

Kontakt legekantoret—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. Kontakt legekantoret er en av fire tjenester innen digital dialog med fastlegen, som finnes på helsenorge.no. De fire tjenesteområdene er elektronisk timebestilling, reseptfornyning, e-konsultasjon og kontakt legekantoret.

Kontakt legekantoret er en trygg kommunikasjonskanal med legekantoret. Tjenesten brukes til administrative henvendelser, og det er vanligvis helsesekretærer som svarer. Pasienten kan ikke få helsehjelp via denne tjenesten.

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

Tjenesten er i varierende grad tatt i bruk ved legekantorene. Noen er i startfasen og får et fåtall daglige henvendelser. Andre besvarer opp mot tretti daglige henvendelser.

Hva legekantoret bruker tjenesten til

Endring av konsultasjonstidspunkt, informasjon om relevante endringer (for eksempel takster), svar på blodprøver eller bildediagnostikk i tillegg til

- Reduksjon i telefonhenvendelser
- Mindre telefonkø
- Redusert arbeidsbelastning for helsesekretærer
- Færre fysiske konsultasjoner
- Mindre behov for å ringe pasienten
- Kortere ventetid og bedre sørvis for pasienten

informasjon om vaksiner eller enkle råd om behandling. Ved noen legekantor brukes tjenesten like mye som e-konsultasjon.

Fordeler for legekantoret

Hovedfordelene for fastlegekantoret er færre telefoner, mindre telefonkø og redusert arbeidsbelastning for helsesekretærer. Fastleger uttrykte at tjenesten kan gi færre fysiske konsultasjoner og at de sjeldnere trengte å ringe pasienten.

Fordeler for pasientene

Tjenesten er tidsbesparende for pasienter som ellers ville vært i telefonkø. Kortere ventetid betyr bedre sørvis. Det er også en fordel at elektronisk kommunikasjon er dokumenterbar og at informasjonen er lett tilgjengelig. Yngre pasienter med solide datakunnskaper kan i særlig grad ha nytte av tjenesten, mener fastlegene.

Forbedringsområder

Informasjon om hvordan tjenesten skal brukes må være tydelig, slik at pasienter ikke gis anledning til å stille kliniske spørsmål. Tjenesten er gratis for pasienten mens e-konsultasjon har en egenandel. Dette viser at pasienter feilaktig benytter den digitale tjenesten Kontakt legekantoret. Slike henvendelser må omdirigeres, som gir unødvendig ressursbruk. Gode rutiner må etableres. For å effektivisere tjenesten bør standardsvar utvikles.



Ved et legekantor der forespørslar ble kategorisert og standard svar etablert, ble standard svar brukt i halvparten av legekantorets svar.

Konklusjon

Fastleger er tilfreds med tjenesten og dens potensiale, og mener Kontakt legekantoret kan bidra til å øke effektiviteten og redusere arbeidsbelastningen.

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