

2020

SVENSKARNA & DEN DIGITALA VÅRDEN

En kartläggning av svenskarnas inställning
till digital vård under 2020



VISIBA CARE

INNEHÅLL

Förord	3
Om svenskarna och den digitala vården	5
Den digitala vårdens möjligheter – tillgänglig, flexibel och mer individanpassad	14
Framtidens specialistvård är tillgänglig, jämlik – och digital	18
Automatiserad första linjens vård – när både datorer och människor får göra det de är bäst på	21
Slutord	26
Ordlista	28

FÖRORD

Sverige är ett av världens mest digitala länder. Vi har ett näringsliv där en stor andel företag har digitala affärsmodeller, en hög digital mognadsgrad och vi är duktiga på att bejaka ny teknik. På många sätt är digitalisering och innovation avgörande faktorer för fortsatt välbefinnande och för att vi ska kunna lösa de stora utmaningar som den svenska välfärden står inför.

Den svenska vården har sedan länge tampats med effektivitetsproblem som långa väntetider och hög administrationsbörda, samtidigt som vi har en läkarkår som träffar få patienter i jämförelse med kollegor i jämförbara länder. Vi har en åldrande befolkning med allt mer komplexa vårdbehov, vilket ställer allt högre krav på hur våra gemensamma resurser ska fördelas i framtiden – samtidigt som många kommuner och regioner har svårt att få ekonomin att gå ihop redan idag. För att kunna hantera dessa utmaningar behöver den fysiska vården utvecklas och kompletteras med hjälp av ny teknik och digitalisering för att ställa om till nya arbetssätt.

Det var i denna övertygelse som idén bakom Visiba Care föddes. Vi drivs av att bidra till att svensk hälso- och sjukvård blir mer effektiv, tillgänglig och jämlik. En digifysisk vård som ser lika mycket till patientens som vårdutövarens behov.

En effekt av covid-19-pandemin är att utrollningen av digitala lösningar inom hälso- och sjukvården gått i rasande takt. Vi på Visiba Care har under våren 2020 hjälpt till att lansera över 850 digitala mottagningar inom både den offentliga och privata sektorn, vilket innebär att fler patienter än någonsin har haft möjlighet att möta sin läkare, diabetessjuksköterska eller psykolog digitalt.

Vi har gjort den här rapporten dels för att kartlägga vad patienter och vårdpersonal tycker och tänker om digital vård, och dels för att kasta ljus på de utmaningar den svenska hälso- och

sjukvården står inför. Vår förhoppning är att den utveckling som skett under de senaste månaderna ska fortsätta rulla ut över Sverige och bli en permanent del av fler ordinarie verksamheter. Rapporten är en viktig pusselbit för att bättre förstå hur vårdorganisationer och -personal bäst ska stöttas för att fortsätta utveckla det digitala vårdutbudet – men även hur patienter kan bidra till utvecklingen.

Vill du veta mer om hur digitalisering och automatisering kan skapa värde inom hälso- och sjukvården? Vilka de främsta fördelarna med digitala vårdbesök är enligt läkare och vårdpersonal? Eller kanske hur stor andel av Sveriges befolkning som sökt vård digitalt under våren och sommaren? Då föreslår jag att du läser vidare!



JOHAN GUSTAFSSON
VD OCH MEDGRUNDARE, VISIBA CARE



OM SVENSKARNA & DEN DIGITALA VÅRDEN

Sverige har en hög digital mognadsgrad i jämförelse med många andra länder. Mycket tid, pengar och engagemang har investerats i digitalisering av sjukvården. Nya digitala lösningar, såsom digitala vårdmöten, teknik för hemmonitorering och olika former av AI-verktyg för anamnesupptagning och diagnostik, implementeras löpande inom både primär- och specialistvården.

Mot bakgrund av detta och den snabba utrullningen av digitala vårdtjänster som skett under covid-19-pandemin har Visiba Care kartlagt svenskarnas inställning till digital vård. Rapporten är baserad på en opinionsundersökning som har genomförts i samarbete med Kantar Sifo, egna användardata från plattformen Visiba Care, en enkätundersökning bland Visiba Cares kunder samt djupintervjuer med ett antal personer som på olika sätt arbetar med eller har erfarenhet av digitalisering av hälso- och sjukvården. Syftet med rapporten är att mäta och dra slutsatser av patienters och vårdpersonals inställning och upplevelse av digital vård hösten 2020.

Vad är "digitala vårdmöten"?

Med "digitalt vårdmöte" menar vi all typ av kommunikation mellan patienter/klienter/brukare/invånare och hälso- och sjukvården som antingen sker genom videomöten eller chatt/meddelanden.

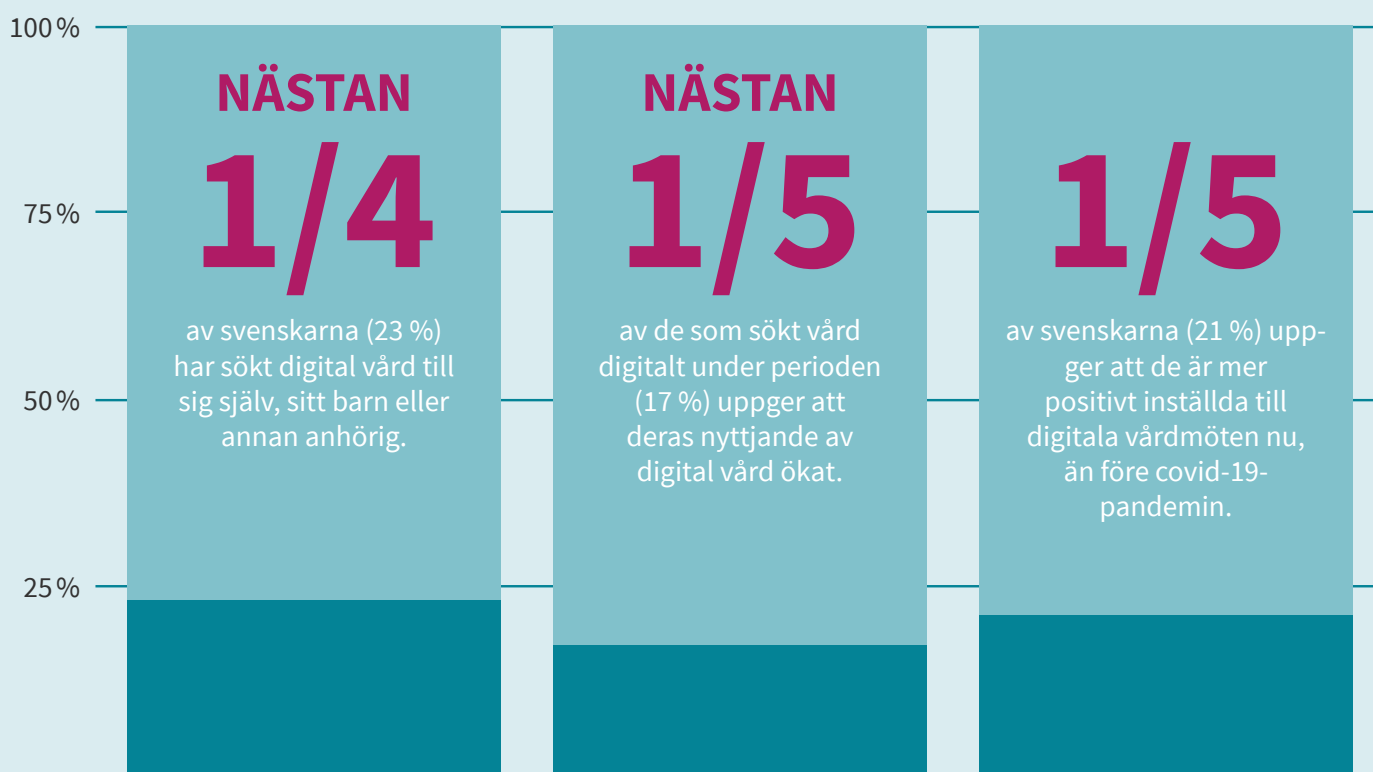
OM UNDERSÖKNINGEN



SVENSKARNA & DEN DIGITALA VÅRDEN

Undersökningen har genomförts av Kantar Sifo via webbpanel i Sverige och bygger på ca 1 000 intervjuer med allmänheten och är riksrepresentativ. Insamlingen av data gjordes mellan den 3:e och 10:e september 2020. Syftet med undersökningen är att mäta svenskarnas inställning till digital vård och automatiserade verktyg som samlar in och sammanställer information från patienten som ett första steg i vårdkedjan.

Nyckeldata i urval – så har svenskarnas användande av digital vård ändrats under våren och sommaren 2020.

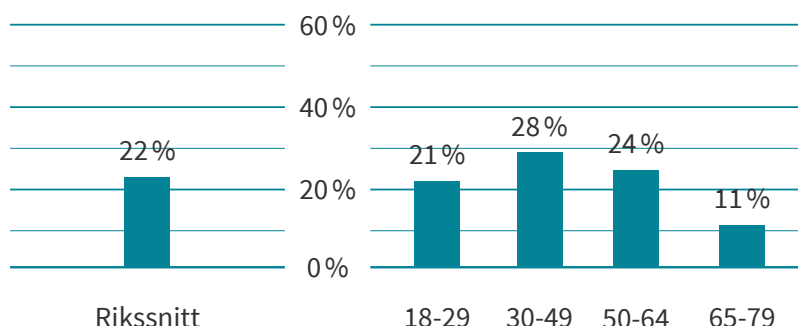


SVENSKARNAS INSTÄLLNING TILL DIGITAL VÅRD

En av fem svenskar känner sig lika trygga i ett digitalt vårdmöte som i ett fysiskt möte med vården.

I åldersgruppen 65-79 år uppgår däremot bara 11 % att de känner sig lika trygga med ett digitalt möte med vården.

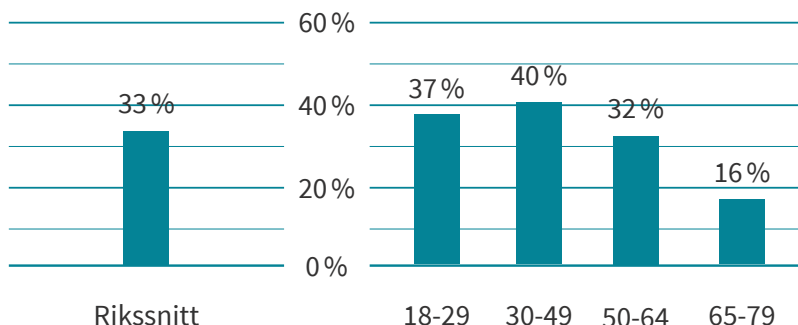
Jag känner mig lika trygg i ett digitalt som i ett fysiskt vårdmöte.



En av tre svenskar uppgår att digitala vårdmöten gör det enklare att uppsöka vård.

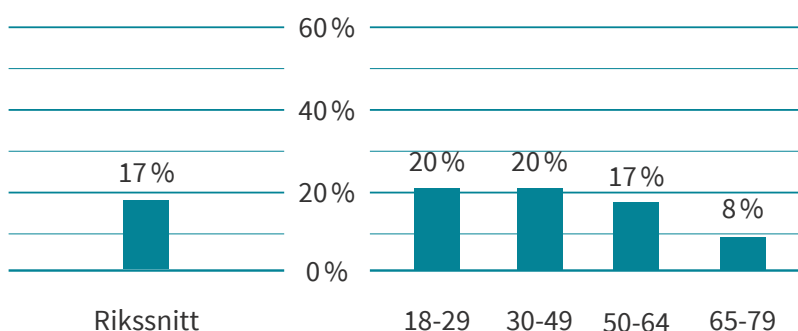
I åldersgruppen 30-49 år anser hela 40 % att digitala vårdmöten gör det enklare att uppsöka vård.

Jag upplever att digitala vårdmöten gör det enklare för mig när jag ska uppsöka vård.



Nästan en av fem svenskar väljer hellre ett digitalt vårdmöte om det är möjligt på grund av smittorisk.

Jag väljer hellre ett digitalt vårdmöte än fysiskt möte (om möjligt) p.g.a. smittorisk.



Flest svenskar uppger att de främsta fördelarna med digitala vårdmöten är att slippa resa när man är sjuk, begränsad infektions- och smittorisk, kortare väntetider och att man kan få hjälp när det passar en själv.

1

44 % anser att en av de främsta fördelarna med digitala vårdmöten är att slippa resa när man är sjuk.

2

35 % av svarande uppger att minskad infektions- och smittorisk är en av de främsta fördelarna med digitala vårdmöten.

3

25 % av svarande uppger att kortare väntetider och/ eller att de kan få hjälp när det passar dem som några av de främsta fördelarna med digitala vårdmöten.

När det gäller utvecklingsmöjligheter för digital vård önskar svenskarna att fler fysiska vårdmottagningar erbjuder digitala möten, att det ska gå att boka möten med specialistvården samt tydligare information om hur man kontaktar sin vårdgivare digitalt.

1

25 % av svarande uppger att fler fysiska vårdmottagningar borde erbjuda digitala möten som ett förbättringsområde inom digital vård.

2

20 % av svarande uppger att det borde gå att boka digitala möten med specialistvården som ett förbättringsområde inom digital vård.

3

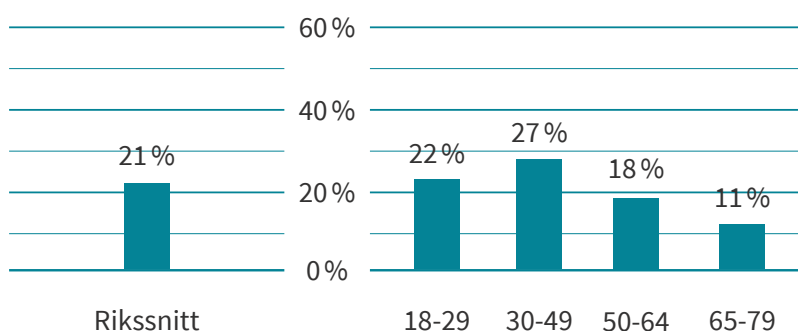
18 % av svarande uppger att tydligare information gällande digitala kontaktvägar till verksamheter som ett förbättringsområde inom digital vård.

SVENSKARNAS INSTÄLLNING TILL AUTOMATISERADE LÖSNINGAR

Möjligheten att söka vård digitalt är bara ett steg i ledet för att möta hälso- och sjukvårdens stora utmaningar. Nästa steg handlar om att med hjälp av AI-teknik automatisera vissa delar av hälso- och sjukvården, exempelvis anamnes och triagering i första linjens vård. I praktiken kan det innebära att patienten i ett första steg får beskriva sitt tillstånd och sin sjukdomshistorik för en chattbot i mobilen som därefter lotsar patienten vidare till rätt vårdnivå.

En av fem uppger att de är helt trygga med att beskriva besvär för en chattbot inför ett vårdbesök.

Jag är helt trygg med att beskriva besvär och sjukdomshistorik för en chattbot inför ett vårdbesök.

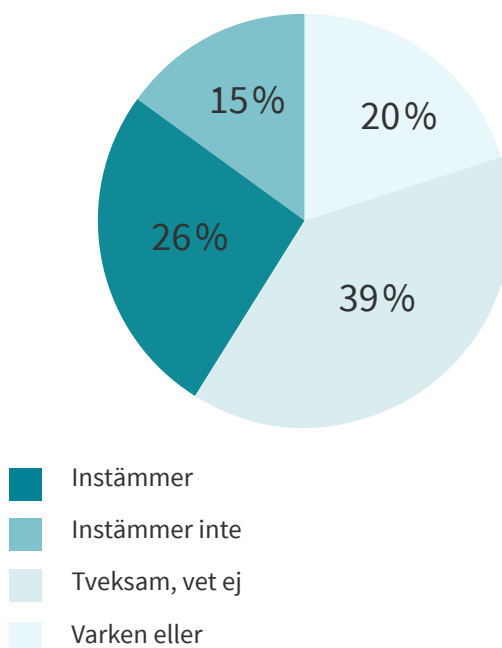


SVENSKARNAS INSTÄLLNING TILL AUTOMATISERADE LÖSNINGAR

I vilken utsträckning instämmer du med följande, när det kommer till att beskriva besvär och sjukdomshistorik för en chattbot inför ett vårdbesök?

Det låter mig svara på frågor om mina besvär och min sjukdomshistorik i lugn och ro.

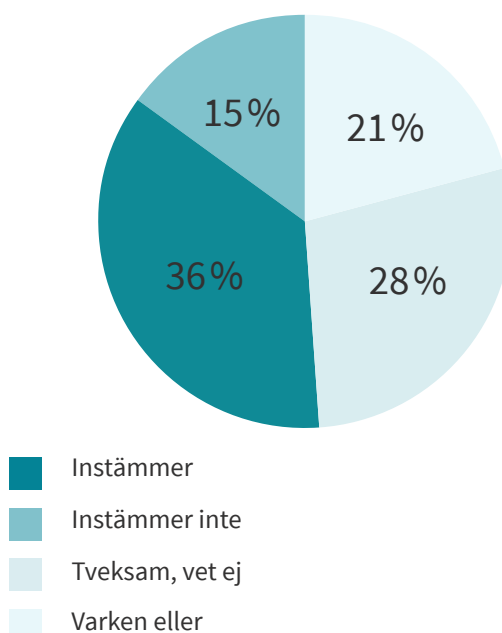
Var fjärde svensk uppger att en sådan lösning gör det möjligt att i lugn och ro besvara frågor om besvär och sjukdomshistorik.



I vilken utsträckning instämmer du med följande, när det kommer till att beskriva besvär och sjukdomshistorik för en chattbot inför ett vårdbesök?

Jag tror att det kan hjälpa vårdpersonalen att bli bättre förberedd inför mötet.

Drygt var tredje svensk uppger att de tror att automatiserad informationsinsamling inför ett vårdbesök hjälper vårdpersonalen att förbereda sig bättre.

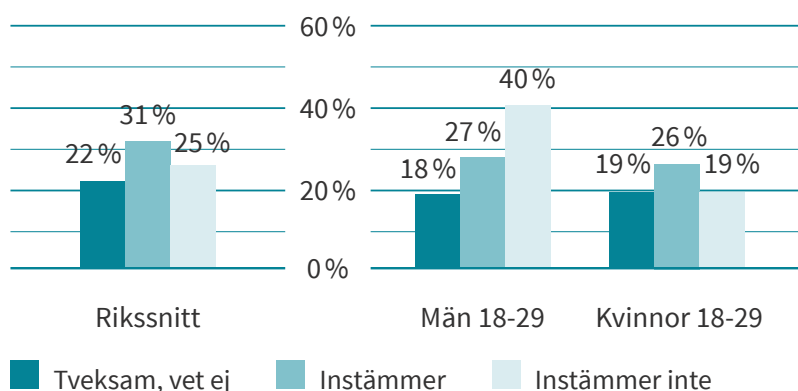


En viktig nyckel i införandet av automatiserade verktyg är att både patienter och vårdpersonal känner förtroende och tillit till tekniken. Det är fortfarande många som vill möta en människa även i första kontakten med vården. Trots att det är en bit kvar tills vi känner samma förtroende för en chattbot som för en vårdutövare visar undersökningen att många har förtroende för den här typen av ny teknik redan idag.

I vilken utsträckning instämmer du med följande, när det kommer till att beskriva besvär och sjukdomshistorik för en chattbot inför ett vårdbesök?

En av fyra uppger att de är trygga med att automatiserade verktyg för informationsinsamling kan hantera personliga uppgifter och information tillräckligt säkert.

Jag litar inte på att en sådan lösning kan hantera mina uppgifter med tillräcklig säkerhet.

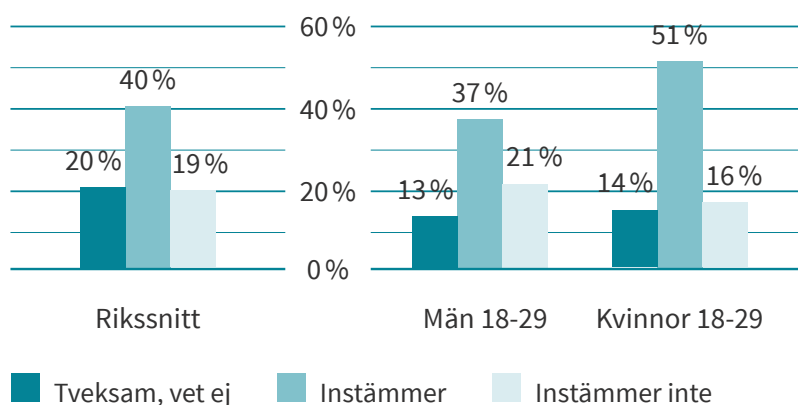


Män i åldern 18–29 år har högre förtroende än genomsnittet, där 40 % uppger att de är trygga med hanteringen av deras uppgifter. Däremot är förtroendet betydligt lägre bland kvinnor i samma ålder, där bara 19 % uppger att de är trygga med hanteringen av deras uppgifter.

I vilken utsträckning instämmer du med följande, när det kommer till att beskriva besvär och sjukdomshistorik för en chattbot inför ett vårdbesök?

Fyra av tio svenskar uppger att de är oroliga för att en chattbot skulle missförstå deras svar.

Jag är orolig för att mina svar ska missförstås eller tolkas fel.



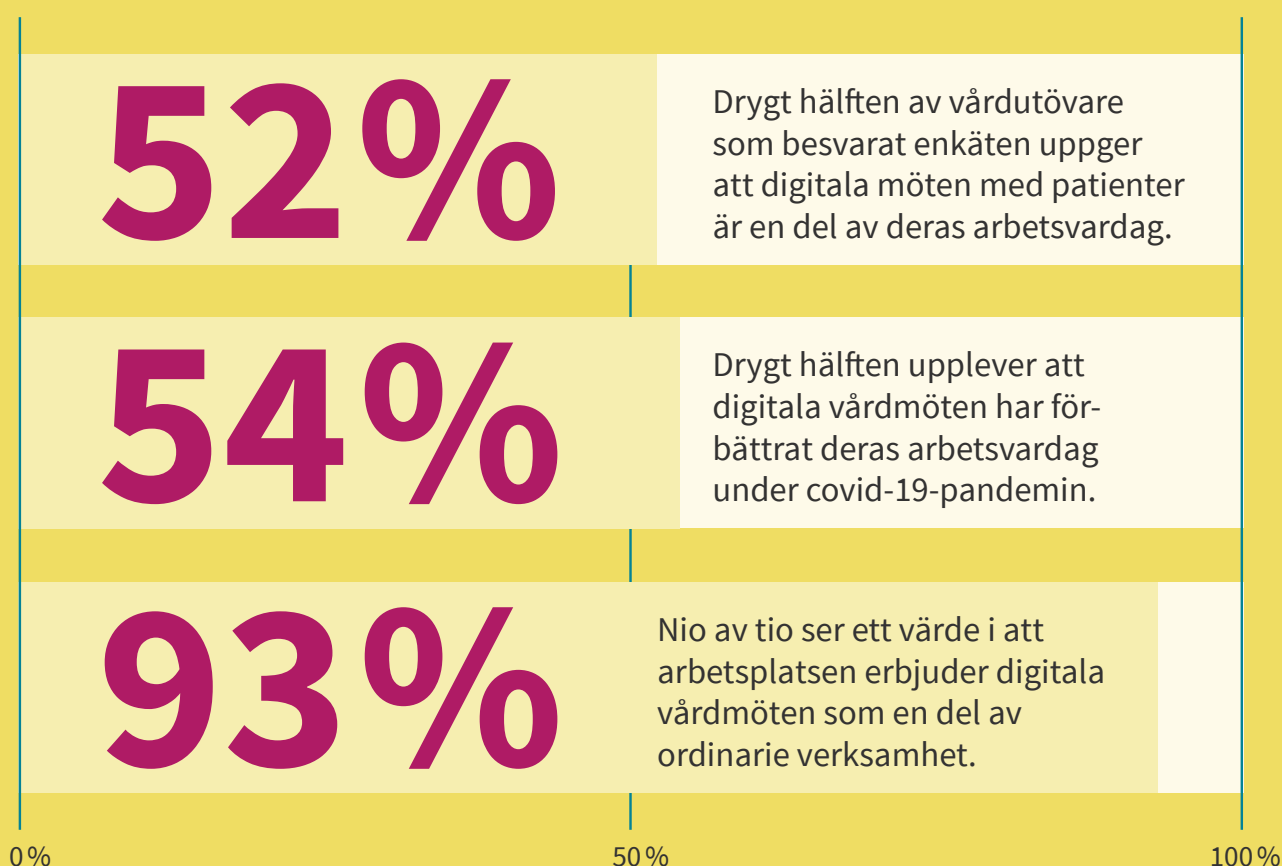
Bland unga kvinnor är andelen högre, där varannan uppger att de är oroliga för att en automatiserad lösning för informationsinhämtning skulle missförstå eller feltolka deras svar.

VAD TYCKER VÅRDUTÖVARE OM DE NYA DIGITALA ARBETSSÄTTEN?



Visiba Care har genomfört en enkätundersökning bland sina kunder, där personal inom vårdorganisationer som använder plattformen Visiba Care och/eller anamnes- och triage-verktyget Red Robin har fått besvara ett frågeformulär via e-post. Enkätresultatet bygger på svar från 333 respondenter som samlades in och analyserades under september 2020. Bland deltagarna finns både läkare, sjuksköterskor, arbets- och fysioterapeuter och annan vårdpersonal, men även personal som inte möter patienter och brukare i sitt arbete, t.ex. vårdadministratörer och projektledare.

Syftet med enkäten är att mäta inställningen till digitala vårdmöten och verktyg som automatiserar delar av patientens kontakt med vården bland personal inom organisationer som redan nu börjat arbeta med digitala vårdmöten eller automatiserade lösningar i viss utsträckning.



FRÄMSTA FÖRDELARNA MED DIGITALA VÅRDMÖTEN

Enligt vårdpersonal är de främsta fördelarna med digitala vårdmöten begränsad infektions- och smittorisk, möjligheten att arbeta på distans och att det är tidseffektivt.

1

88% av svarande uppger att en av de främsta fördelarna med digitala vårdmöten är att begränsa infektions- eller smittorisk.

2

62% av svarande uppger att en av de främsta fördelarna med digitala vårdmöten är möjligheten att jobba på distans.

3

49% av svarande uppger att en av de främsta fördelarna med digitala vårdmöten är att digitala vårdmöten är mer tids-effektiva än fysiska.

Som en del i enkätundersökningen erbjöds de tillfrågade möjligheten att i fritext beskriva sin erfarenhet av digitala vårdmöten och reflektera över hur det påverkat arbetssättet i deras organisation.

Här kommer ett urval av reflektionerna:

”

Jag ser digitala vårdmöten som ett positivt och nödvändigt komplement, inte som att det skulle vara bättre eller sämre än fysiska möten; det är helt beroende av patient, situation, syfte och förutsättningar.

”

Ett digitalt vårdmöte blir bättre än ett fysiskt när förutsättningarna finns där, liksom ett fysiskt vårdmöte blir bättre när vi behöver se på och känna på patienten. Dock har det varit en fördel att komma igång med digitala vårdmöten eftersom vi nu har fler vårdformer att erbjuda patienterna. Lärdomen av detta borde inte vara att "nu ska vi öka antalet digitala vårdbesök", utan att vi ska välja typ av besök beroende på patientens behov.

”

Fördelen med digitala vårdmöten är ökad tillgänglighet på olika sätt, till exempel att alla inte kan ta sig till ett fysiskt besök, att det är begränsat eller hindras pga. olika anledningar, inte enbart smittorisk utan även geografi, funktionshinder osv. Ökad bredd i bedömnings- och behandlingsutbudet. En mellannivå mellan telefonsamtal och fysiskt besök.

DEN DIGIFYSISKA VÅRDENS MÖJLIGHETER – TILLGÄNGLIG, FLEXIBEL OCH MER INDIVIDANPASSAD

Covid-19-pandemin har på många sätt förändrat våra liv. För att skydda riskgrupper och minska risken för smitta har användandet av olika digitala lösningar ökat för bland annat distansarbete, matinköp och inte minst för vården. Den digitala omställningen som skett inom vården innebär dels ett nytt sätt för patienter att möta vården, dels att vårdpersonalen får tillgång till nya verktyg och arbetssätt. Den svenska sjukvården har tagit stora och snabba kliv mot att uppnå en digifysisk vård när patienter och vårdpersonal utnyttjat möjligheten att mötas digitalt i större utsträckning. Det innebär också att fler yrkesgrupper inom vården har mött sina patienter digitalt för första gången – och fått uppleva de fördelar som ett mer digitalt arbetssätt kan bidra med.

En stor del av debatten om digital vård fokuserar fortfarande på de privata nät-läkartjänsterna. Den offentliga vårdens egna nättjänster och digitala mottagningar får tämligen lite uppmärksamhet, trots att det framförallt är där den stora förändringen skett under de senaste nio månaderna. Många offentliga vårdgivare har blixtnabbt ställt om till digitala kontaktvägar för att minska smittspridning och skydda riskgrupper, men även för att kunna möta patienternas efterfrågan. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) vittnade redan i våras om att efterfrågan på regionernas egna digitala lösningar ökade markant under pandemins första månader och

användningen tiodubblades.¹ Det är i detta sammanhang som aktörer som Visiba Care växlat upp kraftigt för att stötta utrullningen av digitala kontaktvägar som ett komplement till den fysiska verksamheten. Till exempel har antalet digitala mottagningar i plattformen Visiba Care ökat med 200 procent under det första halvåret 2020.

Vårdutövare positiva till digifysisk vård

För att få större förståelse för professionens upplevelse av digitala patientmöten har vi på Visiba Care genomfört en enkätundersökning inom vårdorganisationer som vi arbetar med idag. Några fördelar som

nämns är möjligheten att arbeta på distans, att det är mer tidseffektivt med digitala möten och att det skapas nya behandlingsmöjligheter när man möter patienter i deras hem. Nästan alla tillfrågade – 93 procent – uppger att de ser ett värde i att erbjuda digitala vårdmöten som en del av den ordinarie verksamheten. En läkare skriver exempelvis att digitala vårdmöten innebär "ökad tillgänglighet på olika sätt eftersom alla inte kan ta sig till ett fysiskt besök p.g.a. olika anledningar, såsom geografiska begränsningar eller funktionshinder".

Signifikant för förändringsarbete överlag är att det tar tid att ställa om och få tydlig



Under våren och sommaren har Visiba Care stöttat utrollningen av 850 digitala mottagningar i Sverige.

insikt i fördelarna. För att bättre förstå hur digitala vårdmöten kompletterar den fysiska vården och hur utvecklingsarbetet bör se ut på lång sikt för att fler ska kunna ta del av fördelarna med en digifysisk verksamhet, har vi intervjuat två personer som drivit på och möjliggjort snabb digitalisering under våren.

Habiliteringscentrum i Region Jönköping ställer om – fler patienter får möjlighet till digitala besök

Region Jönköpings län har under ett flertal år varit ledande inom digital vård och ses av många som en pionjär i omställningen till digifysisk vård. Som en följd av covid-19-pandemin klubbade regionen igenom en ”digital först”-strategi inom primärvården, vilket i praktiken innebär att alla primärvårdsmöten som kan ske digitalt bör ske digitalt. Men även specialistvården har fått

en skjuts, däribland Habiliteringscentrum. Deras verksamhet är fördelad över tre enheter på olika platser i länet och omfattar 150 anställda inom ett flertal yrkeskategorier, såsom läkare, psykologer, fysioterapeuter och logopedier. Implementering av och omställning till fler digitala vårdmöten innebär både utmaningar och möjligheter, enligt biträdande verksamhetschef Mårten Ärlig:

– Vi hade redan börjat fundera på möjligheten att möta våra patienter digitalt och har sedan tidigare bland annat erbjudit KBT på nätet i liten skala. I samband med pandemiutbrottet fick vi den motivation som behövdes för att påbörja resan på riktigt, samtidigt som vi fick tillgång till ett digitalt verktyg för vårdbesök. Det har varit en lärorik resa, inte minst eftersom vi är många olika yrkesgrupper som samarbetar, men också med tanke på att anhöriga och närstående axlar ett stort ansvar i vården av våra

OPINIONSUNDERSÖKNING

46%

Nästan varannan svensk instämmer med påståendet att de är mer benägna att söka vård digitalt genom sin ordinarie vårdgivare, än genom en nät-läkartjänst/tredje part.

OPINIONSUNDERSÖKNING

33%

Var tredje svensk uppger att digitala vårdmöten förenklar när de behöver uppsöka vård.

Bland kvinnor i åldersgruppen 30-49 år är siffran markant högre (46 %).

ENKÄTUNDERSÖKNING

54%

Drygt hälften av tillfrågad vårdpersonal uppger att digitala vårdmöten har förbättrat deras arbetsvardag.

patienter. En sak som är säker är att vi som verksamhet ser en enorm potential och allt fler möjligheter i att möta patienter digitalt.

Patienter och deras anhöriga lyfter framförallt att digitala vårdmöten underlättar planering och gör vården mer tillgänglig. Bland Habiliteringscentrums personal är det olika saker som lyfts fram, exempelvis att det ofta är en fördel att möta patienter i deras hemmiljö och att det är praktiskt att kunna dela information och material med hjälp av digitala verktyg direkt i mötet. Samordnade möten mellan flera parter har i vissa fall varit utmanande på grund tekniska problem och skillnader i digital kompetens, men det upplevs som barnsjukdomar.

– Vår utmaning framåt är att fortsätta växla upp digitaliseringsarbetet och bättre förstå vilka delar av vår verksamhet som gynnas mest av digital kontakt. Mötesformen, vare sig den är digital eller fysisk, ska bestämmas utifrån vad som är bäst för patienten. Vi måste också se bortom pandemin och hitta en långsiktig drivkraft för en hållbar omställning till digital vård, avslutar Mårten Ärlig.

”Hur snabbt kan ni skala upp digitala vårdmöten i regionen?”

Region Värmland är en vårdgivare som tagit stora steg i omställningen till digifysisk vård under våren. Digitalisering har sedan länge setts som en hörnsten för att kunna uppfylla

framtidens vårdbehov, och införandet av digitala hjälpmedel anses vara en möjlighet att fortsätta erbjuda god vård men på nya sätt. Ett flertal piloter för digitala lösningar har genomförts och i början av 2020 var regionen i fart med att sätta en digital ungdomsmottagning där värmändska ungdomar skulle få möjlighet att möta kuratorer och barnmorskor i regionens egen app. Liselott Larsson är verksamhetsutvecklare på Region-IT, den del av förvaltningen som ansvarar för bland annat IT-strategi, systemförvaltning och infrastruktur. Hon har projektlett arbetet med den digitala ungdomsmottagningen. Som en följd av pandemin fick Liselott och hennes kollegor den akuta frågan från Hälso- och sjukvårdsledningen: ”Hur snabbt kan ni skala upp digitala vårdmöten i regionen?”.

– Vi har arbetat med att införa digitala möten på ungdomsmottagningen sedan 2019. Nu fick vi i uppdrag att snabbt göra det möjligt för alla verksamheter som ville att kunna möta sina patienter digitalt, berättar Liselott Larsson.

Samtliga verksamheter kunde anmäla sitt intresse via ett digitalt formulär. Regionens pågående samarbete med Visiba Care gjorde det enkelt att snabbt rulla ut tekniken och att genomföra en digital utbildning i verktyget för vårdpersonalen.

– Vi var positivt överraskande hur snabbt det gick att få ut lösningen. I många verksamheter har omställningen gått väldigt smidigt, till exempel där

vårdpersonal redan efterfrågat ett mer digitalt arbetssätt eller funderat över hur delar av vårdförloppet kan genomföras på distans, fortsätter Liselott Larsson.

Efter vårens intensiva arbete är det nu dags för regionen att utvärdera hur omställningen har gått och vilka lärdomar som kan dras. Idag erbjuder nio verksamheter digitala vårdmöten till sina patienter, och de värmändsbor som under våren mött vården digitalt har fått möjlighet att utvärdera sin upplevelse. Liselott säger att gensvaret överlag är positivt och pekar på att behovet för den här typen av tjänster funnits länge. Ambitionen är att digitala vårdmöten ska bli en del i ordinarie verksamhet.

– Nästa steg är att förstå vad som har gått bra och vad som har gått mindre bra i vårens omställningsarbete. Sedan måste vi ju också förstå varför. Det finns många olika faktorer som påverkar graden av framgång i verksamheter, till exempel nivå av teknikkunnighet men även internetuppkoppling och tillgången till hårdvara. Nu behöver vi förstå hur vi ska fortsätta den här omställningen på ett sätt som gör det möjligt för fler patienter och vårdpersonal att ta till sig nya digitala verktyg och hjälpmedel, avslutar Liselott Larsson.

¹ Sveriges Kommuner och Regioner, Snabb ökning av digitala vårdtjänster: <https://skr.se/tjanster/press/nyheter/nyhetsarkiv/snabbokningav-digitalavardtjanster.33078.html>



FRAMTIDENS SPECIALISTVÅRD ÄR TILLGÄNGLIG, JÄMLIK – OCH DIGITAL

Fortfarande associerar många digitala vårdbesök med primärvården. En smidig första kontakt som erbjuder snabb hjälp vid lindrigare besvär. Att primärvården tampas med kapacitets- och tillgänglighetsproblem är välkänt, men även den specialiserade vården står inför minst lika stora utmaningar. Många av Sveriges regioner ser sig om efter sätt att utveckla det specialiserade vårdutbudet för att korta väntetiderna och kunna fortsätta leverera en vård av hög kvalitet, inte minst i de mer glesbefolkade länen. De flesta är överens om att digitalisering inom specialistvården är nödvändig, men när det kommer till hur digitala tjänster bör implementeras, råder det fortfarande oklarheter.

Det är inom specialistvården vi hittar de patienter som har störst och mest komplext vårdbehov. Deras behov mot vården skiftar, detsamma gäller förutsättningarna för att ta till sig nya digitala verktyg och att anpassa sig till digitala tjänster inom vården. I och med covid-19-pandemin har det dock blivit tydligt att dessa patientgrupper behöver erbjudas större möjligheter att möta vården digitalt för att vårdkontakten ska kunna ske på ett säkert sätt och på patientens villkor. Digitala vårdbesök, som en del av den ordinarie verksamheten, bidrar till ökad flexibilitet och att patienter inte blir lika bundna till en fysisk mottagning, något som öppnar

för mer jämlik vård inom länen.

Visiba Care har under våren 2020 hjälpt många vårdorganisationer, både inom offentlig och privat sjukvård, att breddinföra digitala vårdbesök genom hela vårdkedjan. Den största tillväxten har skett just inom specialistvården, där antalet digitala specialistmottagningar vuxit med 450 procent under årets första halva. Att fler patienter skulle vilja möta specialistvården digitalt styrks även av den opinionsundersökning som Kantar Sifo genomfört på uppdrag av Visiba Care, där 20 procent lyfter detta som ett av de främsta utvecklingsområdena för digital vård.

Nu är det dags att kraft-

samla för att bibehålla den breda utrustningen av digitala kontaktytor inom vården och säkerställa att det blir ett stående komplement i vårdutbudet. Samtidigt behöver fler verksamheter inspireras att ta steget och utforska möjligheterna att konvertera fysiska besök till digitala där det är möjligt – för både vårdpersonalens och patienternas skull.

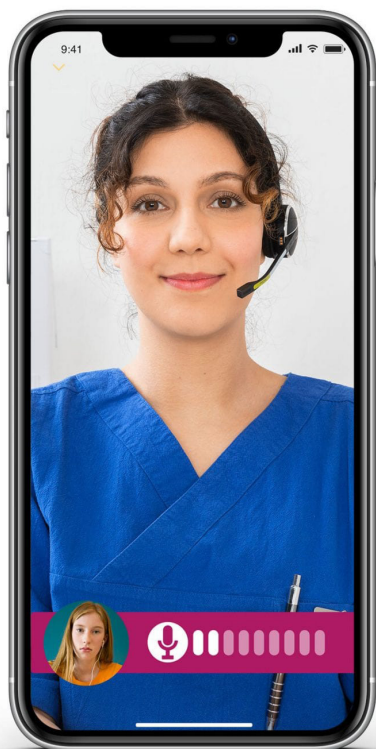
Ett digitalt besök hos läkaren är precis som ett vanligt besök

Region Västerbottens län har sedan slutet av 90-talet arbetat med olika digitala lösningar för att möjliggöra vård på distans. Till en början handlade det främst om samordning mellan

regionens hälsocentraler och de större vårdanläggningarna med mer specialiserade resurser. Idag erbjuder ett flertal mottagningar inom både primär- och specialistvård digitala kanaler i form av video eller meddelanden för regionens invånare. Hudkliniken i Umeå där Virginia Zazo arbetar som överläkare är en av dessa.

– Vård på distans är en avgörande del i hur vården i vårt län kan bli mer tillgänglig och jämlik. Exempelvis har vi på hudkliniken arbetat med tele-dermatoskopi, vilket innebär att vi gör en första bedömning av hudförändringar genom att bilder tas och laddas upp i

Digitala vårdbesök omfattar både videomöten och kontakt med läkare och vårdpersonal via chatt eller meddelandefunktion.



patientens journal från hälsocentraler. Den typen av verktyg har öppnat upp för att patienter oberoende av boendeort kan få tillgång till specialistbedömning på en gång. Som följd av pandemiutbrottet har vi nu även utökat möjligheten för våra patienter att möta oss digitalt, berättar Virginia Zazo.

Hon har själv har ett stort intresse för digital vård och de fördelar som följer för både patienter och vårdpersonal. Hon pekar på att digitala lösningar och nya arbetssätt ger vårdpersonalen mer tid med varje enskild patient och skapar förutsättningar för att dessa möten blir mer fokuserade. Dessutom öppnar det upp för mer flexibilitet i arbetssituationen, där även vårdpersonal kan arbeta hemifrån. Hon menar också att en lyckad tillämpning till viss del hänger på förtroendet och tillit – både till tekniken och till patientens egen förmåga. På Hudkliniken är det patientens kontakthanledning som avgör om ett fysiskt eller digitalt besök lämpar sig bäst.

– Eftersom vi sedan tidigare har stor vana av att arbeta med digitala lösningar och teknik har inte omställningen till digitala vårdbesök varit jättestor för vår verksamhet. Gensvaret hos våra patienter har varit väldigt positivt också. Till exempel har vi kunnat genomföra uppföljning och återbesök på distans, istället för att patienten ska tvingas köra fem mil för ett kort besök på kliniken. Så länge vårdgivaren är tydlig och inger trygghet är ofta gensvaret positivt, oavsett patientens ålder

OPINIONSUNDERSÖKNING

20%

En av fem vill att det ska gå att boka digitala möten med specialistvården.

OPINIONSUNDERSÖKNING

25%

En av fyra vill att fler fysiska vårdmottagningar erbjuder digitala vårdmöten.

ENKÄTUNDERSÖKNING

93%

av vårdpersonal inom verksamheter som erbjuder digitala vårdmöten anser att detta bidrar med mervärde till ordinarie verksamhet.

och externa förutsättningar. En bra tumregel är att inte tänka på det digitala vårdbesöket som något annat än vad det ju faktiskt är – ett möte mellan patient och vårdgivare. Det är bara andra omständigheter, avslutar Virginia Zazo.

Utveckling och effektivisering – med patienten i centrum

Vi står mitt i en omställning som har inneburit stora tekniksprång under kort tid och många vårdorganisationer har snabbt ställt om för att kunna hålla igång verksamheten, både när det gäller nybesök och kontinuitet i pågående behandlingar. Men det är viktigt att vara lyhörd för specifika patientgruppers förutsättningar och behov.

Ung Cancer är en stödorganisation som riktar sig till unga vuxna som själva drabbats av, eller är närstående till någon som drabbats av, cancer. De erbjuder bland annat olika former av rehabiliteringsinsatser och en plattform för medlemmarna att mötas och utbyta erfarenheter. En viktig insats är samtalsstöd, något som Ung Cancer understryker ofta brister i den vanliga vården.

– Vi har länge diskuterat hur vi kan erbjuda våra medlemmar digitalt stöd. I och med att vi under pandemin inte kan bedriva verksamheten som vanligt håller vi nu på att sjösätta ett par digitala alternativ till våra ordinarie rehabiliteringsinsatser. Genom att exempelvis erbjuda digitala psykologträffar har vi nått ut till



fler medlemmar som nu får tillgång till stöd och gemenskap på ett mer tillgängligt sätt. Initiativet har fått positiv respons från våra medlemmar och vi ser fram emot utvärderingen av den första kursen, berättar Sandra Häggander, medlemsansvarig på Ung Cancer.

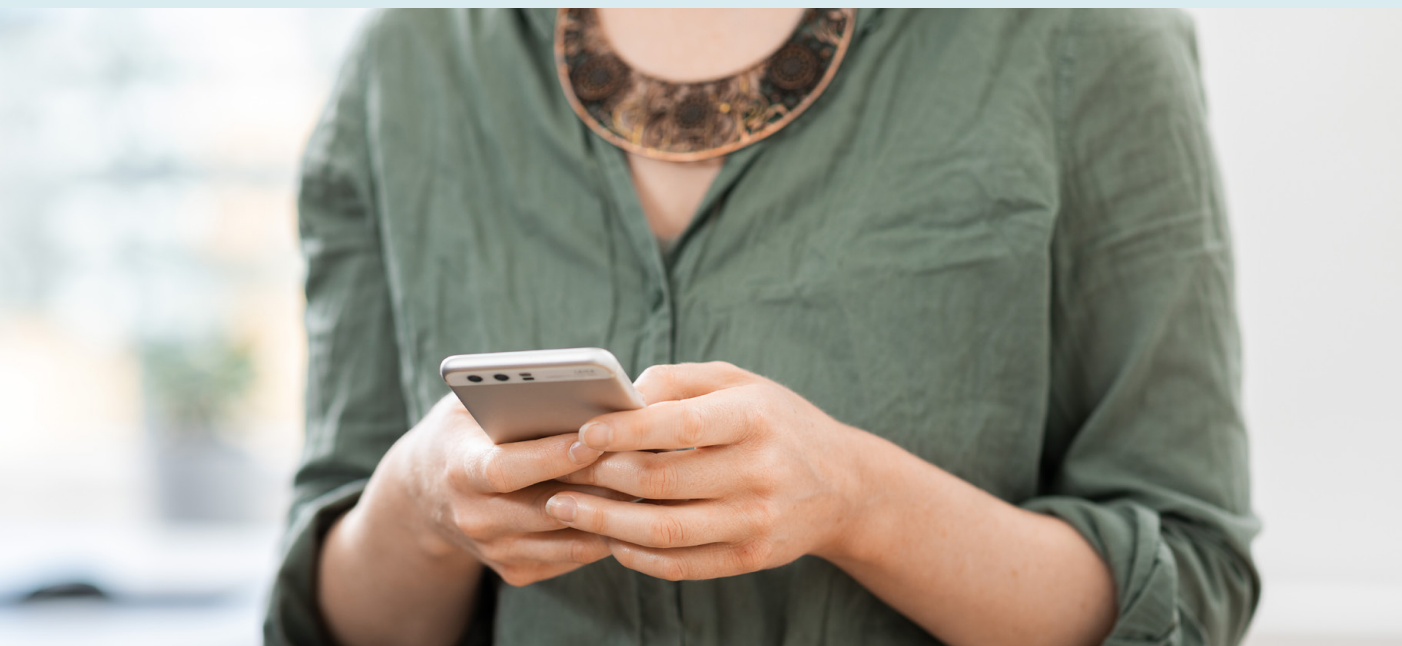
Det är inte bara i den egna verksamheten som Ung Cancer ser möjligheter med digitala verktyg. De ser positivt på digitalisering inom hälso- och sjukvården i stort – om än med vissa reservationer. Ung Cancer understryker till exempel att patienter i större utsträckning bör bjudas in och vara delaktiga i innovations- och utformningsarbetet för att säkra att utvecklingen formas utifrån individers olika behov.

Tillsammans med Karolinska Universitetssjukhuset driver Ung Cancer innovationsprojektet minKod. Samarbetet undersöker hur sjukvården kan förändras och skapa nya mötesformer för att göra det

lättare för tonåringar och unga vuxna att följa behandlingsplaner och få tillgång till en mer individanpassad vård. Syftet är att öka välmående och överlevnad bland unga vuxna som drabbas av cancer.

– Många av våra medlemmar upplever att varken barn- eller vuxenvården är anpassade efter deras behov eller livssituation. Exempelvis har våra medlemmar ett annat informationsbehov som ofta inte tillgodoses av vården, som hur en cancerdiagnos påverkar fertilitet och ens sexualitet. Vi ser att digitala kommunikationslösningar är en del i lösningen för en bättre cancervård av unga, inte minst eftersom många i åldersgruppen är uppvuxna med och vana vid sociala medier och tekniska lösningar. Men för oss är det viktigt att individen bakom diagnosen är i centrum och att digitalisering inte enbart ses som verktyg för effektivisering ur ett resursperspektiv, avslutar Sandra Häggander.

ARTIKEL



AUTOMATISERAD FÖRSTA LINJENS VÅRD – NÄR BÅDE DATORER OCH MÄNNISKOR FÅR GÖRA DET DE ÄR BÄST PÅ

Digitala vårdmöten inom primär- och specialistvård. Nya IT-stöd. Automatisering med stöd av AI. Oändliga mängder hälsodata. Digitaliseringen av hälso- och sjukvården är omfattande och utgår från många olika tekniker och användningsområden. Utvecklingen går snabbt i syfte att ge vårdpersonalen bättre förutsättningar att utföra sitt arbete och pusha forskningen till viktiga framsteg. Artificiell intelligens uppfattas ofta som ett framtidsfenomen, men automatiserade lösningar är redan idag en del av patienternas kontakt med hälso- och sjukvården. →

Artificiell intelligens är ett omdebatterat ämne, inte minst när det gäller framtidens hälso- och sjukvård och dess utmaningar. Trots viss skepsis kvarstår faktum att AI och automatiserade lösningar är en del av framtiden och en viktig nyckel till att uppnå en tillgänglig vård, där resurser och kompetens används på bästa sätt. En färsk rapport från Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) pekar på att den ekonomiska nyttan av AI-stödda lösningar inom sjukvård och omsorg motsvarar 30 miljarder kronor.¹ Samma rapport understryker att AI-teknik kan förbättra vårdkvaliteten – dels genom att bidra till en mer kunskapsbaserad och patient-centrerad vård, dels genom att undvika fel som beror på den mänskliga faktorn.

Sverige har på många sätt rätt förutsättningar för att kunna dra maximal nytta av AI-teknik. Det beror på en hög digital mognadsgrad i kombination med intresse för att implementera ny teknik, och att vi har en lång tradition av att noggrant föra statistik. En kartläggning från 2019 visar att AI redan idag används i olika tillämpningar som stöd inom hälso- och sjukvården, dessutom finns planer på att implementera drygt 100 ytterligare tillämpningar under kommande år.² Därutöver finns det en rad pågående forsknings- och utvecklingsprojekt inom AI och dess tillämpning inom hälsosektorn som bedrivs såväl akademiskt som inom näringslivet.

Tillit och förtroende är viktigt

Trots all forskning och utveckling inom området finns det fortfarande farhågor gällande hur AI-teknik kan komma att förändra vården. Generella AI-myter, som att tekniken kommer att ersätta människor, återfinns även i diskussioner om hälso- och sjukvården. Samtidigt har många orimliga förväntningar på vad tekniken faktiskt kan åstadkomma. Men bland experter finns en god förståelse när det gäller hur och var AI-teknik kan skapa störst nytta i hälso- och sjukvården. Inom områden som anamnes, triagering och diagnostik är AI-teknikens styrkor redan idag väldokumenterade.

Den opinionsundersökning som Kantar Sifo har genomfört på uppdrag av Visiba Care visar att fyra av tio svenskar är oroliga för att automatiserade verktyg för anamnes, det vill säga patientens beskrivning av sitt tillstånd och sin sjukdomshistorik, skulle missförstå eller misstolka deras svar. Samtidigt visar en enkätundersökning som Visiba Care genomfört bland vårdpersonal att det råder okunskap om vad en chattbot faktiskt är. Dessutom uttrycker flera vårdutövare som svarat på enkäten en oro för hur invånarna ska hantera en sådan lösning, och hur detta i sin tur kan komma att påverka förutsättningarna för samspelet mellan patient och vårdgivare. Exempelvis lyfter en läkare att ”det första samtalet för insamlande av information är också en del av behandlingen [...] där

OPINIONSUNDERSÖKNING

21%

En av fem svenskar är bekväma med att beskriva sjukdomshistorik och sina besvär för en chattbot inför ett vårdbesök.

OPINIONSUNDERSÖKNING

36%

Drygt en av tre svenskar tror att chattbotar kan hjälpa vårdutövare att vara bättre förberedda inför ett patientmöte.

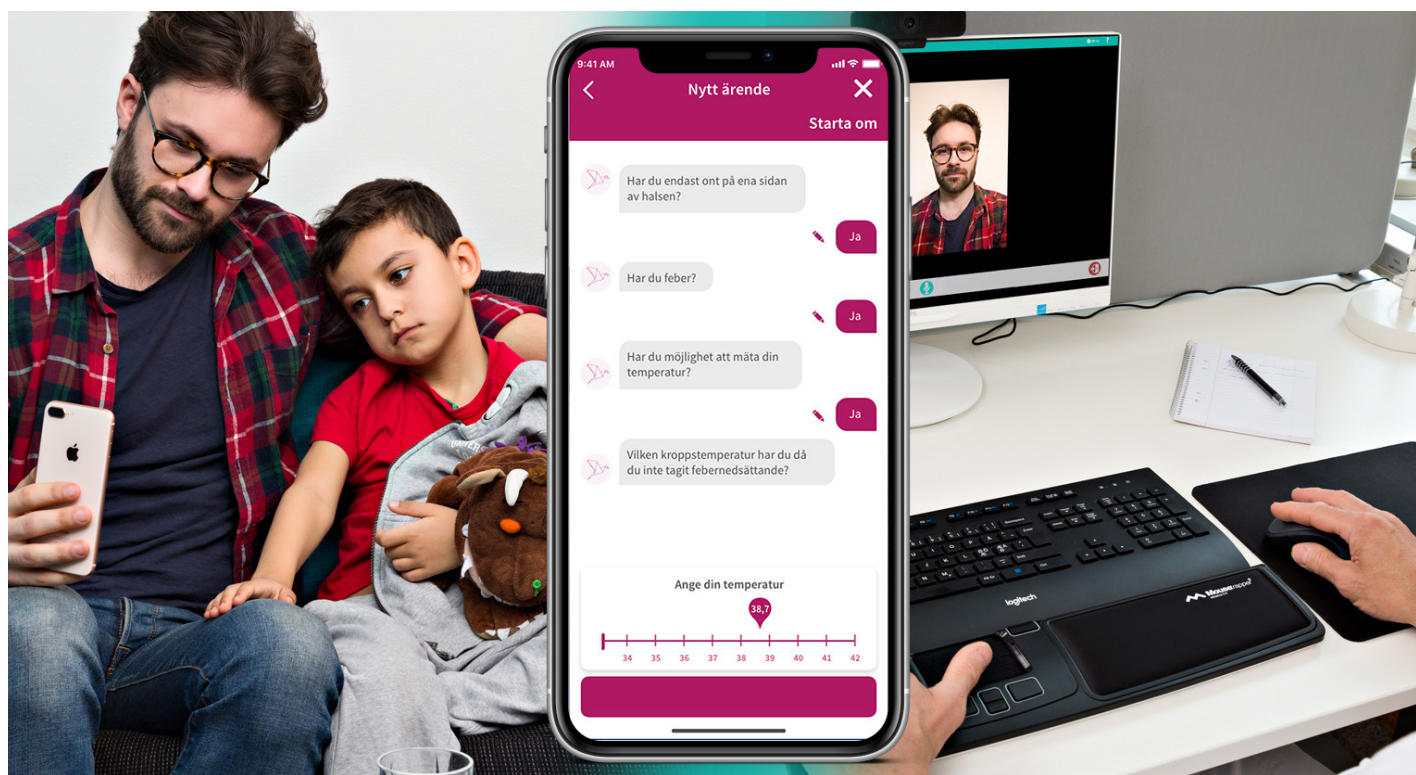
OPINIONSUNDERSÖKNING

40%

Fyra av tio svenskar är oroliga att en chattbot skulle kunna missförstå eller tolka ens svar fel.



AI-baserade anamnes- och triageverktyg, som Visiba Cares egenutvecklade Red Robin, samlar in patientens besvär, guidar den vård sökande till rätt plats i vårdkedjan och erbjuder ett smart beslutsstöd till vårdutövaren.



börjar vi bygga en relation och allians, vilket är oundgängligt för en god vård”.

Ett lyckat införande av AI-teknik i hälso- och sjukvården är avhängigt att patienter och vårdpersonal känner tillit och förtroende till tekniken. Till viss del handlar det om vad vi är vana vid, men även att samhället måste justera förväntningar och förstå var och hur AI kan göra skillnad. Fredrik Heintz, AI-forskare och biträdande professor på Linköpings universitet och ledande inom svensk AI-forskning, menar att vi måste sluta förvänta oss att AI-lösningar ska vara perfekta från början, samtidigt som användarens tillit måste bejaktas i alla steg i utveckling, användning och implementering av AI-teknik.

– Tillit är viktigt och måste vara centralt i både utvecklingen och användningen av AI-teknik. Det görs bland annat genom att följa lagar och regler och att säkerställa att de etiska principerna för AI-teknik uppfylls. Dessutom ställer det krav på säker och robust implementering av tekniken. Själv tror jag inte att vi kommer kunna fortsätta leverera den sjukvård och samhällsservice som vi har idag utan automatisering och nya arbetssätt som stöds av ny teknik, säger Fredrik Heintz.

Han menar att vi måste våga implementera automatiserade lösningar i större utsträckning och att fokus bör ligga på hur eventuella problem ska hanteras och vad vi kan lära oss av dessa. På frågan hur automatisering kommer påverka vård-

personalens vardagliga arbete understryker Fredrik Heintz att det inte handlar om att tekniska ersätta människor, tvärtom.

– Det är vissa arbetsuppgifter som kommer att automatiseras, snarare än ett helt yrke. AI-teknik är ett komplement, och om det införs på rätt sätt avlastas människor. En bra nyckelregel är att människor ska göra det vi är bra på, medan maskiner ska ta över uppgifter som de utför bättre. Det skapar förutsättningar för bättre resultat, exempelvis inom diagnostik, säger Fredrik Heintz.

Automatiserad första linjens vård

Medias rubriker om allt längre väntetider till akut- och primärvården, även känt som första linjens vård, har ökat de

senaste åren. Ökade väntetider är en konsekvens av de tillgänglighets- och kapacitetsproblem som svensk hälso- och sjukvård kämpar med idag. Samtidigt är det just i den inledande kontakten med vården som man kan få stor effekt av automatiserade lösningar.

Erica Bonns, medicinskt ansvarig på Visiba Care, är specialist inom barnmedicin och har mångårig erfarenhet av svensk akutsjukvård. I sitt yrke som barnakutläkare har Erica själv sett de brister som finns i nuvarande organisering av hälso- och sjukvården, dels ur ett resursperspektiv och dels när det kommer till vårdpersonalens och patienternas upplevelse av vården. Det är ur den erfarenheten som hennes intresse för digitalisering och optimering av hälso- och sjukvården har vuxit fram.

– Det är tydligt att många personer som söker vård idag inte hamnar på rätt vårdnivå eller hos rätt vårdresurs. Till exempel är det många som kommer till akuten som egentligen inte behöver vara där. Det i sin tur bidrar till en stressig arbetssituation för vårdpersonalen, samtidigt som patienten får vänta längre än nödvändigt på vård. Med andra ord så finns det ett behov av mer effektiv och tillgänglig triagering, berättar Erica Bonns.

En vilja att bidra till ett mer effektivt system och en stark tro på tekniska lösningar har lett Erica in på en yrkesbana där hon under de senaste åren kombinerat kliniskt arbete med att arbeta med digitalise-

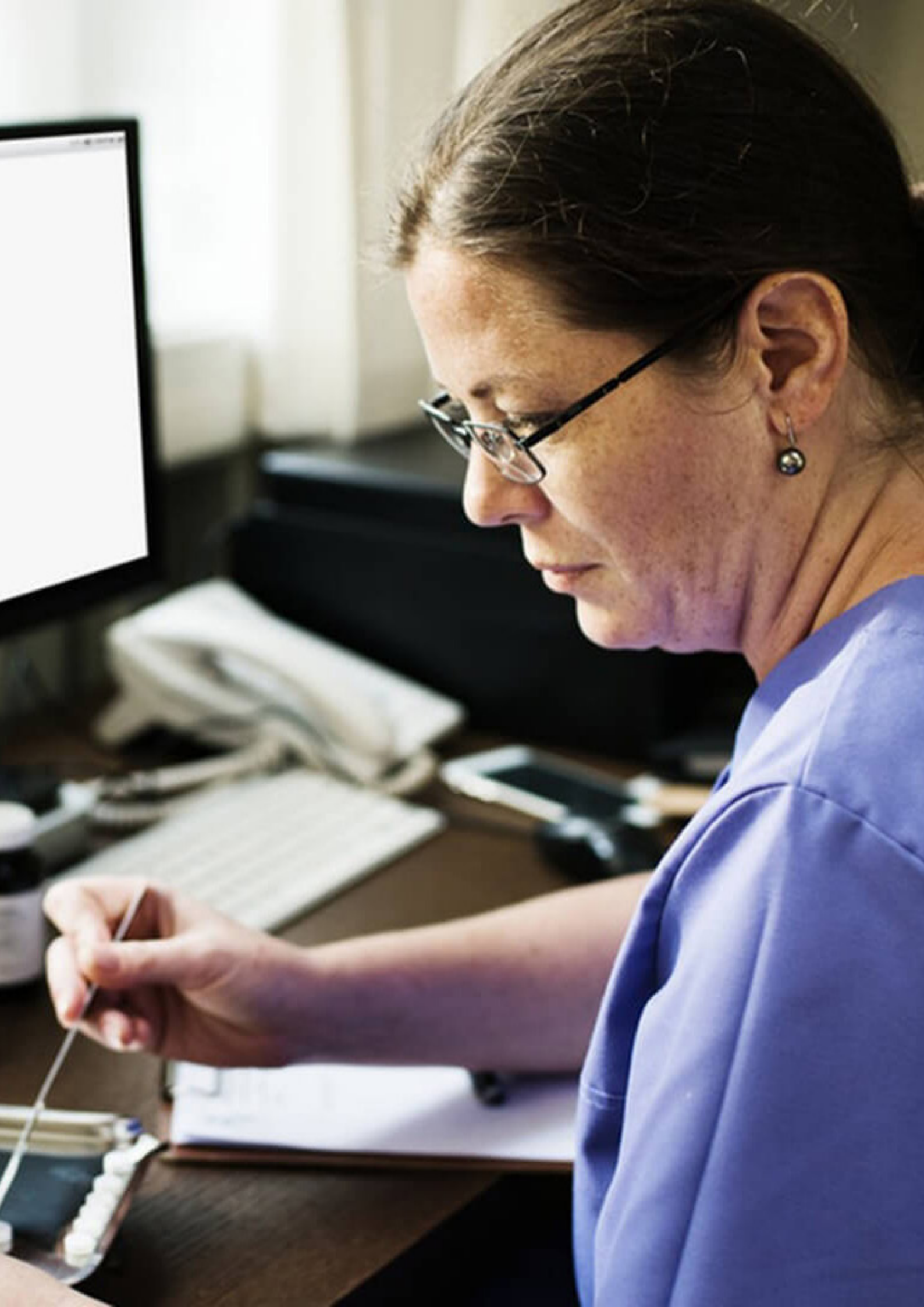
ringsfrågor. Idag är hon ansvarig för vidareutvecklingen av Red Robin, Visiba Cares verktyg för automatiserad anamnes och triage. I praktiken betyder det att patienten med hjälp av AI-teknik guidas till rätt plats i vårdkedjan och att tekniken stödjer vårdpersonalen vid medicinska bedömningar.

– Att automatisera delar av patientflödet avlastar den pressade vårdpersonalen i första linjens vård. Patienten får möjlighet att i lugn och ro besvara frågor om sitt tillstånd och sjukdomshistorik och hänvisas därefter till rätt vårdnivå, vårdresurs och mötesform, samtidigt som vårdpersonalen får ett bättre och mer strukturerat beslutsstöd. Det i sin tur möjliggör mer fokuserade och effektiva möten. Samtidigt är det viktigt att vårdpersonal inte förlitar sig på AI till en sådan grad att det tummar på säkerheten, avslutar Erica Bonns.

Idag används Red Robin av fyra regioner. I enlighet med nuvarande lagstiftning är det alltid en sjuksköterska eller annan vårdresurs som ställer den slutliga diagnosen.

¹ Myndigheten för digital förvaltning, Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI, 2020: <https://www.digg.se/4a3a73/globalassets/dokument/publicerat/publikationer/framja-den-offentliga-forvaltningens-formaga-att-anvanda-ai.pdf>

² Socialstyrelsen, Digitala vårdtjänster och artificiell intelligens i hälso- och sjukvården, 2019: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-10-6431.pdf>



FORTSÄTT DIGITALISERA OCH UTVECKLA VÅRDEN – FÖR PATIENTERNAS, PROFESSIONENS OCH SAMHÄLLETS SKULL

Att den digitala transformationen har tagit stora kliv framåt i Sverige under det senaste halvåret råder det inga tvivel om. Samtidigt är tydligt att det fortfarande finns en hel del att göra för att fler verksamheter och individer ska få ta del av de långsiktiga vinsterna av en digifysisk vård.

Just nu pågår en mängd regionala och nationella initiativ för att säkra framtidens hälso- och sjukvård, där digitalisering är en central del. Det arbetet kan – och bör – bygga vidare på den grund som redan finns inom vårdorganisationer runtom i Sverige.

Vi på Visiba Care har identifierat tre utvecklingsområden att ha i åtanke framåt. Med fokus på dessa kan vi skapa maximal nytta av de erfarenheter vi tagit med oss från det innovations- och digitaliseringsarbete som redan är påbörjat.

1

HITTA EN LÅNGSIKTIG DRIVKRAFT FÖR FORTSATT DIGITALISERING OCH INNOVATION AV HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN

Sedan covid-19-pandemins utbrott har fler verksamheter än någonsin etablerat digitala processer och arbetssätt som en del av den ordinarie arbetsvardagen. Trots att många redan tidigare blickat mot digitala lösningar och en mer digifysisk vård var behovet av att minimera smittspridning en avgörande faktor för den breda utrullning vi nu ser. För att förvalta de framsteg som gjorts måste vi hitta en gemensam och långsiktig drivkraft för fortsatt utveckling och digitalisering av hälso- och sjukvården.

VISIBA CARES BIDRAG:

- Vi uppmuntrar de vårdorganisationer som vi stöttat med digital transformation att tillsammans med politiska beslutsfattare och profession utvärdera hur införande och tillämpning sett ut och upplevts för att få en gemensam syn på lärdomar, utmaningar och möjligheter.
- Vi uppmuntrar vårdorganisationer att gemensamt med politiska beslutsfattare och profession forma vägen framåt för att fortsätta digitaliseringsarbetet, inklusive mätbara mål för de digitala satsningarna.
- Vi vill bidra till mer kunskapsdelning och erfarenhetsutbyte mellan teknikleverantörer, vårdorganisationer, enskilda verksamheter, vårdutövare och andra nyckelaktörer.

2

INVOLVERA ALLTID SLUTANVÄNDAREN I UTFORMNING OCH IMPLEMENTERING AV NYA DIGITALA VERKTYG

Det är tydligt att både patienter och vårdutövare redan nu ser ett stort värde i att kunna mötas digitalt. Men vi behöver ha i åtanke att olika verksamheter har olika förutsättningar när det kommer till hur digitala vårdbesök kan implementeras, precis som olika patientgrupper har olika och särskilda behov. Detta måste vara en central del i både utveckling och införande av nya digitala verktyg och arbetssätt.

VISIBA CARES BIDRAG:

- Vi kommer fortsätta att involvera både patienter och vårdutövare i utvecklingen av våra tjänster för att säkerställa att de möter både dagens och framtidens vårdbehov och tillgänglighetskrav.
- Vi kommer att fortsätta utveckla vår förståelse för specifika patientgrupper och deras komplexa behov för att få en djupare insyn i hur och var vår teknik kan göra störst skillnad för både patienter och vårdutövare inom hälso- och sjukvården.
- Vi kommer att fortsätta utbilda och stötta vårdorganisationer och de som arbetar i våra verktyg för att säkerställa att införande och tillämpning sker på ett sätt som genererar värde för både patienter och vårdutövare.

3

VÄNTA INTE MED ATT IMPLEMENTERA AI-TEKNIK OCH AUTOMATISERADE LÖSNINGAR – BÖRJA NU!

AI-teknik har stor potential att öka såväl kvalitet som effektivitet inom hälso- och sjukvården. Trots att det finns viss osäkerhet menar både vi och andra experter att den här typen av teknik behöver appliceras i verkliga vårdssituationer för att kunna tränas och valideras av människor. Detta är en förutsättning för att verktygen ska bli alltmer säkra och tillförlitliga, så att patienten kan känna trygghet samtidigt som vårdutövare löpande får tillgång till bättre beslutsunderlag.

VISIBA CARES BIDRAG:

- Vi kommer arbeta för att öka förståelsen för, och kunskapen om, hur och var i vårdkedjan AI-teknik och automatiserade lösningar kan vara till störst nytta för både patienter och vårdutövare, idag och i framtiden.
- Vi kommer fortsätta att stötta och utbilda vårdorganisationer och vårdutövare i användningen av våra verktyg för att säkerställa tillit och trygghet till tekniken.
- Vi kommer att fortsätta bygga ut och utveckla vår interna medicinska kompetens och expertis.

ORDLISTA

Anamnes – Patientens sjukdomshistoria och hens berättelse och beskrivning av symptom och tillstånd.

Artificiell intelligens (AI) – Förmågan hos datorprogram och robotar att efterlikna människors naturliga intelligens, såsom förmåga att lära sig saker av tidigare erfarenhet och förstå naturligt språk.

Automatisering – Teknisk avlastning för manuella moment i en process som används för att ersätta repetitiva, regelbundna och rutinmässiga arbetsuppgifter.

Kliniskt beslutsstöd – Kopplar samman relevant patient-information med medicinsk kunskap och presenterar resultat som gör att det bli enklare för vårdutövare att fatta beslut.

Breddinförande – Implementering av t.ex. nya verktyg i bred skala. Det kan exempelvis innebära att en hel vårdorganisation introduceras till och börjar tillämpa ett nytt arbetssätt, oberoende av terapiområde och verksamhet.

Chattbot – Ett datorprogram som använder AI-teknik för att chatta eller kommunicera med människor.

Digifysisk vård – En vård som bedrivs med både digitala och fysiska inslag som kompletterar varandra och som utgår från i behov och kontinuitet.

Första linjens vård – De vårdinstanser som patienten ofta möter i ett första steg, t.ex. primärvård och akutmottagningar.

Triage – en process för att sortera och prioritera patienter med utgångspunkt från anamnes, symtom och ibland vitalparametrar såsom andningsfrekvens, puls och kroppstemperatur.

OM VISIBA CARE

Visiba Care grundades 2014 med visionen att göra vården mer tillgänglig, effektiv och jämlik. Idag är företaget en pålitlig partner till stora privata och offentliga vårdorganisationer och har kunder inom såväl primär- som specialist- och hemsjukvård. Med plattformen Visiba Care och anamnes- och triageverktyget Red Robin erbjuder Visiba Care en skalbar och flexibel digital vårdplattform, som ger vårdgivare möjlighet att digitalisera och automatisera utvalda vårdflöden och interagera digitalt med sina patienter.

Visiba Care har stor erfarenhet av att hjälpa vårdgivare att komma igång och framgångsrikt införa digifysiska patientflöden. Utöver Sverige är företaget etablerat i Norge, Finland och i Storbritannien. Huvudkontoret är beläget i Göteborg.

Läs mer på www.visibacare.com

