

# DEN INTELLIGENTE INDBAKKE

## FAKTA

Varighed:	2018 til 2020 – Projektet er afsluttet
Eksterne deltagere:	PLO, læge-repræsentanter, Ganglion, EG A/S
Projektleder:	Heidi Skram, hes@medcom.dk



## OM PROJEKTET

Praksissystemernes indbakke er et af de vigtigste omdrejningspunkter i klinikken, hvor mange forskellige digitale beskeder ankommer uprioriteret. Hver læge bruger gennemsnitligt mere end en time dagligt på at rydde op i indbakken.

Formålet med projektet var at etablere en mere effektiv indbakke, der letter lægens og klinikpersonalets håndtering af indkommende post, ved at gøre håndteringen mere intelligent.

Der er derfor kigget på de forskellige meddelelser der kommer til klinikken: Korrespondancer, epikriser, bookingsvar, laboratorieresvar mm. Kan noget autojournaliseres? Er det juridisk i orden? Kan noget lægges direkte i patientens journal, hvis patienten har en tid? Og hvad hvis patienten melder afbud eller udebliver?

# DEN INTELLIGENTE INDBAKKE

## RESULTATER

På baggrund af workshops og arbejdet i projektgruppen, har to systemleverandører til praksis lavet forskellige tiltag, der har gjort overblikket i indbakken bedre. Der er identificeret arbejdsgange i indbakken, hvor lægerne har skullet orientere sig i patientens journal for at kunne håndtere meddelelser. Dette er meget tidskrævende, og der har derfor været fokus på tiltag i indbakken, der har kunnet reducere dette. Specifikt er der blevet arbejdet med reduktion af overflødig information, markering af patienter for observation, indikation om modtagne epikriser har opfølgning, markering af korrespondancer, der nærmer sig tidsfrist for besvarelse, visning af relevante patientoplysninger (fx forløbsdiagnoser og fremtidige aftaler) i forbindelse med visning af modtaget post, samt mere effektiv visning af historiske værdier i forbindelse med blodprøvesvar.

I forbindelse med gennemgang af meddelelser, som almen praksis modtager, er det særligt tidskrævende for lægerne at gennemgå og håndtere laboratoriesvar. Der er blandt de 7 læger, der har deltaget i projektet, blevet foretaget en undersøgelse af mulig automatisk håndtering af laboratoriesvar således, at svaret potentielt arkiveres automatisk på patienten, hvor lægen først behøver at orientere sig i svaret, når patienten har konsultation. Herudover indikerer undersøgelsen ligeledes potentielt automatiske svar på laboratoriesvar til patienten. Specifikt viste undersøgelsen, at for blodprøvesvar kan ca. 33% (ca. 3,9 mio. stk./år) af alle svar håndteres automatisk ved status normal. Herudover kan yderligere ca. 20% (ca. 2,4 mio. stk./år) håndteres mere intelligent i forbindelse med allerede indkaldt kontrol. Disse automatiserede håndteringer kræver dog, at lægen i forbindelse med bestilling tager stilling til, hvorledes svaret skal håndteres i lægens eget system.

## FREMADRETTET

Undersøgelsen af potentiel automatiseret håndtering af laboratoriesvar indikerer, at der kan være meget at hente i tidsbesparelse. Det anbefales derfor, at der arbejdes mere i dybden med potentialet, så en mere valid effektiviseringsgevinst af laboratoriesvar findes.

En løsning for automatisk håndtering af laboratoriesvar kræver nogle tekniske tiltag, hvor der skal fokuseres på muligheden for at sammenkoble laboratorierekvisitionen og laboratoriesvaret. WebReq-løsningen understøtter allerede denne sammenkobling via tilbagesvars-løsningen, men denne er blevet taget ud af drift. Vil man udnytte potentialet ved automatisering af laboratoriesvar, skal der findes en teknisk løsning, der kan håndtere sammenkoblingen (rekvisitions-UUID retur fra WebReq, når lægen rekvirerer), mens opmærksomheden til senere håndtering ved modtagelse kan foretages i lægens eget system.

Der er således to anbefalinger om fremadrettet arbejde:

- Udarbejdelse af implementeringsvejledning for mindre tiltag i indbakken, der vil effektivisere hverdagen. En del af det afsluttende arbejde i MedCom 11.
- Det er op til styregruppen for Digital Almen Praksis, om der skal arbejdes mere i dybden på potentialet for automatisk håndtering af laboratoriesvar, og om der skal oprettes et specifikt projekt til dette.
- Mange observationer bringes videre til andre projekter: Forbedring af henvisninger, Forbedring af epikriser, Den udvidede korrespondance m.m.

Læs mere om [den Intelligente Indbakke](#) på MedComs hjemmeside.