

STUDIER AV PASIENTTILFREDSHET

Notatet gir en oversikt over noen resultater fra evalueringer av pasienttilfredshet ved bruk av telemedisin. Evalueringene er for en stor del gjort i pilotprosjekt. Det er imidlertid gjort en internasjonal review av studier av pasienttilfredshet i telemedisin. Funnene er basert på en gjennomgang av 32 studier av pasienttilfredshet som viste at pasienter jevnt over er fornøyd med telekonsultasjoner.

Pasientene anga spesifikke fordeler, spesielt økt adgang til spesialistene, mindre reising og redusert ventetid.

Studiene er fra perioden 1966 til 1998. Det argumenteres i reviewartikkelen for økt fokus på forskning omkring grunnlaget for pasienttilfredshet. De fleste studier rapporterer om tilfreds pasienter, derfor er det generelt sett lagt for liten vekt på å utvikle forskningen på dette området. *Whitten P, Mair F. 2000: Systematic review of studies of patient satisfaction with telemedicine. BMJ; 320:1517-20.*

I det videre følger en del eksempler fra resultater knyttet til konkrete norske prosjekt:

Helserelaterte diskusjonsforum på nettet

Kummervold PE, mfl; Social support in a wired world: use of mental health discussion forums in Norway. Nordic Journal of Psychiatry 2002; 56: 59-65.

I en studie undersøkte forskere bruken av fire norske mentalhelse relaterte diskusjonsforum ved hjelp av web-baserte spørreskjema: hvem de var, hvorfor de deltok og hvilke virkninger bruken kunne ha. Respondentene besto for en stor del av kvinner (78 %) og mente at forumet var nyttig for å få tilgang på informasjon og sosial kontakt og støtte.

Et flertall sa at det var lettere å diskutere personlige problemer på nettet enn ansikt-til-ansikt. Respondentene mente at diskusjonsgrupper på nettet er et supplement heller enn en erstatning for de tradisjonelle helsetjenesten, og ønsket at fagfolk skulle delta mer aktivt i slike fora.

Deede Gammon, Jan H. Rosenvinge: Er Internett til hjelp for personer med alvorlige psykiske lidelser? Tidsskr Nor Lægeforen 2000; 120: 1890-2 utg

Et pilotprosjekt ble gjennomført for å undersøke hvordan mennesker med alvorlige psykiske lidelser tar i bruk og opplever Internett. Åtte personer fikk PC med Internett-tilgang hjemme i ett år. Erfaringene som beskrives bygger på egenrapportering samt observasjoner fra fagpersoner. Tre av brukerne fikk lite eller ingenting ut av sitt Internett-bruk.

For de fem som brukte Internett mer eller mindre daglig synes bruken å bidra positivt til mestringsevne og livskvalitet, blant annet fordi Internett muliggjør sosial kontakt på egne premisser slik at man i mindre grad aktiverer sosial angst. Fire av de aktive brukerne ønsket e-postkontakt med behandler som supplement til ansikt-til-ansiktbehandling.



E-post for pasient-lege-kommunikasjon

Kummervold PE m.fl. 2004: Erfaringer med lege-pasient-kontakt over Internett. Tidsskrift for den Norske Lægeforening 2004;124(20):2633-6.

Datamaterialet er basert på et spørreskjema som ble sendt til 200 pasienter som deltok i et forsøk med bruk av e-post i kommunikasjon med fastlege. Pasientene så flere fordeler enn ulemper ved å åpne for kommunikasjon med pasienter over Internet.

Pasientene mente at de elektroniske henvendelsene i hovedsak erstattet besøk (32 %) og telefonhenvendelser (35 %) til fastlegen.

Øyebunnscreening av diabetespasienter

Rotvold GH m.fl. 2003: Telemedicine screening of diabetic retinopathy – staff and patient satisfaction, Journal of Telemedicine and Telecare, 23;9:109-113.

I pilotprosjekt ble telemedisin brukt å gjennomføre øyebunnscreening av pasienter i Alta. 36 pasienter (76 % av totalen) besvarte et spørreskjema etter undersøkelsen var gjennomført. Pasientene uttrykte stor tilfredshet med å bruke telemedisin, og hadde tillit til teknologien.

Pasientene verdsatte lokal tilgang til tjenestene fordi de slapp å reise, fordi de fikk rask tilgang til spesialisttjenestene og fordi de ble tilbudt spesialistkompetanse i en kjent lokal setting.

Pasienterfaringer fra telemedisinske spesialistkonsultasjon

Holtan, A. 1996: "Fjern eller nær? Pasienters møte med telemedisinsk spesialistkonsultasjon", hovedoppgave i sosiologi, Universitet i Tromsø 1996.

Studien bygger på intervjuer med 17 pasienter om deres møte med telemedisinsk spesialistkonsultasjon. Et lite mindretall var positive til å reise til Tromsø for en ordinær konsultasjon framfor å gjennomføre en telemedisinsk konsultasjon i Alta.

Andre pasienter legger stor vekt på det å slippe belastningen med å reise til Tromsø, og det er de som har dårligst helse som vektlegger det mest. Pasienter framhever de praktiske fordelene med nærhet til helsetjenesten, som å slippe å organisere barnevakt, fravær fra skole eller arbeid. Noen av pasientene peker på ressursbesparelsene for samfunnet ved at en slipper reisekostnader og det å ta fri fra arbeidet.

Teleradiolog i allmennpraksis

Johansen, I. 2000: Erfaringer med teleradiologi i allmennpraksis i Oppland. Tidsskr Nor Lægeforening 2000;120:1896-8.

Studien beskriver erfaringene med ett års drift av desentralisert teleradiologitjeneste for Midt- og Nord-Gudbrandsdalen. Måling av pasienttilfredshet ble gjennomført ved bruk av en anonym spørreundersøkelse som fant sted umiddelbart etter at møte med radiografen hvor 74 % pasientene svarte.

Undersøkelsen viser at pasienter er meget fornøyd med tjenesten. 90 % av de spurte pasientene foretrekker det lokale tilbudet. I artikkelen legger man vekt på betydningen av at tilbudet er nært der folk bor, og at man opererer med kort ventetid.

Desentral kirurgisk/endoskopisk poliklinikk

NettOpp. Delprosjekt- Desentral kirurgisk poliklinikk i Oppdal. Sluttrapport HØYKOM.

Bredbåndsnettets har muliggjort å utføre endoskopiske undersøkelser desentralt på Oppdal med supervisjon fra Nasjonal senter for avansert laparoskopisk kirurgi (NSALK). Uttalelsene fra pasientene har vært positive, ingen direkte negative brukeropplevelser ble rapportert.

Pasientene ha opplevd som positivt med kortere vente- og reisetid. De kan oppleve en manglende nærhet til spesialist siden spesialisten kun er virtuelt til stedet, og det er derfor viktig å informere godt på forhånd.

Teledialyse

Larsen, F. 2002: Pasient og brukererfaringer, vedlegg til Arild, E og M. Rumpsfeld: Evaluering av Nett i Nord – bredbandsnettverk i Nord-Norge med særlig fokus på Tromsø, Hammerfest og Alta. Pasient og brukererfaringer, sluttrapport, HØYKOM.

I prosjektet ble det bl.a. brukt videokonferanse slik at spesialistlegene ved UNN kunne gå fjernvisitt i Hammerfest og Alta. Dette ville gi pasientene der de samme mulighetene som pasientene ved UNN hadde. Fire av pasientene ble intervjuet om sine erfaringer.

Pasientene svarte at erfaringene med bruk av telemedisin har vært positive, og at de er positiv til å bruke telemedisin igjen. De mener alle at det har vært tatt opp saker under sendingene som har vært viktige for dem i hverdagen og at kontakt og dialog med helsepersonell via skjerm har ført til at saker har blitt løst. Helsepersonellet rapporterer om betydningen teledialysen har for meget syke pasienter. Det å slippe å reise blir en betydelig gevinst.

Teledermatologi – stillbilder

*Evaluering av telemedisinske tjenester. Teledermatologi - pasienterfaringer
Arild E, Ekeland AG. Evaluering av telemedisinske tjenester. Teledermatologi -
pasienterfaringer. NST-rapport, 1999.*

Studien er basert på spørreskjema om hvordan pasienter ville reagere på att det ble tatt bilder som ble sendt til spesialist for konsultering. I alt 56 pasienter svarte. Det var overveiende positiv respons fra pasientene på denne formen for konsultasjon. 52 pasienter (93%) følte at seg trygg på at lege og spesialist fikk nok informasjon til å stille diagnose.

Over halvparten velger konsultasjon i sitt hjemmemiljø til fordel for å reise. 7 av pasientene sa eksplisitt at det var en stor fordel å slippe å reise til Tromsø

Øre-nese-hals: bruk av stillbilder

*Arild E, Ekeland AG. Stillbilder av sykdomstilstander som diagnostisk grunnlag i ØNH.
Pasienterfaringer. NST-rapport, 2000.*

Studien er basert på spørreskjema hvor 29 pasienter svarte på spørsmål om erfaringen med bruk av stillbilder som diagnostisk grunnlag i ønh. 15 av pasientene hadde videokonferanse som førstevalg, 6 hadde ansikt-møte med spesialist, mens 5 hadde stillbilde som førstevalg. En fant imidlertid ikke stor motstand mot bruk av stillbilde.

16 pasienter var delvis trygge på at spesialisten fikk nok informasjon, 10 pasienter var helt trygge, mens 3 personer var mindre trygge på at det var nok informasjon.