



Danske Regioner

Brugerundersøgelse af e-journal

Ledelsesresumé

Marts 2009

Danske Regioner

Brugerundersøgelse af e-journal

Ledelsesresumé

Marts 2009

Version 1.0

Dato 2009-03-12

Udarbejdet af PBL

Rambøll Management A/S

Nørregade 7A

DK-1165 København K

Danmark

Telefon 3397 8200

www.ramboll-management.dk

Ledelsesresume

Rambøll Management har for Danske Regioner gennemført en brugerundersøgelse af e-journalen. Formålet med brugerundersøgelsen var, blandt alle typer af brugere, at undersøge potentialet for forbedring af e-journalen og den mulige anvendelse i forbindelse med etablering af et nationalt patientindeks. Ved hjælp af spørgeskemaer og fokusgruppeinterviews skulle undersøgelsen belyse e-journalens

- Anvendelse
- Indhold
- Brugervenlighed
- Samspil med andre it-systemer i sundhedsvæsenet

Brugerundersøgelsens dækning, repræsentativitet og svarprocenter

Undersøgelsen blev gennemført blandt 614 borgere, 444 sygehusansatte (90 fra Region Midt og 354 fra Region Syddanmark, hvoraf sammenlagt 200 modtog spørgeskemaet) og 101 praktiserende læger. Der blev opnået følgende meget positive svarprocenter:

- Borgere 70,4% (450 svar)
- Sygehusansatte 60,5% (121 svar)
- Praktiserende læger 54,6% (55 svar)

Undersøgelsens resultater må derfor betegnes som særdeles repræsentative.

Brugerundersøgelsens resultater

Brugergruppen af borgere anvender først og fremmest e-journalen til at få indsigt i egen situation.

De sygehusansatte og de praktiserende lægers vigtigste anvendelse af e-journalen drejer sig om indsigt i patientens situation. For de sygehusansattes vedkommende understreges, at e-journalen er til hjælp i akutsituationer og når papirjournalen ikke foreligger f.eks. ved indlæggelser om natten, når der ikke er sekretærassistance, eller når en overflyttet patients journal ikke er nået frem.

For de praktiserende læger består den vigtigste anvendelse i støtte til dialogen med patienterne, især når epikrisen ikke er nået frem.

Det vigtigste for alle de tre brugergrupper er indholdets bredde, dvs. den geografiske dækning. Alle brugergrupper lægger vægt på, at værdien af e-journalen stiger med hver ny afdeling og hvert nyt sygehus, der leverer data til systemet. Samtidig lægger alle brugergrupper vægt på betydningen af historiske data. Historiske data er en vigtig hukommelsesstøtte for borgerne og en vigtig beslutningsstøtte for sygehuspersonalet og de praktiserende læger.

Brugergruppernes vurdering af e-journalens brugervenlighed fokuserer på tre forhold: betjening, navigation og performance:

- **Betjening:** Alle brugergrupper opfatter e-journalen som intuitivt forståelig. Ingen af brugergrupperne har f.eks. foreslået forbedringer i form af undervisning i brugen af systemet, og undervisningsbehovet på sygehuse er begrænset til introduktionskurser, hvis væsentligste formål er at gøre nyansatte opmærksomme på e-journalens eksistens.
- **Navigation:** Ingen af brugergrupperne vurderer, at de må opgive at finde oplysninger, fordi de ikke kan navigere i e-journalen. Navigation opleves somme tider som besværlig på grund af vanskeligheder ved skifte mellem forskellige forløb eller mange tastetryk for at nå frem til de søgte oplysninger.
- **Performance** er et sammensat problem. Der er ingen af vurderingerne, som peger på, at der er specielle performanceproblemer i det centrale e-journalsystem. Performance opleves som et problem af mange praktiserende læger, sandsynligvis på grund af problemer med digital signatur og performanceproblemer i kommunikationen (for lav båndbredde m.v.) Indførelse af en "knapløsning", som giver direkte adgang til e-journalen uden specielt login og med automatisk overførsel af den aktuelle patients CPR-nummer som søgeterm, så lægen kommer direkte ind på den relevante patients data, har vist sig at løse performanceproblemet.

I alle brugergrupper var der stor tilslutning til øget samspil mellem e-journalen, laboratoriesvar, medicinordinationer, logdata m.v.

Alle brugergrupper vurderer, at der er behov for at udbrede kendskabet til e-journalen. Det fremgår af undersøgelsens resultater, at kendskabet til e-journalen er mangelfuldt blandt de brugere, der potentielt har adgang til systemet.

Analysen af brugerundersøgelsens resultater

E-journalen er en efterspurgt løsning, som med de anbefalede forbedringer kan blive et centralt arbejdsredskab i klinikken både på sygehusene og i lægepraksis. Den er allerede i dag et centralt arbejdsredskab for et flertal af respondenterne på sygehusene, og de fremførte forbedringsforslag vil kunne gøre den til et centralt arbejdsredskab for et flertal af de praktiserende læger:

- E-journalen er en værdifuld støtte i akutsituationer på sygehusene
- E-journalen understøtter de praktiserende lægers rådgivning og vejledning af patienterne
- E-journalen bidrager til at undgå fejl i behandlingen og unødige gentagelser af undersøgelser og prøver ved at stille de nødvendige data til rådighed for behandlerne, når der er brug for dem
- E-journalen reducerer behovet for at fremfinde og sende/kopiere/faxe journaler til andre afdelinger

E-journalen er en god støtte for borgerne, som med e-journalens hjælp kan optræde som velinformerede patienter og derved bidrage til at højne effektiviteten og kvaliteten af den behandling, der ydes af sundhedsvæsenet.

- E-journalen reducerer borgernes behov for aktindsigt. Mere end 40% angiver, at de ville bede sygehuset om en udskrift af journalen, hvis e-journalen ikke fandtes.
- E-journalen støtter i særlig grad patienter med kroniske lidelser, som har hyppig kontakt med sygehusene og de praktiserende læger. Denne patientgruppe har specielt behov for at sikre sammenhæng i behandlingsforløbene og undgå unødige gentagelser af undersøgelser og prøver på grund af manglende datagrundlag hos behandlerne.

Nationalt patientindeks

Brugernes vurdering af e-journalen viser, at der er et bredt behov for adgang til den form for patientdata, som systemet indeholder. Brugerne understreger behovet for en udvidet geografisk dækning i systemets data og ønsker en samlet adgang til alle sundhedsdata.

Forbedringsforslag

De vigtigste forslag til forbedring af e-journalen drejer sig om

- udvidet geografisk dækning
- udvidelse af dækningen af de enkelte datatyper f.eks. med billeddiagnostiske undersøgelsesresultater og andre grafiske data
- forbedret brugervenlighed ved indførelse af "bogmærker" til markering af interessante oplysninger og øget performance gennem løsning af en række adgangsproblemer forårsaget af digital signatur, ineffektiv kommunikation o.lign.
- forbedret samspil mellem systemer med patientdata og etablering af en samlet adgang til alle data

Brugerne foreslår også en række initiativer til udbredelse af kendskabet til e-journalen, som efter brugernes opfattelse er for ringe.

Konklusion

Konklusionen på analysen af undersøgelsesresultaterne kan opsummeres således:

- Et meget stort flertal af borgerne og de sygehusansatte er glade for e-journal.
- Brugerne lægger vægt på at kunne se de oplysninger, de søger, og ikke i samme grad på, om disse oplysninger er præsenteret på en brugervenlig måde. De lægger vægt på et intuitivt forståeligt system.
- Brugerne sætter pris på pragmatiske løsninger, der er tilgængelige, når der er brug for dem.

- Brugere ønsker en samlet adgang til oplysninger fra journaler, laboratorieresvar, oplysninger om medicinordinationer, logdata m.v.
- Borgerne finder det naturligt at kunne tilgå egne data og er trygge ved håndteringen af deres personlige data. 92% af borgerne bekræftede, at de fandt det naturligt at have adgang til egne oplysninger og ikke mindre end 91,2% af borgerne udtrykte, at Min Log, der er tilgængelig i Sundhed.dk, skaber den tilstrækkelige tryghed i forhold til kontrol med adgangen til borgernes data i e-journal.

Efter brugernes opfattelse er e-journalen et værdifuldt arbejdsredskab og en værdifuld informationskilde, der skaber velinformerede patienter. E-journalen kan og bør forbedres på en række områder, og den er i sig selv en demonstration af, at adgang til patientdata for både patienter og behandlere på nationalt plan er ønskelig.