

Titel: Hvorfor ikke anvende chat funktionen i Social- og Sundhedsvæsenet?

Oplægsholder: Irene Zuschlag, Cand. Scient., Sygeplejerske, MedCom

Resumé:

I dag anvender jeg chat, når jeg bestiller mine varer online eller skal forhøje min kredit på MasterCard. Jeg er glad for at bruge chatten og chat funktionen har, når det er muligt, erstattet telefonsamtalen.

En chat samtale er forskellig fra telefonsamtale på en række punkter:

- den personlige kontakt mistes ved chat
- svartiderne ved chat kan være længere
- svarene kan være genereret af en robot
- en chat samtale kan lettere arkiveres og genfindes

Spørgsmålet er om en chat funktion vil kunne give værdi til social og sundhedsvæsenet? Vil fraværet af personlig kontakt være en fordel eller en ulempe? Vil gevinsten ved manglende opkaldstid erstattes af frustration over usikker svartid?

Vil en chat funktion kunne forbedre den kronisk syge borgers situation ved at lette kommunikationen med sygehus, hjemmehjælp og den praktiserende læge?

Og hvad med det sociale område?

Indlægget vil primært behandle chat funktionen i et forretningsmæssigt perspektiv og vil kort nævne de sikkerhedsmæssige og juridiske udfordringer.

Budskaber som deltagerne kan forvente at få med hjem fra oplægget

Refleksion over hvilke kommunikationsmæssige udfordringer på sundhedsmæssige og/eller sociale område en chat service vil kunne afhjælpe?

Refleksion over hvor meget tid, som bruges på telefonopkald i sundhedsvæsenet/det sociale område. Er det primært logistik, eller er det fortroligt borger/patient information, som kommunikeres?