



Chatbot til jordemødre, der varetager information om forløb og selvbetaling hos udenlandske gravide kvinder, som ønsker at føde i Danmark

Testforløb i Familiehuset – Kvindesygdomme og Fødsler,
Sygehus Sønderjylland

JULI 2025

Indhold

Baggrund og formål	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Behov og Idéudvikling	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Projektforløb	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Projektorganisering.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Budgetplan	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

Baggrund og formål

Udenlandske gravide kvinder, som ikke har dansk statsborgerskab, men som ønsker at føde i Danmark skal selv betale for deres konsultations- og fødselsforløb.

Håndtering af selvbetalere har givet udfordringer i Kvindesygdomme og Fødsler gennem mange år. Det er vanskeligt for klinikerne generelt, at overskue reglerne for de forskellige underkategorier, der enten selv skal betale eller hvor der skal indhentes betaling fra anden instans. Det er særligt kompleks på fødeområdet ift. afdelingens andre patientgrupper, fordi der er flere særlige regler for gravide og fødende, samtidig med hensynet til det ufødte eller nyfødte barn.

Der håndteres både planlagte og akutte problemstillinger samt en del forebyggende og sundheds-fremmende tilbud, ofte under samme besøg.

Formålet med pilotprojektet

Med projektet undersøges, gennem en 6 måneders pilotafrøvning, muligheden for at kombinere information om forløbs- og prisafregning med translation i funktionen af en chatbot.

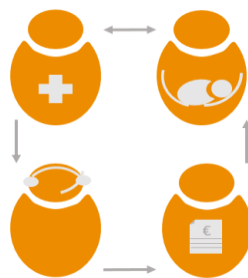
Pilotprojektet opbygges gennem tre user cases:

- USER CASE 1: Chatbotten kan stabilt udforme en samlet konsultations- og fødselsforløbsbeskrivelse for gravide udenlandske selvbetalere inkl. prisberegning til hjælp for jordemødrene i klinikken
- USER CASE 2: Chatbotten kan bruges af afdelingens ledere, til brug i administrative opgaver og mhp at ledergruppen testudvikler en konsultations- og fødselsforløbsbeskrivelse for udenlandske gravide
- USERCASE 3: Chatbotten testes ift. hvordan en opsætning kan varetages i RSD, evt. via en intern hosting/single sign on integration, hvor løsningen kan oversætte konsultations- og fødselsforløb beskrivelser til den gravide udenlandske kvindes nationalitet og bruges til kommunikation mellem kliniker og den gravide igennem hendes forløb i Kvindesygdomme og fødsler.

Pilotprojektet indsamler viden om jordemødrenes brug af og mening om chatbotten, behov for integrationer nødvendig for en optimal arbejdsgang og klinisk brug, samt de selvbetalende udenlandske gravide kvinders behov og mening om chatbotløsningen.

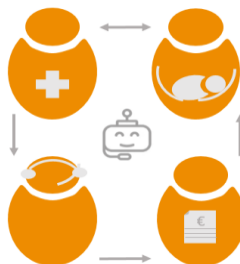
Behov og Idéudvikling

Omfanget af gravide/fødende selvbetalere er begrænsede (31 konsultationer i 2024), hvorfor der aldrig opnås rutine for den enkelte jordemoder. For jordemødrene er det komplekst både at finde ud af hvad de må give af ydelser uden betaling og hvordan de skal informere, samt indhente diverse dokumentationer. For sekretærerne, som skal efterregistrere ydelserne, til økonomiafdelingen for videre afregning, er det tilsvarende udfordrende at opnå rutine (jf. figur 1).



Figur 1

Derfor er idéen opstået hos jordemødrene om at få en chatbot som støtte, for nemmere at finde svar i retningslinjer og pristabeller (figur 2). Muligheden for at have en chatbot funktion tilgængelig vil kunne give hurtige svar tilpasset til den, der spørger. Den vil både kunne anviser korrekt håndtering/handling, samt forklare baggrund i et omfang tilpasset det efterspurgt og hvilken faggruppe, der stiller spørgsmålet. Dertil kommer muligheden for at den kan finde relevante dokumenter til print som fx prisoverslag.



Figur 2

En mulighed for at den kan hjælpe med oversættelser eller højtlesning af informationer til den gravide, vil desuden være af betydning for en bredere anvendelighed i afdelingen. Aktuelt benyttes der naturligvis tolkebistand, men med visse begrænsninger for tilgængelighed. Dertil kommer at patienterne kan modværges sig brug af tolk pga. betalingsreglerne for denne ydelse.

Kvindesygdomme og Fødsler har sammen med Lærings- og Forskningshuset indledt et samarbejde med Dandesign om udvikling og prototypetest af en chatbot, til at løse de beskrevne udfordringer. I første omgang som et uforpligtigende samarbejde med henblik på afklaring af afdelingens ønsker og behov, samt vurdering af løsningens datasikkerhed og muligheder/begrænsninger for anvendelse.

Indledningsvis har prototype forløbet medvirket til at forbedre retningslinjer, fordi det blev tydeligt under første test, hvis ikke chatbotten var fodret med alle relevante svar. Prototype fasen har således i sig selv bidraget til øget opmærksomhed på de forskellige perspektiver, arbejdsgange og behov, samt kvalitetsforbedret retningslinjer.

Ved brug af design thinking metoden har chatbotten været testet først sammen med Chefjordemoder i afdelingen, herefter på to jordemødre med de spørgsmål disse har kunnet forestille sig relevante under forløb med selvbetalere.

Chatbotten vurderes nu at kunne være en effektiv hjælp til klinikerne. Den ønskes derfor afprøvet i afdelingens praksis af jordemødrene.

Risici

Chatbotten er sat op til en begrænset opgave, som den enkelte medarbejder ikke står med særlig tit. Der er derfor en risiko for at medarbejderne ikke får brugt chatbotten, når det er relevant, fordi det glemmes at den findes eller hvordan man åbner den.

Der benyttes ikke chatbots til lignende formål i afdelingen. Erfaringsniveauet blandt personalet vurderes at variere meget. Det forventes, at nogle vil finde det nyt og tiltrækkende at benytte, mens andre forventes at opleve en barriere, fordi det er nyt og ukendt.

Brugerne kan komme til at overskride GDPR- regler, hvis ikke det er tydeligt, hvordan den må bruges.

Potentialer

Kunstig intelligens er i en rivende udvikling og benyttes i stigende omfang i samfundet, men i meget begrænset omfang på sygehusene. Kunstig intelligens og herunder brug af chatbots må forventes at kunne understøtte personalet i, at kunne levere service af høj kvalitet med hurtig/let tilgængelig støtte, til at finde og sortere i relevant viden og give lige de relevante efterspurgte oplysninger. Det vil desuden have arbejdsfrigørende potentiale ved brug af chatbots, hvis de kan sikkerhedsmæssigt godkendes til tolkning og direkte kommunikation med patienterne på andre sprog end dansk (jf. figur 3).



Figur 3

Ved udvikling af en stabil chatbotfunktion vil der være potentiale for udbredelse af løsningen til andre afdelinger for kvindesygdomme i Region Syddanmark, samt konceptmæssigt kan der på baggrund af pilotprojektets erfaringer arbejdes videre med en chatbot til andre forløb, hvor udenlandske patienter har behov for information på deres nationalsprog og/eller behov for information om selvbetalings forhold jf. regler for udenlandske borgere/patienter i DK.

Projektforløb

Pilotprojektet er klar til ibrugtagning, når IT-risikovurderingen er godkendt. IT-arkitekterne i RSD og Strategigruppen for Borger og Patient er inddraget i beslutningen om pilotprojekt afprøvningen. Der er aktuelt ingen lignende projekter i gang i RSD som omfatter kommunikation og translation med brug af kunstig intelligens.

Fase 1: Marts - April 2025

Godkendelse af IT-risikovurdering og projektprotokol ved Strategigruppen Borger og Patient, herunder også praktisk opsætning af chatbot iht. eksisterende login for klinikere

Fase 2: Maj - August 2025

Klinisk afprøvning i Kvindesygdomme og fødsler
(Usecase 1+ Usecase 2)

Fase 3: September 2025

Evaluering + Usecase 3 igangsættes på baggrund af resultater og ny IT-risikovurdering

Fase 4: August – December 2025

Ved succesfuld pilot (fase 2) indkøbes chatbot til fortsat drift af Usecase 1 + Usecase 2

Usecase 3 igangsættes i samarbejde med regional IT (Strategigruppen Borger og Patient + AI Kometenceenheden RSD)

Projektorganisering

Chefjordemoder Kvindesygdomme og Fødsler – Projektejer
Innovationsservice LFH – Projektstøtte enhed
Dandesign – Leverandør

Leverancer:

- Projektledelse
- Leverandør dialog/kontakt
- Behovsafdækning andre sygehuse
- Dataindsamling i fase 2
- Regional godkendelse til indkøb
- Evalueringsrapport
- Publicering

Interessantgrupper:

Jordemødre i Kvindesygdomme og Fødsler

Lægesekretærer i Kvindesygdomme og Fødsler

Økonomiafdelingen - specialist på afregning af udenlandske gravide

Chefjordemoder – kontakt til andre afdelinger i RSD? Eller andre regioner?

Afdelingsledelsen i Familiehuset

Direktionen SHS

Regionalt IT (AD integration)

AI Kompetenceenheden (intern serverplacering/RSD systemløsning)

Sundheds- IT chef Region Midt (Kundeerfaring hos leverandør)

Budgetplan

	Timeforbrug ialt	Ekstern finansiering	Egen finansiering
Chefjordemoder - prototype udvikling + indhente tilkendegivelser i specialet	37 timer		25.000 kr
LFH konsulent - projektprotokol, IT-risikovurdering, system møder og indstilling til strategigruppe + evalueringsrapport	75 timer		30.000 kr
Regional IT – Backend opgaver fase 1 og 2 + IT risikovurdering	René, Heidi og Maj (AI) TST sag 20 timer		10.000 kr
Jordemødre - Pretest	2 timer		1.000 kr
Introduktion og oplæring i afdelingen	10 timer		5.000 kr
Evaluerings dataindsamling i K&F	10 timer		5.000 kr
IT-arkitekt og Leverandør - Test og integration med AI translation	70 timer	70.000	

Innovationsservice, Lærings- og Forskningshuset
Sygehus Sønderjylland
Lærings- og Projektkonsulent
Lone Boysen Lauritzen
[Innovation](#)

www.sygehussonderjylland.dk