

E-Sundhedsobservatoriet
Nyborg Strand
9.-10. oktober 2019



E-konsultationer (e-kons) i almen praksis

Agenda #17min



- Kort præsentation af forskningsgruppen og af ekons
- Lidt om forskningsprojektet > og om data
- Hvad kan e-kons anvendes til? Fra lægens perspektiv – fra patientens perspektiv?
- Hvordan opleves e-kons? Af læger – af patienter?
- Hvad er den asynkrone konsultations særlige styrke og svaghed? Denne viden kan bl.a. bruges til at forstå forskellene på e-kons og videosamtaler

Kort præsentation

Dansk forskningsgruppe inden for
Human Health > Digital Health

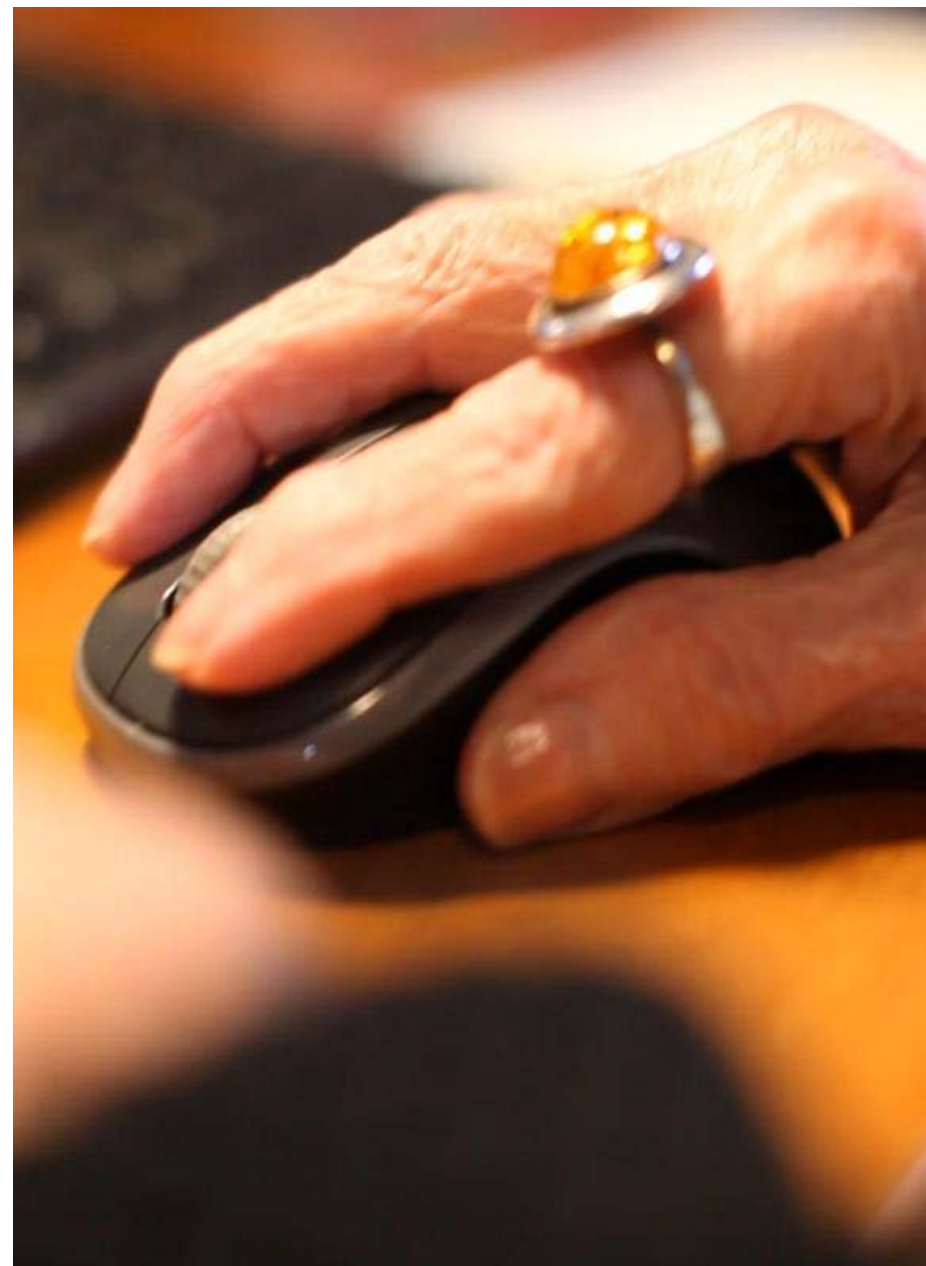
- Adjunkt Elisabeth Assing Hvidt
- Post doc. Maja Klausen
- Ekstern lektor Ditte Laursen
- Ph.d.-stip. Line Maria Simonsen
- Lektor Anette Grønning

Projektet er støttet af VELUX
FONDEN, Helsefonden og SDUs
Strategiske forskningsmidler



Intro af e-konsultationer

- I 2009: e-konsultationer obligatorisk i almen praksis for at 'øge effektiviteten og kvaliteten gennem digitalisering af sundhedsvæsenet' (PLO 2010).
- Tre muligheder: receptfornyelse, book en tid og online konsultation
- 2018: e-konsultationer udgør 17 procent af konsultationerne i almen praksis (svarende til 7 millioner konsultationer af knap 41 mio.)
- De fleste e-kons vedrører patienter i aldersgruppen 65-89 år > hvordan påvirker medier og digital teknologi seniorers hverdagsliv og deres relation til egen læge



E-konsultation er enkle, konkrete forespørgsler af ikke-hastende karakter

Fem delprojekter



Fælles overordnet forskningsspørgsmål: Hvordan påvirker e-kons seniorpatienten og lægen og deres fælles relation?

Fælles overordnede kernebegreber: teknologi, indhold og relationer

- A) Analyse af form og indhold i e-kons blandt seniorpatienter og læger (DL)
- B) Seniorpatienter (+65 år) og lægers oplevelse af e-kons (AG)
- C) Anvendelse og erfaringer med digitale platforme i almen praksis (LMS)
- D) Den mandlige seniorpatient og digital konsultation (MK)
- E) Relationelle muligheder og udfordringer med e-kons i almen praksis (EAH)

Vores empiriske data

- E-konsultationer
- Semi-strukturerede interviews
 - 'media go-along' (Møller, 2016)
 - 'talk around texts' (Lillis, 2009)
- Observation
- Videoptagelser (Ph.d.-projekt)
- Region Syddanmark, Region Nordjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden



Hvad kan e-kons anvendes til?



- Fra lægens perspektiv: "rigtigt" og "forkert" indhold > E-konsultation er enkle, konkrete forespørgsler af ikke-hastende karakter

En ny vej ind til lægen

"Og det er klart, at e-konsen er en vej ind til mig, hvis nu det er en, der har - synes vedkommende har et problem, og hvis vedkommende synes de har et problem, og de skriver en e-kons til mig, og jeg også synes, de har et problem."

Ikke til at chatte

"Og det skal det ikke være [chat], så lukker jeg det ned på en rimelig pæn måde".

Hvad kan e-kons anvendes til?



- Fra patientens perspektiv: jeg kan skrive om (næsten) alt til min læge

Patienten vil gerne blive hjemme

”Det er jo det der med, at jeg kan sidde inde. Jeg behøver ikke overhovedet at gå nogen vegne, jeg kan sidde og lave det her. Så for mig har det altså været en utrolig lettelse, og det tror jeg, det er for mange andre”

Patienten vil ikke forstyrre lægen

”Jeg tænker, at det for lægen, at det at man skriver - så kan lægen jo læse det, når der er tid. Det må også give en anden arbejdsbyrde.”

Hvordan opleves e-kons?



- Af lægen

Tendens at ville undgå fysisk konsultation

”Vores oplevelse er, at vores ældre medborgere, dem vi rigtig har meget kontakt med, at de også kan bruge e-konsultationsmuligheden som en kærkommen anledning til at undlade at gå ned til lægen, og de kan jo også forny recepter”

Hvordan opleves e-kons?



- Af lægen

Ekons giver lidt mere ro

Nej, det synes jeg faktisk ikke, jeg gør øhm... jeg synes tværtimod, jeg vil hellere lige bruge det ene minut på at sende den mail, end at folk skal sidde og ringe ud til sekretærerne, "ej, fordi så er det nemmere, og så er man lidt i tvivl, og så vil man også gerne lige snakke med lægen igen" og så bliver det sådan en cyklen frem og tilbage, og det har vi haft rigtig meget af tidligere - altså så ringer de ind igen til sekretærerne, og så skal vi ringe tilbage igen, og så kan vi ikke få fat i dem, og så ringer vi igen senere, og det er man altså på en eller anden måde lidt mere ude over her, fordi så får de svar direkte fra os af bum, ik' os'? Så jeg synes egentlig - jeg oplever i hvert fald, at det giver lidt mere ro, og jeg oplever ikke sådan, at jeg på den måde egentlig bliver presset af det. Og jeg kan gøre det, når jeg vil ik' os'? Altså så kan jeg jo bare rykke det til senere på dagen, hvis det endelig er det.

Hvordan opleves e-kons?



Af patienten: en øget fleksibilitet, frihed og flere handlemuligheder

Skriftligt og øjeblikkeligt

”Som sagt det der med skriftligheden - det er rigtig betydningsfuldt for mig, og at det er øjeblikkeligt. Altså jeg får svar lige med det samme. Jeg skal ikke skrives op til en konsultation ud i fremtiden. Det er nu.”

En supplerende mulighed

”Jamen, jeg synes den har lagt noget til, vil jeg sige. Der er nogle ting, der bliver nemmere. Men den skal ikke stå i stedet for. Altså, det forstår du godt, hvad jeg mener, ik' os'?”

Den asynkrone konsultation



Styrker

Kan skrives, læses og besvares uafhængigt af den anden part i konsultationen

Potentiale til at styrke relationen mellem læge og patient

Føles trygt

Spare tid

Dokumentation

Uvisiteret henvendelse

Fri for "the medical gaze"

Overblik

Svagheder

Manglende sprog om symptomer og egen sygdom/er lægen trænet til at skrive empatisk og nærværende

Føles utrygt

Spilde tid

Dokumentation

Uvisiteret henvendelse

Savner "The medical gaze"

Tak fordi I lyttede!

Yderligere info og videndeling:

Elisabeth Assing Hvidt: ehvidt@health.sdu.dk

Maja Klausen: makl@sdu.dk

Ditte Laursen: dila@kb.dk

Line Maria Simonsen: limas@sdu.dk

Anette Grønning: ahg@sdu.dk

