

Elektronisk timebestilling—fastlegens erfaringer

Resultater av intervju

Forfattere: Holm I M, Fagerlund AJ, Zanaboni P.

Bakgrunn

Et viktig mål for e-helseutviklingen er at innbyggerne skal ha tilgang på enkle og sikre digitale tjenester. Elektronisk timebestilling er en av fire tjenester innen digital dialog med fastlegen, som finnes på helsenorge.no.

Elektronisk timebestilling har to alternativer:

- 1) Pasienten kan velge et tidspunkt fra fastlegens timebok
- 2) Pasienten foreslår ønsket tidspunkt

Tjenesten administreres av legen. Den tas i bruk ved at pasienten logger seg inn på den nasjonale helseportalen helsenorge.no.

Metode

Det ble gjennomført intervju med ni fastleger høsten 2017 som har erfaring med helsenorge.no sine digitale tjenester. Disse svarte på spørsmål om fordeler og ulemper knyttet til tjenestene. Intervjuguiden er utviklet av Nasjonalt senter for e-helseforskning i samarbeid med Senter for kvalitet i legekantor og Direktoratet for e-helse.

Resultater

Organisering

Bruk av tjenesten varierer. Ved noen legekantor er så godt som alle timer gjort tilgjengelig for elektronisk timebestilling, mens andre ikke har åpnet for dette. Ulike vurderinger ligger til grunn: Et legekantor hadde først alle timer åpne for nettboking, men nedjusterte. Årsaken var at legesekretærene trenger ledige timer til pasienter som møter opp på legesenteret eller ringer. Ved et annet kontor er spesielle tidspunkter lukket for elektronisk bestilling,

- Effektivt og tidsbesparende
- Økende etterspørsel blant både leger og pasienter
- Færre telefoner er en gevinst, da ansatte kan gjøre andre viktige oppgaver
- Lite feilbruk
- Mulighet for å bestille dobbelttimer bør komme tydeligere frem
- Pasienter oppgir sjeldnere hvorfor legetimen bestilles ved nettboking
- Ikke egnet for alle pasientgrupper, for eksempel noen eldre

for eksempel timen før lunsj, og timen før arbeidsdagens slutt. Dette for å ta unna administrative oppgaver. I tillegg er enkelte timer blokkert på grunn av møter.

Noen legger ut alle timer på nett et halvt år i forveien, mens andre åpner for booking en måned frem i tid. Andre legger ut alle timer, inkludert hastetimer. Noen etterspør muligheten for å legge ut flere timebøker, for eksempel timeboken til turnuslege eller vikar som er tilknyttet klinikken.

Fordeler

Merkantile fordeler med elektronisk timebestilling nevnes av alle. Redusert telefonbelastning er en særlig gevinst. Ved et legekantor er det registrert 25 prosent nedgang i telefoner de siste årene. Det betyr roligere arbeidsforhold for merkantilt personell, som kan utføre andre viktige oppgaver. Alt i alt opplever legene elektronisk timebestilling som et effektivt og tidsbesparende system.

Forbedringsområder

Pasienter oppgir sjeldnere hvorfor lege oppsøkes ved elektronisk booking. I tillegg stemmer ofte ikke anslått tidsbruk. Mange som bestiller enkelttime



trenger egentlig en dobbelttime. Å avklare dette i forkant er enklere på telefon enn ved elektronisk bestilling. Muligheten for å bestille dobbelttime bør komme tydeligere frem på nettsiden. Et annet forbedringsområde er at endringer i timebooking bør oppdateres umiddelbart. Slik er det ikke i dagens løsning, og det skaper av og til misforståelser. Feilbruk er ikke et stort problem ved legekantorene, ifølge legene. Pasientene er også positivt innstilt. De får styre bestilling selv og slipper å være avhengig av telefontider eller telefonkø.

Elektronisk timebestilling kommer også pasienter som ikke behersker nettbestilling til gode, fordi denne sørvisen gir enklere tilgang på telefon.

Konklusjon

Fastlegene erfarer økende etterspørsel etter elektronisk timebestilling. Verktøyet er egnet for pasienter som behersker digital samhandling.

For mer informasjon, kontakt:

Inger Marie Holm, forsker
inger.marie.holm@ehealthresearch.no

Asbjørn Johansen Fagerlund, forsker
asbjorn.johansen.fagerlund@ehealthresearch.no

Paolo Zanaboni, seniorforsker
paolo.zanaboni@ehealthresearch.no