

## Tre perspektiv på digitala vårdbesök

### - **Befolkningens, patienternas och vårdpersonalens uppfattningar**

Vårdanalys rapport 2020:1

Introduktion av digitala kontaktvägar i primärvården har gått snabbt. Antalet genomförda så kallade digitala vårdbesök har ökat markant på kort tid och allt fler vårdgivare, både privata och offentliga, erbjuder möjligheten att söka vård digitalt. Bilden är att den anskaffade kunskapen bygger på besöksformens roll och styrning ur medicinska och organisatoriska perspektiv snarare än befolkningens erfarenheter och upplevelser av den erbjudna digitala vården.

I denna rapport vill Vårdanalys bidra med patienternas uppfattning och erfarenhet av digitala vårdbesök som sker via videosamtal, och i vidare bemärkelse också befolkningens syn på besöksformen. Rapporten bygger på två enkätundersökningar. Inkluderat är patienter, primärvårdsläkare och sjuksköterskor. En litteraturgenomgång är också beaktat i rapporten.

Befolkningenkäten visar att samtliga kvalitetsaspekter som ingår i den här studien påverkar respondenternas upplevda värdering av ett digitalt videobesök. De inkluderade kvalitetsaspekterna är väntetider, personlig kontinuitet, vilken vårdpersonal som deltar i besöket och om den samlade journalen är tillgänglig för vårdpersonalen. Analysen tyder också på att befolkning och patienter föredrar ett fysiskt vårdbesök när de föreställer sig att de ska söka vård för övre luftvägsinfektion, astma eller lindrig depression. Vi ser även att preferenserna för fysiska vårdbesök och videobesök varierar mellan befolkningsgrupper och att de skiljer sig beroende på vilket av sjukdomstillstånden de svarande föreställer sig att de ska söka vård för.

Enkäten till läkare i primärvården visar på möjligheter med digitala vårdbesök men också risker. Till exempel tror en stor del av läkarna som har svarat på enkäten att det finns en risk att hälso- och sjukvården överutnyttjas när digitala vårdbesök erbjuds. Ett annat exempel är att läkarnas bedömning av om det är effektivt att ställa diagnos genom digitala vårdbesök varierar beroende på sjukdomstillstånd. För både läkare och patienter är tidigare erfarenhet av att arbeta med eller använda digitala vårdbesök förknippat med en mer positiv uppfattning om besöksformen.

Besöksstatistik visar att användningen av digitala vårdbesök i Sverige är ojämnt fördelad. Yngre är överrepresenterade i besöksstatistiken, medan äldre konsumerar lite digital vård jämfört med gruppens storlek. Användningen av digitala vårdbesök varierar också mellan regionerna. De större regionerna har högre procentuell användning. Kvinnor använde flest digitala vårdbesök under perioden 2016–2018, bortsett från de allra yngsta barnen där pojkar svarar för en större andel besök. Liknande mönster går att urskilja i den fysiska vården.

Korta väntetider är den aspekt av digitala videobesök som värderas högst. Vårdpersonalen ser både faror och möjligheter i användandet av digitala möten. Mestadels kopplat till överutnyttjande och risken för bedömningsmissar av mer komplexa sjukdomstillstånd. Samtidigt lyfter vårdpersonalen möjligheten att allokera tid på ett mer resurssmart sätt som en god fördel. Den vårdpersonal och de patienter som nyttjat videomöten är generellt mer positivt inställda än de som inte gjort det.

- Delning av information måste säkerställas.
- Digitala vårdbesök ska utformas efter individens förutsättningar, både medicinskt och utefter digital förmåga.
- En nationell, samlad statistik över användning bör utvecklas.
- Det krävs en stärkt kunskap om när och hur digitala vårdbesök bör ske.