

Danske Regioner

Brugerundersøgelse af e- journal

Bilag 3

Marts 2009

Danske Regioner

Brugerundersøgelse af e-journal

Bilag 3

Marts 2009

Version 1.0
Dato 2009-03-12
Udarbejdet af PBL

BILAG 3: Forbedringsforslag

Der fremkom mange forbedringsforslag fra de tre grupper i undersøgelsen: borgere, sygehuspersonale og praktiserende læger. Den følgende liste rummer de forbedringsforslag, som er fremsat af respondenterne. Forbedringsforslagene fra rapporten listes øverst, da disse er vurderet som de væsentligste. De resterende forbedringsforslag optræder i vilkårlig rækkefølge.

- Bedre geografisk dækning. Mange - både sundhedsfaglige og borgere - angiver, at de ønsker, at e-journal bliver landsdækkende, således at det er muligt at finde oplysninger om indlæggelsesforhold fra sygehuse i andre regioner. Nogle borgere får behandling på forskellige sygehuse, hvilket til tider medfører, at de kun kan se oplysninger om dele af deres behandlingsforløb.
- E-journal bør indeholde informationer fra andre behandlingssteder end kun sygehuse samt fra alle afdelinger på sygehusene. Der ønskes informationer fra de praktiserende læger, speciallæger, private hospitaler, fysioterapeut m.fl. Således kan man undgå dobbeltarbejde og derved spare økonomi og ressourcer.
- E-journal bør indeholde flere oplysninger og ikke færre. Der efterspørges bl.a.
 - Røntgenbilleder og beskrivelser
 - Ekkokardiografiske resultater
 - MR-scanninger
 - Operationsbeskrivelser
 - Medicinlister, der bør opdeles i permanente og ikke permanente
 - Svar på blodprøver (ikke kun blodprøver taget på sygehusene)
 - Svar på urinprøver (ikke kun urinprøver taget på sygehuse)
 - Kardiogrammer
 - Encefalogrammer
 - Lungefunktionskurve
 - Patologibeskriver
 - Aftaler og breve om f.eks. justering af medicin bør fremgå af e-journal
 - Samlet liste over medicin man ikke kan tåle
- Historiske oplysninger er vigtigt og bør derfor fremgå så langt tilbage som overhoved muligt. Borgerne benytter bl.a. disse oplysninger i forsikrings- og pensionssager samt til dokumentation af CAVE, de praktiserende læger til at danne sig et overblik over nye patienter mens sygehuspersonalet benytter historikken til at danne sig overblik over sygdomshistorik.
- Bedre performance ønskes. En del praktiserende læger angiver, at både performance og adgangshastigheden inklusive login skaber problemer. Derfor er derfor vigtigt, at tilføjelser til e-journal ikke reducerer systemets performance ved f.eks. at skabe større søgetabeller eller ændre sorteringen af søgeresultater. Et forbedringsforslag, som kan løse en del af tidsproblemet er en integration af lægernes journalsystemer med e-journalen efter sammen mønster som MedComs WebReq løsning, der er en genvej fra lægens journalsystem til at udfylde rekvisitioner uden fornyet login.

- Der ønskes bedre systemintegration bl.a. mellem e-journalen og de sundhedsprofessionelles daglige systemer. Dertil ønsker de praktiserende læger at undgå de mange skærbilleder og informationer knyttet til godkendelse inden de kan logge ind i systemet, da dette tager for lang tid.
- Udbredelse af kendskabet til e-journal og dens indhold f.eks. gennem
 - Lægens bord (fjernsynsprogram)
 - Sygehusenes intranet (med indsat link til systemet)
 - Regionernes og sygehusenes medarbejderblade
 - Introduktionskurser for nyansatte læger (afholdes på visse afdelinger ifølge informanter fra fokusgruppen med sygehusansatte)
 - En lommepamflet om e-journal til en "kittellomme"
 - Kommuners hjemmeside
 - Patientforeninger
 - Patientpakker med information om e-journal og den digitale signatur
 - Sygeforsikring Danmark
- Mulighed for korrektion af fejl. Mange borgere angiver, at det er frustrerende, at oplysninger som overfor de sundhedsfaglige påpeges, som fejlagtige, ikke bliver rettet. Dette vil reducere følelsen af utryghed og samtidig hjælpe på troværdigheden til systemet. Forslagene til dette område omfatter
 - Tydeliggørelse på e-journalens forside, at man ved henvendelse til relevante personer pr. mail eller telefon for at få rettet data eller stille spørgsmål om anvendelsen af og dataindholdet i e-journalen (husk her offentlighedslovens krav om svar inden for 14 dage). Dette forudsætter, at sygehusene eller regionerne etablerer procedurer for korrektion af fejl i datakilderne.
 - Etablering af en sikker mailkorrespondance mellem borger og region.
 - Direkte indtastning af borgere selv i e-journalen. F.eks. i form af en note eller kommentar. Ved henvendelse via hjemmesiden bør der sendes en kopi af henvendelsen til borgerens mailadresse, ligesom der bør sendes en mail om forventet svar på henvendelsen.
- Usability, funktionalitet og brugervenlighed ønskes forbedret. Der er dog variation mellem informantgrupperne i forbindelse med dette område. Brugerne lægger mere vægt på indholdet end på præsentationen, men der er tilstrækkelig basis i datamaterialet til også at lægge vægt på forslag om forbedret usability og funktionalitet. Forslagene er:
 - Indførelse af "bogmærker" i e-journal, således at man ud fra en liste over bogmærker kan springe direkte til oplysninger af interesse. Dette forslag vil primært glæde borgerne.
 - Mulighed for sortere visningen af en patients data således, at de senest skrevne notater blev vist først (svarende til det traditionelle arrangement af kontinuationsark). Dette ønske er knyttet sammen med ønsket om en lettere tilgang til notater.
 - Borgerne ønsker et mere forståeligt sprog. Der er dog forståelse for, at e-journal er et arbejdsredskab for sundhedsfaglige. Borgerne ønsker derfor muligheden for opslag i en sundhedsfaglig ordbog samt kodebeskrivelser, således at de selv kan "oversætte" det som står i e-journal. Sproget giver også borgerne problemer med navigationen, da de ikke forstår indholdskategorierne. Et igangværende initiativ har til formål at indføre en så-

dan vejledning, som ved hjælp af den såkaldte mouse-over funktion vil kunne tilbyde de ønskede forklaringer.

- Borgerne angiver i fokusgruppen, at de ønsker større skrift, mere systematik over oplysningerne, når man lige er logget ind på e-journal, evt. mere farve, bedre mulighed for og mere iøjnefaldende frem og tilbage knapperne. Det angives dog, at hellere et "kedeligt" system, som indeholder brugbare oplysninger end en "spændende" system uden brugbare oplysninger.
- Bedre mulighed for overblik over informationerne ønskes.
- En vejledning omhandlende navigationen i e-journal.
- Bedre søgefunktion.
- Oplysninger som ikke er følsomme bør frigives hurtigere end de 14 dage.
- Hurtigere adgang til oplysningerne i e-journal. Mange gange er afdelinger længere end 14 dage om at opdatere.
- Bedre muligheder for udskrift. Dette ønske er primært fremsat af lægesekretærer, som mener, at de benytter meget tid på denne funktion.
- Mange sundhedsfaglige angiver, at de bruger meget tid på login, hvorfor denne funktion ønskes forbedret. Login udløber for hurtigt og brugernavnet er for langt, hvilket bør ændres.
- Alle patientoplysninger bør samles i et system og bør ikke ligge spredt i flere systemer. Dette er et ønske fra alle tre adspurgte grupper.
- Borgerne angiver, at tidligere fundne oplysninger i e-journal er forsvundet. Dette må ikke ske, angiver borgerne.
- Indkaldelse til årlige undersøgelser skal fremgå f.eks. i form af en aftale kalender.
- Brugere bør inddrages i testmiljøerne.
- Sundhed.dk bør oplyse om, at de praktiserende læger har adgang til e-journal uden tidsforsinkel-se.