

Alle fastleger i region Vest

Deres ref:	Vår ref:	Saksbehandler:	Dato:
	2013/378 - 11144/2015	Finn Olav Mjærum 51963830	14.07.2015

Et helhetlig tilbud til pasientene på Vestlandet – del av «Alle møter» prosjektet

Helse Vest har sammen med Helsedirektoratet utviklet nettportalen www.Vestlandspasienten.no. Pasientene kan se status på henvisninger, se timene de har fått tildelt på sykehusene, innkallingsbrevene, og sende digitale meldinger til sykehuset som vi garanterer skal svare innen to arbeidsdager. Vestlandspasienten.no er lagt på helsenorge.no, som blant annet gir pasientene «Mine resepter», og Kjernejournal. Se gjerne www.Vestlandspasienten.no for mer informasjon. Vi har ved utgangen av juni måned 2015 hatt om lag 151 000 unike sidevisninger, der pasientene har sjekket ut sine timeavtaler på sykehusene. Vi har en omfattende statistikk over bruken av Vestlandspasienten.no. Det er imponerende at også mange godt voksne brukere sender oss meldinger via Vestlandspasienten, faktisk er pasienter over 90 år brukere av denne tjenesten.

Vårt mål har hele tiden vært å skape et helhetlig digitalt tilbud til pasientene, der de logger seg inn ett sted for å få oversikt over sine timeavtaler og behandlingsforløp. Et tilbud som inkluderer både primærhelsetjenesten ved fastlegene, og spesialisthelsetjenesten.

I løpet av høsten tilbys fire nye dialogtjenester til fastleger på Vestlandet/i Helse Vest i de elektroniske pasientjournalene (EPJ). Tjenestene gjør det mulig for pasienter å ha trygg kontakt med sin fastlege via helsenorge.no. Dette kan sies å være en videreutvikling av tjenester mange fastlegekontor allerede tilbyr sine pasienter i dag utenfor www.helsenorge.no

Det blir en unik fordel for pasientene der de får samlet all sin helseinformasjon ett sted.

Pasientene kan på den offentlige helseportalen helsenorge.no:

- Bestille time direkte fra fastlegens timebok
- Fornye resept
- Starte e-konsultasjon, en tjeneste der pasienten kan stille et medisinsk spørsmål til fastlegen som kan utløse takst 2ae
- Kontakte legekantoret, en tjeneste der pasienten kan stille praktiske spørsmål til resepsjonen

Selv om det er slik at den enkelte fastlege selv kan bestemme hvilke tjenester en ønsker å tilby pasientene, oppfordrer vi alle fastleger på Vestlandet/i vår region til å tilby flest mulig av tjenestene til sine pasienter. Med de krav og forventninger pasientene har til raske og smidige forløp, der aktørene er godt koordinert og *pasientene kontinuerlig har oppdatert informasjon* og blir informert, ser vi en godt utbygd, og innholdsrik portal som en kritisk suksessfaktor.

Tjenestene er fleksible og kan tilpasses den enkelte fastleges behov. Journalsystemene som vil støtte tjenestene er CGM Journal (WinMed3), Plenario og System X.

Utprøvingen er i gang

Regin Hjertholm, fastlege ved Eidsvåg Legekantoret i Bergen, er en av de første fastlegene som tar i bruk de nye tjenestene.

«Vi har valgt å prøve ut alle de nye dialogtjenestene og pasient for tiden bare denne kanalen mot pasientene. Det er bra at tjenestene er tett integrert med den elektroniske pasientjournalen (EPJ) vi har på legekantoret. Legen skriver til pasient fra journalen og både pasientens og legens korrespondanser lagres der, sier fastlege Regin Hjertholm.»

Erfaringer fra legekantoret i Eidsvåg bidrar til kvalitetssikring av tjenestene før de gradvis blir tilbudt andre legekantorer på Vestlandet/i Helse Vest. Tjenestene vil tilbys legekantorer i resten av landet i løpet av 2016.

Sikre og enkle tjenester

Helsedirektoratet har utviklet tjenestene etter strenge offentlige krav til sikkerhet og personvern. Dette gjør at meldingene med helseopplysninger kan sendes trygt mellom fastlege og pasient via nettet.

Strenge krav til sikkerhet kan ofte gå på bekostning av brukervennlighet. Et godt design har derfor vært et førende prinsipp for utformingen av tjenestene både for pasient og fastleger. Når pasient ber om en ny time via helsenorge.no kommer timen rett inn i timeboken i pasientjournalssystemet. Legene velger selv hvilke timer de ønsker å gjøre tilgjengelig for slik direkte timeavtaler/bestilling. Vi tror dette kan bidra til at en stor del av pasientene vil benytte tjenesten og blant annet avlaste kontortjenestene slik at de faktisk kan benytte mer tid til de pasientene som trenger det aller mest.

Fastlegen Regin Hjertholm kommenterer også at tjenestene oppleves som enkle: «- Reseptfornyelse er rask, og pasienten får beskjed samtidig som legen har sendt e-reseptene. Tjenestene gir oss mulighet til elektronisk forsendelse av kopi av epikriser, svar på undersøkelser/prøver, innkallelse til time m.m. Dette er enklere og billigere enn papir.»

Takst for e-konsultasjon

Fastleger kan kreve takst 2ae når de besvarer en e-konsultasjon, og denne kan brukes i kombinasjon med 2dd hvis legen er spesialist i allmennmedisin.

Pris

Helsedirektoratet leverer den bakenforliggende tekniske plattformen kostnadsfritt. Journalleverandørene har gjort tilpasninger i sine system, og tilbyr support, slik at fastlegene får en god brukeropplevelse. Dette dekker de inn med ulike forretningsmodeller. Fastlegene må selv ta kontakt med sin journalleverandør for å høre om det blir noen ekstrakostnad for denne modulen.

Merverdi for pasienten

70 % av pasientene ønsker elektronisk kontakt med sin lege (Kilde: Telefonundersøkelse blant 1000 innbyggere, Helsedirektoratet v/Respons Analyse, 2013). De nye dialogtjenestene vil bidra til et mer variert tilbud til pasienten og imøtekomme deres behov. Pasienten vil også oppleve en ytterligere gevinst ved at de kan ta kontakt med fastlegen på den offentlige helseportalen helsenorge.no, som også tilbyr en rekke andre helsetjenester på nett. Her vil bl.a. pasientene i Helse Vest også finne timeavtalene sine med spesialisthelsetjenestene. Timer fra fastlege og fra spesialisthelsetjenesten vises i en kalender med en felles tidslinje og en kan laste avtalene ned i sin egen personlige kalender. Kombinasjonen der vi har smeltet sammen www.Veslandspasienten.no og www.helsenorge.no vil pasientene oppleve en helhetlig portalløsning som er sømløs mellom fastlegene og spesialisthelsetjenesten.

Vi vil fortløpende utvikle nye tilbud sammen med Helsedirektoratet som vil komme dine pasienter til gode. Vi håper at vi med dette at vi sammen ser nytten i at pasientene får i en digital løsning, og at du bidrar til at dine pasienter får ta del i en helhetlig løsning som samler alt på ett sted.

«- Det er en fordel at pasienten finner all sin helseinformasjon på ett sted via helsenorge.no og dette gjør også informasjonsarbeidet lettere for oss, bekrefter fastlege Regin Hjertholm.»

Praksiskoordinatorerne har vært godt involvert

Vi har involvert praksiskoordinatorerne ved de ulike helseforetakene. Vi opplever løsningen som nå blir lansert på Vestlandet som etterspurt av både pasienter og fastleger.

Kom i gang til høsten!

Ut over senhøsten vil fastlegene i Rogaland, Hordaland og Sogn- og Fjordane få tilbud om å ta tjenestene i bruk. Hvis ditt fastlegekontor allerede nå vil delta i utprøvingen av tjenestene kan kontoret melde sin interesse til Helsedirektoratet på e-post:

dialogfastlege@helsedir.no.

Mer informasjon

Les om utprøvingen og hvordan tjenesten kan bli tatt i bruk på:

helsedirektoratet.no/digital-dialog-fastlege. *Det kan godt tenkes at det kan være klokt å være tidlig ute for å få løsningen tilgjengelig for ditt legekantor.*

Som del av «Alle møter» prosjektet har Helse Vest en kommunikasjonsstrategi der vi ønsker å informere pasientene på Vestlandet om lanseringen av ytterligere nye digitale tilbud fra helseforetakene. **Vårt ønske er at så mange fastleger/fastlegekontor som mulig tar i bruk tjenesten som vil være tilgjengelig fra september 2015.** Vi kan dermed bidra til å informere befolkningen på Vestlandet om de nye digitale kommunikasjonsløsningene for fastlegene på Vestlandet. Det forutsetter at så mange som mulig av fastlegene/fastlegekontorene tar løsningen i bruk.

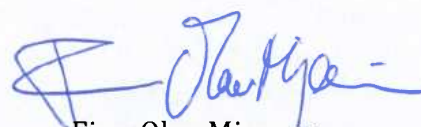
Sammen skal vi yte pasientene best mulig service. Vi håper vi i fellesskap med Helsedirektoratet har lagt godt til rette for å øke servicegraden for dine pasienter, og at ditt fastlegekontor blir blant de første til å ta løsningen i bruk.

Se nærmere oversikt over innholdet i www.vestlandspasienten.no

Vennlig hilsen



Hilde Christiansen
personal- og organisasjonsdirektør



Finn Olav Mjærum
rådgivar

All elektronisk post til Helse Vest skal sendes til postmottak: post@helse-vest.no