

Digital kontakt med sundhedsvæsenet

– hvad oplever patienterne?



Udviklingen mod mere digital kontakt mellem patienter og sundhedsvæsen har været stigende i en årrække. Den seneste opgørelse fra Danmarks Statistik viser, at 36 procent af befolkningen benyttede sig af e-kommunikation i deres kontakt med praktiserende læger i løbet af 2019, og at andelen af telefoniske kontakter er faldende.¹

Covid-19-pandemien har sat yderligere skub i denne udvikling. I løbet af kort tid har danskerne fået mulighed for at have videokonsultationer med praktiserende læger, fysioterapeuter, psykologer mv.

Men hvor mange danskere har prøvet digital kontakt i stedet for et fysisk møde? Og hvad mener de om dette?

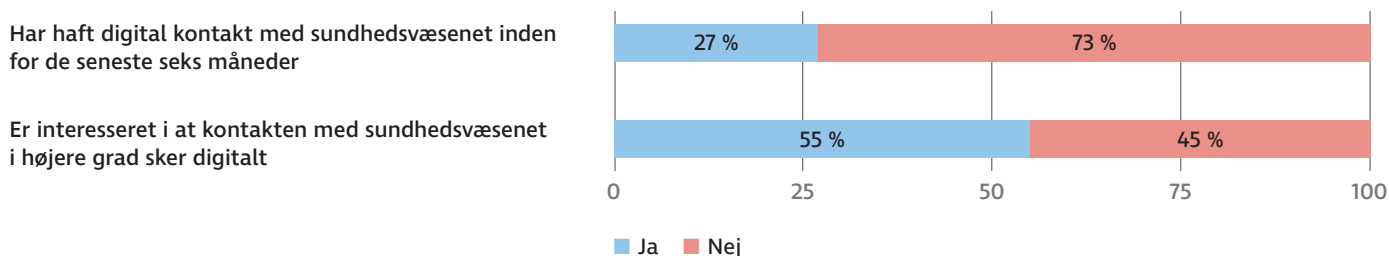
Godt hver fjerde dansker har haft digital kontakt

En undersøgelse blandt 1.460 repræsentativt udvalgte danskere – gennemført af analyseinstituttet Wilke på vegne af Danske Patienter – viser, at 27 procent af danskerne har haft digital kontakt med sundhedsvæsenet i stedet for et fysisk møde inden for det seneste halve år. Digital kontakt er her defineret som kontakt via video, chat eller telefon. **Se figur 1.**

Blandt de danskere, som har mest brug for sundhedsvæsenet, er der væsentligt flere, som har nylig erfaring med digital kontakt. 45 procent af personer, der har en kronisk eller langvarig sygdom, har været i digital kontakt med en eller flere dele af sundhedsvæsenet i løbet af de seneste seks måneder.

FIGUR 1

Hver fjerde har haft digital kontakt med sundhedsvæsenet, og hver anden ønsker mere digital kontakt



Spørgsmål 1:

"Har du inden for de seneste seks måneder haft en kontakt med sundhedsvæsenet, der blev afholdt digitalt (via video, chat eller telefon) i stedet for fysisk? Hvis du har haft digital kontakt med forskellige dele af sundhedsvæsenet, skal du svare ja flere gange."

Spørgsmål 2:

"Vil du – hvis du får behov for kontakt med sundhedsvæsenet – være interesseret i, at din kontakt i højere grad sker digitalt (via video, chat eller telefon)?"

Svarmuligheder ved begge spørgsmål:

- Ja, hos min praktiserende læge
- Ja, på sygehuset
- Ja, med en sundhedsperson i kommunen
- Ja, med en speciallæge, fx øjenlæge, hudlæge eller lignende
- Ja, med en anden behandler, fx fysioterapeut, ergoterapeut, fodterapeut eller lignende
- Ja, et andet sted i sundhedsvæsenet
- Nej

Fordelingen baserer sig på antal unikke individer, der enten har svaret 'nej' eller 'ja' (en eller flere gange).
N=1.460

1. 'Nyt fra Danmarks Statistik: Kontakt til almen læge – hver for sig', 23. april 2020

Der er også, i tråd med andre undersøgelser, signifikant flere kvinder end mænd, som har haft digital kontakt. Til gengæld er der ikke nogen klare tendenser i forhold til alder, og ingen signifikante forskelle på, hvor i landet man bor – og om man har haft digital kontakt.

Flertallet ønsker mere digital kontakt

Mens det er godt hver fjerde, som har nyere erfaring med at være i digital kontakt med sundhedsvæsenet, er der langt flere, der ønsker det. 55 procent svarer, at de ville være interesserede i at have en højere grad af digital kontakt med en eller flere dele af sundhedsvæsenet, hvis de skulle få brug for det. **Se figur 1.**

Og tallet er endnu højere, når man ser isoleret på dem, der inden for det seneste halve år har gjort sig egne erfaringer med digital kontakt i stedet for fysisk fremmøde. Blandt disse er det 73 procent, der ønsker mere digital kontakt.

For personer med langvarig eller kronisk sygdom er interessen endnu større end hos danskerne generelt: 62 procent af disse svarer, at de ville være interesserede i, at kontakten i højere grad sker digitalt.

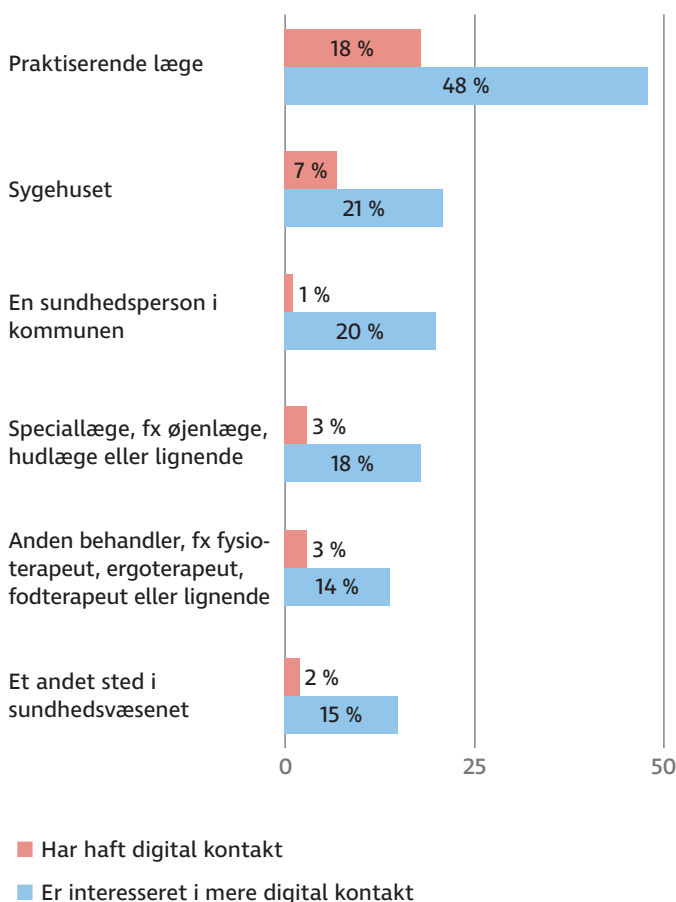
Ønsket om mere digitalisering er størst i kontakten til praktiserende læger

Interessen for at have mere digital kontakt med sundhedsvæsenet er særligt rettet mod praktiserende læger. 48 procent svarer, at de ville være interesserede i en højere grad af digital kontakt med deres praktiserende læge. I forhold til de øvrige dele af sundhedsvæsenet er der mellem 14 og 21 procent af danskerne, som er interesserede i en højere grad af digital kontakt. **Se figur 2.**



FIGUR 2

Flest har haft digital kontakt med praktiserende læge – og hver anden ønsker mere



Spørgsmål 1:

“Har du inden for de seneste seks måneder haft en kontakt med sundhedsvæsenet, der blev afholdt digitalt (via video, chat eller telefon) i stedet for fysisk? Hvis du har haft digital kontakt med forskellige dele af sundhedsvæsenet, skal du svare ja flere gange.”

Spørgsmål 2:

“Vil du – hvis du får behov for kontakt med sundhedsvæsenet – være interesseret i, at din kontakt i højere grad sker digitalt (via video, chat eller telefon)?”

Svarmuligheder ved begge spørgsmål:

- Ja, hos min praktiserende læge
- Ja, på sygehuset
- Ja, med en sundhedsperson i kommunen
- Ja, med en speciallæge, fx øjenlæge, hudlæge eller – lignende
- Ja, med en anden behandler, fx fysioterapeut, ergoterapeut, fodterapeut eller lignende
- Ja, et andet sted i sundhedsvæsenet
- Nej

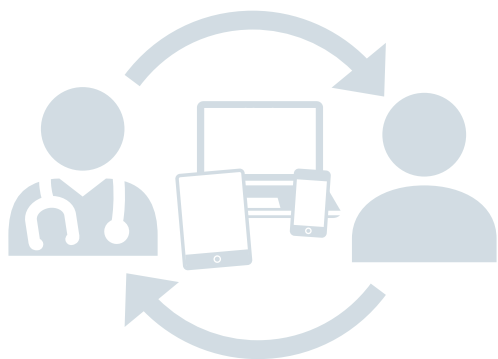
Fordelingen baserer sig på antal individer, der har svaret 'ja' ved de pågældende svarmuligheder. Det var muligt at svare ja flere gange.

N=1.460

Fordelene vejer tungt

For dem, der har erfaring med digital kontakt med sundhedsvæsenet, vejer fordelene tungt. 75 procent svarer, at "Fordelene ved at kunne have digital kontakt med sundhedsvæsenet er så store, at sundhedsvæsenet bør give bedre muligheder for det". 25 procent har således det modsatte standpunkt: "Ulemperne ved at kunne have digital kontakt med sundhedsvæsenet er så store, at sundhedsvæsenet bør begrænse det mest muligt". Se figur 3.

Oplevelsen af, at fordelene ved digital kontakt er så store, at sundhedsvæsenet burde give bedre muligheder for dette, går på tværs af alder, køn og hvor i landet man bor. Her er ingen signifikante forskelle.



Om undersøgelsen

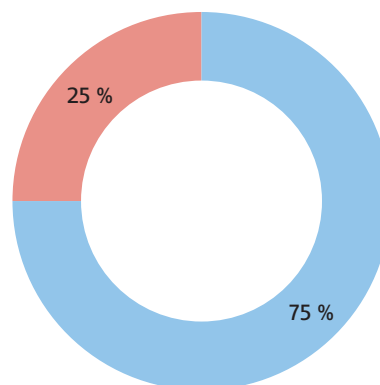
Undersøgelsen er udført af Wilke for Danske Patienter.

Den er gennemført som onlineinterview i Wilkes Webpanel (CAWI) i perioden 22. april-11.maj 2020.

Stikprøven omfatter 1.460 repræsentativt udvalgte danskere 18+ år. Data er vejlet på køn, alder (grupperet) og regioner, så disse er nationalt repræsentative.

Sammenhænge, der afrapporteres i notatet, er signifikante.

FIGUR 3
Fordele vejer tungt



- "Fordelene ved at kunne have digital kontakt med sundhedsvæsenet er så store, at sundhedsvæsenet bør give bedre muligheder for det".
- "Ulemperne ved at kunne have digital kontakt med sundhedsvæsenet er så store, at sundhedsvæsenet bør begrænse det mest muligt".

Spørgsmål:

Forestil dig en samtale mellem to personer, A og B.

Baseret på dine erfaringer, hvem er du mest enig med?

A siger: "Fordelene ved at kunne have digital kontakt med sundhedsvæsenet er så store, at sundhedsvæsenet bør give bedre muligheder for det".

B siger: "Ulemperne ved at kunne have digital kontakt med sundhedsvæsenet er så store, at sundhedsvæsenet bør begrænse det mest muligt".

Kun personer, der har svaret ja til, at de inden for de seneste seks måneder har været i digital kontakt (via video, chat eller telefon) med en eller flere dele af sundhedsvæsenet i stedet for et fysisk møde, har kunnet svare på spørgsmålet.

N=392



DANSKE PATIENTER
Paraply for patient- og pårørendeorganisationer i Danmark