



PATIENT-
ADMINISTRATIVE
ARBEJDSGANGE

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



Opgaverne i fokusområdet

- Organisationsstrukturer i Sundhedsplatformen (løbende organisatoriske ændringer – eks. hospitalsbyggerier)
- Systemunderstøttelse af patientadministrative arbejdsgange samt kodning og indberetning (Indlæggelser, flytninger, henvisninger m.m.)
- Brugerrettigheder i Sundhedsplatformen (optimering og forenkling af Sundhedsplatformens brugerrettighedsmodel)

Visionen for fokusområdet Patientadministrative arbejdsgange er løbende at tilføre øget:

- Værdi for medarbejdere og ledere i dagligdagen gennem oplevelsen af reelle forbedringer i Sundhedsplatformen.
- Værdi når patienter oplever højere kvalitet i mødet med hospitalsvæsenet i de nye byggerier, og gennem et optimeret SP.

Fokusområdet for Patientadministrative arbejdsgange lykkes når:

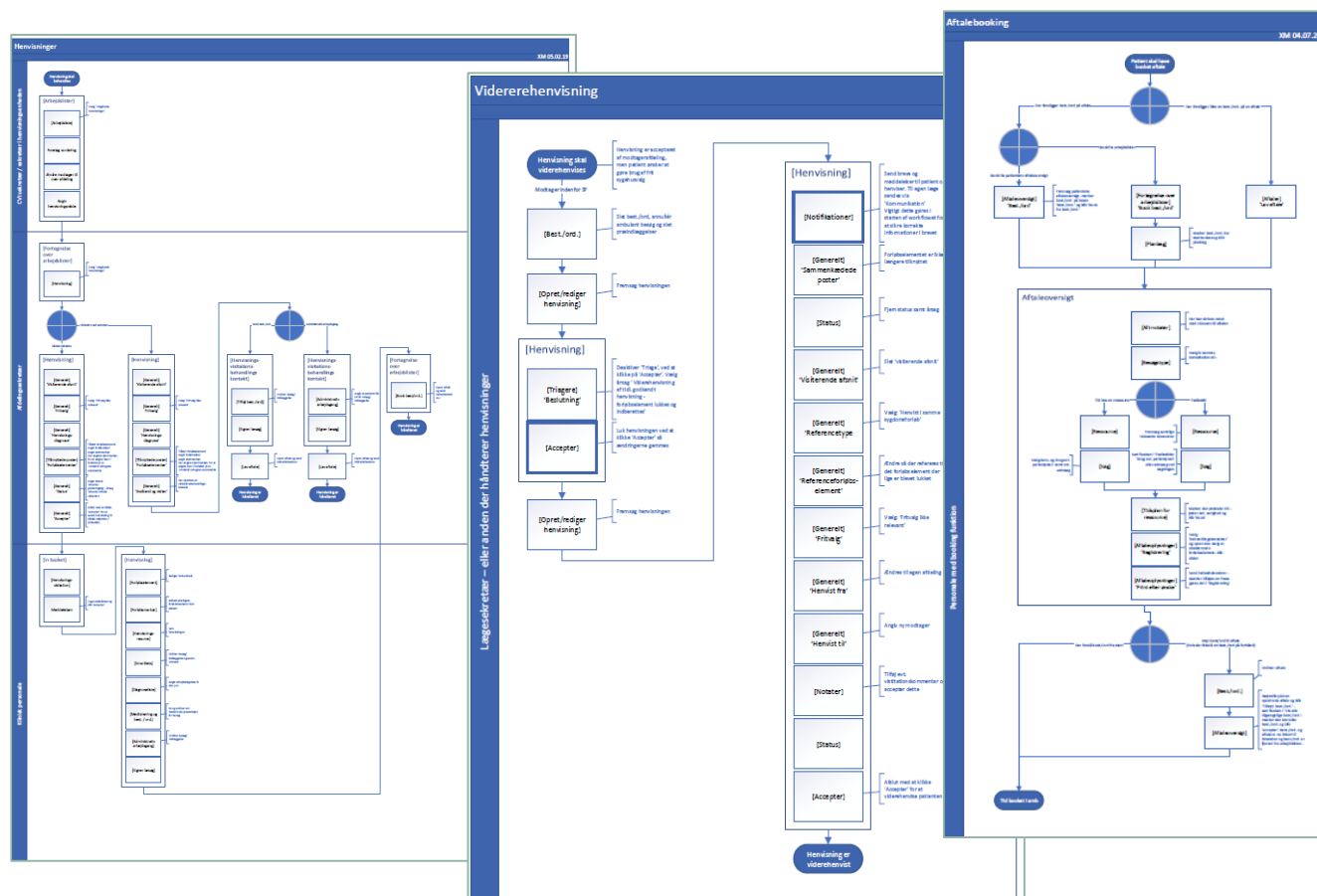
- Medarbejdere og ledere kan se værdien i, at systemunderstøttelsen tager udgangspunkt/passere til deres hverdag og opgaver, skaber mere værdi for patienten, og dermed tager løsningerne til sig.

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



Eksempler på patientadministrative arbejdsgange:

- Henvvisninger
- Administrativ indlæggelse, udskrivelse og flytning
- Aftalebooking
- Omvisitering
- Viderehenvvisning
- Journalfletning
- Færdigregistrering af patient
- Kodning
- ...



Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



Forvaltningstungt område

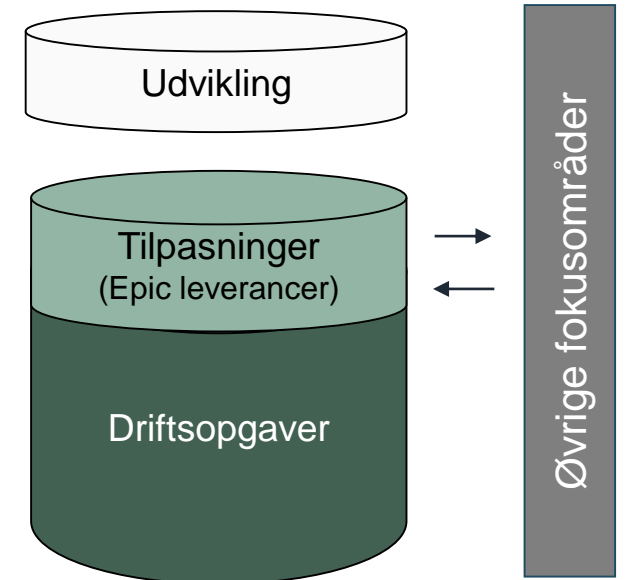
- Betydelig vægt på driftsopgaver
- Nødvendige tilretninger og tilpasninger som følge af ny/opdateret funktionalitet (Epic)
- Begrænset rum til udviklingsarbejde

Understøttende aktiviteter

- Sikrer rammer og forudsætninger for at en flere øvrige brugernære forbedringer kan lykkes
 - Betydelige snitflader til øvrige fokusområder og projekter
 - eks. understøttelse af Lægernes Brugergrenseflade

Fokus på konkrete effekter for medarbejdere

- Fokus på at både drifts- og udviklings opgaver bidrager til at skabe effekt ud mod de enkelte medarbejdere på hospitaler og sygehuse
- Effektive prioriteringer og et tæt samarbejde på tværs af forretning og IT- organisation er nødvendigt
- Fokusområdernes struktur og mandat giver de nødvendige forudsætninger for at kunne lykkes



Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



En ny måde at lave IT

- Overgang til agile processer med klinikken i front

Organisatorisk etablering omfatter nu at:

- Agil træning/uddannelse er gennemført
- Ressourceallokeringer er på vej
- Agile processer er startet op
- Sundhedsfaglige repræsentanter sikrer prioritering af opgaver
- Backlog er etableret og opgaver er klargjort
- PI planning gennemføres d. 6.-7. oktober 2020

Transparens på tværs

The screenshot shows a Jira Kanban board with the following columns and items:

- Funnel 113**
 - FACI Test ved organisationsændringer - workshop og procesbeskrivelse (Unassigned, 8d ago)
 - FACI Testkoordinering (Unassigned, 7d ago)
 - FACI Tværregionalt samarbejde (Unassigned, 8d ago)
 - INDB Beskrivelse skal gøre det nemmere for klinikerne at vælge rette tillægskode (Unassigned)
- Analysis 12**
 - PAFL SMS påmindelser til indlæggelser (Unassigned, 2h ago)
 - PAFL Notifikation/opmærksomheds box ved oprettelse af flere ens forløbslementer (Unassigned, 2h ago)
 - PAFL Manuel oprettelse af forløbslementer for akutmodtagelsen i psykiatrien (Unassigned, 7h ago)
- Ready for PI planning 0**
- Committed 0**
- Implementation 42**
 - FACI Håndtering af Facility-fællespostkassen (Unassigned, about an hour ago)
 - INDB byg interne valideringer for at kontakterne kan komme på afdelingernes arbejdslist (Unassigned)
 - FACI Lukkesager - analyse (Unassigned)

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



EKSEMPEL: Handlekraft i den nye organisering (Break the Glass fjernet i Sundhedsplatformen)

Region Hovedstaden REGI Regionens fælles intranet

NYHEDER
FIND MEDARBEJDER
KALENDER

ALLE WEBSITES
NETVÆRKSGRUPPER

Corona Patient Personale It Service Organisation Kommunikation

Forside › Nyheder › Intranetnyheder › Break the glass fjernes i Sundhedsplatformen

NYHEDER

Intranetnyheder

Hvad skriver medlerne

Servicemeddelelser

Break the glass fjernes i Sundhedsplatformen

Fra 25. august vil arbejdet af Break the Glass fjernes fra Sundhedsplatformen. Dette betyder, at patienter ikke bliver på vej.

26. Juni 2020, KL 9:36

FJERNELSE AF BREAK THE GLASS SKABER STOR TILFREDSHED

Tidligere skulle bioanalytiker Mette Møller Jørgensen igennem Break the Glass, når hun skulle åbne SP og læse notater på patienter. Nu kan hun åbne notatet uden, at der bliver sat spørgsmålstegn ved hendes beslutning.

Det gibbede lidt hver gang Break the Glass skulle slås fra

Mette Møller Jørgensen er bioanalytiker på Klinik for Klinisk Fysiologi, Nuklearmedicin & PET på Rigshospitalet, og har dagligt behov for at kunne slå patienter op i Sundhedsplatformen.

Ved en stor del af disse opslag blev hun tidligere mødt af en såkaldt Break the Glass-funktion. Når hun ville åbne et notat, skulle hun først klikke "ja" til, at hun var sikker på sin beslutning.

"Personligt havde jeg det sådan, at hver gang jeg trykkede "ja" til Break the Glass gibbede det i mig. Det skal det jo ikke – men det gjorde det hver eneste gang".

Et eksempel fra dagligdagen

Patienter, der skal opereres for mamma-cancer, kommer på afdelingen dagen før, de skal opereres. De skal have indgivet et radioaktivt sporstof i deres bryst. Mette Møller Jørgensen går i SP og tjekker, hvornår de skal opereres. Er operationen samme dag, skal hun give en patientdosis, og er operationen dagen efter, skal hun give den dobbelte dosis. Derfor er det vigtigt for hende at se operationstidspunktet, som ikke nødvendigvis fremgår af henvisningen.

"Derudover vil jeg gerne vide, om det er højre eller venstre bryst", fortæller hun. "Når man tager imod en patient, virker det mere professionelt at kunne sige: du skal opereres i morgen, og det er i venstre bryst end at skulle spørge patienten om det".

Der blev sæt tvivl om sundhedspersonalets professionelle vurdering

Mette Møller Jørgensen har aldrig været i tvivl om, hvorvidt hun skulle "bryde glasset".

"Hvis ikke det var nødvendigt, ville jeg jo aldrig have slået patienten op. Hvis jeg er i tvivl, om det jeg gør er rigtigt, skal jeg lade være. Så når jeg har truffet beslutningen om at se i journalen, er det sket på baggrund af en professionel vurdering. Mine personlige grænser blev overskredet, når der hele tiden blev sat spørgsmålstegn ved mine vurderinger", siger hun.

I akutte situationer er alle sekunder vigtige

Sundhedspersonale, som behandler akutte patienter, kan spare vigtige sekunder i de situationer, hvor de ikke længere bliver mødt af Break the Glass.

Det mærker de på Akutafdelingen på Sjællands Universitetshospital (SUH).

Ledende oversygeplejerske Poul Mossin fortæller:

"Når vi i Akutafdelingen står med en patient fra fx Region Hovedstaden, som er kommet alvorligt til skade eller kritisk syg, så kan vi hurtigt få adgang til journalen, så vi kan se, om patienten eksempelvis tager blodfortyndende medicin eller har fået antibiotika. I sådan en situation, som dog er sjælden, så kan hurtig adgang til den viden have afgørende betydning for behandlingen. Uden Break the Glass, kan vi gøre det uden unødvendige forsinkelser og dermed bevare fokus på patienten"



Mette Møller Jørgensen, Bioanalytiker, Rigshospitalet

Fjernelsen har rod i fokusområdet Patientadministrative arbejdsgange

Den 26. august blev Break the Glass-funktionen fjernet. Det skete som resultat af et arbejde udført i Brugerrettighedsprojektet. Projektet skal frem mod december 2020 afdække, forenkle og optimere brugerrettighedsmodellen i Sundhedsplatformen. Det hele sker som en del af arbejdet i fokusområdet Patientadministrative arbejdsgange.

Break the Glass-funktionen har været tænkt som patienternes garant for, at der ikke bliver kigget uretmæssigt i deres journaler. Erfaringen har imidlertid vist, at tilgangen har været for restriktiv, og at Break the Glass har skabt for mange uhensigtsmæssigheder. Alle opslag bliver stadig logget, så det altid er muligt at finde ud af, om der er blevet kigget uretmæssigt i en patients journal.



Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



Eksempler - Indsatser indtil nu og kommende

Flere indsatser sikrer at tidligere opstillede effektmål er nået og nye kan udarbejdes i forbindelse med løbende prioriterings- og planlægningsarbejde.

Indsatsområde	Effektmål	Status	Bemærkning
Brugerrettigheder	Break the Glass fjernes i videst muligt omfang og giver mere smidig adgang til Sundhedsplatformen ved at reducere antallet af klik og sikre hurtigere patientbehandling.	✓	Løsning idriftsat 25. august 2020.
Organisationsstrukturer i Sundhedsplatformen	Udestående byggeopgaver i Sundhedsplatformen reduceres med 50% i 2020.	✓	Se opgaver i bilag 2.
Nordfløjen, Rigshospitalet	Indflytning i Nordfløjen og udvikling og implementering af vente-/køtidssystem som sikrer flow og sikker information til pt.	✓	
Indberetning	Arbejdsgang omkring indberetning til det nye Landspatientregister (LPR3) optimeres og fejl reduceres med 20 pct. ift. første kvartal 2020.	✓	Se opgaver i bilag 2 og fejlstatus i bilag 3.
Brugerrettigheder	Optimerede rettigheder for sekretærer bidrager til at understøtte øvrige kliniske faggrupper, øget samarbejde og bedre tid til den kliniske faglige behandling.	✓	Forventet implement. efter nov. 2020.
Hospitalsbyggerier	Udvikling i Sundhedsplatformen for alle hospitaler er aftalt med udgangen af oktober 2020.	I gang	
Indberetning	Undgå dobbeltregistrering for klinikere/administration ved bl.a. at anvende automatisering i registrering og kodedrop.	I gang	
Talegenkendelse	Øget brugertilfredshed blandt læger ved muligheden for at navigere mundtligt i Sundhedsplatformen samt indtale notater direkte. Derudover kan talegenkendelse også understøtte en effektiv dataopsamling.	I gang	
Brugerrettigheder	Lettere adgang for den lokale ledelse til at tildele rettigheder til relevante rapporter i Sundhedsplatformen med afsæt i medarbejdernes arbejdsopgaver frem for stillingsbetegnelse. Herved bliver arbejdet på afdelingerne mere fleksibelt	I gang	Løsningsforslag okt./nov. 2020.
Brugerrettigheder	Brugere i Sundhedsplatformen kan have flere arbejdsfaner åbne - understøtter brugere og indsatser i andre FO.	I gang	Implement. dec. 2020.

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE

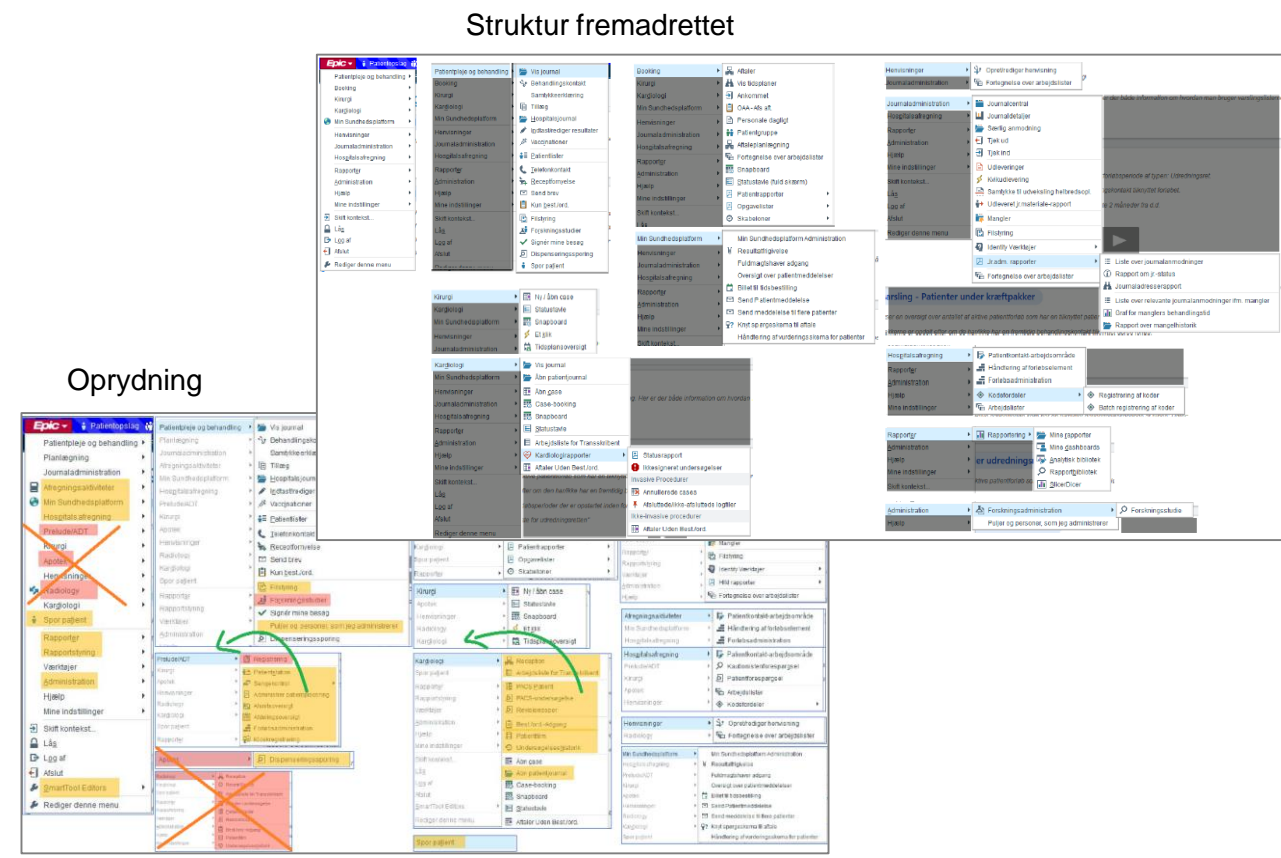


Eksempler – tilpasning af rettigheder for sekretærer

Tilpassede rettigheder for sekretærer der understøtter arbejdsgange og samarbejdet med kliniske faggrupper:

1. Flere rettigheder - adgang til:
 - Canceranmeldelse
 - Operationskomplikationer
 - Operationsbooking
2. Flere mulige arbejdsområder tilgængelige
3. Sekretærelever uden kontrasignering
4. Tilpasning af brugerroller (ensrettet visning af menuer og aktiviteter i brugergrænsefladen)

Oprydning



Struktur fremadrettet



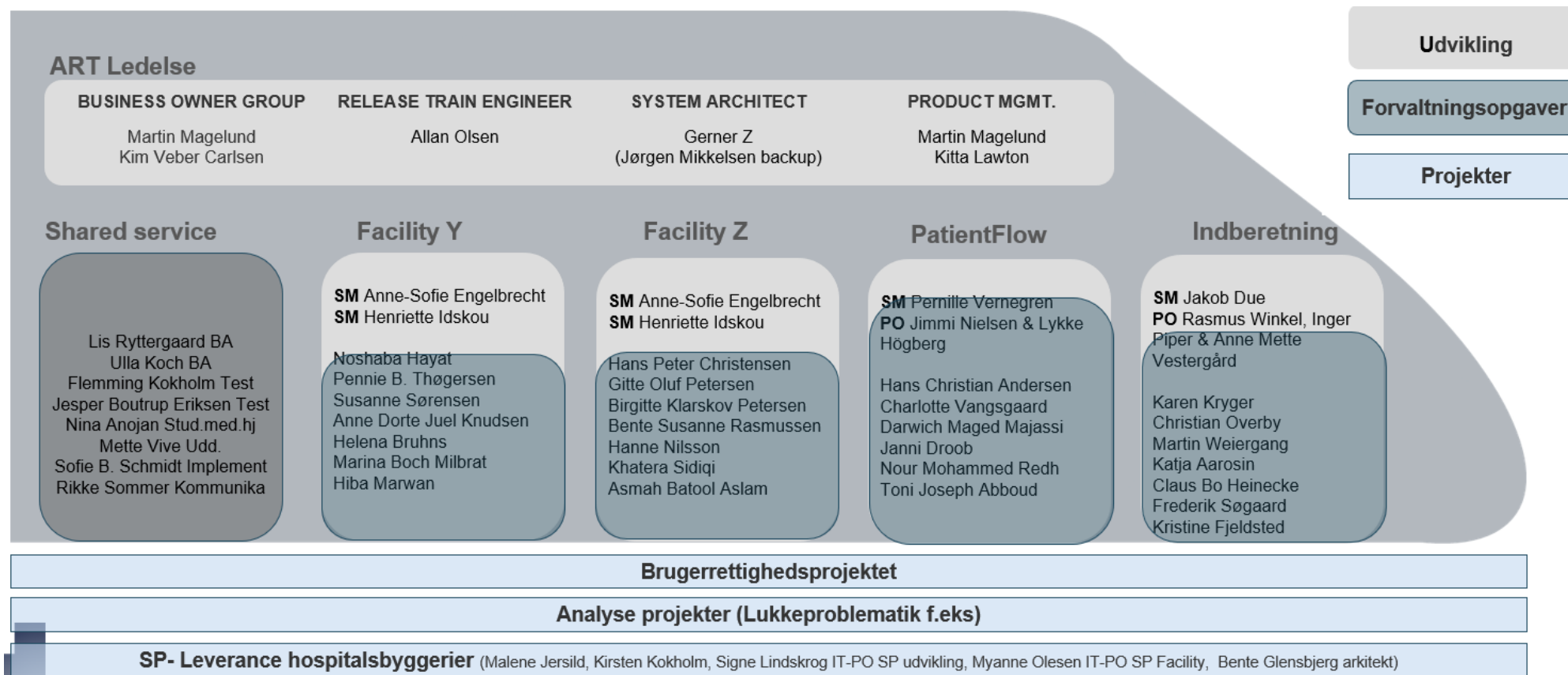
PATIENT-
ADMINISTRATIVE
ARBEJDSGANGE

BILAG

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 1: ORGANISERING PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 2: INDSATSER OG OPGAVER

Løste opgaver i SP applikationen Journaladministration (HIM) ift. forbedringer i Sundhedsplatformen.

Opgaver	Beskrivelse
Udleveringsnavigatoren	Foretaget en del justeringer mhp. optimering af denne funktion (nye kolonner i udleveringsopslag, tilføjelse af mikrobiologi/patologi, ændrede notater, nye notatyper m.m., som ikke involverer EPIC-udvikling)
Tilføjelse af knap på arbejdslisters under fanen mangler	I samtlige arbejdslisters under fanen mangler er det via en knap muligt at komme direkte til patientkontaktarbejdsområdet
Kvalitetsmedarbejdere, risikomanagers og patientsikkerhedsansvarlige	Opdatering på læseadgang til at tilgå flere informationer og andre visninger
Adgang til flag i forhold til særlige besøgsaftaler	Flag oprettet i forhold til Coronabesøgsrestriktioner.
Onbase i Sjælland	Forbedret integrationen til Onbase så færre skanninger går i fejl.
BTG	Fjernet BTG for klinikere
Luk af journal ved fletning	Ved fletning kan personer med fletteadgang nu anmode om lukning af jr. Hvis denne anvendes af andre
Redigering af navn på nyfødte	Udvalgte brugere kan for nyfødte redigere i navn i en begrænset periode efter fødslen
Sensitive afsnit	Foretaget forbedringer i måde disse afsnit fungerer på.

* Gennemført siden foråret 2020

Fokusområdet

PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 2: INDSATSER OG OPGAVER

Løste opgaver i SP applikationen Afregning ift. forbedringer i Sundhedsplatformen

Opgaver	Beskrivelse
Forbedret søgning i diagnoselisten – flere søgeord	Tilføjelse af ca. 150.000 ekstra søgeord, således at brugerne i højere grad kan søge på synonymer (kræft – cancer) og andre varianter (AMI – akut myokardieinfarkt, kranium – kranie, finger – fingre)
Forbedret søgning i diagnoselisten – forbedret funktionalitet	Fuzzy-match, så der matches på ord selv om brugerens input indeholder ombyttede bogstaver (fx: svimlehed), manglende bogstaver (fx: svimmelhed), ekstra bogstaver (fx: svimmelhed), erstattede bogstaver (fx: svimnelhed)
Bedre overblik over fejl på patientkontakter	To arbejdslistes er slået sammen til én arbejdsliste, for at skabe et bedre overblik og et bedre arbejdsflow. Bag den nye arbejdsliste ligger desuden en forbedret logik som sikrer at flere relevante patientkontakter kommer på arbejdslisten.
Hjælp til fokus ift. nedbringelsen af fejl på patientkontakter	Den nye arbejdsliste med fejl på patientkontakten bliver delt i to, en for det indeværende indberetningssår, en for de foregående år. Så det bliver nemt at have fokus på det igangværende indberetningssår og monitorere dette.
Forbedret automatik omkring procedurekoder	Bygget og rettet Charge Handler actions samt automatiske kørsler, som er med til at sikre korrekt data på procedurekoder og tilhørende tillægskoder i form af automatiske handlinger såsom kodedrop, genindberetning til LPR eller justeringer til informationer, så disse er korrekte/gyldige.
Reduceret fejl og problemer mellem SP og RIS/PACS	Vi har i samarbejde med Integrationer lavet en lang række forbedringer, masse-rettelser mm. samt afholdt Workshops for slutbrugere med henblik på at opkvalificere dem i deres arbejde med aktivitet mellem SP og RIS/PACS.
Forbedret søgning i diagnoselisten – flere søgeord	Tilføjelse af ca. 150.000 ekstra søgeord, således at brugerne i højere grad kan søge på synonymer (kræft – cancer) og andre varianter (AMI – akut myokardieinfarkt, kranium – kranie, finger – fingre)
Forbedret søgning i diagnoselisten – forbedret funktionalitet	Fuzzy-match, så der matches på ord selv om brugerens input indeholder ombyttede bogstaver (fx: svimlehed), manglende bogstaver (fx: svimmelhed), ekstra bogstaver (fx: svimmelhed), erstattede bogstaver (fx: svimnelhed)
Bedre overblik over fejl på patientkontakter	To arbejdslistes er slået sammen til én arbejdsliste, for at skabe et bedre overblik og et bedre arbejdsflow. Bag den nye arbejdsliste ligger desuden en forbedret logik som sikrer at flere relevante patientkontakter kommer på arbejdslisten.

* Gennemført siden foråret 2020

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 2: INDSATSER OG OPGAVER

Løste opgaver i SP applikationen Patientadministration (PAS) ift. forbedringer i Sundhedsplatformen (del 1).

Opgaver	Beskrivelse
Færre klik ved indlæggelse	Sengedagstakst Almen vil være forudfyldt.
Tilføjelse af to knapper i arbejdslister	I arbejdslisterne IKKE BEKRÆFTEDE INDL., MANGL. REGISTRERING PÅ INDL. PATIENTER, ÆNDRINGER I KIRURGISKE CASES under fanen Patient tilføjes knapperne Vis journal samt Patientstation
Ny kolonne med indlæggelsesdato på afsnitsoversigten	Der kommer en ny kolonne i afsnitsoversigten som viser indlæggelsesdato sv.t. til behandlingkontaktens startdato. Behandlingskontaktens startdato er ikke nødvendigvis lig med indlæggelsesdatoen i eget afsnit, men fx indlæggelsesdatoen i AKA eller andet afsnit.
Registrering af pårørende	Yderligere mulighed for at registrere fætter/kusine som pårørende
Afsnitsoversigt - direkte knap til Aftaler.	Knap til Aftaler er lagt ind på værktøjslinjen i Afsnitsoversigten.
Ændring af rækkefølge for sengeafsnit i Sengeplanlægger	Rækkefølgen af afsnittene er ændret, således at den er meningsfuld.

* Gennemført siden foråret 2020

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 2: INDSATSER OG OPGAVER

Løste opgaver i SP applikationen Patientadministration (PAS) ift. forbedringer i Sundhedsplatformen (del 2).

Opgaver	Beskrivelse
Medicinnotat og CAVE-oplysninger trækkes automatisk ind i relevante notater, når henvisningen oprettes via "Opret/rediger"	Tidligere har dette kun været muligt i henvisningen oprettet fra en best./ord. Sekretærene har skullet copy/paste oplysningerne fra journalen.
Oversættelse: Triagere/triage bliver til Visitation	
Færre klik. I forbindelse med klinisk visitation bliver "Henvisningen" automatisk fjernet fra In Basket, når der er klikket på Accepter eller Afvis.	En accepteret henvisning vil lande i klinikerens In Basket "Mine åbne behandlingskontakter", hvis han ikke har signeret visitations-behandlingskontakten, men x'et ud af visitationen.
Forbedring i lægernes visitationsbehandlingskontakt.	Vi har fået et filter. Ved at klikke i feltet "Ansvarlig afdeling" udfyldes feltet med den ansvarlige afdeling, der hører sammen med det ansvarlige afsnit.
Rettelse, således at en visitationsbehandlingskontakt ikke flytter fra et forløbselement til et nyt forløbselement i forbindelse med viderehenvisning.	(undtagelse, hvis viderehenvisning sker samme dag som henvisningen er accepteret)
Fejlrettelse. Valideringen for referencetype forbedret.	Ændringen betyder at hvis man har referencetype "henvist i samme sygdom" eller "henvist i ny sygdom" skal der enten være et internt referenceforløbselement eller et eksternt referenceforløbselement. Tidligere validerede vi kun på det interne referenceforløbselement.
MedCom standarden vedr. XREF08 henvisning til fodterapeut er blevet opdateret.	Koden for svær leddegigt er ændret. Og der er tilkommet en ny behandlingsmulighed "psoriasisgigt".
Fejlrettelse. Oplysning om URL kom ikke med fra best./ord. på en henvisning over i selve henvisningen.	Det gør det nu.
Forbedring. Hvis der er en URL i en henvisning, vises den nu også i henvisningsresumerapporten.	Opdatering af visninger af henvisningen i henvisningsresumet, i forbindelse med visitation i In Basket samt i journalen, således at URL i en henvisningen inkl. kommentar bliver vist.

Fokusområdet

PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 2: INDSATSER OG OPGAVER

Løste opgaver i SP applikationen Patientadministration (PAS) ift. forbedringer i Sundhedsplatformen (del 3).

Opgaver	Beskrivelse
Ekstra oplysning i vores historik på henvisningen	I "Vis historik" på henvisningen kan man se, hvornår en henvisning er blevet tilknyttet et forløbselement eller har fået fjernet sin tilknytning. I "Vis historik" kan vi nu også se, hvis en henvisning er blevet tilknyttet eller fået fjernet sin tilknytning til et forløbselement fra "Håndtering af Forløbselement". Da det ikke er sket fra selve henvisningen, vil oplysningen først komme i "Vis historik" efter en natlig kørsel.
Fejlrettelse. Henvisning til fysioterapeut.	Henvisningen til fysioterapeut har en "skrivefejl" i fejlbeskeden, når et CAVE notat er for langt.
Vi har pillet status annulleret ud af listen over henvisninger der bliver kørt nightly processing på.	
CER Regel med kriteriet always one = 1 sættes ind i item 1199 i POS 1 for at forhindre henvisning ændrer status når den oprindelige order bliver ændret. Dette forhindrer henvisningen fra at løbe igennem Auto-Status assignment og forhindrer dermed henvisningen potentielt ændrer status i visse scenarier der resulterer i henvisningen falder af arbejdslisten, uden at være blevet visiteret.	
Tilretning af filterextension så filteringsmuligheder af vedhæftede filer på henvisningen virker korrekt.	Epic TS har ændret i extension DK IMAGE SELECTION FORM - MEDCOM ATTACHMENT MEDIA TYPES [2100013706], således at alle filtermuligheder virker.
Øget automatisering af oplysninger i breve oprettet fra en henvisning. Bedre overblik for brugerne.	Optimering af smartlists i henvisningsbreve Kombinering af henvisningsnotifikationer Oprettelse af notat og notifikation til manglende oplysninger
I øjeblikket autogeneres referral request (message type 14) automatisk. Disse beskeder lander i en opsamlings IB-pulje Det vedrører authorization, som vi ikke benytter i Danmark.	

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 2: INDSATSER OG OPGAVER

Løste opgaver i SP applikationen Patientadministration (PAS) ift. forbedringer i Sundhedsplatformen (del 4).

Opgaver	Beskrivelse
T140-13731 Ændring af smartlink så medicinliste vises som en lang tekst i stedet for tabel på henvisning	I øjeblikket vises autogenerated notater af typen Aktuel Medicin som tabel med formatering på henvisningen. Af hensyn til notatlængdevalidering, ændres smartlink så medicinliste skrives som en sammenhængende tekst. Da medcomhenvisninger har begrænset antal tegn og hver linje tæller 70 tegn gør det stor forskel om hver ordination står på egen linje.
Fra henvisningsfokusgruppen er der et ønske om, at tydeliggøre CPR-status i henvisningsheaderen, når der arbejdes med henvisningen fra Opret/rediger henvisning. CPR-status er ikke tydelig nok i henvisningsheaderen, ved at markere den med rød skrift, bliver den lettere at se. Løsning forevist henvisningsgruppen 8. juni 2020, som gav udtryk for, at det var det, der blev efterspurgt.	

Fokusområdet PATIENTADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE



BILAG 3: FEJL I INDBERETNING TIL LANDSPATIENTREGISTERET (LPR3) REDUCERET

Fejl i indberetning er reduceret fra første kvartal 2020.

