

Digital dialog—fastlegekontorenes erfaringer

Resultater av spørreundersøkelse

Forfattere: Zanaboni P, Makhlysheva A, Øyane N.

Bakgrunn

Konseptet digital dialog består av fire nettbaserte kommunikasjonstjenester mellom fastlege og pasienter. Tjenestene er:

- timebestilling
- reseptfornyning
- e-konsultasjon
- kontakt med legekontoret

Tjenestene er integrert i fastlegens elektroniske pasientjournalssystem og kan aktiveres og deaktiveres av legen. I noen tilfeller er derfor bare noen av tjenestene tilgjengelige for pasientene. Pasientene kan ta tjenestene i bruk ved å logge inn på den nasjonale helseportalen helsenorge.no. Liknende tjenester tilbys også av andre private leverandører.

Metode

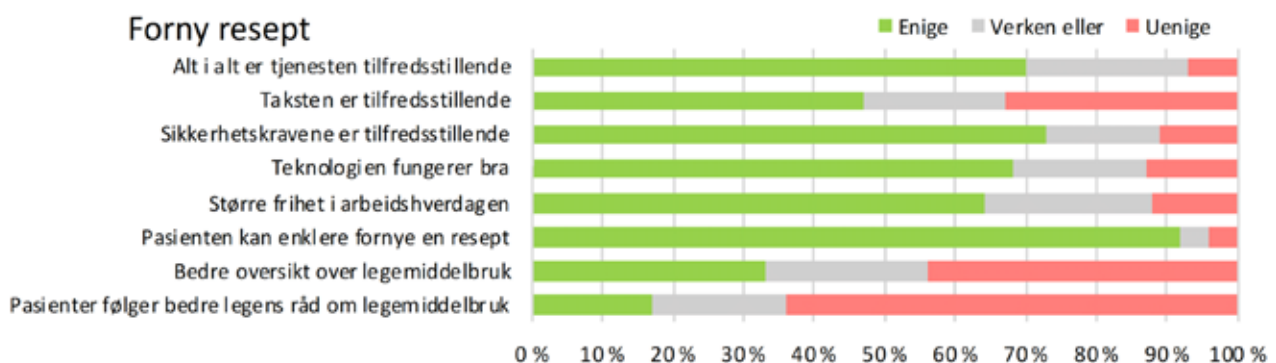
Bruk av digitale tjenester for fastlegekontorer er kartlagt gjennom en spørreundersøkelse utarbeidet av Senter for kvalitet i legekontor (SKIL), Direktoratet for e-helse og Nasjonalt senter for e-helseforskning. Undersøkelsen ble offentliggjort i mai 2017 på SKIL ePortal og dataene samlet gjennom 2017.

Resultater

Totalt 154 respondenter deltok i undersøkelsen. Av disse brukte 134 en form for digitale tjenester. De digitale tjenestene ble tilbudt av Helserespons (51 %), CGM e-portal (19 %), Pasientsky (16 %), helsenorge.no (13 %) og andre leverandører (1 %). Trettitru fastlegekontorer (25 %) brukte digitale tjenester fra to forskjellige leverandører. På grunn av lavt antall respondenter ble resultatene for «digital dialog» på helsenorge.no analysert sammen med digitale tjenester fra andre leverandører. De mest brukte digitale tjenestene for fastlegekontorer var timebestilling (98 %) og reseptfornyning (95 %). Tjenestene «kontakt med legekontor» (55 %) og «e-konsultasjon» (36 %) ble brukt i mindre grad.

Elektronisk timebestilling

Fastlegekontorer kan tilby to ulike løsninger: pasienten kan enten velge et tidspunkt fra fastlegens timebok eller foreslå et ønsket tidspunkt. Førtifire legekontorer (33 %) brukte begge løsninger, 21 (15 %) tilbød kun den første løsningen og 67 (50 %) tilbød kun den andre. De fleste timebestillinger ble gjort på telefon, mens SMS ble lite brukt. Omtrent 18 % av alle timebestillinger ble gjennomført over internett ved at pasienten valgte et tidspunkt selv fra legens timebok, og 20 % ved at pasienten sendte en elektronisk melding om et ønsket tidspunkt.



Fastlegekontorer bruker i snitt ca. 4 minutter på en timebestilling via telefon eller SMS, mens en elektronisk timebestilling tar kun ca. 1-2 minutter. Fordelen med denne tjenesten for fastlegekontorene, er at den gir større frihet i arbeidshverdagen. Brukerne er fornøyd med tjenesten, teknologien og sikkerhetskravene.

Elektronisk reseptfornyelse

Med denne tjenesten kan pasienten sende en melding til fastlegen og be om å få fornyet en resept på faste legemidler, medisinsk utstyr o.l. Fastlegene som bruker elektronisk fornyelse av resept er veldig fornøyde med tjenesten, teknologien, sikkerhetskravene for kommunikasjonen og taksten. Større frihet i arbeidshverdagen er påpekt som en fordel for fastlegekontorer som bruker denne tjenesten. For pasienter forenkler tjenesten reseptfornyning sammenlignet med fysisk oppmøte. Opptil 10 % av legetimene handler primært om fornyelse av resepter. Elektronisk reseptfornyelse kan derfor frigjøre tid for både pasienten og fastlegen.

Elektronisk konsultasjon

E-konsultasjon er en legetime på internett basert på skriftlig kommunikasjon. I dag kan denne tjenesten brukes ved kjente tilstander, og når det ikke kreves fysisk oppmøte. Tjenesten skal ikke brukes til øyeblikkelig hjelp. Fastlegene har ca. 65 legetimer per uke, hvorav 50 % gjelder oppfølging av kjente kroniske sykdommer. Bruk av e-konsultasjon sammenlignet med fysisk oppmøte er lavere, med omtrent elleve e-konsultasjoner per uke. En e-konsultasjon varer ca. 10 minutter. I følge undersøkelsen kan seks av ti forespørsler løses i

e-konsultasjon. Blant effektene av e-konsultasjon er bedre oppfølging av pasienten og større frihet i arbeidshverdagen til fastlegen. Brukerne er fornøyd med tjenesten og taksten.

Elektronisk kontakt med fastlegekontoret

Tjenesten gir pasienten en trygg kommunikasjonskanal med fastlegekontoret og kan brukes til administrative spørsmål, som ferieavvikling og adkomst. Spørsmålene blir normalt besvart av resepsjonen. Legekontorene har omtrent 15 kontakter daglig. Det tar ca. 4 minutter å besvare en henvendelse på telefon, mens en elektronisk kontakt tar kun 2 minutter. Tjenesten gir fastlegekontoret større frihet i arbeidshverdagen og gjør det enklere for pasienten å kommunisere med fastlegekontoret. Tilfredsheten med tjenesten er høy. Ca. 20 % av elektroniske forespørsler inneholder kliniske spørsmål som må besvares i en e-konsultasjon.

Konklusjon

Brukerne er fornøyde med alle de fire digitale tjenestene. Til tross for at bruken av tjenestene fortsatt er lav, viser undersøkelsen at de har et stort potensial for å effektivisere tidsbruken ved fastlegekontorene. Tjenestene gir pasientene en trygg og enkel kommunikasjonskanal til fastlegekontoret. Noen fastleger mener også at e-konsultasjon kan bidra til bedre oppfølging av pasientene.

For mer informasjon, kontakt:

Paolo Zanaboni, seniorforsker
paolo.zanaboni@ehealthresearch.no

