

Virtuelle Milepælssamtaler i Sundhedsenhederne



Evalueringsrapport udarbejdet af:

Jacob Handberg Gohlke, Projektleder, Velfærdsteknologi & Hjælpemidler

Frank L Jensen, Udviklingsterapeut, Klynge For Træning

Delprojekt under Tilpasset Telerehabilitering i Aarhus Kommune

Februar 2023



Indhold

Om rapporten	3
Resume	4
Baggrund	5
Hvad siger forskningen?	5
Samtalerne i forløbsmodellen udfordrer praksis	6
Formål	6
Metode	6
Rekruttering til afprøvning af virtuelle milepælssamtaler	6
Teknologi	7
Resultater og diskussion	8
Pårørendes deltagelse i milepælssamtaler	9
Deltager de rigtige medarbejdere i milepælssamtalerne	9
Transporttiden for medarbejderne kan minimeres	9
Afviklingen af virtuelle samtaler og den tekniske løsning	9
Konklusion	10
Perspektivering	10
Litteraturliste	12
Bilag 1 - Guide Virtuel milepælssamtale – som hybridmøde	13
Forberedelse Inden samtalen	13
Under samtalen	13
Afslutning af samtalen	14
Opmærksomheder	14
Bilag 2 Guide til oprettelse af link til virtuelt milepælssamtale	15
Bilag 3 Standardbrev i e-Boks/ sikker mail	17

Bilag 4 Opstart af Teams-møde til virtuel milepælssamtale	19
Funktioner i Teams	20
Almindelige fejl – hvad kan jeg gøre?	22
Bilag 5 Uddybende beskrivelse af milepælssamtaletyper jf. forløbsmodellen	23

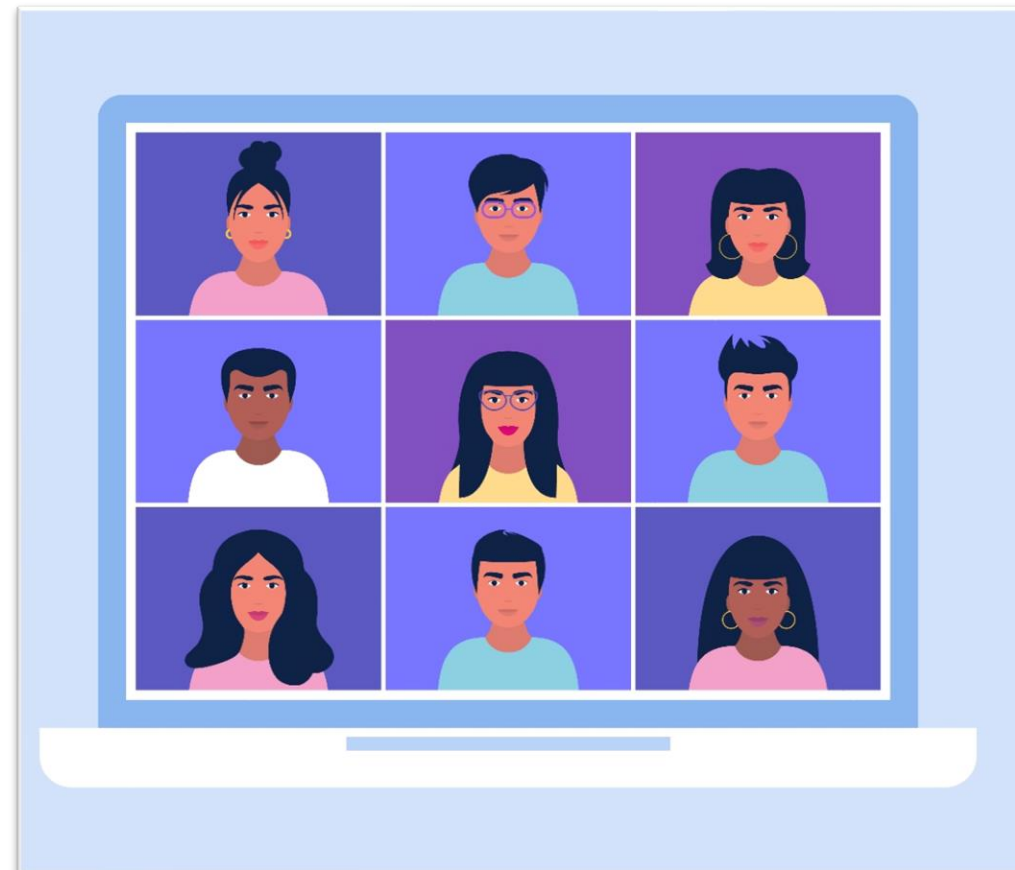


Om rapporten

Projektet i denne rapport er en del af det overordnede projekt Tilpasset Telerehabilitering. I projektet udvikles og tilpasses telerehabiliteringsløsninger, så der kan laves differentierede genoptrænings- og rehabiliteringstilbud. Det giver forløb, hvor borgere træner mere og har mere medbestemmelse, og som kan nedsætte smitterisiko ved at reducere behov for fremmødekonsultationer.

Projekt i denne rapport er udført af medarbejdere hos Sundhedsenheden Vejby-Risskov i Aarhus Kommune med deltagelse af borgere og pårørende.

For at kunne gennemføre og evaluere projektet har flere personer leveret et flot arbejde. Projektmedarbejderne Anne Kallestrup (ergoterapeut) og Dana Berg Pagers (fysioterapeut) samt de resterende medarbejdere i Sundhedsenheden Vejby-Risskov og deres leder Anne Sophie Melin de Vries. Derudover har kandidatstuderende fra Praksisnær forskning på Aarhus Universitet 2022 bidraget med litteratursøgning og en logisk model for det videre arbejde med virtuelle milepælssamtaler i Aarhus Kommune.



Resume

Milepælssamtalerne i forløbsmodellen udfordrer praksis

- Det er svært at få alle vigtige kommunale interessenter med fysisk til samtalerne
- Pårørende kan have svært ved at møde fysisk op ved borger i arbejdstiden, og når der er store afstande
- Der anvendes meget koordineringsarbejde og transporttid for at afholde samtalerne

I projektet undersøgte vi, om milepælssamtalernes udfordringer kan afbødes ved at afholde dem som virtuelle hybridmøder, hvor enkelte af deltagerne er med til samtalen over Teams. Vi undersøgte om de virtuelle milepælssamtaler gør at:

- Pårørende oftere deltager i borgerens milepælssamtaler
- De rigtige medarbejdere kan deltage i milepælssamtalerne
- Transporttiden for medarbejderne minimeres

De virtuelle samtaler foregik over Microsoft Teams som er installeret på medarbejdernes tablet og PC. Medarbejderne skulle medbringe en bærbar PC med SIM-kort, en CURA-tablet til dokumentation af samtalen samt et konferencekamera med indbygget mikrofon og højttaler til den virtuelle milepælssamtale.

I perioden fra medio august til 20. december 2022 blev der afholdt 10 virtuelle milepælssamtaler. Afprøvningen er foretaget ved planlægnings-, ad hoc og overgangssamtaler, hvor der blev oplevet den største værdi ved at lave virtuelle hybridmøder i planlægnings- og overgangssamtalerne.

Datagrundlaget gav ikke mulighed for at dokumentere, at virtuelle milepælssamtaler kan påvirke pårørendes deltagelse. Det er blot lykkedes i ét tilfælde at få en pårørende med virtuelt.

Muligheden for at deltage virtuelt har ikke påvirket medarbejdernes deltagelse. Medarbejderne giver udtryk for, at der er nogle barrierer for at deltage virtuelt f.eks., er det ikke muligt at deltage i en virtuel samtale, når man er ude i det offentlige rum

Transporttiden vurderes at kunne minimeres. Det vurderes især relevant, når der er samtaler med tværgående enheder, som kan være langt væk f.eks. Vikærgården.

Konklusion

Samlet set er teknologien let at gå til. Men det kræver en lidt anden mødeledelse og teknisk kunnen at anvende med succes.

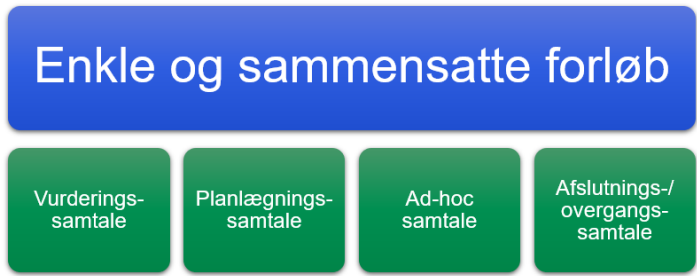
Virtuelle milepælssamtaler kan fungere, og det vurderes, at der kan spares transporttid og i enkelte tilfælde øge pårørendes mulighed for at deltage. Det samlede potentiale i Sundhedsenheden vurderes at være mindre end de i alt 10 virtuelle milepælssamtaler, der har været afholdt i de fire måneder afprøvningen har forløbet. Den enkelte medarbejder vurderes derfor kun at skulle afholde virtuelle milepælssamtale få gange årligt. Det vurderes derfor ikke relevant at fortsætte med udvikling af virtuelle milepælssamtaler i sundhedsenhederne.

Der er lavet en guide til den virtuelle milepælssamtale, da det kan have potentiale i andre dele af MSO f.eks. ved overgangssamtaler fra Vikærgården til hjemmeplejen og sundhedsenhederne.



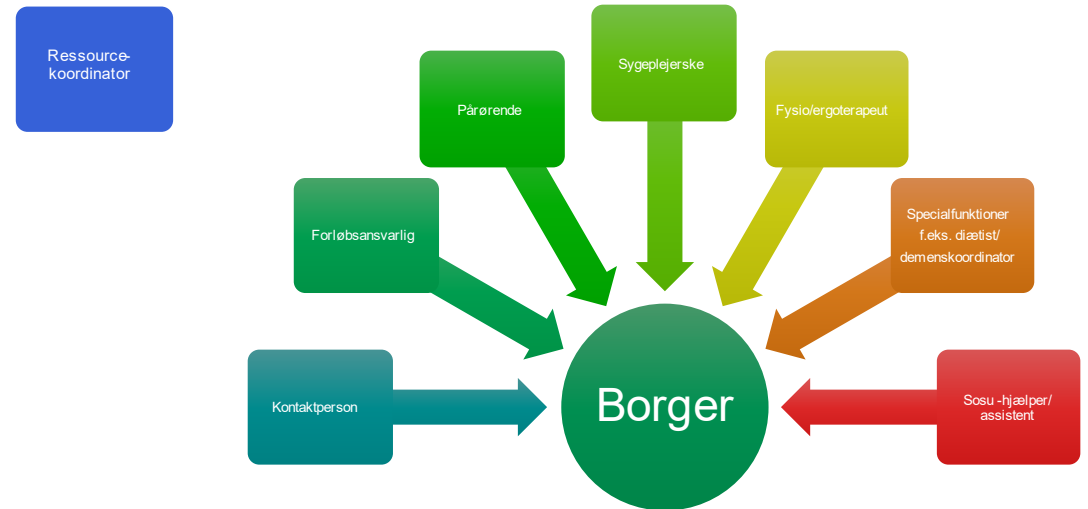
Baggrund

Forløbsmodellen er afsættet for denne afprøvning (*Forløbsmodel - AarhusIntra*, u.å.). I Sundhedsenhederne arbejder man med korterevarende borgerforløb, der typisk har en varighed på 8-12 uger. I forløbene er der fokus på udredning, udvikling, træning og rehabilitering af borgerne med henblik på at støtte borgerne i at blive selvhjulpne igen eller i at kunne klare sig med mindst mulig støtte. I løbet af borgerens forløb skal der afholdes "Vurderingssamtale", "Planlægningsamtale" og "Afslutnings-/overgangssamtale". Når der er behov for det, kan der undervejs i forløbet afholdes "Ad hoc samtaler". Figur 1 viser samtale typerne i enkelt og sammensatte forløb. Uddybende beskrivelse af indholdet i samtale typerne findes i (Bilag 5 Uddybende beskrivelse af mi-pælssamtale typer jf. forløbsmodellen)



FIGUR 1 FORLØBSMODELLENS MILEPÆLSSAMTALER

Samtalerne afholdes typisk hjemme hos borgeren, hvor deltagerne bør være borger, evt. pårørende/netværk, forløbsansvarlig eller anden ergoterapeut, fysioterapeut eller sygeplejerske i borgerens forløb evt. kontaktperson, hvis borgeren får pleje-praktisk hjælp. Den forløbsansvarlige kan, når det vurderes fagligt relevant, invitere andre fagpersoner til at deltage (fx bostøtte/mestringsvejleder, diætist, demenskoordinator, Hjerneteamet) (Se Figur2).



FIGUR 2 MULIGE DELTAGERE I EN MILEPÆLSSAMTALE

Hvad siger forskningen?

Et studie peger på, at involveringen af de pårørende øger borgerens tilfredshed med behandlingsplanen, forbedrer koordineringen af plejen og forbedrer kommunikationen, fordi de pårørende kan bidrage med viden, som støtter planlægningen af borgerens videre forløb (Oliver, 2010). I litteraturen påpeges det, at der er udfordringer forbundet med virtuelle samtaler. Et studie fremhæver, at virtuelle samtaler med andre sundhedsprofessionelle og borgerens pårørende stiller større krav til den enkelte sundhedsprofessionelle og øger behovet for at være velforberedt og organiseret. Ligeledes fremhæver studiet, at samtalen bliver mere formelt i dette setup, end hvis den sundhedsprofessionelle blot afholdt samtalen kort med borgeren alene eller med en af de øvrige kollegaer (Oliver, 2010). Et andet studie peger på, at virtuelle samtaler kan understøtte fordybende interaktion af høj kvalitet mellem fagpersonale i sundhedsvæsenet, og at der er fordele ved at bruge virtuelle samtaler i sundhedsvæsenet. Dog fremhæves også barrierer ved virtuelle samtaler, herunder manglende tekniske kompetencer (Taylor, 2020).

Samtalerne i forløbsmodellen udfordrer praksis

En rapport fra VIVE (Vinge, 2020) udført i Aarhus Kommune viser, at planlægning, forberedelse, afholdelse og opfølgning ved samtalerne tager mellem 105-170 minutter per samtale (i rapporten er ad hoc samtaler ikke medregnet). Det store tidspænd bunder i usikkerhed om estimatet. Under alle omstændigheder er det ressourcetungt at afholde milepælssamtaler, derudover er der andre udfordringer for at milepælssamtalerne fungerer jf. hensigten i forløbsmodellen:

- Det er svært at få alle vigtige, kommunale interessenter med fysisk til samtalerne
- Pårørende kan have svært ved at møde fysisk op ved borger i arbejdstiden, og når der er store afstande
- Der anvendes meget koordineringsarbejde og transporttid for at afholde samtalerne

Formål

Kan milepælssamtalerne udfordringer afbødes ved at afholde dem som virtuelle hybridmøder (herefter benævnes de virtuelle milepælssamtaler), hvor enkelte af deltagerne er med til samtalen over Teams. I dette projekt undersøger vi om virtuelle milepælssamtaler kan gøre,

- at pårørende oftere deltager i borgerens milepælssamtaler
- at de rigtige medarbejdere kan deltage i milepælssamtalerne
- at transporttiden for medarbejderne minimeres

Endelig vil vi beskrive en guide til, hvordan virtuelle hybridmøder kan afvikles.

Metode

Løsningen er udviklet sammen med Sundhedsenhed Vejlbj/Risskov, hvor en ergoterapeut og en fysioterapeut har været projektmedarbejdere i perioden fra 1. maj 2022 og året ud. Projektmedarbejderne har

sammen med projektledere i Tilpasset Telerehabilitering udviklet konceptet for virtuelle milepælssamtaler som hybridmøder. På en workshop med de resterende terapeuter i Sundhedsenheden blev konceptet afprøvet og tilpasset yderligere (se Bilag 1 - Guide Virtuel milepælssamtale – som hybridmøde).

Konceptet er afprøvet i perioden august-december 2022. Evalueringen er foretaget ud fra data om deltagere ved milepælssamtaler, interview af deltagere, herunder borgerne, samt case beskrivelser af milepælssamtalerne.

Rekruttering til afprøvning af virtuelle milepælssamtaler

Alle sygeplejersker, ergoterapeuter og fysioterapeuter har forud for afprøvningsperioden deltaget i workshop, hvor de blev informeret om konceptet og afprøvede det virtuelle hybridmøde med mulighed for at kvalificere konceptet. Projektmedarbejderne har næsten ugentligt efterspurgt milepælssamtaler, hvor det kunne være relevant at afprøve konceptet.

FIGUR 3 OPSÆTNING AF PC, KONFERENCEUDSTYR OG TABLET



Teknologi

Til de virtuelle milepælssamtaler vil der ofte være en til to medarbejdere til stede hjemme hos borgeren under samtalen; borgerens kontaktperson og den forløbsansvarlige. Det virtuelle samtaler foregår over Microsoft Teams, som er installeret på medarbejdernes tablet og PC. Medarbejderne skal medbringe en bærbar PC med SIM-kort, en CURA-tablet til dokumentation af samtalen samt et konferencekamera med indbygget mikrofon og højttaler.

Vi afprøvede to forskellige slags konference udstyr; en simpel og billig løsning (Figur 4 Logitech BCC950 ConferenceCam Webkamera) og en lidt mere avanceret og dyrere løsning

Figur 5 Kandao Meeting 360° All-In-One møderumskamera)

FIGUR 4 LOGITECH BCC950 CONFERENCECAM WEBKAMERA

Pris: 1.289 kr.

Vægt: 231 g.

Bredde 10,4 cm, Dybde 15 cm, Højde 15,4 cm

Webcam, der styres med fjernbetjening; panorér, tilt og zoom.

Indbygget højttaler og mikrofon

Tilkobles PC med USB

Maksimum opløsning 1920 x 1080

Panoreringsvinkel (grad) 180

Krængningsvinkel (grad) 55



FIGUR 5 KANDAO MEETING 360° ALL-IN-ONE MØDERUMSKAMERA

Pris: 3.999 kr.

Vægt: 2,2 kg

Bredde 12,5 cm, Dybde 12,5 cm,
Højde 28,5 cm

To webcams, der automatisk fokuserer på den, der taler.

Viser et panorama billede på Teams af alle deltagerne og et fokuseret billede af den, der taler.

Otte indbyggede mikrofoner, to indbyggede højttalere

Tilkobles PC med USB. Kræver tilslutning til strøm

Maksimum opløsning 8K, 1080P HD-opløsning

Panoreringsvinkel (grad) 360 (Fiskeøje-objektiv)



Medarbejderne blev udstyret med en guide til brugen af Teams, ift.

1. Hvordan man booker Teams møder i Outlook (Bilag 2 Guide til oprettelse af link til)
2. Hvordan man indkalder pårørende til et Teams møde (Bilag 3 Standardbrev i e-Boks/ sikker mail)
3. Hvordan man starter et Teams møde op, og hvad man skal gøre ved almindelige fejl i Microsoft Teams (Bilag 4 Opstart af Teams møde til virtuel milepælssamtale)

Resultater og diskussion

I perioden fra medio august til 20. december 2022 blev der afholdt 10 virtuelle milepælssamtaler. I den tidlige afprøvningsperiode afprøvede projektmedarbejderne virtuelle milepælssamtaler fem gange. Afprøvningen er foretaget ved planlægnings-, ad hoc- og overgangssamtaler. Nogle af de afholdte virtuelle milepælssamtaler har været virtuelle for projektets skyld. I den pågældende periode er der af ergoterapeuter og fysioterapeuter booket 273 milepælssamtaler, hvoraf de 131 har været planlægnings, ad hoc- eller afslutnings-/overgangssamtale jf. Tabel 1. Der er i perioden formentlig gennemført flere milepælssamtaler, men det har været i forbindelse med træning eller undersøgelse, hvor det kun var borger og ergoterapeut eller fysioterapeut, der deltog.

Bookede Milepælssamtaler	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
Vurderings-samtaler	29	31	32	36	14
Planlægnings samtaler	7	7	9	5	8
Ad hoc samtaler	12	23	14	18	6
Afslutning/overgangssamtaler	6	7	2	5	2

TABEL 1 BOOKEDE MILEPÆLSSAMTALER.

*Ovenstående samtaler er booket af ergoterapeuter eller fysioterapeuter. Der er udført flere milepælssamtaler, men det er i forbindelse med træning eller undersøgelse, hvor der ikke har været andre deltagere.

Afprøvningen viste, at det er mest værdifuldt at lave virtuelle hybrid-møder i planlægnings- og overgangs-samtaler. Vurderingssamtalen er første møde med borger. Til denne samtale kender den forløbsansvarlige ikke borger og ved derfor ikke, om virtuel mødedeltagelse vil forvirre borger. Det er desuden svært at invitere pårørende til virtuel deltagelse i vurderingssamtalen, da det kræver, at de får invitation gennem sikker post/e-Boks, hvilket der ikke er tid til at planlægge. Ved planlægningssamtale, ad hoc- og overgangssamtale er det oplagt at have flere mødedeltagere. Planlægningssamtalen har til formål at skabe et koordineret forløb, hvor der kan deltage flere medarbejdergrupper. Der var en ad hoc-samtale i denne afprøvning, der blev afholdt som virtuelt hybridmøde, hvor borger skulle udskrives fra Vikærgården, hvilket svarede til en overgangssamtale.



FIGUR 6 HVILKE MILEPÆLSSAMTALER KAN AFHOLDES SOM VIRTUELLE MILEPÆLSSAMTALER?

Pårørendes deltagelse i milepælssamtaler

Datagrundlaget giver ikke mulighed for at sige noget om muligheden for, at virtuelle milepælssamtaler kan påvirke pårørendes deltagelse. Det er blot lykkedes i ét tilfælde at få en pårørende med virtuelt. Den pårørende ville have deltaget fysisk, men blev syg og kunne derfor kun deltage virtuelt. Generelt ønsker de pårørende at deltage fysisk i milepælssamtalerne.

Projektmedarbejderne vurderer, at pårørende ønsker at deltage fysisk, idet borgerne er nye i et kommunalt forløb, og de pårørende derfor ønsker at engagere sig meget i starten.

Der er en del barrierer for at få pårørende inviteret til en virtuel milepælssamtale. Invitationen skal foregå over e-Boks, hvis den skal stiles direkte til pårørende. Det kræver, at den pårørende skal kontaktes af en medarbejder for at få udleveret deres cpr.nr. Alternativt skal borger inviteres til et Teams møde via borgers e-Boks, og borger skal så videresende linket til den pårørende. Begge muligheder opleves omstændelige og som en væsentlig barriere for at få pårørende med.

Deltager de rigtige medarbejdere i milepælssamtalerne

Muligheden for at deltage virtuelt har ikke påvirket medarbejdernes deltagelse.

Medarbejderne giver udtryk for, at der er nogle barrierer for at deltage virtuelt. Det er ikke muligt at deltage i en virtuel samtale, når man er ude i det offentlige rum. Sundhedsenheden har korte afstande og få biler. Virtuel deltagelse kræver, at medarbejderen tager tilbage til sundhedsenheden for at finde et lokale at være i under samtalen. Det viste sig, at det kan være svært at finde et ledigt lokale, og en enkelt gang deltog medarbejderen fra en stationær computer uden webkamera.

I enheder med større afstande og hvor mødedeltagerne har mulighed for at deltage fra bil, kan det være mere aktuelt.

Transporttiden for medarbejderne kan minimeres

Transporttiden vurderes at kunne minimeres. Det har ikke været muligt at lave opgørelse over tidsforbrug, hverken ved almindelige milepælssamtaler eller virtuelle milepælssamtaler.

Det vurderes især relevant, når der er samtaler med tværgående enheder, som kan være langt væk. Det ses i ad hoc-samtalen omhandlende overgang fra Vikærgården til Sundhedsenhed, hvor der blev sparet transporttid.

Transporttid opleves også at kunne spares ved virtuelle samtaler i Sundhedsenheden. Cykeltid til yderkant af området kan sagtens være 30 minutter hver vej, og medarbejderens deltagelse er måske kun kortvarigt. Men det kræver, at der er en fysisk plads på Sundhedsenheden, hvorfra det er muligt at deltage virtuelt.

Afviklingen af virtuelle samtaler og den tekniske løsning

Der anvendtes Microsoft Teams, som er velkendt af alle medarbejdere. For at få bedre lyd og billede anvendtes enten Logitech Conference Camera eller Kandao Meeting 360⁰. Begge løsninger er *plug and play* og derfor lette at gå til. Logitech-løsningen fungerer ikke så godt, når der er mange om bordet; den virtuelle deltager kan ikke se alle deltagerne, medmindre deltagerne sidder tæt på hinanden, eller mødelederen (typisk forløbsansvarlig) styrer kameraet til dem, der taler.

Kandao har et 360⁰ kamera, der automatisk fokuserer på personen, der taler og giver mulighed for at se og høre alle deltagere i et panoramabillede. Løsningen er lidt mere teknisk krævende for medarbejderen at anvende og kræver tilslutning til strøm hos borgeren, hvilket kan være besværligt.



Derudover er Kandao er en del tungere og større end Logitech, hvilket kan gøre transporten mere besværlig for medarbejderen.

Samlet set er teknologien let at gå til. Men det kræver en lidt anden mødeledelse og teknisk kunnen (se Bilag 1 - Guide Virtuel milepæls-samtale – som hybridmøde). Derudover kræver det, at mødeleder medbringer både PC, konferenceudstyr og tablet. Selvom det er en mindre ting, så anses det alligevel som en barriere. Normalt vil medarbejderne kun medbringe tablet eller PC, nu skal de medbringe en taske med konferenceudstyr. Vel at mærke udstyr, som de sjældent bruger og måske skal booke for at sikre, at det er ledigt. Desuden er der behov for en praktisk person i Sundhedsenheden, der kan hjælpe med at opstarte og organisere det tekniske udstyr ift. udlån af bærbar/konferenceudstyr og logge på bærbar, så den er klar etc.

Konklusion

Virtuelle milepælssamtaler kan fungere og det vurderes, at der kan spares transporttid og i enkelte tilfælde øge pårørendes mulighed for at deltage. Det samlede potentiale i Sundhedsenheden vurderes at være mindre end de i alt 10 virtuelle milepælssamtaler, der har været afholdt i de fire måneder afprøvningen har forløbet. Der var i samme periode 131 planlægnings-, ad hoc- og afslutnings-/overgangssamtaler. Dermed udgør potentialet en lille del af milepælssamtalerne, og den enkelte medarbejder vurderes kun at afholde virtuelle milepælssamtale få gange årligt. Det vurderes derfor ikke relevant at fortsætte med udvikling af virtuelle milepælssamtaler i sundhedsenhederne. Der laves en guide til den virtuelle milepælssamtale, da det kan have potentiale i andre dele af MSO f.eks. overgangssamtaler fra Vikærgården til hjemmeplejen og sundhedsenhederne.



Perspektivering

Projektets største problem er, at der blev afholdt for få virtuelle milepælssamtaler til at kunne konkludere, i hvilke kontekster det kan fungere. Det var svært at få de forløbsansvarlige til at afholde milepælssamtalerne som hybridmøder. Et studie peger på barrierer som tidsperspektiv, bekymringer omkring patientsikkerhed, manglende retningslinjer, mindre personlig samtale, manglende kultur for at holde møder online, setup, der ikke passer i den kliniske praksis samt tvivl om kvaliteten i denne form for afholdelse af samtaler (Mozer, 2015). Et andet studie påpeger desuden, at sundhedspersonalets implementering og accept af nye teknologier i høj grad hænger sammen med tidligere erfaringer og oplevelser med teknologi, der er blevet indført på arbejdspladsen. Studiet finder, at modstand blandt andet opstår, hvis der er en top-down tilgang til implementeringen (Plunger, 2022). Et studie påpeger, at det er grundlæggende at forstå sundhedspersonalets barrierer mod at anvende teknologierne, når man planlægger at indføre teknologier (Oliver, 2010). På baggrund heraf vil det være relevant at undersøge, hvilke barrierer og facilitatorer der er for forløbsansvarlige i forhold til at afholde milepælssamtaler som virtuelle hybridmøder.

Barrierer og facilitatorer kan afdækkes med afsæt i den logiske model udviklet af kandidatstuderende fra Aarhus Universitet 2022

Resources	Activities	Outputs	Short- & long-term outcome	Impact
<i>In order to accomplish our set of activities we will need the following:</i>	<i>In order to address our problem or asset we will conduct the following activities:</i>	<i>We expect that once completed or under way these activities will produce the following evidence of service delivery:</i>	<i>We expect that if completed or ongoing these activities will lead to the following changes in 1-3 then 4-6 years:</i>	<i>We expect that if completed these activities will lead to the following changes in 7-10 years:</i>
Hybridmøderne prioriteres Adgang og kendskab til Teams Udstyr: mikrofon, kamera, computer/tablet Fysiske faciliteter for medarbejdere herunder borgerens hjem Sikker adgang til hybridmøde Motivation hos involverede Manualer/vejledninger i afdelingerne	At forløbsansvarlige planlægger hybridmøder og inviterer relevante personer og afholder hybridmøder Medarbejder kan opsætte udstyr Pårørende kan tilgå moderne virtuelt Møderne bliver holdt med relevante personer	Viden om forløbsansvarliges oplevelser og erfaringer ifm. hybridmøderne Hybridmøderne bliver holdt Relevante personer er i højere grad med til mødet	Acceptability - Forløbsansvarlige accepterer hybridmøderne Adoption - Forløbsansvarlige faciliterer hybridmøder Appropriateness - Hybridmøder giver mening for forløbsansvarlige Feasibility - Det er muligt for forløbsansvarlige at implementere milepælsmøder som hybridmøder	Mere fleksibilitet Ressourcebesparende for den enkelte medarbejder og pårørende Målrettede forløb for borgeren - holder borgerne væk At leve op til forløbsmodellen Mere effektive forløb Skabe bedre forløb for borgeren Tværprofessionelle forløb for borgeren At milepælsmøderne afholdes som hybridmøder

FIGUR 7 LOGISK MODEL VIRTUELLE MILEPÆLSSAMTALER



Litteraturliste

Afslutningssamtale.docx. (u.å.). Hentet 19. december 2022, fra <https://aarhuskommune.sharepoint.com/:w:/s/IntranetDocumentSite/Ed1AR33FrEFFrvM3DZ19qGkBsxFHoY3IRRqtAte-snAPOcQ?e=af4wTG>

Forløbsmodel—AarhusIntra. (u.å.). Hentet 19. december 2022, fra <https://intranet.aarhuskommune.dk/documents/7898>

Mozer, R. et al., 2015: *Identifying perceived barriers to videoconferencing by rehabilitation medicine providers*. Journal of Telecare and Telemedicine

Oliver, D. P. et al., 2010: *The use of videophones for patient and family participation in hospice interdisciplinary team meetings: a promising approach*. European Journal of Cancer Care

Overgangssamtale.docx. (u.å.). Hentet 19. december 2022, fra https://aarhuskommune.sharepoint.com/:w:/r/sites/IntranetDocumentSite/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B0A65EC10-C989-43DE-991A-C51CD728751D%7D&file=Overgangssamtale.docx&action=default&mobileredirect=true

Planlægningsamtale.docx. (u.å.). Hentet 19. december 2022, fra https://aarhuskommune.sharepoint.com/:w:/r/sites/IntranetDocumentSite/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BDFFC5E3C-02F6-4038-A3C0-FAAFDEEC3449%7D&file=Planl%C3%A6gningssamtale.docx&action=default&mobileredirect=true

Plunger, P. et al., 2022: *Using telemedicine in nursing homes during the COVID-19 pandemic: A multi-perspective view on the implementation process*. Nursing Open

Taylor, M. J. et al., 2020: *Using virtual worlds as a platform for collaborative meetings in healthcare: a feasibility study*. BMC Health Services Research

Vinge, S. (2020). *Organisering og samarbejde i det kommunale sundhedsvæsen – Muligheder for effektiviseringer i hjemmepleje og sundhedsenheder i Aarhus Kommune*. 2020.



Bilag 1 - Guide Virtuel milepælssamtale – som hybridmøde

Hybridmødet er et møde, hvor nogle er fysisk til stede, mens andre deltager gennem en skærm. Det er forholdsvist nyt at afholde hybridmøder, så denne guide giver tips til, hvordan man afholder et hybridmøde bedst muligt.

Rammen for milepælssamtalerne i forløbsmodellen er beskrevet i LOOP; her finder du tidspunkt, formål, deltagere, forløbsansvarliges roller og opgaver før, under og efter samtalerne (*Afslutningssamtale.docx*, u.å.; *Overgangssamtale.docx*, u.å.; *Planlægningssamtale.docx*, u.å.). Denne guide omhandler forberedelse og afvikling af hybridmødet, altså de ting du skal være opmærksom på udover det, der ligger i forløbsmodellen.

Forberedelse Inden samtalen

Den hybride milepælssamtale kræver en del forberedelse for at sikre, at alle kan deltage på lige fod.

Virtuelle deltagere indkaldes til et Teams-møde. I mødeindkaldelsen skal det fremgå, at det er et hybridmøde, hvor flere af deltagerne er i borgers hjem. Er det en pårørende skal indkaldelsen foregå over sikker mail eller e-Boks, hvilket kræver den pårørendes cpr.nr.

Du finder en oprettelse af link i Bilag 2 Guide til oprettelse af link til

Eks. på brev til pårørende ses i Bilag 3 Standardbrev i e-Boks/ sikker mail

I indkaldelsen skal det fremgå, at deltagere skal sikre sig følgende:

- Et uforstyrret lokale, da samtalen omhandler personfølsomme oplysninger
- Sørge for at webcamera er tilsluttet (gælder især ved stationære PC)

Mødeleder

- Udpeges inden samtalen
- Planlægger/forbereder inden samtalen
 - o Hvad er formålet med samtale?
 - o Hvilke emner skal tages op på samtalen? (lav emneliste)
 - o Lav udkast til dagsorden
- skal sikre sig, at det er muligt at opsætte følgende udstyr
 - o PC til samtalen med Teams installeret
 - o Konferencekamera eller ekstern mikrofon og højttaler (skal placeres så alle kan ses af virtuel mødedeltager)
 - o Forlængerledning
 - o Tablet til at dokumentere på
- Lokalet skal være fri for støjkluder som fx kaffemaskine, der larmer, fuglekvidder, tv mm.
- Afdække om borger har særlige forudsætninger, der skal tages hensyn til under samtalen (behov for tolk, synsnedsettelse, hørenedsættelse eller kognitive forstyrrelser)
- Læs Bilag 4 Opstart af Teams møde til virtuel milepælssamtale. Så er du klædt på til at klare de fleste tekniske problemer, der kan opstå undervejs

Under samtalen

1. Præsenter alle deltagere, hvem er i rummet?



2. Gennemgå emneliste i starten af samtalen og spørg ud i rummet, om der er andre emner?
3. Lav en fælles dagsorden for samtalen
4. Aftal de virtuelle spilleregler
 - a. Se ind i kamera, når du taler.
 - b. Respektér, hvis deltagere ikke ønsker at være på med video.
 - c. Hvordan man kommer til orde ved fx håndsoprækning. Det er vigtigt for at den virtuelle mødedeltager føler sig som en del af samtalen (obs. funktionen "Ræk hånden op" i Teams kan være svært at se som mødeleder; det fungerer bedre at lave det fysisk).
 - d. Tal tydeligt og bed virtuel deltager give besked, hvis de ikke kan høre.
 - e. Informér om, at du fører journal undervejs, og du derfor retter blik på tablet undervejs (det er ikke, fordi du ikke er interesseret i samtalen)
5. Præsenter, hvordan I arbejder med rehabilitering i jeres enhed til borger/pårørende
6. Mødeledelse
 - a. Sikre at de, der er der dagligt, skal på banen (hovedvægt på kontaktperson)
 - b. Husk at give taletid til alle
 - c. Fortæl løbende, hvor I er i dagsorden, og når et emne er lukket, hvilke beslutninger I har truffet. Det kan du gøre ved at fortælle, hvad du har ført til journal.
 - d. Invitér virtuel deltager ind i samtalen ved at spørge til deres mening/holdning (sørg for at gøre det i starten af samtalen, så er det lettere at deltage senere)
7. Vurdér, hvordan det er gået siden sidst, og revurder den hjælp de har.

- a. Pårørende/borger – hvordan har i oplevet forløbet indtil videre?
8. Lav målsætning med borgeren
 - a. Borger fortæller, hvad han/hun vil. Inddrag evt. pårørende.

Afslutning af samtalen

1. Opsummér, hvad I har aftalt
2. Tilpasning af ydelser
3. Beskrivelse af generelle oplysninger
4. Aftale dato for næste samtale
5. Opdatering af besøgsplan
6. Hvem gør hvad? Lav aftaler
7. Evaluér hybridmødet med deltagerne, hvis du ønsker at blive en bedre mødeleder af det virtuelle hybrid-milepælssamtale

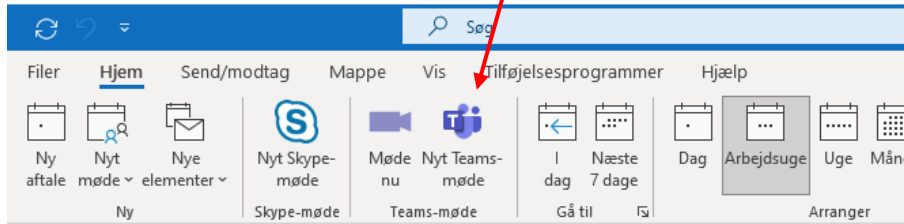
Opmærksomheder

1. Kræver mere koncentration for medarbejderen, der sidder med virtuelt (Skal forestille sig det, de ikke kan se.)
2. Risiko for, at fagpersoner, som kun er med i kort tid, ikke er der, når der kommer et spørgsmål til dem i løbet af samtalen.
 - a. Så brug dem, mens de er der.
 - b. Evt. ringe fagpersoner op via Teams til nyopståede spørgsmål undervejs i samtalen.
3. Lav aftale om, hvordan man markerer virtuelt og fysisk.
4. Lad være med at tale i munden på hinanden, da det gør det mudret for personen, som er på virtuelt.
5. Husk at se på borger og ikke blive skærmfikseret.
6. Man skal kunne se alle der deltagere fysisk/virtuelt
 - a. De, der sidder i periferien, kan blive koblet af fra samtalen.
7. Husk at logge på PC, inden du besøger borger.



Bilag 2 Guide til oprettelse af link til virtuel milepælssamtale

1. Oprettelse af møde med Teams link i Outlook.



2. Højreklik på *Klik her for at deltage i mødet* og vælg kopiér link.

Send

Titel Milepælsmøde med XX

Obligatorisk

Valgfri

Starttidspunkt on 14-09-2022 14:30 Hele dagen Tidszoner

Sluttidspunkt on 14-09-2022 15:00 Gør til gentagelse

Sted Microsoft Teams-møde

Microsoft Teams-møde

Deltag på din computer eller mobilapp

[Klik her for at deltage i mødet](#)

Møde-id: 333 679 640 776

Adgangskode: [JNLKMX](#)

[Download Teams](#) | [Deltag på internettet](#)

Deltag med en videomøde-enhed

teams@meet.aarhus.dk

Videomøde-id: 128 750 181 8

[Alternate VTC-instruktioner](#)

[Få mere at vide](#) | [Mødeindstillinger](#)

3. Linket skal ind i en mail, som du skal sende sikkert til borgeren/pårørende.

- Følg nedenstående trin

4. Du har nu to muligheder:

a. Enten at sende digital post via CURA vha. Følgende guide:

- [Opret brev, Sådan gør du | Loop \(sundhedogomsorg.dk\)](#)

b. Eller via Outlook - Send digitalt funktion.

- Nedenfor er guiden til Outlook sikker post.

5. Når du har kopieret linket, skal du åbne dit mailprogram

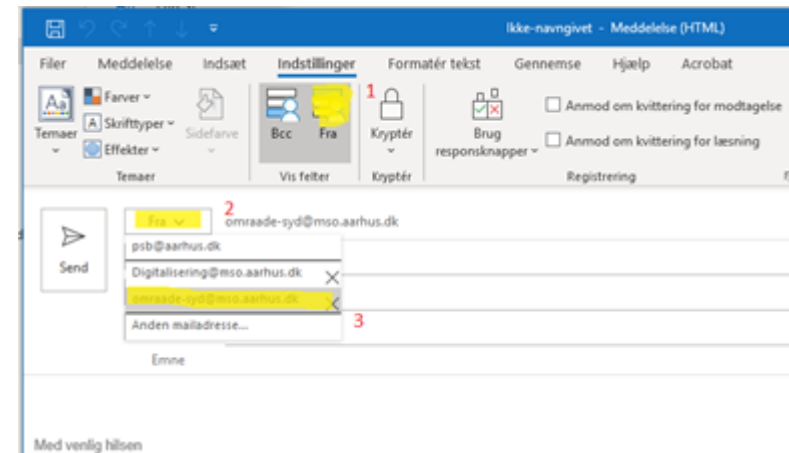
- Åbn en ny mail (du skal sende sikkert til borgeren)

- Klik på indstillinger

- 1. Marker *fra-feltet* (i din menu)

- 2. I din mail klikker du på *fra*

- 3. Vælg anden mailadresse og find jeres hovedpostkasse.



6. Opret selve mailen

Nu skriver du mailen, som du gerne vil sende til borgeren/den pårørende.



Kære XX
Som vi aftalte, skal du hjemmetræne.
I den forbindelse

Med venlig hilsen

a. Emnefeltet:

Skal holdes i en anonym tone (evt. Milepælssamtale)

b. Selve mailen:

Her må du gerne skrive noget, der relaterer sig til milepælssamtalen. Det må også gerne være personfølsomt i forhold til borgeres sygdom. *-Det må du gerne, fordi mailen sendes sikkert til borgerens e-Boks.* Udkast til indhold af mailen kan findes i Bilag 3 Standardbrev i e-Boks/ sikker mail

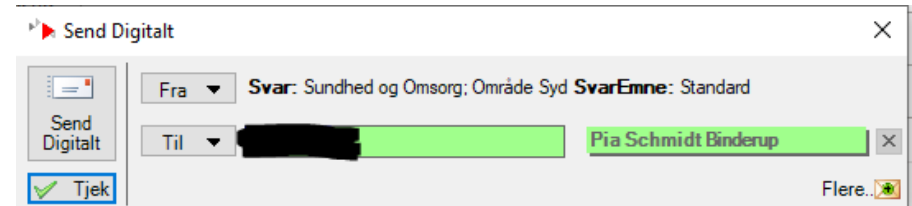
c. Link:

Vedhæft det ønskede link i teksten.

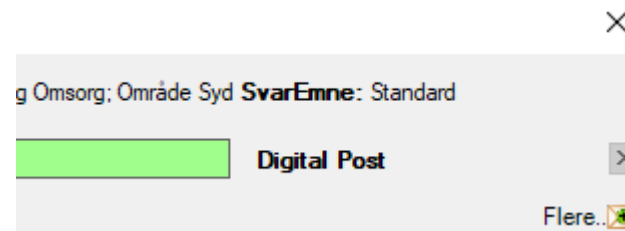
Tryk **Ctrl+V** eller højreklik og vælg **Sæt ind**

d. Send digitalt:

- Klik på ikonet *Send Digitalt*
- Indtast borgerens cpr-nummer eller den pårørendes
- Tryk på *Tjek*; du kan nu se borgerens fulde navn i tjek-boksen



Boksen ændrer sig nu til følgende, så du kan se, at det er muligt at sende som Digital post.



Når du er har fået valideret brugeren, tryk send digitalt. Borgeren får nu et brev i deres e-Boks.



Bilag 3 Standardbrev i e-Boks/ sikker mail

Kære XXXX

I forbindelse med din xxx's forløb hos xxxxxxxx inviteres du til en samtale omkring din xxx's forløb.

Samtalen er d. xx/xx-xx kl xx.xx

Det er muligt for dig at deltage i samtalen over video på Microsoft Teams via dette link:

[Deltag i samtalen \(microsoft.com\)](https://microsoft.com)

Du skal trykke *Ctrl+klik med musen* for at følge link.

Når du deltager over video, er det vigtigt, at du er i et uforstyrret lokale, da samtalen handler om personfølsomme informationer. Derudover vil vi bede dig sikre, at din enhed (tablet, smartphone eller PC) har et kamera, der fungerer.

OBS

Ved deltagelse i Microsoft Teams møde giver du samtidig samtykke til at alle deltagerne på mødet kan se video af dig og dit hjem under samtalen.

Samtalen må **IKKE** optages, hverken til eget eller offentlig brug.

Chatfunktionen i Microsoft Teams må **IKKE** bruges til at skrive personfølsomme oplysninger.

Sådan deltager du i Teams-mødet på computer

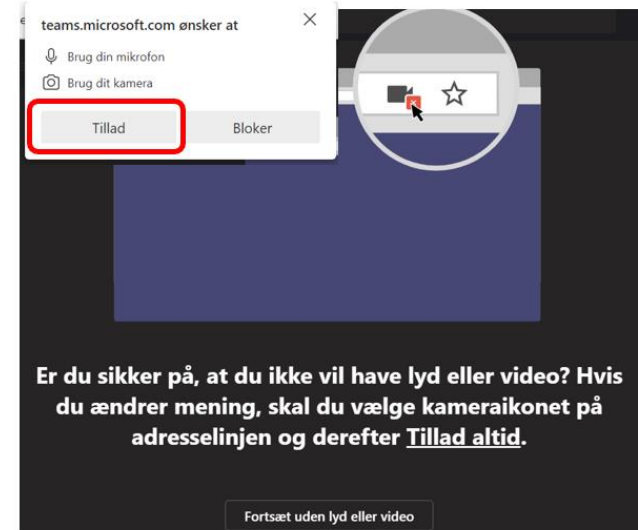
Du kan deltage via en internetbrowser på computeren. Du skal bruge Google Chrome eller Microsoft Edge.

- Du skal blot klikke på ovenstående link *Deltag i Microsoft Teams-møde* eller kopiere linkadressen ind i din browser.

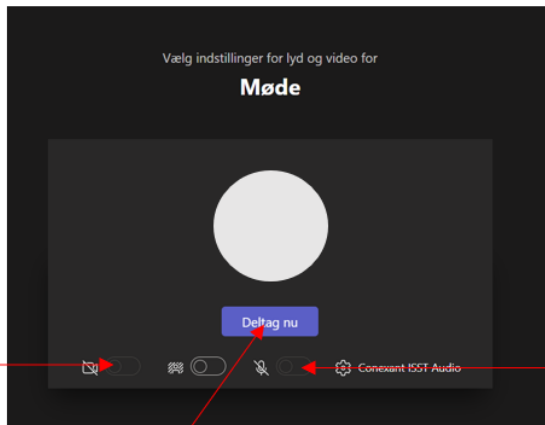
- Du bliver nu sendt videre til Microsoft Teams i en ny fane i din browser. Her klikker du på *Fortsæt i denne browser* for at åbne Teams mødet.



- Giv tilladelse til at Microsoft Teams må få adgang til din mikrofon og dit kamera.



- Slå kamera og lyd til



- Klik deltag nu.
- Vent på at en medarbejder lukker dig ind i mødet
- Når mødet er slut, klikker du på den røde knap med røret.



Sådan deltager du i Teams via smartphone eller tablet

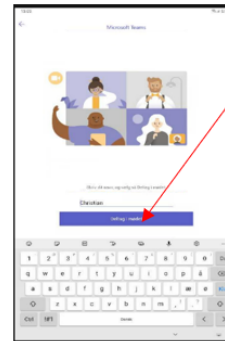
Du kan også deltage via din smartphone eller tablet, men det kræver at du har installeret Microsoft Teams-appen fra Google Play eller App Store!

Du skal bare installere Teams-app'en og du skal IKKE registrere dig i appen.

- Når du klikker på Microsoft Teams linket, åbner appen automatisk.

- Du skal nu klikke på "Deltag som gæst" - så er du inde i mødet

- Indtast dit navn og tryk deltag i mødet



- Vent på at en medarbejder lukker dig ind i mødet

- Tænd for mikrofon og højttaler

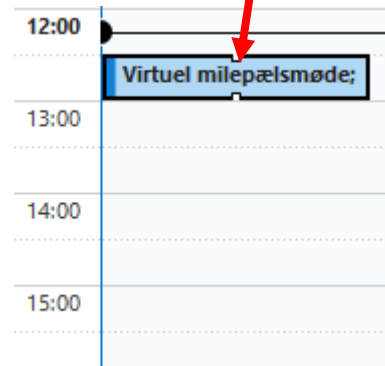


- Afslut mødet, når træningen er slut

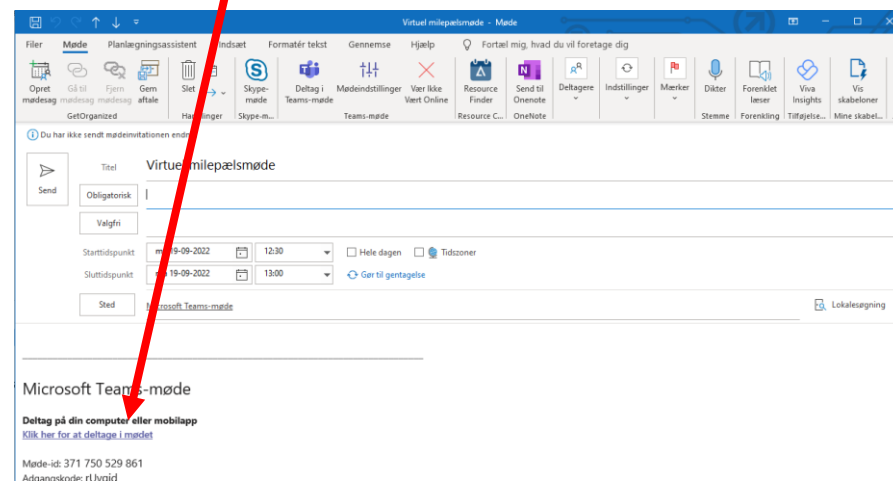


Bilag 4 Opstart af Teams møde til virtuel milepæls-samtale

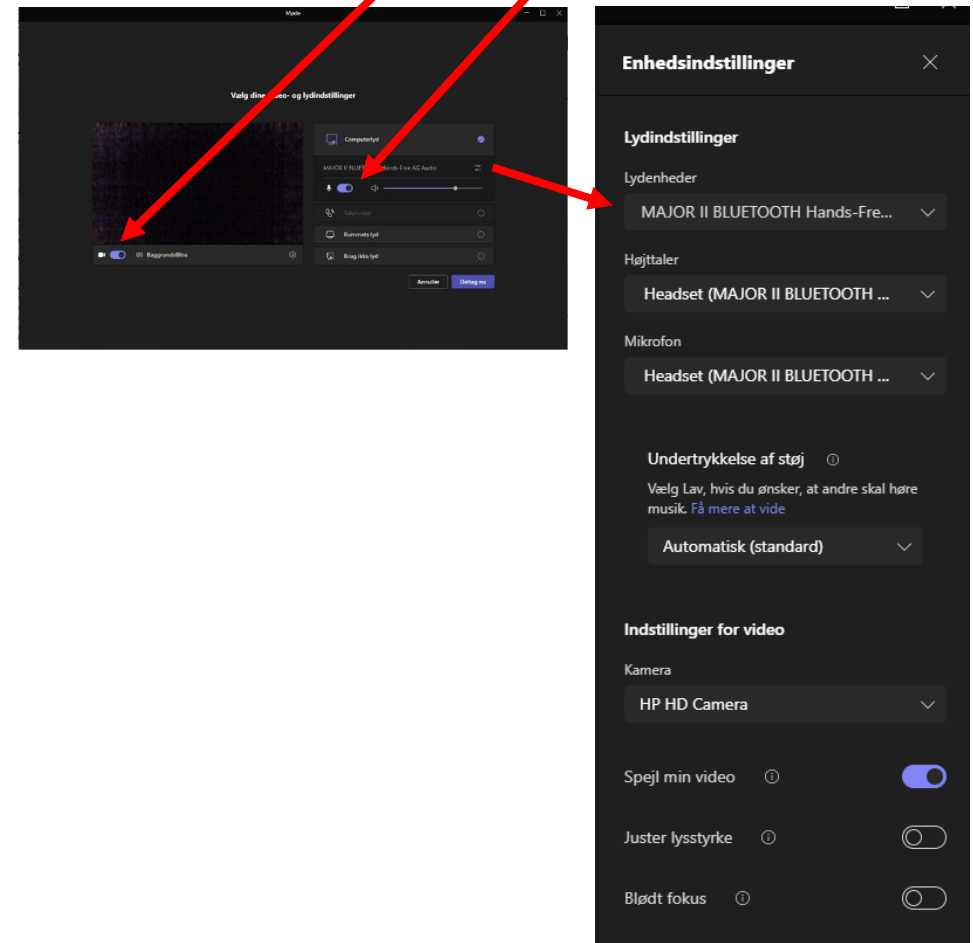
1. Klik på mødet i Outlook kalender.



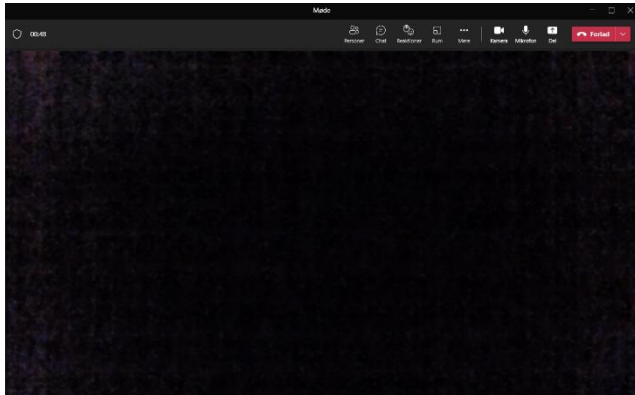
2. Klik på linket deltag i møde.



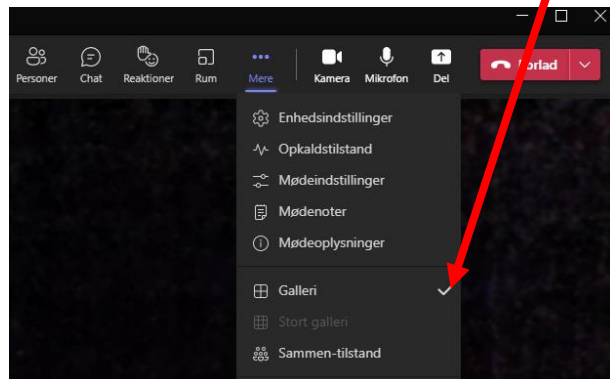
3. Mødet åbner – check at kamera og mikrofon er slået til og rette enheder er valgt.



4. Videomøde åbnes i Teams.



5. Under de tre prikker skal du kontrollere at *Galleri* er slået til. Her kan du også ændre på enhedsindstillinger, hvis lyd eller billede ikke kommer fra rette sted.

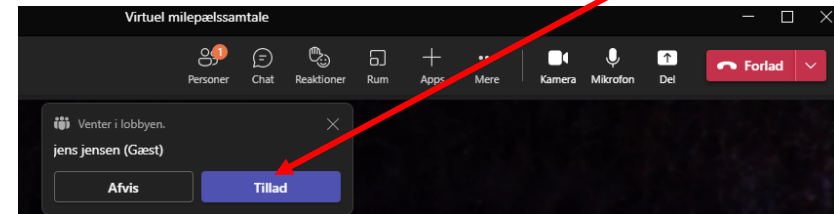


Funktioner i Teams

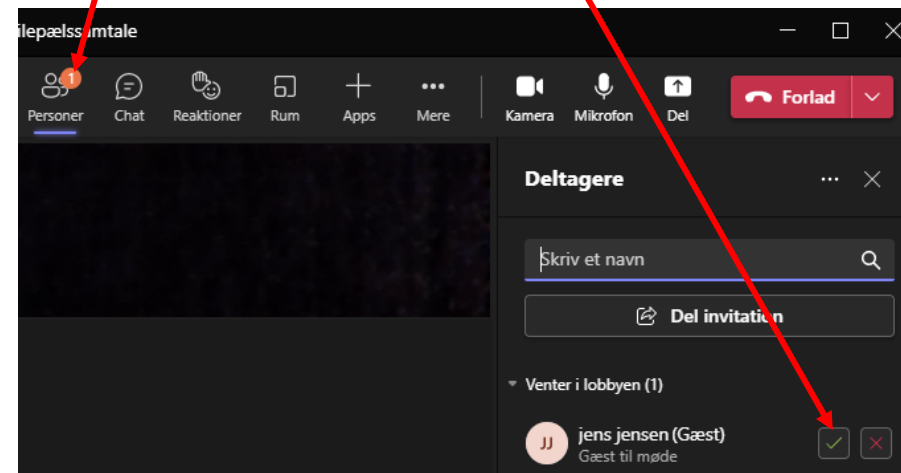
Luk ekstern deltager ind i mødet

Hvis der er eksterne, der deltager i samtalen, så skal du lukke dem ind i mødet. Dette kan gøres på to måder;

1. Der burde poppe et vindue frem, hvor du kan klikke den enkelte, deltager ind i mødet ved at trykke på *tillad*.

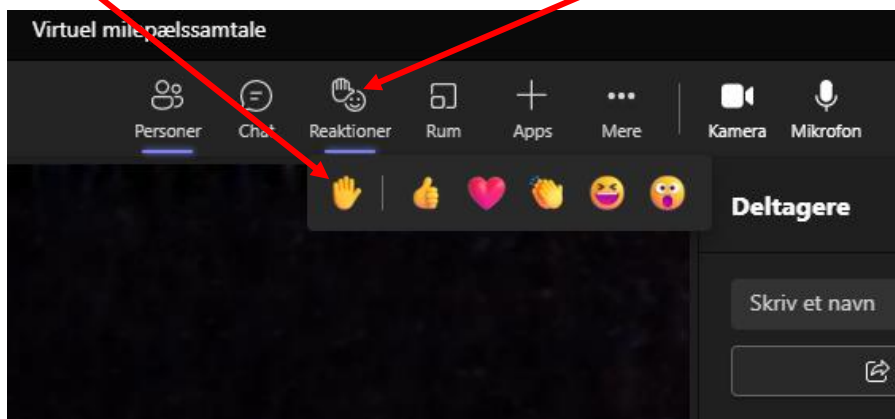


2. Ellers klik på personer og tryk på fluebenet ud fra de personer, som skal lukkes ind i mødet.



Marker – Tag hånden op

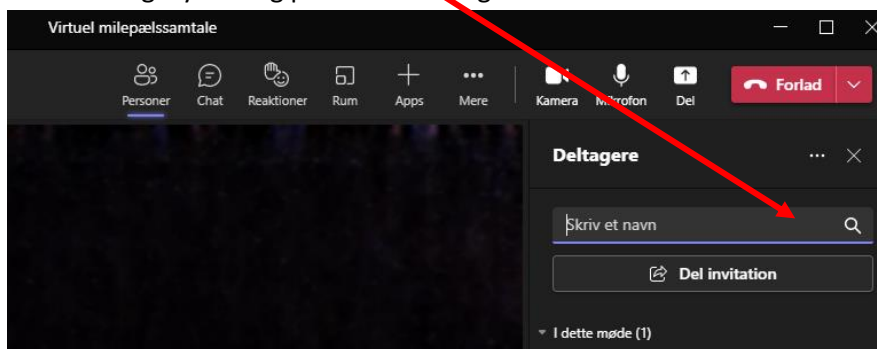
Hvis du har brug for at markere under samtalen. Klik på reaktioner og hånden op.



Klik på den igen, når du ikke længere har hånden oppe.

Ring op til kollega

Hvis du har behov for at invitere en anden medarbejder med under den virtuelle samtale. Altså lave et opkald til en anden medarbejder, så skal du klikke på personer og herefter indtaste din kollegas navn i dette felt og trykke søg på forstørrelsesglasset.



Når du har fundet rette kollega, trykker du anmod om at deltage ved siden af din kollegas navn.

Chatfunktionen

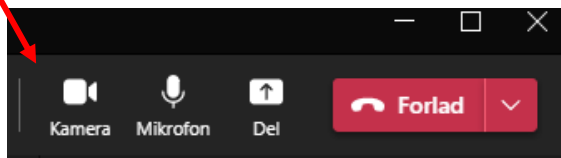
Det er muligt at skrive i chatfunktionen. **OBS** der må **IKKE** skrives personfølsomme oplysninger i chatten. Så undgå for så vidt muligt at bruge chatten under samtalen.



Almindelige fejl – hvad kan jeg gøre?

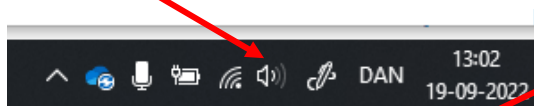
1. De andre i mødet kan ikke se mig.

Slå kameraet fra og til igen.

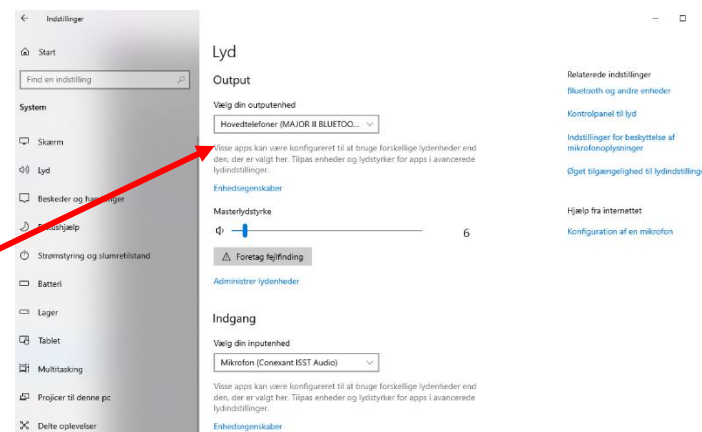
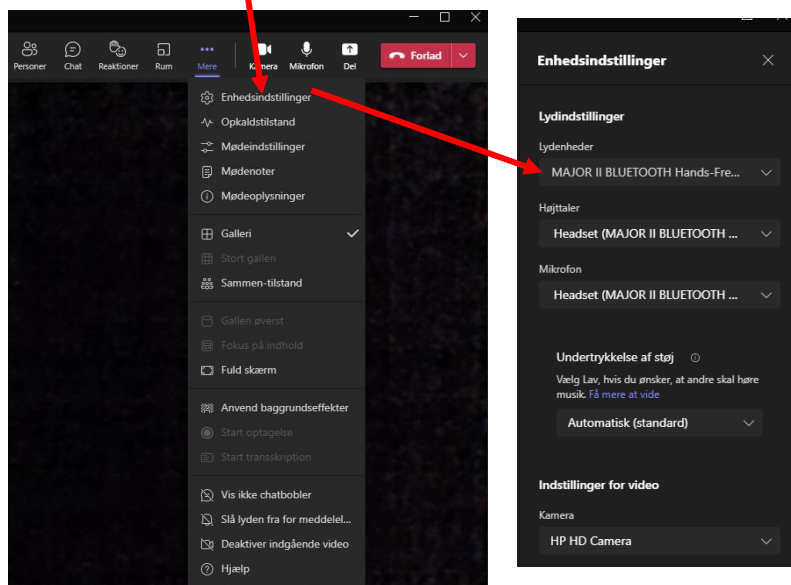


2. Jeg kan ikke høre de andre.

Check dine lydindstillinger, og om dine højttalere er slukkede?

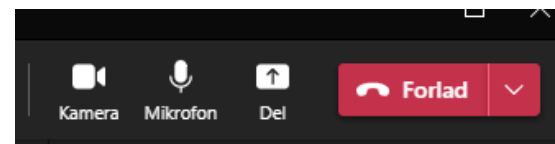


Hvad er din outputenhed?



3. De andre kan ikke høre mig.

3a. Check at din mikrofon er slået til.



3b. Eller vælg en anden Mikrofon



Bilag 5 Uddybende beskrivelse af milepælssamtale-typer jf. forløbsmodellen

Samtaletype	Hvornår	Hvordan?	Hvorfor	Hvem	Mere info
Vurdering samtalen	Når en borger starter i et enkelt eller sammensat forløb (indenfor 48 timer fra henvendelse)	Gennemføres som udgangspunkt sammen med borger eller telefonisk, hvis det er sundhedsmæssigt forsvarligt.	Formålet er <ol style="list-style-type: none"> 1. at afdække, hvad der skal til, for at borger kan klare sig de første dage af forløbet 2. at afklare hvilke fagpersoner, der skal inddrages i den social- og sundhedsfaglige udredning 	Deltagerne er borger, evt. pårørende/netværk samt enten en sygeplejerske, ergo- eller fysioterapeut. Derudover deltager en SOSU-hjælper eller SOSU-assistent, hvis borger får pleje og/eller praktisk hjælp	Vurderingssamtale.docx (sharepoint.com)
Planlægnings samtalen	Når borger er i et enkelt eller sammensat forløb (indenfor syv dage fra henvendelse)	Gennemføres som udgangspunkt sammen med borger	Formålet er at borgers overordnede mål formuleres, og at der udarbejdes en plan for forløbet i samarbejde med borgeren.	Deltagerne er borger, evt. pårørende/netværk samt forløbsansvarlig. Kontaktperson, hvis borger får pleje og/eller praktisk hjælp. Evt. andre fagpersoner (fx bostøtte/mestringsvejleder, diætist, demenskoordinator, Hjerneteamet).	Planlægningsamtale.docx (sharepoint.com)
Afslutnings samtalen	Når borger skal afsluttes fra et enkelt eller sammensat forløb og ikke længere har brug for støtte fra Sundhed og Omsorg.	Kan gennemføres i forbindelse med sidste træning eller sygeplejefaglige besøg og gennemføres af forløbsansvarlig eller anden ergoterapeut, fysioterapeut eller sygeplejerske.	Formålet er at afslutte borgers forløb og følge op på, hvordan det er gået med borger, og hvordan borger fremover kan fastholde sin funktionsevne.	Deltagerne er borger, evt. pårørende/netværk samt forløbsansvarlig eller anden ergoterapeut, fysioterapeut eller sygeplejerske i borgerens forløb Evt. andre fagpersoner (fx bostøtte/mestringsvejleder, diætist, demenskoordinator, Hjerneteamet).	Afslutningsamtale.docx (sharepoint.com)
Overgangssamtalen	Når borger er i et enkelt eller sammensat forløb og skal overgå til et varigt forløb, fordi borger fortsat har brug for støtte fra Sundhed og Omsorg.	Overgangssamtalen gennemføres som udgangspunkt sammen med borger.	Formålet er at følge op på borgers overordnede mål og indsatser og aftale, om noget skal justeres, og hvordan borger fremover kan fastholde sin funktionsevne, samt udarbejde en plan for det varige forløb.	Deltagere er borger, evt. pårørende/netværk, så vidt muligt forløbsansvarlig og/eller kontaktperson i sundhedsenheden. Borgers kommende forløbsansvarlig eller kontaktperson i hjemmeplejen. Evt. bostøtte, diætist, demenskoordinator, hvis det er fagligt relevant.	Overgangssamtale.docx (sharepoint.com)

