



# Dataforståelse og former for monitorering med PRO, telefon og chat med patienterne i teleambulatoriet

E-Sundhedsobservatoriet oktober 2023

Oplægsholder: Ulla Gars Jensen, Lektor  
Institut for Sygeplejerske- og  
ernæringsuddannelser Københavns  
Professionshøjskole



# Projektgruppe

---

- Line Hillersdal, docent
- Anja Svejgaard Pors, docent
- Astrid Bay, adjunkt
- Linn Wagner, lektor (på orlov)
- Martin Tengberg, lektor
- Ulla Gars, lektor

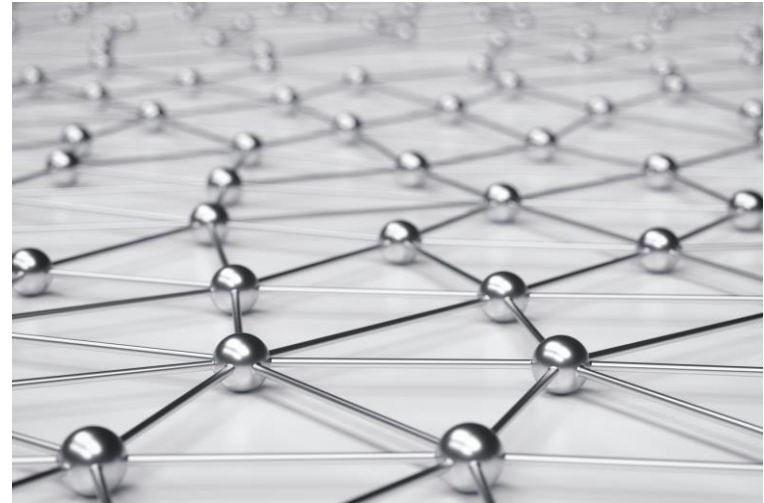
Projektet er støttet af Sundhedsministeriet:  
Pulje til digitale kompetencer i sundhedsvæsenet

Projektperiode: august 2022 – december 2023

# Projekts formål

At styrke sygeplejerskers og sundhedsfaglige leders teknologi- og dataforståelse ved borgernær digital dokumentation

... for at højne behandlingskvaliteten, sikre effektive arbejdsgange og skabe sammenhængende behandlingsforløb.



# Hvorfor er projektet vigtigt?

- Styrker teknologi- og dataforståelse både hos ledere og medarbejdere
- Øger kvaliteten af dokumentationspraksis
- Styrker det faglige arbejde ude hos borger/patient
- Kompetenceudvikling indenfor teknologi- og dataforståelse



## Projektdesignets proces

- **Brugerinvolvering:** Opstartsworkshop til identifikation af udfordringer hos de sundhedsprofessionelle
- **Feltarbejde og interviews:** Telefontid og In-basket, ambulante kontroller, call center, opstartskonsultationer-
- Individuelle interviews 30-60 min. med alle deltagende sygeplejersker (6)
- **Analyseworkshop:**
  - kvalificering af tematikker
  - forstærkning af praksisbeskrivelse til cases + validering
  - input til kompetenceudviklingsmateriale
- **Analyse og design af kompetenceudviklingsforløb**
- **Afholdelse af arbejdsplads kompetenceforløb** 2 gange tre timer med 14 dage imellem

## Temaer: Nye roller mellem sygeplejerske, patient, teknologi og private aktører i forhold til dataanvendelse og dokumentationspraksis

- **Fagligt dataarbejde – nye roller mellem sygeplejerske og patient**
- **Teknologien som nærmeste kollega**
- **Kommunikation over afstand**



## Kerneopgaven i klinikken: Når medicinen bliver en maskine – en case om nye roller mellem sygeplejerske og patient

I Søvnklinikken består behandlingen mod søvnapnø i at patienten får udleveret en kompliceret datagenererende maskine og maske, som patienten skal sove med og have boende i soveværelset.

En sygeplejerske fortæller:

*"Selve CPAP-maskinen, den ser jeg som, at det er mit arbejde, det er patienternes medicin og det er mit arbejde sådan at følge med i hvordan den behandling går, og forklare dem og støtte dem og hjælpe dem i den behandling. Men det kan godt blive lidt frustrerende for mig, når patienterne kommer til at forveksle mig med én, der forhandler CPAP-udstyret. Altså man kan føle man står i Elgigantens reklamationsafdeling, når patienterne siger, at den CPAP-maskine gør et eller andet: 'fiks det' - eller 'du må skifte den'.*



## Skriftlig kommunikation over afstand

Bente åbner In-basket efter morgenmødet og ser at en patient er på ferie og har problemer med en utæt slange. Bente skriver patienten kan lukke hullet med noget gaffatape eller lign. indtil han er retur fra ferie og kan få en ny slange.

En anden besked i In-basket er fra en patient, der skriver han er begyndt at vågne tit om natten og spørger hvad kan det skyldes? Bente ser på patientens data, der umiddelbart viser at behandlingen ser fin ud men måske kan patienten hjælpes ved at sænke trykket lidt. Bente skriver, at trykket forsøgsvis sænkes lidt, og at patienten skal henvende sig, hvis der ikke sker forandringer indenfor en uge. Bente skal dokumentere i SP, hvad der er aftalt med patienten. Nogle gange kan det være svært at vurdere, hvad der præcist er behov for at dokumentere: *“Jeg tænker også meget over hvordan jeg kommunikerer, da patienten jo kan se hvad jeg skriver.”*, siger Bente.

En patient skriver på engelsk, Bente læser beskeden og svarer på dansk *“Jeg ved ikke, om det er ok, at jeg svarer på dansk, men det er nemmest for mig”*, forklarer hun.

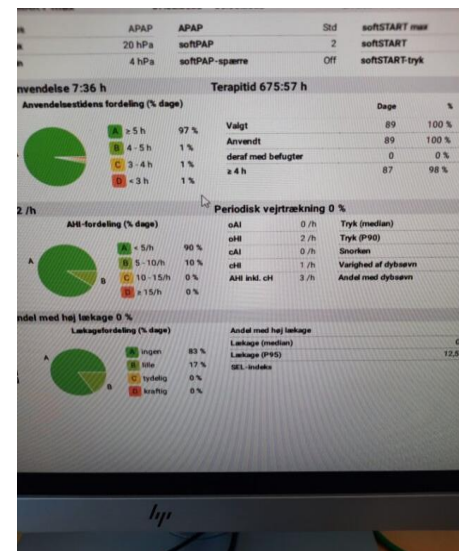


## Telefontid – mundtlig kommunikation over afstand

Nu begynder telefontiden og Bente sidder klar til at svare den første patient. Hun kan se, der allerede er seks i kø, men det stresser hende ikke, for der er jo to andre, der også sidder og passer telefonen.

Der er telefontid fra klokken 9–10.30 og Bente når at snakke med 13 patienter. Det er forskellige behov patienterne ringer ind med, nogle har udfordringer med deres apparater, andre synes ikke behandlingen fungerer godt og nogle har bare brug for at få lidt rådgivning i forhold til en aktuel situation.

Bente er glad for den telemedicinske løsning, for hun kan hurtigt danne sig et overblik over patienten, der ringer ind og tjekke op på patientens data og se, hvordan behandlingen fungerer. Her kan der også ses, hvis patienten ikke benytter sit apparat. Bente dokumenterer i SP samtidig med, at hun snakker med patienten, men det er ikke alle, der kan overskue denne metode. Nogle vælger at skrive alt ned på et stykke papir og dokumentere i SP, når telefontiden er forbi.



## Umiddelbare spørgsmål til casen

- Hvordan får man kommunikeret præcist til patienten i en situation, hvor man kan se apparatet ikke bliver benyttet så tit?
- Eller hvordan får man afsluttet en samtale med en patient ordentligt, når man kan se, at der er flere patienter i kø men patienten hele tiden stiller nye spørgsmål?
- Hvordan skabes et hurtigt overblik over patienten der ringer ind?
- Hvordan kommunikeres der bedst på skrift i In-basket, hvad mon patienten kan forstå, hvordan er patientens viden om teknologien?
- ...

# Den sundhedsprofessionelles nye udfordringer

Fagligt blik over skærm kræver nye kommunikationskompetencer

Nye måder at kommunikere på:

- Kommunikation over skræm
- Kommunikation i telefon
- Kommunikation i in- basket

Øget vejledning af patienter:

- Nye sundhedspædagogiske kompetencer i fokus
- Opmærksomhed på patientens digitale sundhedskompetencer

A group of colorful hot air balloons is shown flying against a warm, orange-hued sky, likely during sunrise or sunset. The balloons feature various patterns and colors, including stripes of red, white, blue, yellow, and green, as well as solid colors like dark blue and purple. The balloons are scattered across the frame, with some appearing larger and closer to the viewer, and others smaller and further away. The background shows a hazy, rolling landscape with low hills or mountains under the soft light of the sun.

**Farvel og tak for  
opmærksomheden**