Digital kommunikasjon mellom pasienter og helsepersonell

Utfordringer & muligheter

Berit Seljelid

Mamma

Spesialrådgiver ved Oslo universitetssykehus: Berit.Seljelid@ous-hf.no

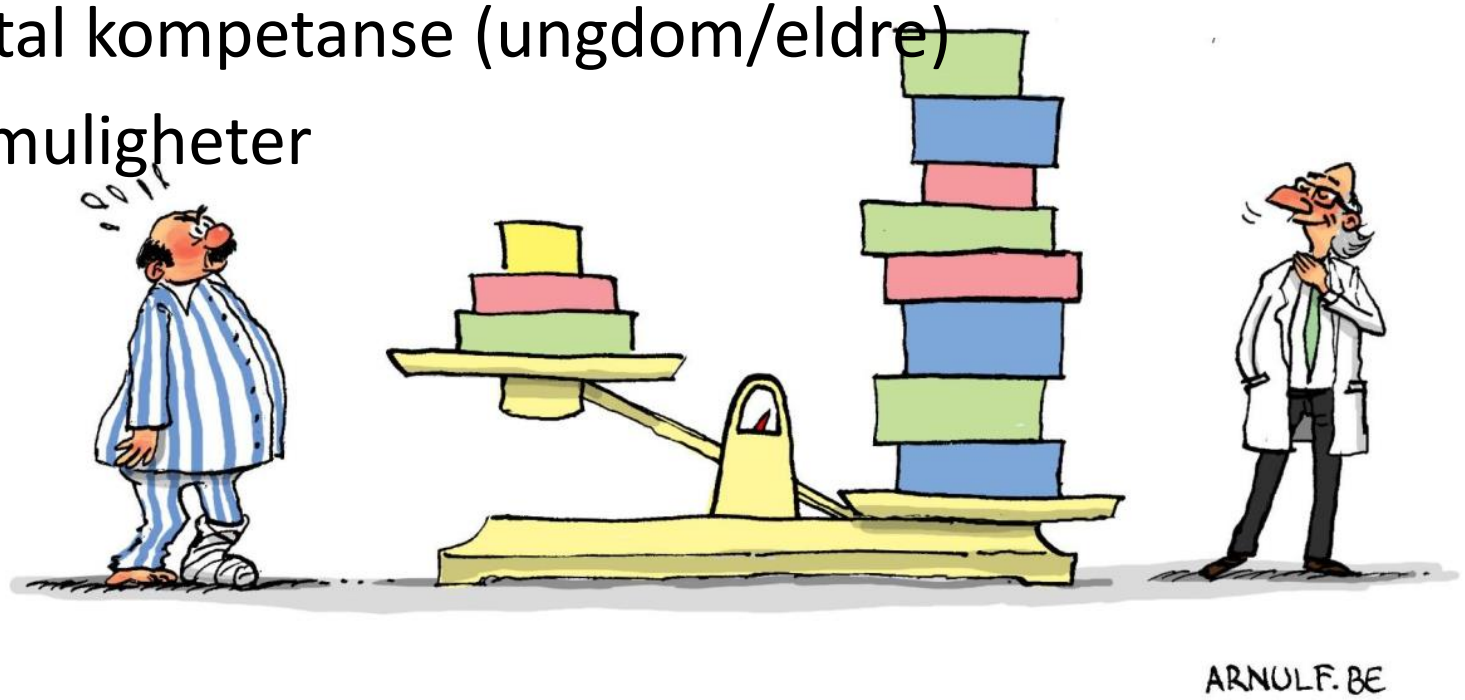
PhD- stipendiat eHelse UiO

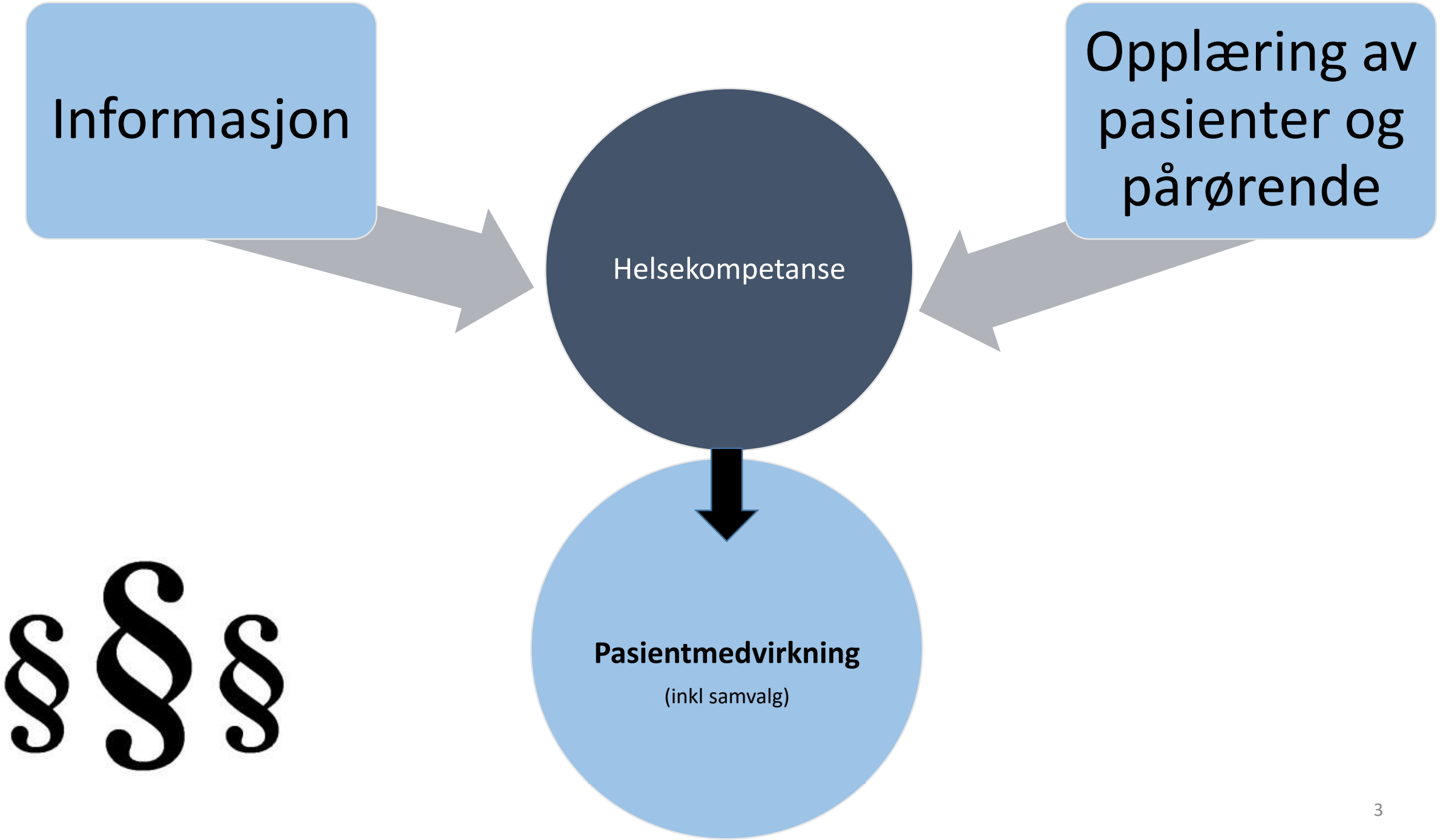
Oslo universitetssykehus

UNIVERSITETET I OSLO

I dag:

- Informasjon og medvirkning
- Blime - mentimeter
- Helsekompetanse & digital kompetanse (ungdom/eldre)
- Digitale utfordringer og muligheter
- Eksempler




Informasjon
Opplæring av pasienter og pårørende
Helsekompetanse
Pasientmedvirkning
(inkl samvalg)
§§§

Mentimeter

Blime!

Go to

www.menti.com

Enter the code

2261 5877

Or use QR code

Helsenorge for ungdom
Informasjon om rettigheter og helsetjenester for ungdom.

HELSE norge

- Innboks
- Timeavtaler
- Henvisninger
- Legemidler
- Prøvesvar
- Helsekontakter
- Pasientjournal
- Koronasertifikat

HELSE norge

- Vaksiner
- Pasientreiser
- Frikort og egenandeler
- Bestill Europeisk helsetrygdkort
- Bytte fastlege
- Sykdom og kritisk info
- Dokumenter
- Donorkort

HELSE norge

- Verktøy
- Kjernejournal
- Forskning og screening
- Varsle om alvorlig hendelse

- Velg behandlingssted
- Helseregistre
- Meld bivirkninger

Befolkningens helsekompetanse (Norge)

- 1 av 3 i den generelle befolkningen har lav helsekompetanse og dårlige digitale ferdigheter
  - Blant innvandrere (del II):
  - 4 av 10 fra Tyrkia, Vietnam
  - 1 av 3 fra Pakistan og Polen
- Over halvparten av befolkningen kan ikke nok om å finne frem i helsevesenet
- 4 av 10 synes det er vanskelig å vurdere fordeler og ulemper ved ulike behandlinger
- 1 av 4 vet ikke hvordan de skal forebygge sykdom

Helsedirektoratet (2021). Befolkningens helsekompetanse [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (sist faglig oppdatert 11. juni 2021, lest 16. juni 2021). Tilgjengelig fra https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/befolkningens-helsekompetanse

Ungdom og BankID

- Kan få **BankID** fra 13 år, i mange banker fra 15 år.
- Ungdom er veldig digitale, sies det...
- Det er også min 16 åring, men BankID var ***Mission Impossible***

Gameren & BankID

- Søknad om BankID må signeres av begge foreldre.
- Så kunne gameren fikse resten selv?
- Søknad var i borte (!?): NY søknad og signering.
- Må ha fysisk oppmøte i banken for å legitimere seg.
- ID (pass) har også blitt tullete krevende å skaffe. Annen historie..
- Gameren gikk gjennom en lang avtale og signerte den (papir).
- For å sette opp BankID på gamerens mobil: **sette en pinkode til appen.**
- I tillegg: nødvendig med en **personlig kode** for å signere betalinger.
- **Personlig kode:** måtte inn i **nettbanken på PC** (ikke mobilbank).
- RING, RING: **midlertidig passord for å kunne logge på nettbanken** så kunne gameren sette en personlig kode.
- Så etter X antall søknader, signeringer, legitimering, mailer, chatboter og samtaler med kundeservice så naila gameren BankID.
- **Hvorfor fortelle dette?**

Eldre

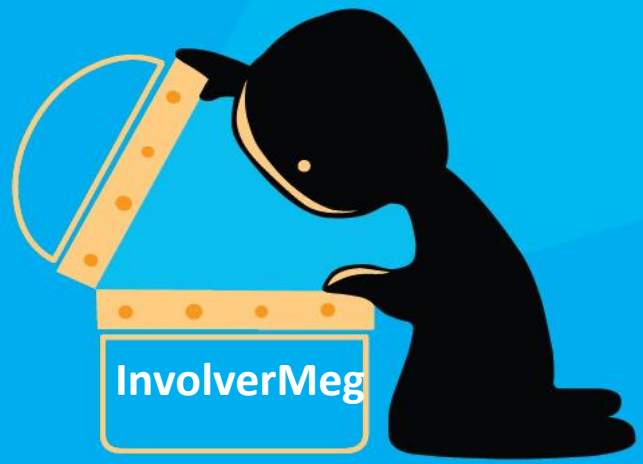
Adressa 27.01.2021

Endelig tør noen å si fra om den digitale terroren

I nabolandet:

- Ikke fullt halvparten av de eldste i Sverige har benyttet en offentlig e-tjeneste.
- 6 av 10 av de eldste kan ikke logge inn på 1177 Vårguiden (tilsv. Helsenorge) på egen hånd
- Kun en tredjedel av de eldste anser at e-tjenester gjør ting lettere.
- 1 av 5 avstår fra å benytte e-tjenester fordi de føler seg usikre.

Å øke eldres digitale kompetanse gjør at de kan være selvhjulpne i egne hjem lengre.



Prosjektleder: Elin Børøsund
Finanisering: Norsk sykepleierforbund

InvolverMeg

Kommunikasjonsverktøy for pasienter med kronisk sykdom

Pilotstudien

Oslo universitetssykehus

Involvermeg.no

UNIVERSITETET I OSLO

InvolverMeg

Et kommunikasjonsverktøy

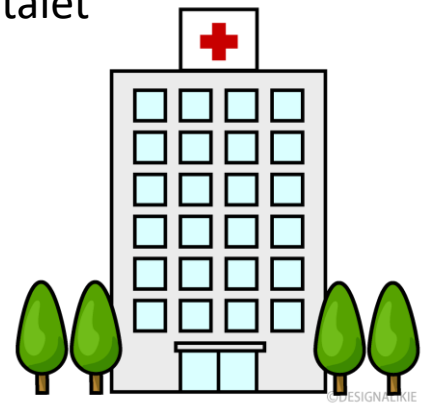
Pasienter med ikke-hormonproduserende hypofyseadenom

Sikker kartlegging

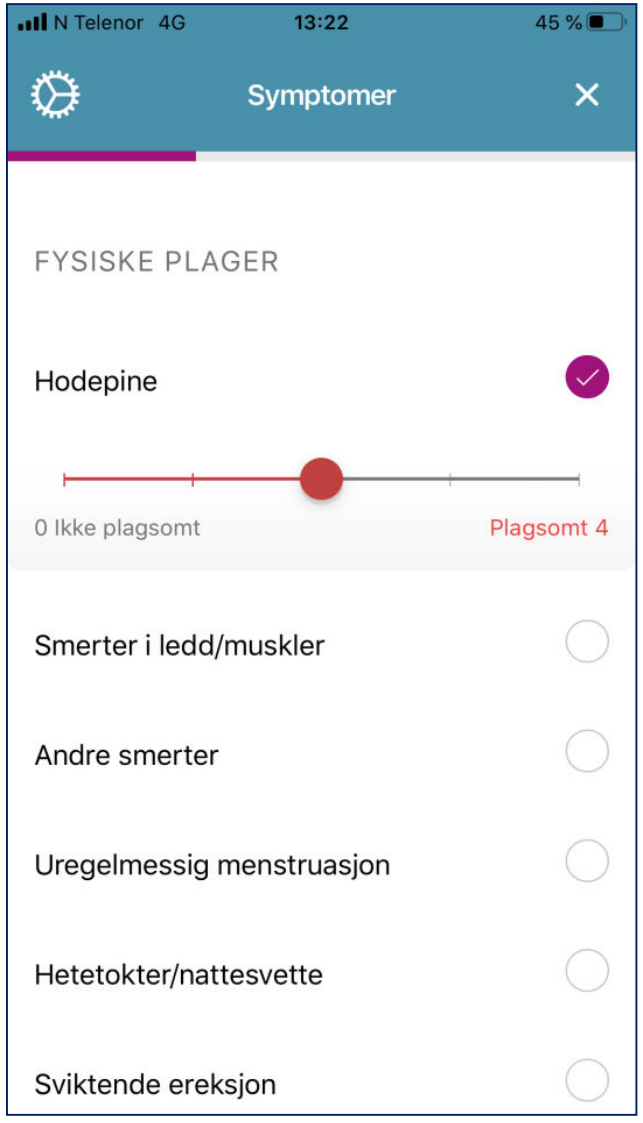
MinJournal

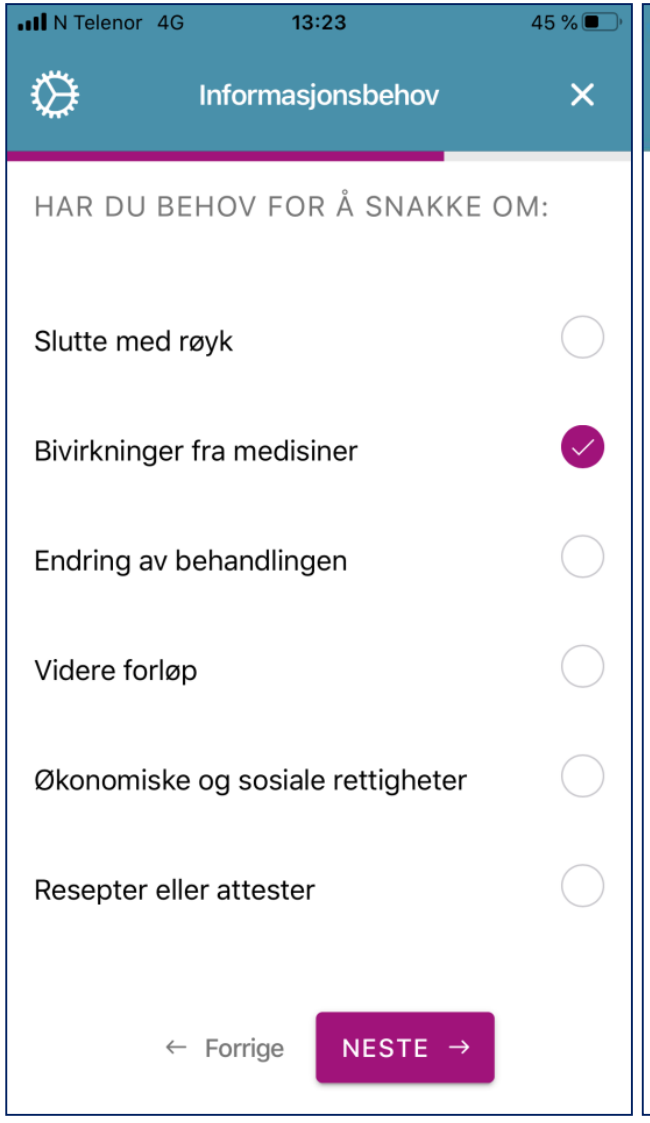
Sikker epost

Helsepersonell ved Seksjon for spesiell endokrinologi, Rikshospitalet



Symptomer og informasjonsbehov – Mulighet til å prioritere hva som er viktig





Pilotstudien

Hensikt

Teste brukervennlighet, gjennomførbarhet, studierutiner og spørreskjema

Metoder og deltagere

- Notater: Rekruttering og oppfølging av deltagere
- Bakgrunnsopplysninger: deltagere og *ikke*-deltagere
- Spørreskjema: baseline og 3mnd
- Loggdata: kartlegginger og eposter
- Fokusgruppe: helsepersonell

Oslo universitetssykehus

UNIVERSITETET I OSLO

Pasientdeltagere

Ikke-hormonproduserende hypofyseadenom

- N=23
- Median 54 år (aldersspenn 26-78)
- Overvekt av mannlige deltager (61%)
- 30% hadde behov for ekstra teknisk støtte
- Digitale spørreskjema fungerte godt
- Epost og kartlegginger fungerte godt
- 43% brukte intervensjonen

Jeg synes det var kjempefint og være med på prosjektet. Det var så godt å kunne spørre om alt jeg lurte på…

-utsagn fra deltager

Oslo universitetssykehus

UNIVERSITETET I OSLO

Bruk av verktøyet

Kartlegging

- Symptomer: fysisk plager
- Informasjonsbehov: videre forløp
- Sensitive tema

Epost

«Hva skal jeg føle/se etter når jeg jobber med tyngre ting over tid, eller for å se hvor hardt jeg kan trene. Tidligere fikk jeg beskjed om å doble dosen med cortison når det trengtes, men når er det? Hvilke risikoer følger med de inngrepene som er gjort?»

-epost fra deltager

Ikke-deltagere

- N=16
- Median 73 år (aldersspenn 55-80)
- 75% menn

Grunner til å ikke delta:

- Hadde ikke smarttelefon (44%)
- Følte seg overveldet (13%)
- Antok at det ville bli for vanskelig å bruke intervensjonen (13%)

Jeg har ikke en smarttelefon, men jeg har en sånn der iPhone 4…

-utsagn fra en *ikke*-deltager

Helsepersonell

- Sykepleiere (N=4)
- Fokusgruppe
- Erfaringer med bruk av intervensjon

...rangering av helseutfordringene man har, der gikk det opp noen lys for meg... når du har mange pasienter så danner du deg et bilde av hva de vil ta opp, men da fikk jeg oppdage at det visste jeg i alle fall ikke!

-sitat helsepersonell

Konklusjon

- Brukervennlig og gjennomførbar intervensjon
- Løfter frem pasientenes preferanser
- Å utforsk perspektivet til *ikke*-deltagere og ikke-brukere er nødvendig for å utvikle gode og likeverdige digitale helsetjenester.

Veiledere

Elin Børøsund, Seksjonsleder forskning og utdanning Avdeling for Digital Helseforskning

Lise Solberg Nes, Avdelingsleder Avdeling for Digital Helseforskning

Cecilie Varsi, Visedekan Universitetet i Sør- Øst Norge

Samarbeidspartere

Aud Stenehjem, Avdelingsleder Nyremedisinsk avdeling

Jens Bollerslev, tidligere seksjonsleder Seksjon for spesiell endokrinologi

Kaia Spilhaug Torkildsen, Rådgiver Avdeling for teknologi og eHelse

Haakon Vestli, Systemutvikler Acando

Finansiering

Norsk Sykepleierforbund (#847382)

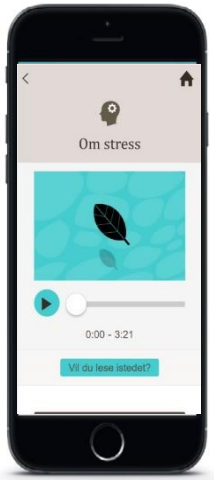
Bilder

Egne skjermbilder. Ikoner fra Flaticon.com

Videre

Det jobbes med å få verktøy integrert i helsenorge.no og DIPS Arena, med samarbeidspartnere i Medisinsk klinikk og Kreftklinikken.

Tusen takk til alle som har gjort dette mulig!



StressProffen™ –

Appbasert program for mesting av stress

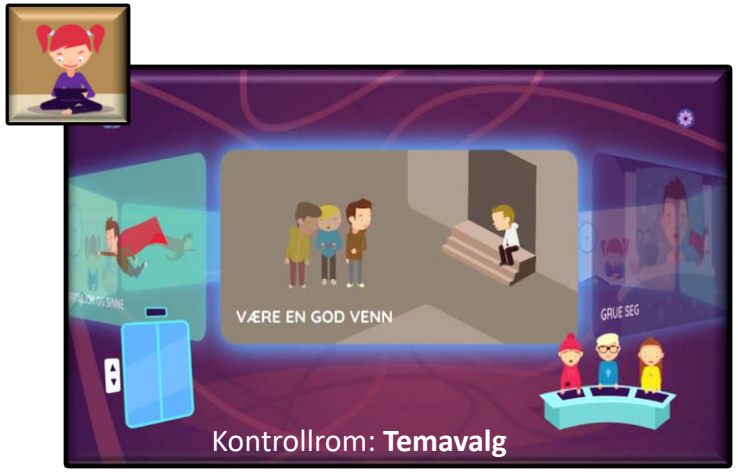
- Utviklet ved OUS
  Avdeling for Digital Helseforskning, Medisinsk klinikk. Prosjektleder: Lise Solberg Nes
- Brukermedvirkning (pasienter og helsepersonell) i utvikling og pilottesting
- StressProffen har bidratt til **reduksjon** av **stress, depresjon, angst og økning i livskalitet** blant kreftpasienter (RCT*)
- Programmet kan benyttes av andre grupper pasienter, pårørende og helsepersonell
- Vinnerne av OUS' innovasjonskonferanse 2021
- Omtalt på Ekspertsykehuset juni 2022

*Borosund et al., *Digital stress management in cancer: Testing StressProffen in a 12-month randomized controlled trial.* Cancer, 2022. **128**(7): p. 1503-1512

ZuperSmart™ –

Et digitalt stress- og livsmestringsprogram for barn

- Utviklet ved OUS
  Avdeling for Digital Helseforskning, Medisinsk klinikk. Prosjektleder: Lise Solberg Nes
- Brukermedvirkning (barn, foreldre, fagpersoner) i utvikling og pilottesting
- Fem virtuelle temarom:
  - Følelser, Tankekraft, Slappe av, Energi, Sove godt
- Testes nå ut i en pilotstudie med 30 barn og deres foreldre
- En av vinnerne i OUS' innovasjonskonferanse 2021



Samarbeidsprosjekt med Regionalt ressurssenter om vold, traumatisk stress, og selvmordsforebygging, region øst (RVTS Øst)

SyktFrisk

En podcast laget av Oslo universitetssykehus til pasienter og pårørende

- Kunnskapsbasert helseinformasjon formidlet av fagpersoner og pasienter
- Bidrar til økt helsekompetanse hos pasienter og pårørende
- Mestringsfokus
- Lett tilgjengelig- bidrar til likeverdighet i tilbudet- enkelte episoder ligger på helsenorge.no

Vi trenger hverandre- Løft Blikket!

Ekspertsykehuset

En blogg fra Oslo universitetssykehus

EKSPERTSYKEHUSET

Sammen velger vi det beste for meg!

Ungdom ønsker å medvirke i beslutninger om egen helse. Det er en viktig forutsetning for å kunne medvirke i beslutningsprosesser at informasjon og opplæring som tilbys tar utgangspunkt i ungdoms individuelle behov, og at det kommuniseres på en måte som er forståelig for ungdom.

Illustrasjon: Shutterstock.

Publisert 10.02.2022 / Sist oppdatert 02.05.2022

Sandra Scott Nicolaysen og Anna Seljelid Kongsmo.

Berit Seljelid og Hilde Sofie Hamre.

Tusen takk for meg!