

# E-konsultasjon—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. E-konsultasjon er en av fire tjenester innen digital dialog med fastlegen, som finnes på helsenorge.no. En e-konsultasjon er en digital legetime. Pasienten får helsehjelp som kan erstatte eller supplere en fysisk legetime. E-konsultasjon skal kun benyttes ved etablert sykdom eller lidelse der det ikke kreves fysisk oppmøte, og skal ikke brukes i akutsituasjoner. Pasienten betaler vanlig egenandel og fakturagebyr.

### 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 legekontor og Direktoratet for e-helse.

### Resultater

Tjenesten er i varierende grad tatt i bruk ved legekantorene. E-konsultasjon brukes som nettbasert oppfølging av helseproblemer, for eksempel oppfølging under sykemeldinger, justering av behandling, gi henvisninger eller informasjon. Noen leger vurderer også symptomer på hudproblematikk gjennom bilder. Fordi tjenesten er ny må fastlegene bruke tid på å forklare pasientene hvordan e-konsultasjoner skal brukes korrekt, dette til tross for lett tilgjengelig informasjon. Pasienter som blir informert av sin lege er mer motivert til å ta tjenesten i bruk enn de som får informasjon på annen måte.

- *Positiv effekt på den samlede arbeidsbelastning*
- *Færre pasienter på venterommet og færre hastetimer*
- *Pasienter sparer ventetid og reisetid*
- *Effektiv informasjonsutveksling med pasienter som har kjente helseplager*
- *Noen pasienter uttrykker seg mer åpent om sine helseproblemer i e-konsultasjon*
- *Tekniske problemer må løses*

### Når e-konsultasjoner ikke kan brukes

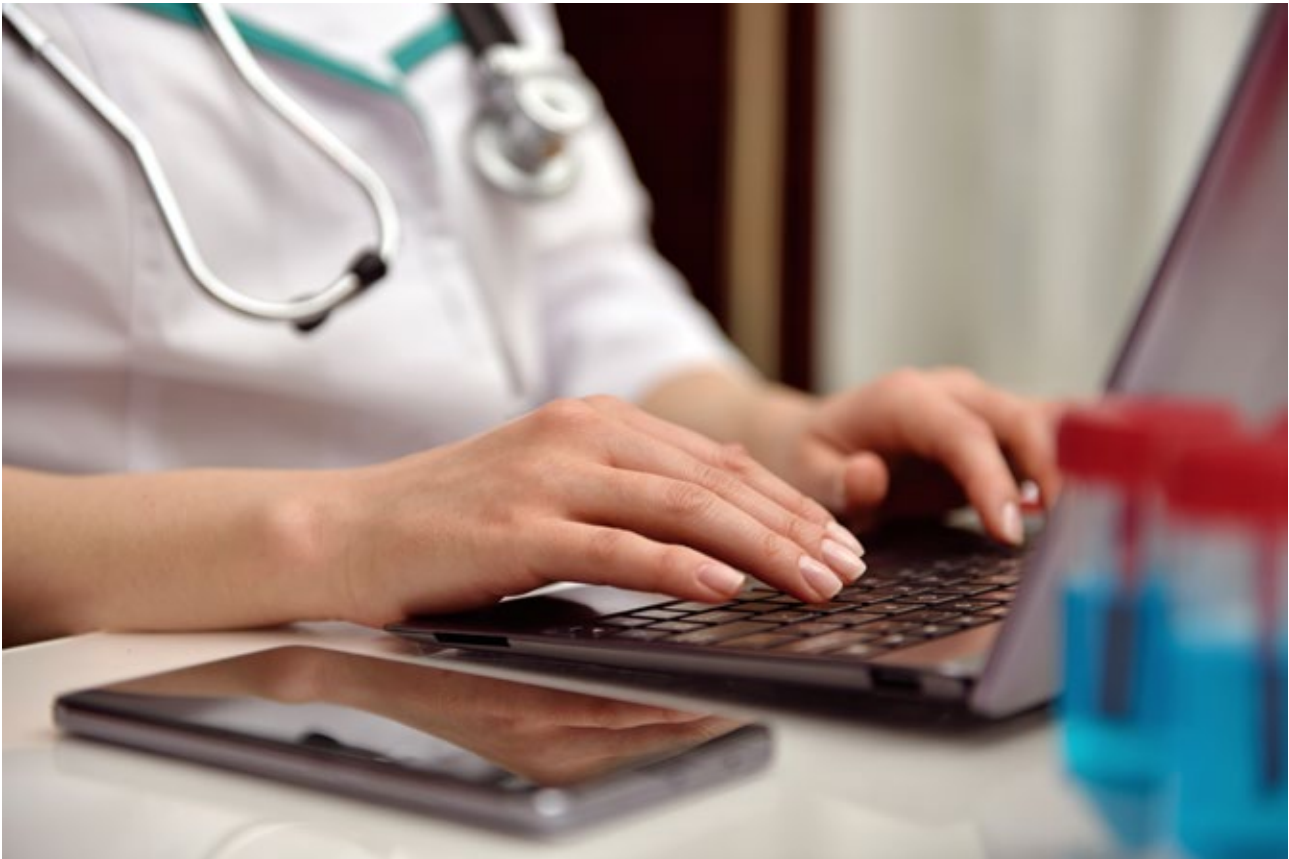
Nye kliniske problemstillinger kan ikke vurderes i e-konsultasjon. Det kan heller ikke førstegangs henvendelser om sykemeldinger.

### Organisering

Legens respons på e-konsultasjon må sendes pasienten innen fem dager. Ved legefravær har kontorene rutiner slik at annen lege svarer. Svar på e-konsultasjoner gjøres ofte mellom pasientbesøk eller i lunsjpausen. Noen setter av tid på slutten av dagen eller på kveldstid. Et fåtall setter av tid i ordinær arbeidstid. Informasjon om planlagt fravær som permisjoner eller ferier oppdateres på nettsiden.

### Fordeler for fastlegene og legekantoret

Plattformens funksjonalitet er bra, dermed blir behandlingen effektiv. Tjenesten kan ha positiv effekt på den samlede arbeidsbelastning. Det kan bli frigjort tid til både helsesekretærer og fastleger. Det vil være færre pasienter på venterommet og færre hastetimer. Fastlegene får også mer effektiv informasjonsutveksling med pasienter som har kjente helseplager. Ved smittsom sykdom kan bruk av tjenesten føre til redusert smittefare ettersom pasienten ikke trenger å komme fysisk til kontoret. Fastlegene sier at enkelte pasienter uttrykker seg mer åpent om sine helse-



problemer enn i en vanlig legetime. Informasjon dokumenteres på en bedre måte i den elektroniske pasientjournalen etter e-konsultasjon. Fastlegene er fornøyd med at refusjonen er lik kontorkonsultasjon.

### Fordeler for pasientene

Pasienter trenger ikke å møte fysisk på legekontoret, som sparer både reisetid og ventetid. Fastlegene mener at pasientene opplever e-konsultasjoner som grundige og gode, sannsynligvis fordi fastlegene har fått frigjort mer tid. Legene nevner særlige fordeler for kroniske pasienter, som gjennom e-konsultasjon får en tettere dialog med sin lege på en trygg og enkel måte.

### Forbedringsområder

Tekniske problemer må løses, og tjenesten trenger noen tilleggsfunksjoner. Administrative funksjoner, som å deaktivere tjenesten ved fravær, bør integreres. Pasienter bør kunne velge mellom to fastleger. Muligheten for e-konsultasjon via videokonferanse bør vurderes. Det bør utvikles en løsning for at pasienter ikke benytter e-konsultasjon som en chattetjeneste. Det bør begrenses hvor mange "frem og tilbake" det kan

være i en og samme konsultasjon. Noen pasienter stiller tilleggsspørsmål som krever ekstra tid. Flere fastleger foreslo tariff tilpasset tid brukt, lavere for e-konsultasjoner på grunn av enkelhet og høyere for de som krevde ekstra tid. Pasienter som har rett til frikort bruker tjenesten mye. Dette bør administreres på en fornuftig måte. Dersom den skriftlige kommunikasjonen mellom lege og pasient ikke er god nok bør det finnes rutiner for å håndtere dette.

### Konklusjon

Til tross for forbedringsområder er fastlegene fornøyd med, og positive til e-konsultasjon.

### For mer informasjon, kontakt:

Inger Marie Holm, forsker  
[inger.marie.holm@ehealthresearch.no](mailto:inger.marie.holm@ehealthresearch.no)

Asbjørn Johansen Fagerlund, forsker  
[asbjorn.johansen.fagerlund@ehealthresearch.no](mailto:asbjorn.johansen.fagerlund@ehealthresearch.no)

Paolo Zanaboni, seniorforsker  
[paolo.zanaboni@ehealthresearch.no](mailto:paolo.zanaboni@ehealthresearch.no)