

Digital dialog—pasientenes erfaringer

Resultater av spørreundersøkelse

Forfattere: Zanaboni P, Øyane N, Fagerlund A.J.

Bakgrunn

Konseptet digital dialog består av fire nettbaserte kommunikasjons tjenester mellom fastlege og pasienter. Tjenestene er: 1) «Bestill time», 2) «Forny resept», 3) «Start e-konsultasjon», 4) «Kontakt legekantoret». Tjenestene er levert av Direktoratet for e-helse og integrert i de tre største elektroniske pasientjournalssystemene i fastlegemarkedet. Per i dag er digital dialog et tilbud hos 147 fastlegekontor. Pasientene tar tjenestene i bruk ved å logge inn på den nasjonale helseportalen helsenorge.no. Tjenestene kan skrues av og på av legen. I noen tilfeller er derfor bare noen av tjenestene tilgjengelige for pasientene.

Metode

Pasientenes erfaringer med bruk av digital dialog er kartlagt gjennom en spørreundersøkelse utarbeidet av Nasjonalt senter for e-helseforskning, Senter for kvalitet i legekantor og Direktoratet for e-helse. Undersøkelsen inneholdt flervalgsspørsmål for hver tjeneste samt et åpent spørsmål hvor svaret kunne gis i fritekst. Undersøkelsen ble gjort tilgjengelig i november 2017 på helsenorge.no.

Resultater

Totalt 2.045 respondenter (65 % kvinner og 35 % menn) deltok i undersøkelsen. Det er flere kvinner blant yngre brukere og flere menn blant de eldre. Over halvparten av respondentene (57 %) er i arbeid, resten er pensjonister (13 %), sykemeldte (9 %), uføretrygdede (9 %), studenter/

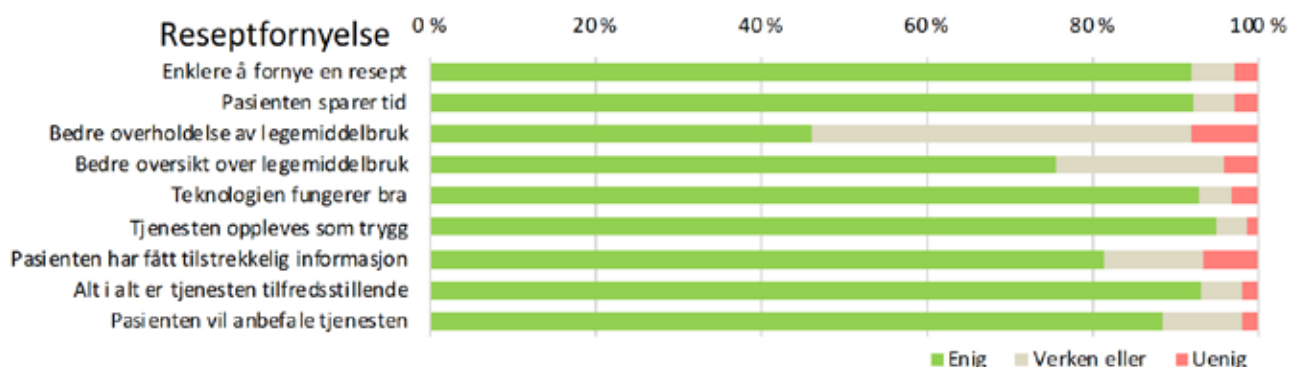
skoleelever (6 %) eller annet (6 %). Datakompetansen er over gjennomsnittet for 46 % av brukerne, og kun 5 % har lav datakompetanse. Flesteparten av brukerne (59 %) har høyere utdanning. De mest brukte tjenestene er timebestilling (66 %) og reseptfornyning (54 %). Tjenestene «e-konsultasjon» (38 %) og «kontakt legekantoret» (26 %) brukes i mindre grad.

Elektronisk timebestilling

Det finnes to ulike løsninger for elektronisk timebestilling: pasienten kan enten velge et tidspunkt fra fastlegens kalender eller foreslå et ønsket tidspunkt. De fleste respondentene (78 %) bruker den første løsningen. Over 80 % av pasientene mener at de enklere kan bestille time og sparer tid. Det tar gjennomsnittlig 13,5 minutter å bestille time via telefon mens det tar kun 4,5 minutter via helsenorge.no. Bruk av tjenesten fører også til at pasientene får time på et mer passende tidspunkt samt kortere ventetid. Brukerne er fornøyd med tjenesten, sikkerheten, teknologien, og informasjonen om bruk.

Elektronisk reseptfornyelse

Med denne tjenesten kan pasienten på nettet be fastlegen om å få fornyet en resept på faste legemidler og medisinsk utstyr. Over 90 % av brukerne mener at de enklere kan fornye en resept og at de sparer tid. Det tar kun 4,3 minutter å fornye en resept via helsenorge.no, ti minutter mindre enn på telefon. Fordelene for pasientene er at de får bedre oversikt over legemiddelbruk (76 %) og kan



bedre følge legens råd (46 %). Fastlegen godtar vanligvis å fornye resept elektronisk. Brukerne er veldig fornøyde med elektronisk reseptfornyelse og de anbefaler å bruke tjenesten.

Elektronisk konsultasjon

E-konsultasjon er en elektronisk legetime der kommunikasjonen med fastlegen skjer skriftlig via helsenorge.no. Tjenesten brukes ved kjente helsetilstander, og ikke til øyeblikkelig hjelp. En e-konsultasjon har samme egenandel som en legetime. Den største effekten for pasientene er at de sparer tid. Det tar mindre enn 10 minutter for en e-konsultasjon, mens et fysisk oppmøte hos fastlege krever gjennomsnittlig åtte ganger lengre tid, og opptil 4,5 timer i noen tilfeller. Pasientene opplever også bedre oppfølging av fastlegen og økt kvalitet i behandlingen. Pasientene kan enkelt forklare sin tilstand skriftlig. Brukere er fornøyde med både tjenesten og egenandelen.

Elektronisk kontakt med fastlegekontoret

Tjenesten gir pasienten en trygg kommunikasjonskanal til fastlegekontoret og kan brukes til administrative spørsmål, som ferieavvikling og adkomst. Den har ingen egenandel. Brukerne er veldig fornøyde med tjenesten, sikkerheten, teknologien og informasjon om bruk. Kommunikasjonen med legekontoret er enklere enn på telefon og tidsbesparende (5,8 minutter mot 15,3 minutter). 60 % av brukere mener også at det er enklere å stille et spørsmål skriftlig.

Pasientenes tilbakemeldinger

I fritekstfeltet kom en del kommentarer med positive brukeropplevelser, direkte kritikk og ønsker om endring i funksjonalitet. Under tema sikkerhet og trygghet er det

mange som peker på behovet for en form for kvittering på om en forespørsel er sendt, mottatt og besvart. Når det gjelder brukervennlighet ble grensesnittet opplevd som treigt og lite intuitivt, spesielt på mobil og nettbrett. Det bør derfor prioriteres å gjøre tjenesten velfungerende på alle vanlige plattformer. Felles for alle tjenestene er at foreldre savner funksjonalitet for å administrere sine barns legekontakt. Under tema tidsbruk mener flere at det er tiden fra de tar initiativ til kontakt, til saken er løst, som er av størst betydning. Når det gjelder timebestilling, dersom man ønsker time raskt, vil man oftere lykkes med å få dette ved å bruke telefon. Dette er av betydning, ettersom størstedelen av bruken trolig vil helle mot metoden som raskest løser problemet pasienten tar kontakt for.

Konklusjon

Innbyggere i alle aldersgrupper benytter seg av digital dialog, eldre pasienter bruker derimot tjenesten i mindre grad. De fleste brukerne har høy utdanning og datakompetanse. Pasienttilfredsheten er veldig høy. Den største fordelene med tjenesten er tidsbesparelsen sammenlignet med telefon eller fysisk oppmøte. Dette er spesielt viktig for innbyggere i arbeid eller med lang kjøreavstand. Gjennom elektronisk reseptfornyelse får pasienter bedre oversikt over legemiddelbruk; noe som kan redusere feilbruk og øke pasientsikkerhet. E-konsultasjon kan føre til bedre oppfølging av fastlegen og økt kvalitet i behandling. Resultatene viser at digital dialog har positive effekter for både pasienter og primærhelsetjenesten. Dette potensialet kan utnyttes ved at digital dialog blir tilgjengeliggjort av flere legekontor, og at tjenestene blir tatt i bruk av flere eldre innbyggere.

For mer informasjon, kontakt:

Paolo Zanaboni, seniorforsker
paolo.zanaboni@ehealthresearch.no

