



Erfaringer med support ved videokonsultationer i Psykiatrien

Temadag om VDX, 20.06.19

Trine Helverskov ,Telepsykiatrisk Center

Erfaringer fra to indsatser



Internetpsykiatrien

Internetbaseret psykologbehandling med udredning via video

Startet 2014 i Region Syddanmark, i 2018-2019 udbredt til hele landet på forsøgsbasis

Målgruppe: Borgere med let til moderat angst – borgere som normalt ikke er psykiatriens målgruppe

Videoløsning: VDX/ Pexip

Videokonsultationer i Psykiatrien

Brug af videokonsultationer som en del af ambulans psykiatrisk behandling.

Startet 2015, anvendes i dag i alle afdelinger i Psykiatrien i Region Syddanmark.

Målgruppe: Patienter med diverse psykiatriske lidelser, alle aldersgrupper.

Videoløsning: Cisco Jabber klient

Support set-up

- Patienter og behandlere får udførlige vejledninger med billeder af alle skridt ved opkald og problemløsning.
- Behandleren er patientens første og primære support
- Regionens almindelige IT support er første og primær support for behandlere (ved Cisco Jabber løsningen) – men regional IT supporterer ikke patienter.
- Hvis problemerne ikke kan løses af behandler eller regional IT, er næste skridt at kontakte konsulenter hos Telepsykiatrisk Center.
- Vi hjælper ved at ringe patienter op, guide over telefonen, lave testopkald mm.
- Vi har ikke mulighed for fjernadgang til udstyr hos patienter og behandlere.

Erfaringer med support

Internetpsykiatrien

Både patienter og behandlere har gode kompetencer i fht. at bruge teknologi -> de har aktivt tilvalgt kommunikationsformen.

Der er sjældent behov for support.

Ved brugsfejl (fejl 40) kan behandlerne som regel hjælpe patienten.

Den egentlige support bliver kun inddraget ved systemfejl.

Videokonsultationer i Psykiatrien

Patienter og behandlere har meget svingende kompetencer i fht. at bruge teknologi.

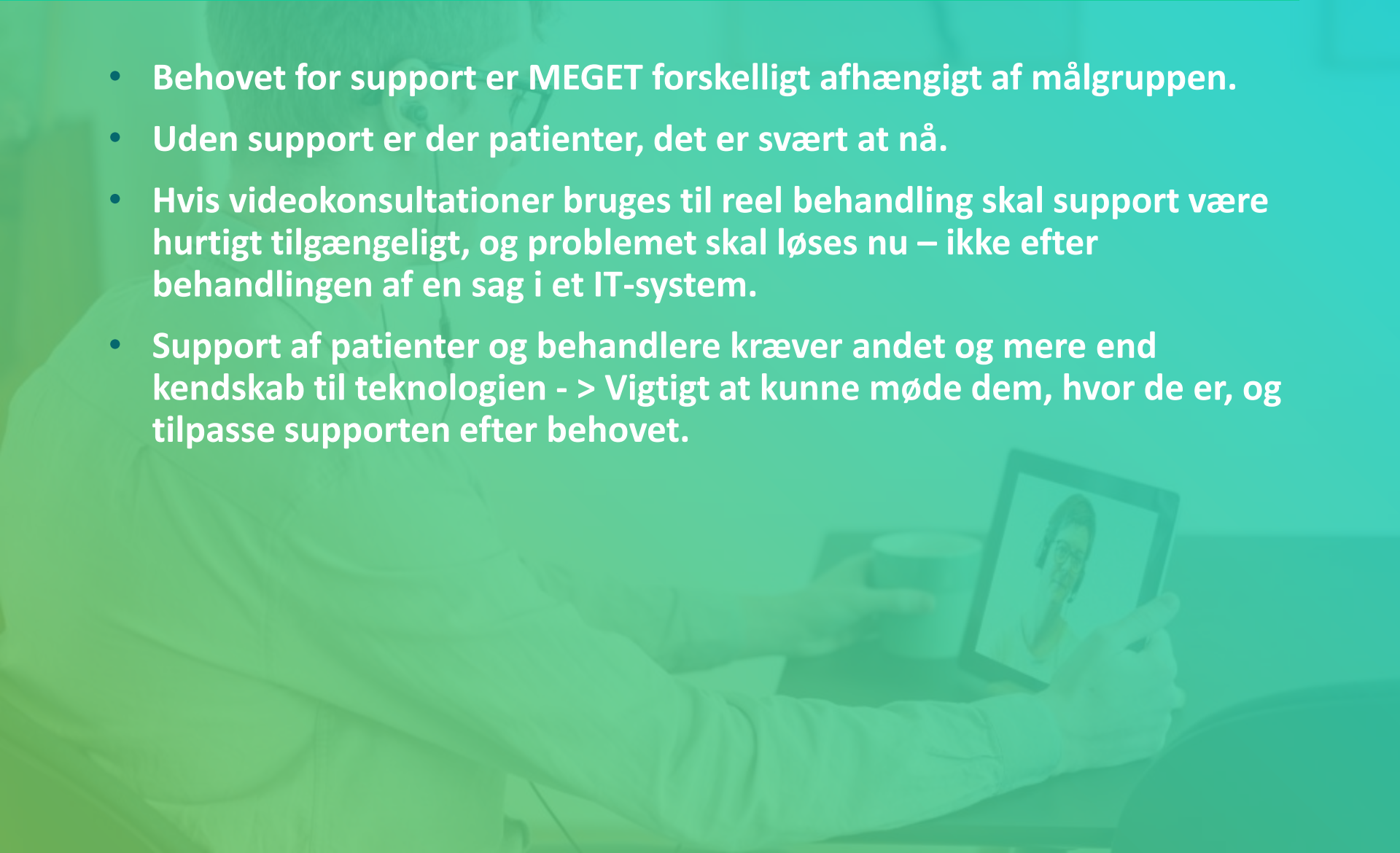
Nogle patienter har nedsat kognitivt funktionsniveau, øget stressniveau/sårbarhed.

Langt de fleste fejl er brugsfejl.

Muligt at lave FAQ over hyppigste fejl.

Hovedpointer

- Behovet for support er MEGET forskelligt afhængigt af målgruppen.
- Uden support er der patienter, det er svært at nå.
- Hvis videokonsultationer bruges til reel behandling skal support være hurtigt tilgængeligt, og problemet skal løses nu – ikke efter behandlingen af en sag i et IT-system.
- Support af patienter og behandlere kræver andet og mere end kendskab til teknologien - > Vigtigt at kunne møde dem, hvor de er, og tilpasse supporten efter behovet.



Spørgsmål?

