringskurset har Psykiatrien fået meget positive tilbagemeldinger fra de behandlere, som har gennemført det.

Da mange medarbejdere oplever en travl hverdag, skal der være fokus på at udarbejde og tilbyde den bedst mulige læring på mindst mulig tid. Forstået på den måde, at det er vigtigt at behandlerne ikke skal afsætte for meget tid ud af deres normale opgaveløsning, og at den tid de bruger på kompetenceudvikling giver dem det de har brug for at kunne, uden for meget "ekstra". Endelig er det vigtigt, som tidligere nævnt, at kompetenceudvikling går hånd i hånd med implementeringen for at give den aktualitet, således at det er meningsfuldt for behandlere og ledere at prioritere det.

Det er en gennemgående erfaring fra **Social- og Sundhedsafdelingen i Varde Kommune**, at for at det skal lykkes at udvikle og fastholde medarbejdernes digitale færdigheder, med det formål at opnå en effektiv anvendelse af video, så kræver det følgende forudsætninger:

- En nærmere begrundelse for anvendelsen, som skal være meningsfuld for den enkelte part – set i sammenhæng med kerneopgaven – både set fra et organisatorisk, et fagligt og et borgerrettet perspektiv
- Driften af videoløsningen skal være sikker og robust
- Videoløsningen skal være logisk og brugervenlig og der skal være en nem adgang til vejledninger og support
- Som udgangspunkt bør undervisning, support og organisatorisk støtte udføres af sundheds-personale, eller af personale med tæt tilknytning til de medarbejdere/organisationsenheder der skal hente kvalitative og kvantitative gevinster fra anvendelsen (med støtte fra it-personale/konsulenter/leverandører)

Der er flere grundlæggende faktorer, der lægges vægt på og som er afgørende for at udvikle og fastholde medarbejdernes kompetencer. Det er vigtigt at motivationen er knyttet til kerneopgaven og kernefagligheden og at videoen anvendes hyppigt nok til at færdighederne fastholdes. De primære succeskriterier skal være, at øge fleksibilitet og kvalitet – både for borgerne og for de respektive organisationer.

I forhold til tværsektoriel anvendelse af video, skal der være fokus på, at valg af platform, så vidt det er muligt, skal være uafhængig af øvrige parters it-arkitektur. Fokus bør være på så stor åbenhed som muligt indenfor rammerne af de regulative og organisatoriske rammer ift. datasikkerhed og sikker drift. I det omfang forholdene kræver et fælles valg af platform, bør der være adgang til support i egen organisation.

Support

Arbejdsgruppen har foretaget en afdækning af, hvad der allerede findes af supportenheder. Der har i den forbindelse været indledt en dialog med Hotline Syddanmark og Fælles Servicecenter for telesundhed Region Midtjylland.

Hotline Syddanmark blev oprettet som en regional, tværsektoriel supportfunktion til borgere i Region Syddanmark i forbindelse med introduktionen af Digital post fra det offentlige i 2016. Hotline Syddanmark eksisterer stadig og bemannes på skift af næsten alle kommuner i regionen. Odense Kommune er tovholder og ligger IT-supportplatform til.

Telefonnummeret 7020 4021 er offentliggjort på de fleste kommuners, sygehuses og regionens hjemmesider, og på den måde må det anses som implementeret. Der er åbent for henvendelser fra mandag til torsdag i tidsrummet kl. 9.00-18.00. Det kunne være nærliggende at overveje at bruge dette nummer for borgere, patienter og pårørende i forbindelse med den tværsektorielle anvendelse af video.

I Region Midtjylland er der blevet etableret et **Fælles Servicecenter for Telesundhed**, som yder support til og på tværs af alle de midtjyske kommuner, hospitaler, praktiserende læger og borgere. Servicecentret er udsprunget af et fællesoffentligt-privat innovationsprojekt og blev sat i drift den 1. maj 2018.

Organisering og finansiering af det Fælles Servicecenter er beskrevet i en samarbejdsaftale og forankret i Sundhedsaftalen i Region Midtjylland. Centret refererer til en tværsektoriel forretningsstyregruppe, som referer til Sundhedsstyregruppen. Der er etableret et sekretariat med 3 medarbejdere, som er placeret hos en værtsorganisation, og der indgås kontrakt med en operatør på service og logistik i løbet af 2018. Centerets primære opgave er pt. at levere og opsætte telemedicinsk udstyr hos borgere og at supportere borgere og medarbejdere i brugen af udstyret.

Inspiration til support flow

Supportbeskrivelsen tager udgangspunkt i den nuværende infrastruktur på videoområdet. Det vil sige, at der arbejdes ud fra et scenarie, hvor kommuner og region anvender flere forskellige videoløsninger, og hvor der derfor skal anvendes et videoknudepunkt, som muliggør opkald mellem de forskellige videoløsninger. Reelt kan der være to videoknudepunkter i spil, Regionens Meeting Server og MedCom's VDX med Pexip. Support flowet er groft skitseret på de følgende sider og skal derfor ses som inspiration til det videre arbejde. Der vil i modellerne indgå en række nye begreber, der muligvis kræver en nærmere begrebsafklaring jf. nedenstående liste:

Lokal IT afdeling: Den lokale IT afdeling i den enkelte kommune og på det enkelte sygehus

Hotline support: Varetager support til borgere og pårørende

Fælles Supportfunktion: Fælles supportfunktion (på videoknudepunktet) for alle sygehuse og kommuner i Region Syddanmark

Fælles Hotline: Gatekeeper med viderestillende funktion

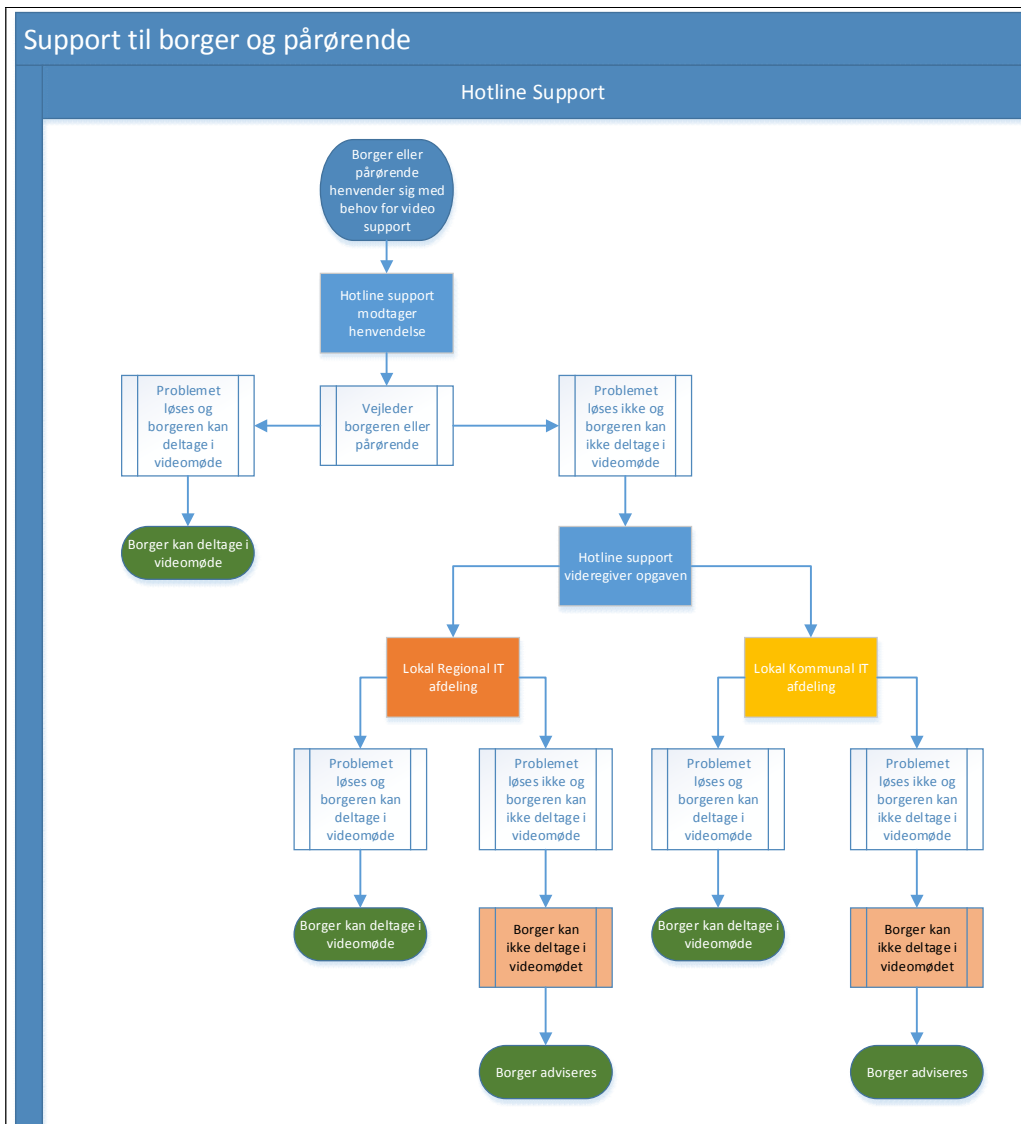
Fælles kommunal support: Fælles for de 22 kommuner i Region Syddanmark

Fælles Regional support: Fælles for regionen i Region Syddanmark

Monosektoriel kommunikation: Når der ringes internt, fx i kommunen, regionen eller i praksis

Tværasektoriel kommunikation: Når der ringes mellem kommune, region og praksis

Support til borger og pårørende



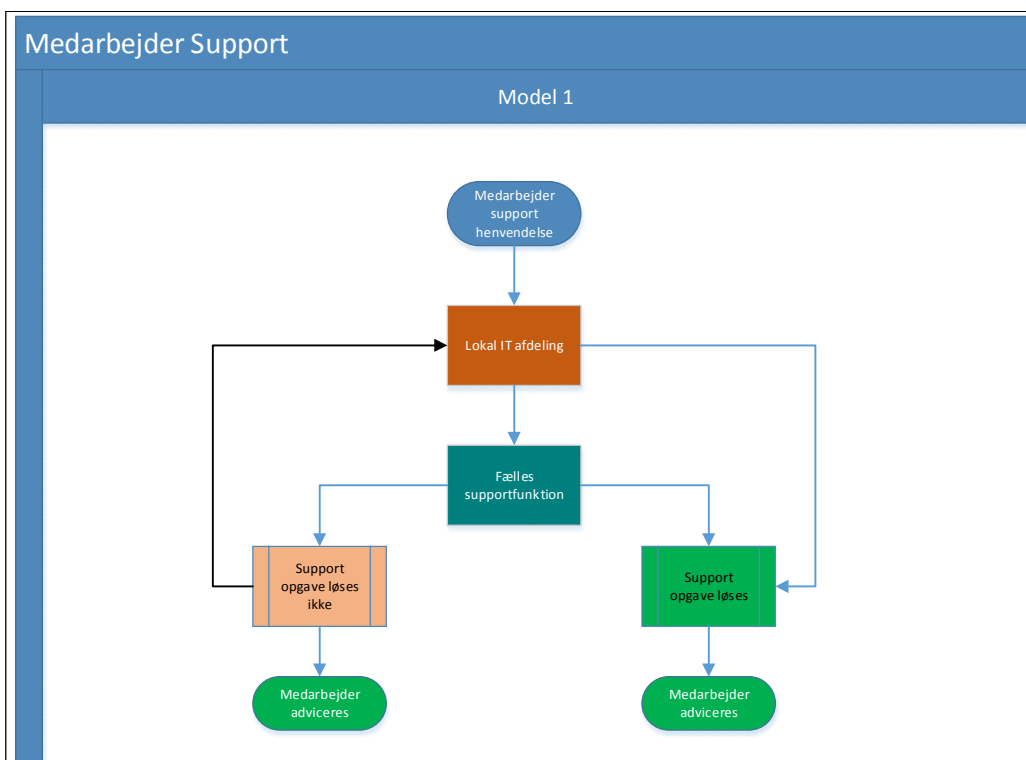
Figur 1.

Arbejdsgruppen anbefaler, at det undersøges om support til borgere/patienter samt pårørende i forbindelse med tværsektoriel videokommunikation kan ske via Hotline Syddanmark. Ovenfor i Figur 1 er support flowet illustreret for borger og pårørende.

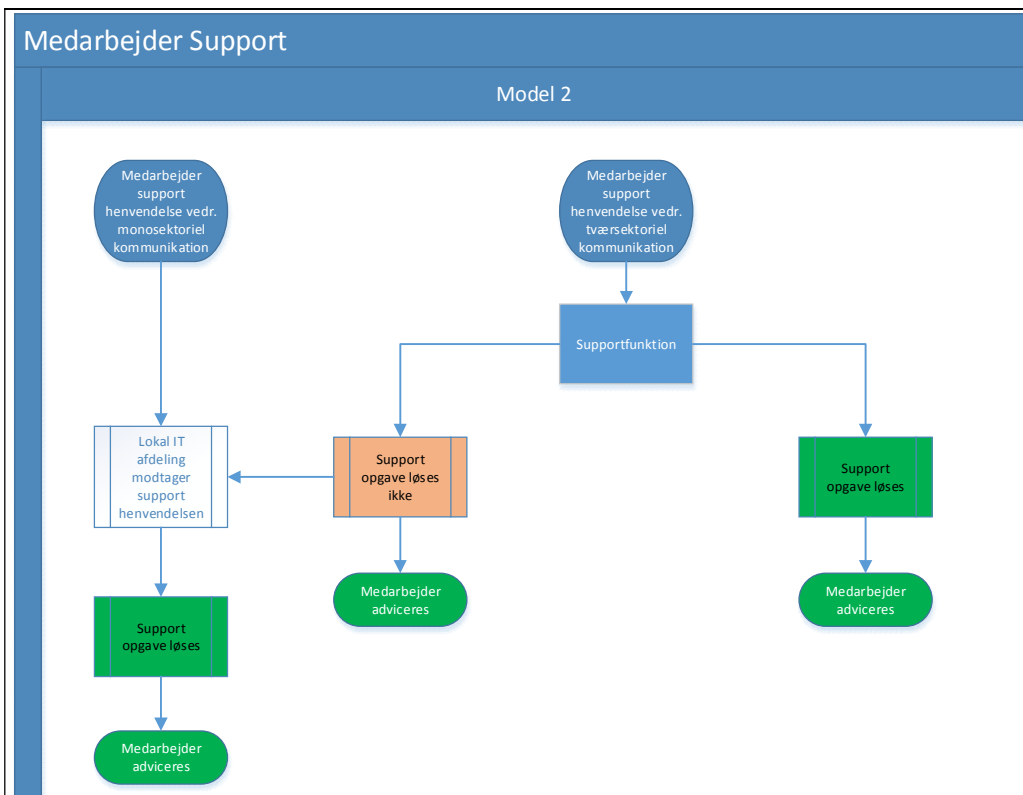
Support til medarbejdere

Ved support af medarbejdere anbefaler arbejdsgruppen, at der etableres en fælles supportfunktion for videoknudepunktet og tværsektoriel videokommunikation som supplement til de lokale supportordninger på lokale videoløsninger. Den fælles support tager teten på sager vedr. tværsektoriel videokommunikation, herunder at kontakte de lokale IT-afdelinger og koordinere deres opgaveløsning, hvis der er behov for det. Den fælles supportfunktion har ansvaret for, at der meldes tilbage til rekvirerende medarbejder og lokale IT-afdelinger, når sagen er løst og lukket.

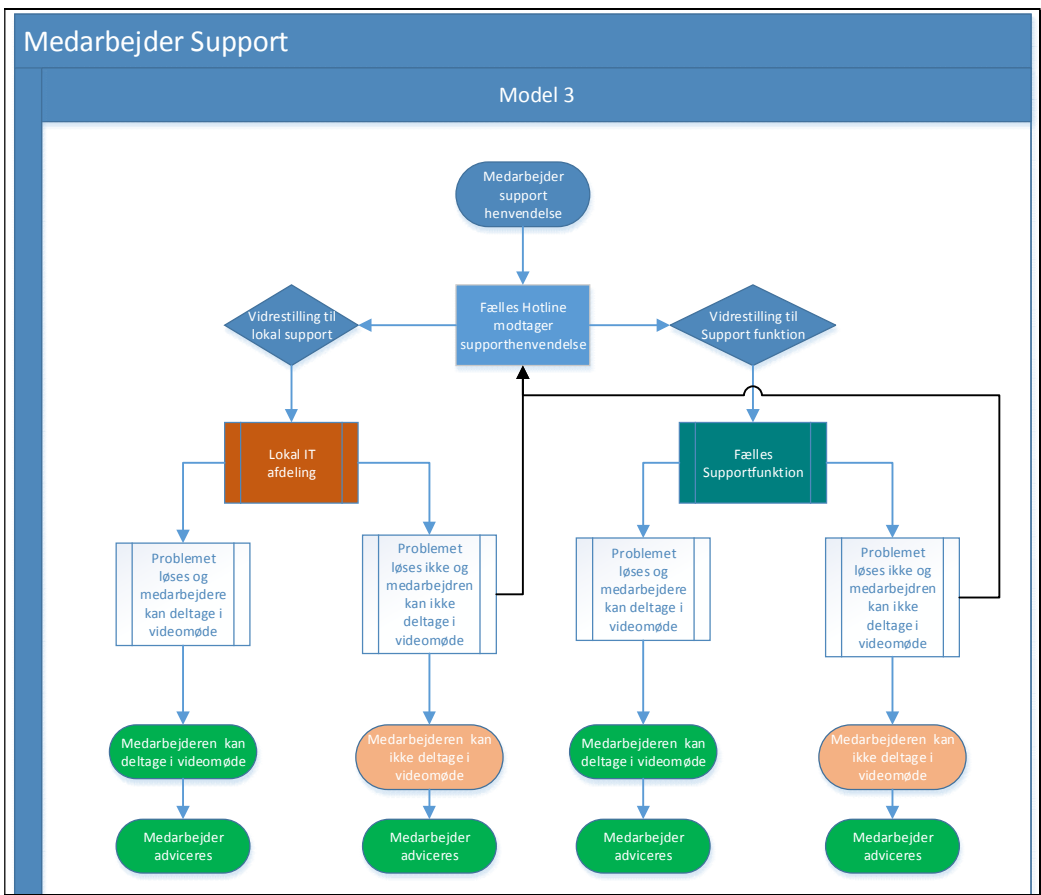
Den fælles supportfunktion kan eventuelt placeres samme sted som support til borgere og pårørende, da dette kan lette koordineringen og give mulighed for fælles opgaveløsning. Arbejdsgruppen vurderer, at arbejdsgangen i forhold til den fælles supportfunktion kan organiseres ud fra de følgende 3 modeller:



Model 1: Medarbejderne henvender sig altid til deres lokale IT-afdeling. IT afdelingen løser opgaven, hvis de kan, ellers viderestiller de til den fælles supportfunktion, som løser sagerne vedr. tværsektoriel videokommunikation.



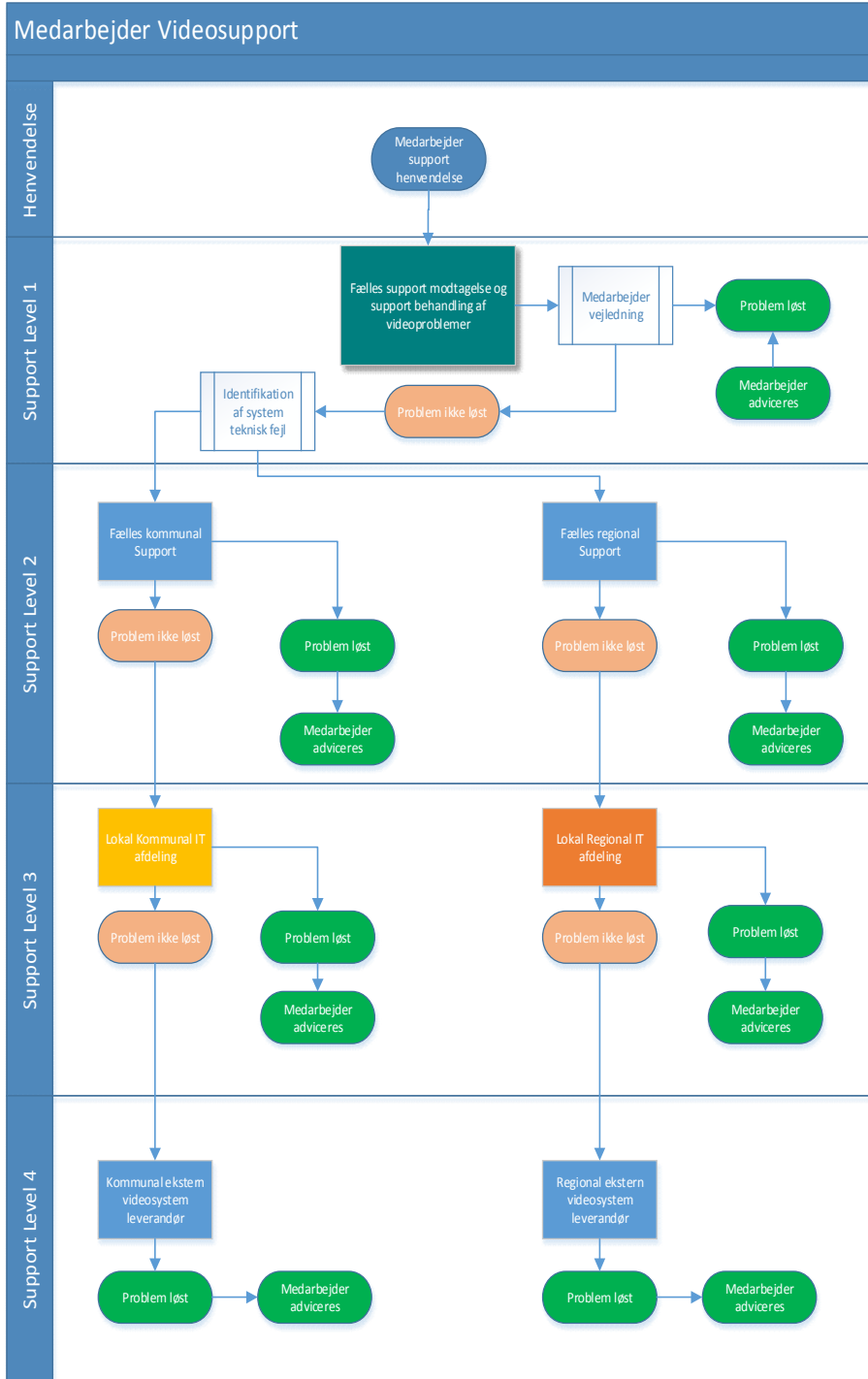
Model 2: Medarbejderne ringer direkte til den fælles supportfunktion, når deres henvendelse drejer sig om tværsektoriel videokommunikation. Hvis henvendelsen drejer sig om monosektoriel kommunikation, henvender medarbejderen sig til den lokale IT afdeling



Model 3: Der etableres en fælles hotline, som alle medarbejdere ringer til både ved behov for lokal support og ved behov for support til tværsektoriel videokommunikation. Fra hotlinen viderestilles til enten den lokale IT afdeling eller til fælles supportfunktion alt efter behov. Dette kan ske ved en automatiseret viderestilling eller ved en visiterende supporter.

Setup til fuldstændig fælles support

Fælles support kan organiseres i flow og levels ud fra hvilke support interessenter, der forventes at kunne løse support opgaven. Nedenfor i figur 2 er flowet illustreret:



Figur 2

På baggrund af den viden og information arbejdsgruppen har på nuværende tidspunkt, anbefales det, at der på kort sigt arbejdes videre med support til borgere og med Model 1 for support til medarbejdere. På længere sigt kunne der være store fordele ved at have et fælles setup til support.

Vidensdeling på tværs – og det videre arbejde

Som en del af handleplanen for tværsektoriel anvendelse af video, har der været et ønske om at have fokus på, hvordan der som opfølgning på det arbejde, der er blevet gjort i arbejdsgruppen, sker en vidensdeling på tværs i Region Syddanmark og de 22 kommuner.

Som en del af arbejdet med handleplan for vidensdeling, der sammen med handleplan for tværsektoriel anvendelse af video, blev behandlet på møde i Det Administrative Kontaktforum den 14. maj 2018, er der blevet efterspurgt fokus på den digitale understøttelse. Anvendelse af videokonference i forbindelse med mødeafholdelse efterlyses som værktøj i det daglige arbejde. Samtidig efterlyses vidensdeling omkring anvendelse af video – herunder inddragelse af praksisområdet.

I handleplan for vidensdeling er det samtidig foreslået, at der gennemføres en temadag med fokus på vidensdeling, hvor emnet omkring brug af video tværsektorielt oplagt kan dagsordenssættes. Fra arbejdsgruppens side efterspørges de faglige snakke om, hvilke besøg og opgaver der med fordel kan løses via video. Det kunne med fordel tages op til dialog på en temadag. I samme handleplan anbefales, at der sker en afdækning af, hvor stor efterspørgslen er fra medarbejderne i forhold til ønsker om opkvalificering vedrørende anvendelse af de velfærdsteknologiske løsninger. På den baggrund kan der arbejdes videre med nærmere planlægning af et løft i medarbejdernes kompetencer, hvis behovet viser sig at være til stede.

Det er vigtigt, at der rettes en særlig opmærksomhed på, hvordan videoløsningen fremadrettet bliver et nemt og brugervenligt alternativt til det fysiske møde. De fælles vejledninger og anbefalinger kan her danne en ensartet anvendelse af video. SOF'erne kommer således til at spille en afgørende rolle i den videre implementering – sammen med en ledelsesopbakning, der er forudsætningskabende for, at kulturen omkring anvendelse af video ændres til at ske i mere udbredt grad, end det er gældende i dag.

Der viser sig et ønske om, at ambitionsniveauet drøftes på møde i Det Administrative Kontaktforum, så den ledelsesmæssige opbakning er til stede. Herunder et fokus på, at værdiskabelsen også ligger hos patienten/borgeren og ikke alene på sparrede ressourcer i forhold til medarbejdere fx kørsel på landevejene.