

Brukerperspektivet Brukererfaringene med nye teknologiske løsninger

av Eilin Reinaas

medlem av Regionalt Brukerutvalg

Fordeler

- Lettere tilgang til spesialisthelsetjenester
- Større fleksibilitet
- Økt kvalitet
- Mindre reiseaktivitet og lettere tilgang til poliklinisk behandling
- Mye tryggere å slippe å reise til behandler både for pasienter og pårørende
- Muligheter for å kunne bli hjemme
- Mindre reise for hjemmetjenestene

De generelle ulempene har vært:

- Forutsetter bredbånd, og det er dårlig utbygd mange steder i Norge sammenlignet med andre steder i verden
- Forutsetter at en har digitale verktøy. Det kan være en økonomisk barriere, særlig for de som er utenfor skole- og arbeidsliv
- Forutsetter at en kan lære seg å bruke stadig nye digitale verktøy
- Dårlig lyd og bilde kan gi dårlige konsultasjoner – man orker ikke å si så mye som man hadde tenkt
- Mangel på «personvern», fordi konsultasjonen finner sted hjemme med andre i husstanden til stede

Utfordringene varierer i tillegg etter hvilke diagnoser pasientene har:

- **Utviklingshemmede:**
- Ikke alle er digitale, mange kan ikke skrive og lese, eller forstå hva som står der/sies.
- Har kanskje ikke bankID, og er da utestengt fra Helsenorge. Blir vanskeligere å hjelpe for pårørende.

Kognitiv svikt og demens

- Noen blir nektet bankID av banken og dermed mulighet til e-innsyn og på www.helsenorge.no. Egentlig begrunnet i å unngå at de blir svindlet for låneopptak, men får «uante» konsekvenser for helseoppfølging.
- Får ikke påminnelse om avtaler, hvis de ikke behersker SMS
- Problemer med å lære ny teknologi, og kan bli forvirret av å se legen på skjerm
- Er ofte avhengige av personbistand lokalt

Rus og psykiatri

- Greier ikke å bygge opp en tillitsskapende relasjon til en behandler når det kun foregår digitalt. Bør være en kombinasjon av digitale og fysiske møter.
- Mange av de som ikke allerede var inne i et løp før pandemien, har falt ut av behandling og vil ikke inn før de kan ha personlige møter.
- Store utfordringer med å ha forutsigbar tilgang til digitale verktøy, når de lever i et kaos

Barn mellom 12 og 18 år

- Vanskelig for foreldre å få tilgang til informasjon om barna sine etter at de har fylt 12 år, men særlig etter fylte 16 år.
- Barna er for unge til å følge opp egen helse, og mange vet ikke at foreldrene ikke har fått informasjon
- Krevende å få informasjon om dette. Burde ha vært enklere å få lagt inn tilganger.

Så hvem passer de best for?

- Personer som er digitale,
- har stabil og god bredbåndsforbindelse
- med tilgang på digitale verktøy,
- som bor langt fra behandlingsstedet,
- er ved sine fulle fem

- **Når bør de velges?**

- Når en er i et behandlingsforløp og skal følges opp videre. Egner seg ikke til oppstart.
- Når det er lang eller fysisk/psykisk krevende reisevei og ikke krever fysisk undersøkelse

- **Må alle benytte dem?**

- For å sikre lik tilgang til tjenestene, må de tilpasses de som trenger dem. Det innebærer at en del pasienter ikke kan få digital behandling, eller kun i mindre utstrekning.

Blir det et klasseskille i spesialisthelsetjenesten/ kommunale helse- og omsorgstjenester?

- De som kan betjene systemet selv, får det de ber om, mens de som ikke kan bruke selvbetjeningsløsninger, får en mye høyere terskel for å komme inn.
- Det betyr i praksis at de som har god økonomi (tilgang på digitale verktøy) og som bor i sentrale strøk (god nettilgang), og er kun somatisk syk – får lettere tilgang. De som har dårlig økonomi (ikke digitale verktøy) som ikke har fast bolig (ikke nettilgang), og som er psykisk syk/kognitivt svekket/ rusmisbruker (kommunikasjonsutfordringer) – får dårligere tilgang.

Øker det behovet for verger/ ledsagere?

- Ja, for de som trenger bistand for å komme seg inn på digitale verktøy. Ikke alle greier å logge seg på Norsk helsenett eller Skype/Join.
- Pårørende kan ofte ikke stille opp på dagtid. De har heller ikke adgang til å bruke BankID på vegne av andre, så da kreves det formalisert fullmakt i Helsenorge.no. Da blir det kanskje mer formalisert gjennom vergesystemet, som ikke passer for alle når det gjelder helsespørsmål (særlig for profesjonelle verger) og koster penger.
- For noen kan det redusere behovet for ledsager, siden de ikke trenger å forlate hjemmet

Pasientreiser

- Har digitale tjenester, både for reiseregninger og for bestilling
- Har likevel fortsatt tilbud om å bruke papirversjoner
- Opplevs svært positivt av de digitale brukerne
- Det er ikke tilbud om praktisk bistand til utfylling av reiseregninger. Flere av de som ikke er digitale, gir uttrykk for at de savner å kunne ta med kvitteringene på trygdekontoret for hjelp.

Avslutning

- Se <https://nordregio.org/publications/in-depth-accessibility-study-regional-development-impacts-in-the-nordic-countries/>
- Lærings- og mestringssentrenes veileder for digitale kurs er på høring nå og har noen gode momenter for å sikre god digital deltagelse:
- <https://ekstranett.helse-midt.no/1001/reg-bruikerutvalg/Sakspapirer/Sak%2033-21%20H%C3%B8ringsutkast%20Gruppeoppl%C3%A6ring%20av%20pasienter%20og%20p%C3%A5r%C3%B8rende%20i%20Helse%20Midt-Norge%20digitalt.pdf#search=h%25C3%25B8ring%252A%2520I%25C3%25A6rings%252D%2520og%2520mestrings%252A%2520digital>