

Pasienter opplever bedre behandling med digital legetime

Forfattere: Zanaboni P, Fagerlund A.

Over halvparten av alle som brukte digitale tjenester hos fastlegen, sier at kvaliteten på behandlingen ble bedre med muligheten for e-konsultasjon.

Seks av ti pasienter synes det er lettere å skrive elektroniske beskjeder til fastlegekontor som ikke handler om medisinske saker, enn å ringe.

Drøyt fire av ti synes det er lettere å forklare kliniske problemstillinger til fastlegen skriftlig enn muntlig. 24 prosent foretrekker tradisjonell konsultasjon.

Det er blant funnene i en norsk studie som har sett på brukernes erfaringer med digitale tjenester med fastlegen, som elektronisk timebestilling og fornyelse av resept, digitale ikke-medisinske forespørsler og tekstbasert e-konsultasjon.

Vanlig tjeneste

I dag tilbyr mange fastlegekontorer disse digitale tjenestene via hjemmesiden sin. Noen pasienter har tilsvarende tjenester via innlogging på helsenorge.no. Deltagerne til studien ble rekruttert fra personer som hadde brukt minst én av tjenestene via helsenorge.no.



Nær tre av fire pasienter mente at e-konsultasjon førte til bedre oppfølging, ifølge studien. (Illustrasjonsfoto: Colourbox).

37 prosent av brukerne som deltok i studien, hadde hatt en tekstbasert e-konsultasjon med fastlegen sin. Nær tre av fire pasienter mente at e-konsultasjon førte til bedre oppfølging, og 58 prosent mente kvaliteten på behandlingen ble bedre med muligheten for e-konsultasjon.

Ikke så uventet mente åtte av ti pasienter at det er enklere og mer effektivt å bestille time elektronisk enn over telefon, og mer enn ni av ti synes det er enklere å fornye resepten digitalt.

Nesten halvparten av dem som hadde fornyet resepten elektronisk, mente det bidro til større etterlevelse av medisineringsen.

Frigjør tid

I en tidligere studie blant fastleger fant forskerne at de fleste av disse opplevde at digitale tjenester frigjør tid for både pasientene, kontorpersonalet og legene.

Fastlegene viste også til bedre tilgjengelighet gjennom e-konsultasjon og spesielt bedre mulighet for å følge opp kronisk syke.

Tall fra Helsedirektoratet viser at e-konsultasjoner som videokonsultasjon eller digital kommunikasjon via tekst, i juni og juli i 2020 utgjorde 21-22 prosent av alle konsultasjoner. Pandemien bidro til at andelen i mars og april var oppe i 35-41 prosent.

Helsedirektoratet og Accenture har anslått at cirka 30 prosent av alle fastlegekonsultasjoner i fremtiden vil være e-konsultasjoner – og opptil 40 prosent med bruk av såkalt m-helse, hvor mobile enheter brukes til egenmåling eller registrering av personlige helsedata.



– Mange pasienter spør etter en form for kvittering på at den digitale henvendelsen til legen er mottatt, og hva som skjer med den, sier forsker Asbjørn Fagerlund.
(Foto: Helene Baustad)

Referanser:

1. Paolo Zanaboni og Asbjørn Johansen Fagerlund: Patients' use and experiences with e-consultation and other digital health services with their general practitioners in Norway: results from an online survey. *BMJ Open*, 2020. DOI: 10.1136/bmjopen-2019-034773
2. Asbjørn Johansen Fagerlund, Inger Marie Holm og Paolo Zanaboni: General practitioners' perceptions towards the use of digital health services for citizens in primary care: a qualitative interview study. *BMJ Open*, 2019. Doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028251

For mer informasjon, kontakt:

Paolo Zanaboni, Seniorforsker
915 54 636
paolo.zanaboni@ehealthresearch.no

Asbjørn Johansen Fagerlund, Forsker
976 04 709
asbjorn.johansen.fagerlund@ehealthresearch.no