

Projektevaluering Caretech Innovation

Tværasektoriel Kommunikation C-57

Deltagere/partnere:

Horsens Kommune (Sundhed og Omsorg samt Myndighedsafdelingen)

Odder Kommune (It- og Myndighedsafdelingen)

Hospitalsenheden i Horsens (Akutafdelingen og Medicinsk Afdeling)

Cetrea A/S

MedTech Innovation Center

Caretech Innovation

Aarhus Universitet

Projektperiode: 01.06.2011 – 29.02.2012

Projektet var finansieret af Region Midtjylland og EU via Caretech Innovation.

Dato for denne version: 11.juni 2012

Indholdsfortegnelse

1 EXECUTIVE SUMMARY	3
2 PROJEKTSTATUS OG FREMTID	5
2.1. ANBEFALINGER.....	5
<i>Brug af nuværende it-systemer og teknologi</i>	6
<i>Fælles udgangspunkt</i>	6
<i>Borger-patientens præmisser</i>	6
2.2. YDERLIGERE ARBEJDE	7
2.3. PROJEKTETS FREMTID.....	7
2.4. CETREA A/S.....	7
2.5. INVOLVEREDE PARTNERE.....	8
2.6. CARETECH INNOVATION	8
2.7. FÆLLES	8
3. PROJEKTET I FORHOLD TIL KRAVENE TIL PROJEKTER I CARETECH	8
3.1. FORRETNINGSMÆSSIGT POTENTIALE	8
3.2. FREMME AF SUNDHEDSINDSATSEN OG PRAKSISFORANKRING	9
3.3. BEDRE ARBEJDSMILJØ.....	9
3.4. BRUGERDREVEN INNOVATION	9
4. UDBYTTET OG LÆRING FOR DELTAGERNE	10
4.1. CETREA A/S.....	10
4.1.1. <i>Nye forretningsområder</i>	10
4.1.2. <i>Markedsforståelse</i>	10
4.1.3. <i>Innovationsprocesser</i>	10
4.2. ODDER KOMMUNE	10
4.3. HOSPITALSENHEDEN HORSSENS	10
4.3.1. <i>Ny teknologi</i>	11
4.3.2. <i>Nye processer</i>	11
4.3.3. <i>Anden læring og udbytte</i>	11
4.4. MEDTECH INNOVATION CENTER.....	11
4.5. HORSSENS KOMMUNE.....	11
4.6. CARETECH INNOVATION	12
4.6.1. <i>Synergier (In flow til og spill over fra projektet)</i>	12
4.6.2. <i>Projektets metoder og teknikker</i>	12
4.6.3. <i>Ressourcer og tilstedeværelse af kompetencer</i>	12



1 Executive Summary

Projektet Tværsektoriel Kommunikation har arbejdet med følgende konkrete resultatmål:

1. Afdække og beskrive arbejds- og sagsgange i begge sektorer – både kvalitativt og kvantitativt.
2. Afdække og beskrive centrale patientrelaterede kommunikationssystemer (EPJ, omsorgssystemer og myndighedsafdelingens systemer) i begge sektorer.
3. Ud fra 1) og 2) identificere muligheder for at opnå integration mellem disse systemer, så en digital overførsel af faktisk information mellem parterne vil kunne muliggøres i et evt. efterfølgende projekt.
4. Identifikation af flere relevante erhvervsparter.
5. Afdækning af markedet og markedsstørrelse i Danmark samt eksportmuligheder. Herunder konkurrentanalyse samt dokumentation af salgsargumenter (jf. projektbeskrivelsen).

Det vigtigste mål i Tværsektoriel Kommunikation har været at studere og beskrive de tværsektorielle udfordringer, som sundhedspersonalet i dag oplever i sektorovergangene mellem Horsens Kommune, Odder Kommune, praktiserende læger og hospitalsenheden i Horsens (Akutafdelingen og Medicinsk Afdeling). De overgange, som har været i fokus i undersøgelsen, er: sektorovergange i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse, hvor borgeren/patienten overgår fra hospital til kommune og vice versa. Undersøgelsen er tænkt som et pilotprojekt i den forstand, at den skal tilvejebringe et solidt vidensgrundlag, som kan danne afsæt for formuleringen af en række målrettede anbefalinger til fremtidige ikt-projekter på det tværsektorielle område.

Caretech har således foretaget en række brugerstudier (herunder deltagende observation, interviews, casestudier og workshops) i de nævnte kommuner og på hospitalet. Cetrea har deltaget aktivt i planlægningen af den ene workshop og opsamlingen på den anden. Derudover har Cetrea deltaget i enkelte feltstudieaktiviteter og har haft møder med MedCom samt med andre aktører inden for det tværsektorielle område uden for projektgruppen for at afdække, om problemstillingerne i projektet også er gældende i resten af landet. MTIC har bidraget med kvantitative data på hospitalets tidsforbrug i forbindelse med sektorovergange.

Cetrea har på baggrund af deres analysearbejde arbejdet på en screening af potentialet for logistikunderstøttelse i tværsektorielle overgange samt arbejdet med initiale designkoncepter. Derudover har en studerende tilknyttet Cetrea arbejdet på at lave en første prototype af et af designkoncepterne. Designkoncepter og prototyper er dog uden for projektets scope, men er interessante bud på løsningsmodeller og vil inspirere til det videre arbejde i et evt. fremtidigt projekt, der udløber af projekt Tværsektoriel Kommunikation. Hovedformålet for Cetrea har været at få kortlagt uløste problemstillinger inden for det tværsektorielle samarbejde og udforske hvilke af problemstillingerne, der ligger inden for klinisk logistik, koordinering, kommunikation og samarbejde.

Etnografiske studier har spillet en central rolle i forbindelse med at kortlægge og identificere behovene inden for det tværsektorielle felt. Cetrea har med stor interesse fulgt det etnografiske studie særligt på

kommunesiden og i overgangene mellem sektorerne, hvor Cetrea på forhånd kun besad en begrænset domæneviden.

Studiet har belyst, at der f.eks. er brug for:

- Sorterede realtidsdata vedr. borger/patient på tværs af sektorer. Sorterede betyder her: data målrettet specifikke faggrupper - ingen ønsker at se alle data fra andre sektorer.
- Tværsektorielle data skal kunne tilgås på forskellige digitale platforme, såvel på hjemmesygeplejerskens mobile enhed som på overbliksskærme på hospitalet og evt. også i myndighedsafdeling, på plejehjem og i hjemmeplejen i kommunerne.
- Planlægning og overblik skal understøttes herunder muligheden for at kunne tilgå realtidsdata fx vedr. hvilke personer, der aktuelt er på arbejde i hvilke funktioner på tværs af sektorer med henblik på at optimere kommunikationen mellem fagpersoner og målrette kommunikationen.
- Realtidsopdateringer af medicinlister hos alle aktører mm. (FMK vil løse en del af denne problemstilling).
- Organisatorisk nytænkning af den tværsektorielle praksis som den er i dag og ikke mindst i relation til evt. øget interaktion mellem nuværende it-systemer og evt. nye it-kommunikations muligheder.
- Fælles tværsektorielle skabeloner eller standarder for fx funktionsniveaubeskrivelse mm.
- Se nærmere på brugen af eksisterende teknologi – anvendes den optimalt?
- Forskellige muligheder for kommunikation – ikke kun telefonen, som primært anvendes i dag

Det overordnede udbytte for Tværsektoriel Kommunikation har været:

- Opnåelse af domænekendskab til det tværsektorielle område via etnografiske metoder.
- Styrket netværk på sundhedsområdet i Odder og Horsens Kommuner samt på Hospitalsenheden i Horsens.
- En række anbefalinger til fremtidige indsatsområder i relation til udfordringerne i den tværsektorielle kommunikation.
- En række konkrete forslag til fremtidige samarbejdspartnere, som kan indgå i et fremtidigt projekt. Et fremtidigt projekt fx med fokus på mere specifik vidensgenerering med henblik på egentlig prototypeudvikling for at lette den tværsektorielle kommunikation ved at udbygge/sammenflette de eksisterende it-systemer i begge sektorer.
- Kortlægning af eksisterende ikt-systemer og leverandører i det tværsektorielle felt.
- Kortlægning af centrale problemstillinger omkring logistik, kommunikation og koordinering inden for det tværsektorielle (Cetrea).
- Initiale designkoncepter (Cetrea).

Dette er for projekt Tværsektoriel Kommunikation et meget tilfredsstillende resultat.

Denne nye viden anvendes allerede nu i formuleringen af et fremtidigt projekt, og der er således opnået en tilfredsstillende synergi mellem eksisterende og kommende Center for Pervasive Healthcare projekter som et biprodukt.



Der er ikke nævneværdige afvigelser i projektets resultater i forhold til det af bestyrelsen godkendte projekt. Dog har det først givet mening for Cetrea A/S at gå i gang med afdækning af marked og markedsstørrelse ved projektets afslutning, da resultaterne fra den etnografiske undersøgelse forelå. Denne afdækning pågår derfor fortsat.

2 Projektstatus og fremtid

På afslutningstidspunktet er de forventede (iflg. projektbeskrivelsen) undersøgelser gennemført tilfredsstillende. På baggrund af en analyse af det indsamlede datamateriale oplistes herunder en række anbefalinger til det videre arbejde i det tværsektorielle felt. Caretech Innovation har identificeret et stort behov for smidigere og mere fleksibel informationsdeling på tværs af aktørerne i det tværsektorielle felt.

2.1. Anbefalinger

Projekt Tværsektoriel Kommunikation anbefaler, at fremtidige ikt-projekter i det tværsektorielle felt tager afsæt i følgende anbefalinger:

- **Adgang til sorterede realtidsdata:** Alle aktører – hospitalspersonale, personale i kommunerne, praktiserende læger, borger-patienter og evt. pårørende – skal på tværs af sektorer og organisatoriske enheder have adgang til relevante informationer vedrørende borger-patienten *når og hvor de har behov for det*. Dette omfatter at:
 1. Aktører skal have *umiddelbar elektronisk adgang* til opdaterede og ajourførte informationer vedrørende medicin, funktionsniveau, plejebehov, hjælpemidler, udvikling, faglige konklusioner og fremtidige aftaler og planer
 2. Informationerne skal være *målrettede specifikke målgrupper* og/eller skal være nemme at søge frem afhængig af behov, således at adgangen letter (sam)arbejdet frem for at overlade alle med unødige informationer.
 3. Informationer skal kunne tilgås via *forskellige digitale platforme* afhængig af arbejdsfunktion f.eks. har hjemmesygeplejersken behov for mobil adgang til informationer, så hun kan tilgå og tilføje informationer ude i borgerens hjem.
 4. *Understøtte planlægning og overblik* over det tværsektorielle forløb digitalt, så forløbsoversigt med f.eks. hovedkonklusioner og tiltag fra forskellige dele af forløbet er tilgængelige for alle led i kæden af tværsektorielle kolleger samt borger-patienten selv.
- **Lad information tilhøre borger-patienten:** Informationer omkring borger-patient og forløb tilhører borger-patienten og bør følge borger-patienten på tværs af overgange og sektorer, så relevante informationer altid er tilgængelige, hvor borgeren er uanset it-systemer.

- **Adgang til aktuelle kontaktoplysninger:** Der skal være nem adgang til kontaktoplysninger herunder direkte telefonnumre til personer, der har indsigt i forløbet, og som ligger inde med relevante informationer og evt. vurderinger, hvis de informationer, der er tilgængelige elektronisk ikke er tilstrækkelige, eller hvis/når der skal indgås aftaler på tværs. Dette omfatter:

- a. Det skal tydeliggøres, *hvem har viden om hvad*, og hvem kan/skal man kontakte
- b. Mulighed for at kunne se, hvilke personer, der aktuelt er på arbejde i hvilke funktioner. Dette for at optimere kommunikationen ved at undgå omstillinger på kryds og tværs, undgå unødige afbrydelser og samtidig skabe *nemmere adgang til dialog* via forskellige kommunikationsmuligheder imellem relevante aktører, når der er behov for dette.

Brug af nuværende it-systemer og teknologi

- **Øge interaktion imellem nuværende systemer:** Interaktion imellem eksisterende system både internt og eksternt bør øges for at mindske dobbeltregistrering og copy-paste imellem systemer.
- **Se på brug af eksisterende teknologi:** Lever brugen af eksisterende teknologi op til hensigten? PDA'er der er indkøbt til hjemmepleje og hjemmesygepleje bruges for eksempel primært som telefon men imødekommer ikke behovet for at tilgå informationer ude hos borgeren.

Fælles udgangspunkt

- **Én medicinliste:** Der skal være én medicinliste, som alle aktører, der er involveret i medicinordination og medicingivning, har adgang til, og hvor der ikke blot er oplysninger om, hvad der er ordineret, men også hvad er det ordineret for, hvornår skal det indtages, hvorfor er evt. medicin seponeret, og hvad tager borger-patienten reelt? (Dette forventes delvist løst med FMK)
- **Fælles tværsektorielle skabeloner** for funktionsniveaubeskrivelse og bestilling af hjælpemidler – hvilke informationer/detaljer har aktørerne brug for for at kunne bestille hjælpemidler, lave genoptræningsplan, planlægge hjemkomst osv.

Borger-patientens præmisser

- **Én nøgleperson/team:** En del af de tværsektorielle forløb involverer mange aktører, og der er i nogle forløb behov for, at en person eller et team har blik for helheden og tager hånd om det hele menneske. Det kunne være geriatrisk team, der er specialister i netop at vurdere det samlede sygdomsbillede og som både har en intern og udadgående funktion, og som dækker både sygeplejefaglige, lægefaglige og terapeutiske kompetencer. Dette vil blandt andet også aflaste den pårørende, som typisk også er ramt af store forandringer.



- **Styrk sammenhængende udrednings-, behandlings- og genoptræningsforløb** ved at tage udgangspunkt i borger-patientens behov for sammenhæng og kontinuitet på tværs af sektorer. Det anbefales også, at der kigges nærmere på tilgængeligheden fredage og i weekender.

Der henvises til den samlede afrapportering¹ for uddybning af ovenstående.

2.2. Yderligere arbejde

Endelig har projektgruppen foretaget:

- Kortlægning af eksisterende it-systemer og leverandører på den tværsektorielle felt.
- Kortlægning af centrale problemstillinger omkring logistik, kommunikation og koordinering inden for det tværsektorielle (Cetrea).
- Initiale designkoncepter (Cetrea).

For yderligere informationer om dette henvises ligeledes til den samlede afrapportering på projektet (link i fodnote 1).

2.3. Projektets fremtid

Center for Pervasive Healthcare er i samarbejde med hospital og kommuner i gang med at ansøge om fondsmidler til et fremtidigt projekt med arbejdstitlen "Tværsektoriel Kommunikation 2", så de erfaringer og den kompetence, der er opbygget i nærværende projekt kan udnyttes og omsættes i forhåbentlig solide løsninger af de tværsektorielle udfordringer til gavn for, kommuner, hospitaler, praktiserende læger og naturligvis patienter/borgere. På baggrund af projekt Tværsektoriel Kommunikation og vores mapping af forskellige it-systemer i feltet, har vi i projektet identificeret en række potentielt relevante erhvervspartnerne herunder eksempelvis: Systematic A/S, KMD Care, CSC, TriFork og Cetrea, som alle er leverandører af it-systemer til den tværsektorielle felt i Odder og Horsens Kommuner og på Hospitalsenheden i Horsens.

2.4. Cetrea A/S

Cetrea har deltaget aktivt i projektets fælles aktiviteter og haft selvstændige udforskningsaktiviteter i forhold til at analysere behov og udfordringer i forhold til tværsektorielt samarbejde.

Projektet har givet et klart billede af hvilke udfordringer, der er inden for tværsektoriel koordinering og en række potentialer er identificeret både inden for og uden for Cetrea's forretningsområde.

I øjeblikket analyseres potentialet i at sætte ind på at løse de forskellige problemstillinger både i forhold til Region Midtjylland, Danmark generelt og om lignende problemstillinger gør sig gældende internationalt. Samtidig indgår overvejelserne i en generel prioritering af, hvordan Cetrea bedst udvikler deres produkt-roadmap.

Et muligt næste skridt vil være at søge eller etablere et nyt projekt med fokus på, at nogle specifikke problemstillinger bliver designet og udviklet i tæt samarbejde med flere erhvervsvirksomheder og en eller flere offentlige aktører herunder hospitaler og kommuner.

¹ Link til den samlede afrapportering: En karruseltur rundt om patienten:

2.5. Involverede partnere

I overensstemmelse med forventningen har Horsens Kommune, Odder Kommune og Hospitalsenheden i Horsens primært deltaget i projektet med kritiske input i forbindelse med en række statusmøder og workshops, som vi har afholdt og har beredvilligt stillet sig til rådighed for den etnografiske undersøgelse bl.a. som gatekeepers, som videnspersoner i forbindelse med rundvisninger, interviews mm., og de har været behjælpelige bl.a. med at finde patientcases mm.

Cetrea og MedTech Innovation Center har løbende ageret sparringspartnere for Caretech Innovation på processen og bl.a. i forbindelse med planlægning og gennemførelse af særligt den første workshop, som blev afholdt med ledelsesniveauet fra de to sektorer kommuner og hospitalsafdelinger. MTIC har derudover indhentet kvantitative data på hospitalets tidsforbrug vedr. tværsektoriel kommunikation - se bilaget som er vedlagt den etnografiske afrapportering.

2.6. Caretech Innovation

Caretech Innovation har haft projektlederrollen i projektet og har været hovedansvarlig for design og gennemførelse af den etnografiske undersøgelse og for bearbejdning af det datamateriale, som brugerundersøgelsen har genereret gennem feltarbejde, interviews og casestudier i Odder Kommune, Horsens Kommune og på Hospitalsenheden i Horsens.

På projektafslutningstidspunktet har projektgruppen samlet set opnået det forventede resultat, nemlig en grundig etnografisk afdækning af tværsektorielle udfordringer for såvel kommuner som hospitalsafdelinger. Den etnografiske afrapportering og undersøgelsens tekniske spor (der har haft fokus på kortlægning af de forskellige ikt-systemer i feltet og leverandører af disse) peger således på en række centrale temaer vedr. tværsektoriel kommunikation, som er relevante at se nærmere på evt. i samarbejde med en bredere gruppe af erhvervsvirksomheder, der leverer it-systemer til kommuner og hospitaler med henblik på at identificere løsninger på de tværsektorielle udfordringer i det projekt, som pt. bærer arbejdstitlen: "Tværsektoriel Kommunikation 2".

2.7. Fælles

Projektet har på alle fronter nået de forventede resultater her ved projektafslutningen 29.02.2012. Der er et fantastisk stort engagement i projektet hos alle partnere, hvilket vi håber kan fastholdes i et eventuelt fremtidigt projekt.

Cetrea har som nævnt arbejdet med initiale designkoncepter, der ligger ud over projektets formål. Designkoncepterne kan sammenholdt med en kritisk granskning af den etnografiske afrapportering inspirere til det næste projekt.

3. Projektet i forhold til kravene til projekter i Caretech

3.1. Forretningsmæssigt potentiale

Som del af projektet har Cetrea arbejdet med at identificere, hvilke problemstillinger inden for tværsektoriel kommunikation, der ikke er dækket af nuværende teknologiske systemer. I dette arbejde har det været vigtigt ikke kun at se på de deltagende partners løsninger men generelt at undersøge markedet i Danmark.

Baseret på dette arbejde er en række problemstillinger blevet afdækket. En del af disse problemstillinger falder uden for Cetrea's kerneområde, men andre ligger inden for logistik, kommunikation, koordinering og samarbejde.

Cetrea er startet på at lave initiale designkoncepter, som bud på hvordan nogle af de nævnte udfordringer vil kunne løses. Designkoncepterne er hovedsagelig en måde at fastholde mulige løsningsforslag og disse vil i en senere fase skulle formes og udvikles sammen med brugerne.

I øjeblikket analyseres disse designkoncepter med henblik på at se, hvordan en forretningsmodning kan finde sted af tværsektorielle løsninger. Denne afdækning vil sammenholdt med den generelle roadmap være med til at danne grundlaget for det videre arbejde.

Det overordnede udbytte af Caretech projektet har været denne afdækning af centrale problemstillinger inden for tværsektoriel kommunikation, der muliggør udarbejdelsen af en egentlig forretningsplan og positionering inden for det tværsektorielle område.

3.2. Fremme af sundhedsindsatsen og praksisforankring

Projektet er født som et pilotprojekt med det formål at afdække, beskrive og kortlægge centrale tværsektorielle udfordringer set gennem såvel et kommunalt som et regionalt hospitalsperspektiv. Det er således gennem brugerdreven innovation, at sundhedspersonale fra de nævnte organisationer har medvirket til at formulere de centrale tværsektorielle udfordringer.

Umiddelbart har pilotprojektet ikke nogen fremmende effekt på sundhedsindsatsen, men vi arbejder i øjeblikket på at formulere et projekt Tværsektoriel Kommunikation 2, som går målrettet efter at skabe løsningsmodeller til nogle af de mest centrale udfordringer Caretech Innovation har identificeret gennem nærværende studie af den tværsektorielle kommunikation.

I det længere perspektiv er det således håbet, at projektet vil bidrage til en forbedring af den tværsektorielle indsats til gavn for sundhedspersonale, som forhåbentlig vil opleve at deres hverdag bliver lettere på en række punkter og til glæde og gavn for patienterne. Patienterne vil sandsynligvis opleve mere glidende overgange mellem de forskellige sektorer og en mindre grad af fx fejlmedicinering i disse overgange.

3.3. Bedre arbejdsmiljø

På langt sigt vil projektet gennem forbedringer af den tværsektorielle kommunikation via både IKT og reorganiseringer af de relaterede arbejdsprocesser hos de relevante organisationer potentielt kunne bidrage til et bedre arbejdsmiljø og ikke mindst til mere glidende sektorovergange med færre fejl til gavn for patientsikkerheden og behandlingstiden.

3.4. Brugerdreven innovation

Projekt Tværsektoriel kommunikation bygger på brugerdreven innovation. Det netop afsluttede projekt er således primært af forskningsmæssig karakter, for at skabe det bedst mulige vidensgrundlag for igangsættelsen af et fremtidigt prototypeudviklingsprojekt, som kan fokusere på de specifikke problematikker i sektorovergangene, som sundhedspersonalet i såvel kommuner som på hospitalet nævner som de mest centrale.

Metodisk set har Caretech Innovation anvendt brugerdrevne innovationsmetoder (BDI) i kombination med en grundig etnografisk undersøgelse af praksis i de to kommuner og de to hospitalsafdelinger. Det etnografiske studie indbefatter deltagende observationer, uformelle interviews og semistrukturerede interviews med sundhedspersonale fra kommuner, hospitalsafdelinger og praktiserende læger. Vi har været to etnografer på det indledende feltarbejde alle steder og har i denne fase løbende haft mulighed for at triangulere data og sammen udforme nye forskningsspørgsmål. Hvilket har medvirket til løbende at validere datamaterialet allerede i indsamlingsfasen.

Gennem den deltagende observation har forskerne haft mulighed for at få indsigt i arbejdskulturer og arbejdsprocesser hos de nævnte organisationer. Derigennem har vi kunnet perspektivere og triangulere de udfordringer, som sundhedspersonalet nævnte i forbindelse med interviews. Caretech Innovation har således gennem deltagende observation opnået værdifulde (in situ) indsigter i og forståelse af de arbejdspraksisser, der knytter sig til sektorovergangene. Indsigter som ikke kunne være opnået alene gennem interviews og workshops, der jo er løsrevet fra den arbejdsmæssige kontekst. Realtidsdata er afgørende for at skabe et dybdegående kendskab til felten, som er en vigtig forudsætning for at kunne udvikle centrale og målrettede it-løsninger.

4. Udbytte og læring for deltagerne

4.1. Cetrea A/S

4.1.1. Nye forretningsområder

Projektet har været med til at udforske et for Cetrea mindre kendt område omkring tværsektoriel kommunikation. Cetrea har fået en god forståelse for, hvordan virksomheden kan skabe værdi på dette område og har på baggrund af projektet igangsat en afdækning af markedet og størrelsen i Danmark.

4.1.2. Markedsforståelse

Projektet har givet indsigt i, hvilke løsninger der findes på markedet for tværsektoriel kommunikation og hvilke problemstillinger, der har potentiale til at blive teknologiunderstøttet.

4.1.3. Innovationsprocesser

Projektet har anvendt brugerdrevne innovationsprocesser, der har været kendt hos Cetrea.

4.2. Odder Kommune

Projektet har givet en øget opmærksomhed på, hvor det kan gå galt i indlæggelses- og udskrivelses-situationer.

4.3. Hospitalsenheden Horsens

Det primære formål med projektet for Hospitalsenheden Horsens har været at analysere de tværsektorielle overgange mellem hospital og Horsens og Odder Kommuner set fra forskellige perspektiver; patienternes, medarbejdernes, og de praktiserende lægers. Resultaterne af denne analyse understreger og tydeliggør, hvor der er store udfordringer, og hvad disse udfordringer gør af skade i

forhold til patienterne, hvilken spildtid de afstedkommer for medarbejderne og de praktiserende læger. Desuden er de teknologiske værktøjer skitseret, hvor det er tydeligt, at det er svært at dele information og endnu vanskeligere at gøre det i realtid.

Den antropologiske analyse er meget velegnet til at eksemplificere, hvor og hvordan det går galt for patienter, der dels er vanskelige at udrede – den ældre medicinske patient, dels går frem og tilbage mellem sektorerne, hvor overblikket hurtigt mistes.

4.3.1. Ny teknologi

Der er ikke udviklet ny teknologi i forbindelse med projektet, da der er tale om et forprojekt, som efterfølgende forventes udmøntet i ny teknologi. Projektet har i høj grad underbygget den allerede kendte opfattelse af, at hver organisation har sine egne systemer og processer, og at det er i overgangene mellem enheder og i særdeleshed mellem organisationer, at der opstår vanskeligheder.

4.3.2. Nye processer

Der er ikke indført nye processer, men det er afdækket, hvilke processer, der er en udfordring i det tværsektorielle samarbejde. Det har givet øget indsigt i kommunens og den praktiserende læges arbejdsprocesser og vilkår.

4.3.3. Anden læring og udbytte

Der er opbygget en større forståelse for hinandens arbejde på tværs af sektorer, samt hvilke værktøjer, man har til rådighed. Endvidere er der opbygget et tættere netværk projektmedarbejderne imellem.

4.4. MedTech Innovation Center

Der er opbygget læring inden for det tværsektorielle samarbejde, hvordan der kommunikeres, hvilke systemer, der anvendes til at kommunikere i. Desuden er dette arbejde et godt udgangspunkt for at få udviklet en løsning, der kan løse udfordringen.

Udbyttet har været et godt samarbejde, netværksopbygning, en analyse af overgange, der kan anvendes igen og igen og være grundlaget for at igangsætte nye innovationsprojekter.

4.5. Horsens Kommune

I projektet er vi som samarbejdspartnere blevet bevidstgjort i vigtigheden af, at vores skriftlige kommunikationsrapport f.eks. ved indlæggelser på hospitalet altid medsendes efter aftale med beboer/borger. Dette kan være medvirkende til at minimere fejl, der opstår i overgangene. Læringen har været, at når vores samarbejde skal fungere optimalt er dialog og kommunikation vigtigt. Fremtidsønsket vil være "video baseret" dialogmøder.

I forhold til deltagelse i projektet har Myndighedsafdelingens deltagere ikke rent fagligt fået meget nyt ud af projektet, men er blevet mere bevidste om og bekræftet i hvilke nøglepersoner, der er meget centrale i forbindelse med tværsektoriel kommunikation - nemlig praktiserende læge og hjemmesygeplejerske.



I udviklingsøjemed er det nødvendigt at tænke nye tanker og gøre tingene anderledes end i dag. Måske skal vi organiseres på en helt anden måde og indtænke videokonferencer, videns-/datadeling elektronisk ind i det fremtidig samarbejde.

4.6. Caretech Innovation

Caretech Innovation har også fået et solidt udbytte af projektet, herunder:

- Den etnografiske vidensbase i Caretech Innovation er blevet opkvalificeret til også at omfatte viden omkring tværsektorielle udfordringer og de behov, der findes her for både sundhedsprofessionelle og borgere/patienter.
- Caretech Innovation har styrket sin viden omkring organisationen af den tværsektorielle kommunikation.
- Caretech har styrket sit sundhedsfaglige netværk i Odder og Horsens Kommuner samt på Hospitalsenheden i Horsens.
- Caretech Innovation har styrket sin viden om de ikt-systemer og leverandører der pt. anvendes og agerer i det tværsektorielle felt og dermed også om mulighederne for at skabe infrastrukturer, der kan optimere informationsflowet mellem sektorerne.
- Med afsæt i det etnografiske studie er der identificeret et par borger/patient cases, som illustrerer nogle af de ulemper den eksisterende tværsektorielle kommunikation afstedkommer i forhold til patienter/ borgere. Hvilket er centralt at medtænke i forbindelse med udviklingen af nye infrastrukturer, så patienten/ borgeren sikres bedst muligt mod fejl mm.

4.6.1. Synergier (In flow til og spill over fra projektet)

Projektet kommer sandsynligvis til at leve videre i et "Tværsektoriel kommunikation 2", under forudsætning af, at der opnår funding til et sådant projekt.

4.6.2. Projektets metoder og teknikker

Det vurderes, at de anvendte metoder har været virkningsfulde og fyldestgørende i indeværende projekt, og at de opnåede resultater er tilfredsstillende.

4.6.3. Ressourcer og tilstedeværelse af kompetencer

Projektet har haft en passende blanding af etnografiske og tekniske kompetencer. De fornødne kompetencer og ressourcer i form af mandetimer har været tilstede igennem hele projektforløbet.