

Casebeskrivelse for kommunale ergoterapeuters brug af Virtuel Udskrivningssamtale

Baseret på undersøgelse af Sundhedsteknologi-studerende ved Aarhus Universitet, marts 2019.

Omdrejningspunkt i denne case er virtuelle udskrivningssamtaler. Teknologien fungerer ved at der oprettes videoforbindelse mellem den kommunale medarbejder og det sundhedsfaglige personale på hospitalet via en app, når en borger skal udskrives og de afsluttende aftaler mellem hospital, kommune og borger og pårørende skal på plads. De virtuelle udskrivningssamtaler skal erstatte telefonsamtaler mellem medarbejdere på hospitalet og visitator i kommunen, hvor borger og pårørende ikke deltager.

Ergoterapeut, Anne Sofie, og visiterende ergoterapeut, Trine, deltager i virtuelle udskrivningssamtaler. De påpeger følgende opmærksomhedspunkter i forbindelse med deres arbejde med teknologien, som vil blive udfoldet i det følgende:

- relation mellem borger og kommune
- samarbejde mellem kommune og sygehus
- deres kompetencer samt selve teknologien.

Relation mellem borger og kommune

Både Anne Sofie og Trine oplever, at en af de største fordele, de ser ved brug af teknologien, er en øget kontakt med borgerne. Begge lægger vægt på den øgede tryghed, borgerne og de pårørende oplever. Anne Sofie oplever, som hun siger, at borgerne føler sig set, og at videosamtalen gør, at borgerne i højere grad inddrages og sættes i centrum. Trine påpeger desuden, at videosamtalen kan "lette noget for de pårørende", fordi det efterfølgende forløb bliver aftalt. Her virker det ifølge Anne Sofie særlig godt, at patienter og pårørende kan se personalets ansigter.

Samarbejde mellem sygehus og kommune

Implementeringen af teknologien giver udfordringer i samarbejdet mellem kommunen og hospitalet. Anne Sofie forklarer, hvordan hun har oplevet modstand fra hospitalet, der ikke ser samme gevinst ved teknologien og derfor kan være svære at motivere til at bruge teknologien. Visse hospitalsafdelinger kan dog godt se fordelene ved teknologien. I kommunen er de positive overfor teknologien, og har oplevet gevinst allerede efter første samtale.

Anne Sofie forklarer, at sygehusene og kommunen ikke prioriterer videosamtalerne i samme grad. I forhold til samarbejdet mellem sygehus og kommune mener hun, at videosamtalerne reducerer miskommunikation, idet sygeplejersken på hospitalet efter den traditionelle telefonsamtale kan komme til at "love borger og pårørende for meget eller for lidt", hvilket i mindre grad sker ved videokonferencerne, hvor borgerne deltager i samtalen.

Kompetencer og faglighed

Med brug af virtuelle udskrivningssamtaler, fremhæver Anne Sofie, at hendes faglighed i højere grad kommer i fokus. Dette oplever hun særligt i vurderingen af, hvornår en videosamtale skal anvendes, og hvornår den ikke skal. På den måde mener ergoterapeuten, at videosamtalerne stiller krav til hendes faglighed, og at hendes kompetencer i høj grad bygger på erfaring indenfor faget, så mange beslutninger kan udføres uden, at det kræver særlig meget arbejde af hende.

Både Anne Sofie og Trine fortæller, at videokonferencerne ikke bliver brugt så ofte, som de mener, de burde. Trine mener, at det kan skyldes glemsomhed, mens Anne Sofie også lægger vægt på, at det kræver meget koordinering og

afklaring, idet mange praktiske ting skal på plads. Desuden påpeger hun, at det nogle gange først er efter en telefonisk samtale med sygehuset, at det går op for dem, at det kunne have givet værdi at have haft samtalen på video med inddragelse af borgeren. Anne Sofie oplever at noget personale virker modvillig i forhold til at skulle lære noget nyt, og at man "lige skal give dem et skub". Her er udfordringen særligt, at det foregår på en skærm, hvorfor hun lægger vægt på eksplicit at italesætte, at samtalerne ikke optages og gemmes.

Teknologien

Anne Sofie oplever generelt set teknologien, som meget enkel at anvende, og at hun er meget begejstret for det. Hun siger: *"Jeg synes jo, det er skide smart (...) Og det er så nemt at bruge, at er der en ny, der skal lære at bruge det, så (er) det lynhurtigt at lære det. Det er meget enkelt, det der med at booke et møde - når man har prøvet det to gange, så kan man det"*. Selvom Anne Sofie er meget glad for teknologien, har de også oplevet problemer med den. Fx kan lyden hakke, og der kan være andre tekniske problemer, der forsinker anvendelsen. Derudover kan samtalerne heller ikke foretages i rum med stål i væggene. Hun peger også på problemer, der opstår som konsekvens af teknologien, som at man fx skal gentage sig selv mange gange, og at der kan være forståelsesmæssige problemer.

Opsummering

Anne Sofie og Trine er positivt stemte overfor brugen af videokonferencer ved udskrivelse fra hospital. De synes, det styrker inddragelsen af og kontakten med borgerne samt reducerer misforståelser i kommunikation mellem kommune, sygehus og borger. Anne Sofie mener, at brugen af teknologien i højere grad end telefoniske samtaler sætter hendes faglighed i fokus. Begge fremhæver også at der er forskel på hvordan brugen af virtuelle udskrivningssamtaler prioriteres i hhv. kommune og hospital.