

Digital kontakt

TIL GAVN FOR PATIENTER, PÅRØRENDE OG DET SAMLEDE SUNDHEDSVÆSEN

Coronaepidemien har tvunget sundhedsvæsenet til at handle hurtigt, og på få uger er der skabt flere løsninger og erfaringer omkring digital kontakt og digital kommunikation, end de seneste års tovtrækkerier har kunnet tilvejebringe.

En ny undersøgelse* udført for Danske Patienter viser, at danskerne er glade for muligheden for at kunne mødes med sundhedsvæsenet via en skærm. Især blandt personer med en kronisk eller langvarig sygdom synes potentialet at være stort [1]. Derfor skal udviklingen fastholdes og tages et skridt videre, så potentialet i de digitale løsninger for alvor bliver indfriet.

Danske Patienter kommer her med syv anbefalinger om udvikling og implementering af digital kontakt i sundhedsvæsenet – til gavn for patienter, pårørende og det samlede sundhedsvæsen.

DANSKE PATIENTERS ANBEFALINGER

1. Fasthold momentum for udviklingen af platforme til digital kontakt
2. Udnyt guldgruben af nye erfaringer med digital kontakt
3. Tilbyd digitale løsninger ud fra den enkeltes præference
4. Styrk kompetencer til digital kommunikation
5. Informer om mulighederne for digital kontakt
6. Skab rammer for hurtig implementering af ny, sikker og brugervenlig teknik
7. Inddrag patient- og pårørendeforeninger i udviklingen

*I en undersøgelse gennemført af analyseinstituttet Wilke på vegne af Danske Patienter har 1.460 repræsentativt udvalgte danskere svaret på spørgsmål om deres erfaringer med og ønsker til digital kontakt med sundhedsvæsenet. Se hele undersøgelsen [her](#).

Fasthold momentum for udviklingen af platforme til digital kontakt

Under coronaepidemien har et rekordstort antal personer erstattet en fysisk kontakt til sundhedsvæsenet med en digital kontakt – og for mange har oplevelsen været positiv. 75 procent af dem, der har prøvet at have digital kontakt med sundhedsvæsenet, mener, at mulighederne bør forbedres [2].

Digital kontakt i stedet for personligt fremmøde vil typisk spare patienterne tid og give større fleksibilitet i en hverdag, hvor sygdom skal håndteres side om side med arbejde, familie og fritid. De digitale løsninger understøtter også patienterne i at være aktive i overvågning og behandling af deres sygdom, og digitaliseringen kan dermed styrke mulighederne for patient- og pårørendeinddragelse. Indtil nu har muligheden for digital kontakt til sundhedsvæsenet været meget begrænset, og langt de fleste tilbud har haft projektstatus. Det betyder, at adgangen hverken er bredt tilgængelig eller lige så udbredt, som patienterne efterspørger.

Danske Patienter opfordrer til, at regioner, kommuner og almen praksis fastholder driften af de initiativer, som er implementeret under coronaepidemien. Sideløbende skal regeringen sætte sig i spidsen for at sikre, at udviklingen af digitale tilbud styrkes – så flere får adgang til mere fleksible kontaktmuligheder. Digital kontakt skal være et tilbud på alle de områder, hvor det er fagligt forsvarligt at erstatte fysiske møder med digitale møder.

27 %

af danskerne har haft digital kontakt til sundhedsvæsenet i løbet af de sidste 6 måneder.

55 %

af danskerne er interesserede i at have mere digital kontakt med sundhedsvæsenet, hvis de skulle få brug for det.

75 %

af dem, der har erfaringer med digital kontakt, mener at fordelene er så store, at mulighederne bør forbedres.

Udnyt guldgruben af nye erfaringer med digital kontakt

Hver fjerde dansker har haft digital kontakt med en aktør i sundhedsvæsenet inden for det seneste halve år. Knap halvdelen (45 %) af dem er personer, der har en kronisk eller langvarig sygdom [3]. Samtidig viser nye tal fra PLO, at de alment praktiserende læger i øjeblikket gennemfører ca. 10.000 videokonsultationer om ugen [4].

En analyse fra 2018 peger på, at fremdrift på feltet bliver hindret af manglende dokumenterede erfaringer med implementering og anvendelse af virtuelle konsultationer (især inden for diagnosticering og udredning samt kontrol og opfølgning) [5]. Men på rekordtid har rigtig mange patienter, pårørende og sundhedsprofessionelle dannet sig de erfaringer – og der ligger nu en guldgrube af viden, som kan og skal udnyttes for at drive udviklingen af digitale løsninger videre.

Danske Patienter opfordrer derfor til, at man fra nationalt hold sætter rammen for en forstærket opsamling og anvendelse af de mange nye erfaringer, der er blevet gjort om brugen af digital kontakt. Det kan gøre os klogere på, hvor digital kontakt giver faglig mening, og give viden om, hvordan man bedst tilrettelægger de virtuelle møder til gavn for patienterne.

Tilbyd digitale løsninger ud fra den enkeltes præference

Der er mange forhold – både faglige og personlige – som kan have betydning for, om en digital kontakt er det rigtige tilbud i en konkret situation. For eksempel skal det overvejes, om der kan opstå faglige tvivlsspørgsmål ved en digital konsultation, om relationen mellem sundhedspersonen og patienten tillader et digitalt møde, og om den enkelte patient føler sig i stand til og tryk ved at gennemføre konsultationen digitalt. For nogle vil digital kontakt til sundhedsvæsenet betyde mere frihed i hverdagen og bedre egenomsorg. Omvendt kan andre være usikre på de digitale løsninger eller mangle den fysiske kontakt i mødet med lægen eller andre sundhedspersoner. Derfor er det ikke meningsfuldt at opstille meget faste kriterier for, hvilke patientgrupper eller hvilke typer af behandlinger der gøres (eller ikke gøres) digitale.

Danske Patienter anbefaler, at brugen af digital kontakt sker med respekt for den enkelte patients præferencer og ud fra en individuel drøftelse af fordele og ulemper. Anvendelsen skal ske på baggrund af retningslinjer som angiver, hvor og hvornår det fagligt set kan give mening at gennemføre konsultationer via digitale løsninger. Herunder bør det sikres, at der stadig indimellem er fysiske møder mellem læge og patient.

Styrk kompetencer til digital kommunikation

Digital kommunikation kræver øvelse, og det kræver viden om, hvilke forhold der kan give god kvalitet i kommunikationen. Det handler både om det tekniske – for eksempel hvordan kameraet skal placeres, for at man kan få god øjenkontakt. Men det handler i høj grad også om relationelle forhold – for eksempel hvordan man får et godt flow i dialogen, hvordan man opfanger eventuelle usikkerheder hos patienten, og hvordan man kan inddrage de pårørende. Det er sundhedsvæsenets ansvar at sikre, at disse kompetencer, tekniske såvel som relationelle, er til stede hos de sundhedsprofessionelle.

Derfor opfordrer Danske Patienter til, at digital kommunikation bliver en fast del af grund- og efteruddannelserne for de sundhedsprofessionelle.

Informer om muligheden for digital kontakt

Befolkningen – herunder patienter, som er i kontakt med sundhedsvæsenet – lytter til og rådfører sig hos myndighederne. Eksempelvis søgte 2.3 millioner unikke brugere i januar 2019 information om behandling, rettigheder og adgange til sundhedsvæsenet på sundhed.dk [6].

Derfor anbefaler Danske Patienter, at myndighederne aktivt informerer patienter og befolkning om mulighederne for digital kontakt. Det er blandt andet oplysninger om, hvornår og hvordan man kan gøre brug af de digitale løsninger og om de fordele og ulemper, der kan være ved digital kontakt. Her kan myndighederne med fordel samarbejde med patient- og pårørendeforeningernes rådgivninger for at udbrede budskabet.

Skab rammer for hurtig implementering af ny, sikker og brugervenlig teknik

Teknologier, som understøtter digitale kontakter, udvikler sig hastigt. Det gælder for eksempel apps, der kan afsløre, om forandringer i huden er alvorlige og kræver behandling. Selvom teknologien på nogle områder ikke er sikker i dag, kan den være det i morgen – og det er vigtigt, at sundhedsvæsenet får rammer, der tillader hurtig implementering af nye, sikre løsninger. Brugervenlighed og sikkerhed i de tekniske løsninger er afgørende for, at patienterne finder det trygt og nyttigt at bruge digitale platforme i deres kontakt med sundhedsvæsenet. Datasikkerhed, stabile forbindelser, løsninger som er nemme at tilgå og klare linjer om, hvem der hjælper, hvis der er problemer, er alt sammen afgørende for, at potentialet i bredere anvendelse af digitale kontakt kan indfries.

Derfor anbefaler Danske Patienter, at der investeres i sikker infrastruktur og brugervenlige løsninger, og at myndighederne er på forkant med nye løsninger. Herunder skal der sikres klare aftaler om levering og vedligeholdelse, når der udleveres digitalt udstyr til patienter. De digitale løsninger bør være fælles på tværs af regionerne, og der skal være transparens i både opbevaring og brug af data. Endelig skal der arbejdes for, at PRO-data kan integreres i de digitale platforme.

Inddrag patient- og pårørendeforeninger i udviklingen

Patienter og pårørende har en væsentlig viden om, hvad der skal til for at skabe en god kontakt og en god samtale via digitale løsninger. Patienter og pårørende vil ligeledes have erfaringer med, hvilke situationer der overordnet egner sig til digital kontakt, og hvornår et fysisk møde er afgørende. Deres viden vil kunne målrette sundhedsvæsenets udvikling af praksis for anvendelse af digital kontakt, så den passer til patienter og pårørendes behov.

Derfor anbefaler Danske Patienter, at patienter og pårørende med egne erfaringer samt patient- og pårørendeforeningernes repræsentative viden inddrages systematisk i udvikling af både løsninger og retningslinjer for deres anvendelse.

[1]: 62 % af respondenterne med en kronisk eller langvarig sygdom svarer, at de ville være interesserede i at have en højere grad af digital kontakt med sundhedsvæsenet. For alle respondenter er tallet 55 %. Danske Patienter (2020): Digital kontakt med sundhedsvæsenet – hvad oplever patienterne?

[2]: Danske Patienter (2020): Digital kontakt med sundhedsvæsenet – hvad oplever patienterne?

[3]: Danske Patienter (2020): Digital kontakt med sundhedsvæsenet – hvad oplever patienterne?

[4]: PLO: Antal videokonsultationer pr. dag i Min Læge-app'en.

https://www.danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Eksterne/B_ViBIS%20%28eksterne%29/antal_videokonsultationer_pr._dag.pdf

[5]: PA Consulting (2018): Analyse af skærmbesøg og virtuelle konsultationer. Hovedrapport, side 3-4.

[6]: Sundhed.dk (2019): Mere sammenhæng med sundhed.dk, side 50.