

NOTAT

Dato: 15. august 2022

Øget digital adgang til sundhedsvæsenet i Region Hovedstaden

Baggrund

I juni 2021 godkendte regionsrådet visionsoplægget "Alle skal med – Region Hovedstadens arbejde med det nære og sammenhængende sundhedsvæsen", som bl.a. sætter en strategisk retning for, hvordan regionen vil skabe øget digital adgang til sundhedsvæsenet. Det kan være virtuelle konsultationer eller når dele af behandlingen sker i hjemmet, fx via hjemmemonitoreringsløsninger. Hermed var der politisk opbakning til, at behandling i større grad planlægges med udgangspunkt i patientens behov, ønske og livssituation ved brug af ny teknologi og digitale løsninger.

Under Covid-pandemien fik mange patienter mulighed for at afprøve den virtuelle konsultation (via video eller telefon), fordi det i mange tilfælde var den eneste måde, at en ikke-akut kontakt med sundhedsvæsenet kunne opretholdes. Det har vist sig, at mange patienter er glade for muligheden. Det skaber fleksibilitet i deres hverdag, og unge og erhvervsaktive minimerer fraværet fra studie eller arbejde. Nogle oplever, at det er mere trygt og rart at have samtalen med sin behandler derhjemme, og i nogle tilfælde øges muligheden for at have pårørende med i "konsultationsrummet", uden at denne fx skal tage fri fra arbejde. Endelig minimerer brug af virtuelle konsultationer den geografiske ulighed i regionen.

Der er således mange fordele ved virtuelle konsultationer – og samtidig er det ikke et ønske hos alle patienter. Derfor bør det være patientens valg, om konsultationen skal foregå fysisk eller virtuelt. Den virtuelle konsultation er ikke et mål i sig selv – målet er at give patienten valget, sådan at kontakten er tilpasset den enkeltes behov og situation.

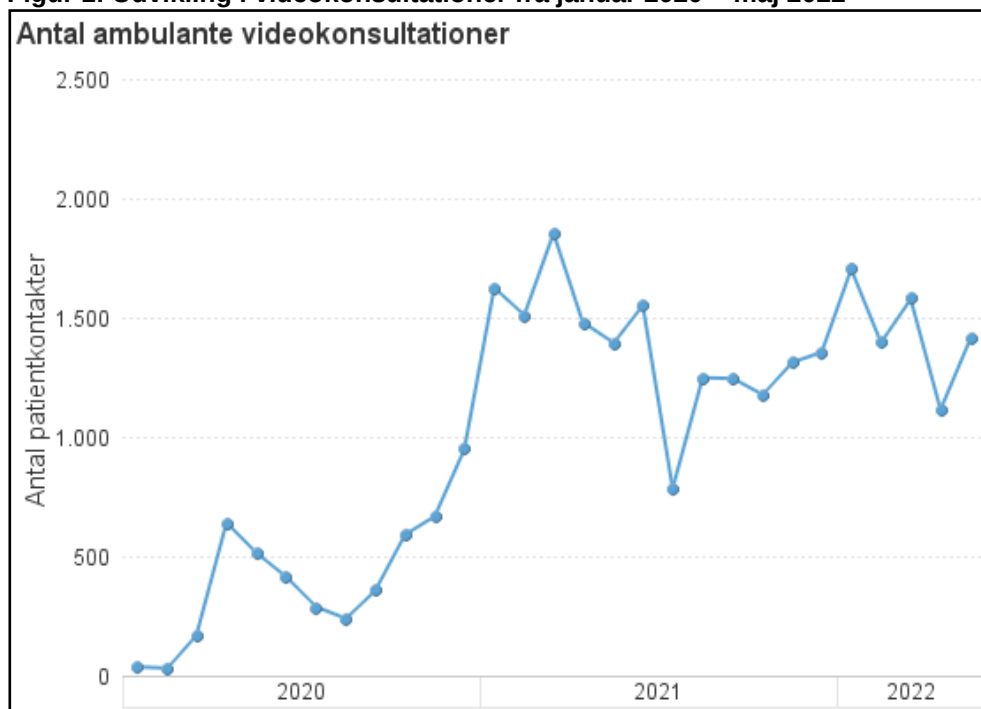
Digital adgang til sundhedsvæsenet er et middel til at bringe behandlingen tættere på patientens hverdag, når det giver fagligt mening og er patientens ønske. Når behandling i højere grad skal ske uden for hospitalsmatriklerne, kræver det en stor omstilling af arbejdsgange og rutiner på hospitalerne. Lige som både patienter, deres pårørende og personalet skal vænne sig til, at behandling ikke længere kun kan foregå på hospitalet. Dette oplæg beskriver et oplagt skridt i denne strategiske udvikling, hvor der her sættes fokus på at omlægge fysiske konsultationer til virtuelle enten ved brug af video eller telefon.

Status på hospitalernes arbejde med at tilbyde virtuelle konsultationer

Virtuelle konsultationer kan både ske via video (via MinSP) eller via telefon.

Arbejdet med udbredelsen og udviklingen af virtuelle konsultationer accelererede under COVID-epidemien, hvor videokonsultationsløsningen i SP blev gjort tilgængelig på alle regionens hospitaler som en integreret del af sundhedspersonalets digitale arbejdsgang. Det har resulteret i en generel stigning i brugen af videokonsultationer - særligt under de tre COVID-bølger (der findes ikke data for brugen af telefonkonsultationer, men også disse blev anvendt i øget udstrækning under pandemien). Der ligger dog fortsat et væsentligt potentiale i at fastholde og yderligere udbrede brugen af videokonsultationer. Bl.a. derfor har SP Fokusområdet "Inddragelse af patienten" implementering af videoløsning med fuld integration i SP via MinSP som et indsatsområde.

Figur 1: Udvikling i videokonsultationer fra januar 2020 – maj 2022



Note: Denne opgørelse viser alene data for videokonsultationer. Der er også virtuelle konsultationer, som foregår via telefon.

MinSP er patienternes digitale indgang til sundhedsvæsenet. Udover muligheden for videokonsultation, er der som noget nyt etableret et virtuelt venteværelse, der gør konsultationer effektive og trygge for patienterne. Hertil kommer, at der for en række diagnoseområder er muligheder for at ordinere en MinSP Assistent. Assistenten er et samlet behandlingsforløb, som understøtter patienterne i at foretage hjemmemålinger og svare på behandlingsrelaterede spørgeskemaer (PRO), uden at det kræver et besøg på hospitalet. MinSP Assistent giver desuden klinikerne et bedre overblik og mulighed for monitorering af patientens forløb. I MinSP har patienterne også mulighed for at se egne sundhedsoplysninger og prøvesvar, booke tider efter aftale med hospitalet samt få et samlet overblik over fx kommende operation.

Opbakning i Sundhedsreformen og de nationale strategier

I Sundhedsreformen – *Et sammenhængende, nært og stærkt sundhedsvæsen* – er der formuleret en vision om at øge tilbuddet om digitale konsultationer i sundhedsvæsenet:

”Visionen er et sundhedsvæsen, hvor patienterne har mulighed for digitale sundhedsydelser, hvor det giver fagligt mening. Aftalepartierne ønsker at fremme denne udvikling. Derfor er aftalepartierne enige om ambitionen om at etablere en ret til digital konsultation, hvor det giver faglig mening, når der er sket en afklaring af de tekniske, juridiske og økonomiske forudsætninger.”

Tilsvarende indeholder såvel Danmarks digitaliseringsstrategi – *Sammen om den digitale udvikling* (maj 2022) – og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025 (juni 2022) visioner om at tilbyde borgerne bedre, mere fleksibel og personlig behandling af høj kvalitet, uanset hvor de bor i landet, ved at udbrede telemedicinske løsninger som fx virtuelle konsultationer, hjemmemålinger og patientrapporterede oplysninger.

Region Hovedstaden vil rykke hurtigere – mulighed for virtuel konsultation

Når Region Hovedstaden allerede i juni 2021 godkendte en vision om, at flere patienter skal tilbydes behandling i hjemmet via digitale løsninger, bør regionen ikke afvente national afklaring eller retningslinjer. Det er en politisk ambition, at patienterne skal have en mulighed for digital adgang til sundhedsvæsenet, og hospitalerne skal medvirke til at føre denne ambition ud i livet. Regionsrådet ønsker derfor at give patienterne muligheden for frit at vælge, om de ønsker en virtuel konsultation eller en fysisk i de tilfælde, hvor det er fagligt forsvarligt.

Dette kræver en omfattende omstilling på hospitalerne, idet det får betydning for planlægning af patientforløb, nye kompetencer og viden om tekniske løsninger, nye måder at kommunikere med patienter, information og support til patienter osv. Det er afgørende for succes, at denne omstilling understøttes med de nødvendige brugervenlige tekniske løsninger, ledelsesbevågenhed og implementeringskraft.

Udvikling af tekniske løsninger, support til brugere og implementeringskraft

Som beskrevet ovenfor er den tekniske løsning i MinSP på plads, sådan at det i dag er muligt at afholde videokonsultationer via denne platform. Konsultationer via telefon kan også i dag anvendes uden videre krav. En væsentlig forudsætning for at kunne tilbyde patienter en mulighed for at vælge en virtuelle konsultation er, at den tekniske løsning er brugervenlig og intuitiv for både patient og kliniker og ikke opleves som en barriere for at skabe en god dialog. Er dette ikke tilfældet, vil motivationen for at anvende løsningen dale hos det kliniske personale samt skabe utryghed hos patienten. Derfor skal udvikling af brugervenligheden samt i support til anvendelse af løsningen prioriteres.

Dernæst er der behov for at understøtte forandrede arbejdsgange og nye måder at planlægge forløb med en fokuseret implementeringsstøtte.

Implementeringen bør understøttes med relevant kompetenceudvikling, patientinformation og -vejledninger, ligesom det er en forudsætning, at de kliniske afdelinger har mulighed for at indrette de rette faciliteter til at gennemføre videokonsultationer. Det gælder såvel rammer og udstyr som understøttelse i form af onsite support til bl.a. opsætning og support af udstyr.

Omstillingen mod at flytte mere behandling tættere på patienternes liv

Region Hovedstaden har i oplægget "Alle skal med" beskrevet en vision om, at mere behandling skal ske uden for hospitalsmatriklerne med henblik på at behandlingsforløbet tilrettelægges mere fleksibelt og med afsæt i den enkeltes behov og situation. Denne omstilling er omfattende og må forventes at ske hen over en årrække. Ovenfor er det beskrevet, hvad der skal til for at understøtte implementeringen af en indsats, der skal give patienterne mulighed for at vælge en virtuel konsultation frem for en fysisk. Det vil kræve en betydelig indsats fra hospitalerne. Næste skridt i arbejdet med at indfri nogle af regionens ambitioner om behandling i hjemmet, er at der skal lægge plan for, hvordan den nødvendige prioritering af ressourcer til implementering skal ske, ligesom der skal sikres udvikling og support til MinSP.