



UiO **•** **Institutt for helse og samfunn**

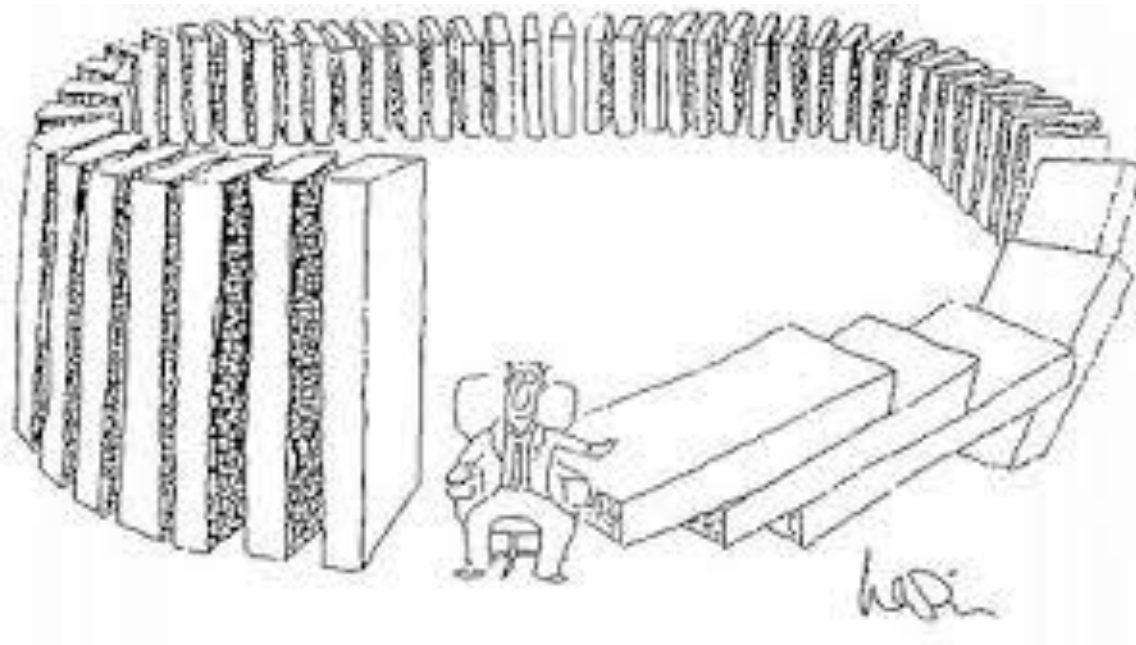
Det medisinske fakultet

# Utilsiktede konsekvenser av innføring av pleie- og omsorgsmeldinger

Line Melby, Ragnhild Hellesø, Merete Lyngstad,  
Universitetet i Oslo

HelsIT, Trondheim 19. sept. 2013







# Case: ELIN-k/innføring av PLO-meldinger



## *Tilsiktede mål ELIN-k prosjektet*

- Forprosjekt: kartlegge, beskrive, koordinere de sykepleiefaglige kravene til elektronisk kommunikasjon mellom pleie- og omsorgstjenesten i kommunen, spesialisthelsetjenesten og fastlegene, både når det gjelder innhold og struktur, samt brukervennlighet og funksjonelle krav
  - Utarbeide flere typer ”de gode”-meldingene mht innhold og struktur
  - Utarbeide kravspesifikasjoner for funksjonalitet, presentasjon og brukevennlighet i IKT-løsningene
- Hovedprosjekt: utvikle løsningene for elektronisk informasjonsutveksling mellom kommunens pleie- og omsorgstjeneste, spesialisthelsetjenesten og fastleger

# Forskning på PLO-meldinger

## Bridging the information gap in patient transition (BIG)

- NFR-prosjekt (96365/V50)
- 2010-2014

### Mål: Å undersøke

- hvilken betydning introduksjon av standardiserte elektroniske meldinger har for informasjonskvalitet og samhandlingen mellom hjemmesykepleien, fastleger og sykehus.
- hvordan sentrale standarder tilpasses lokalt
- hvordan informasjonspraksis endres ved innføring av elektronisk meldingsutveksling

# Datakilder i BIG-prosjektet

## Intervju:

- 49 intervju med 73 helsepersonell

## Observasjoner:

- 97 hjemmebesøk

## Elektroniske meldinger:

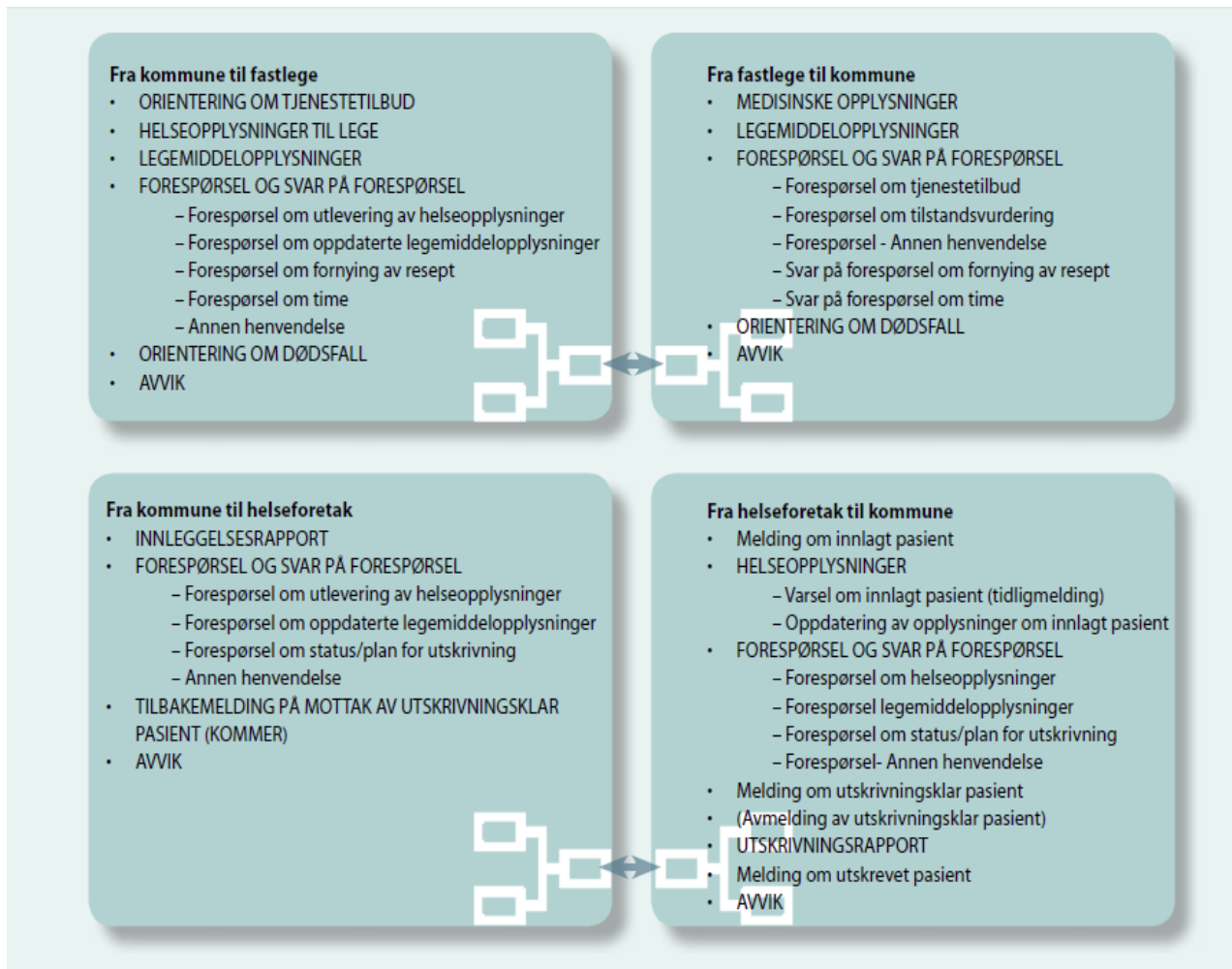
- 130 meldinger

## Spørreskjema:

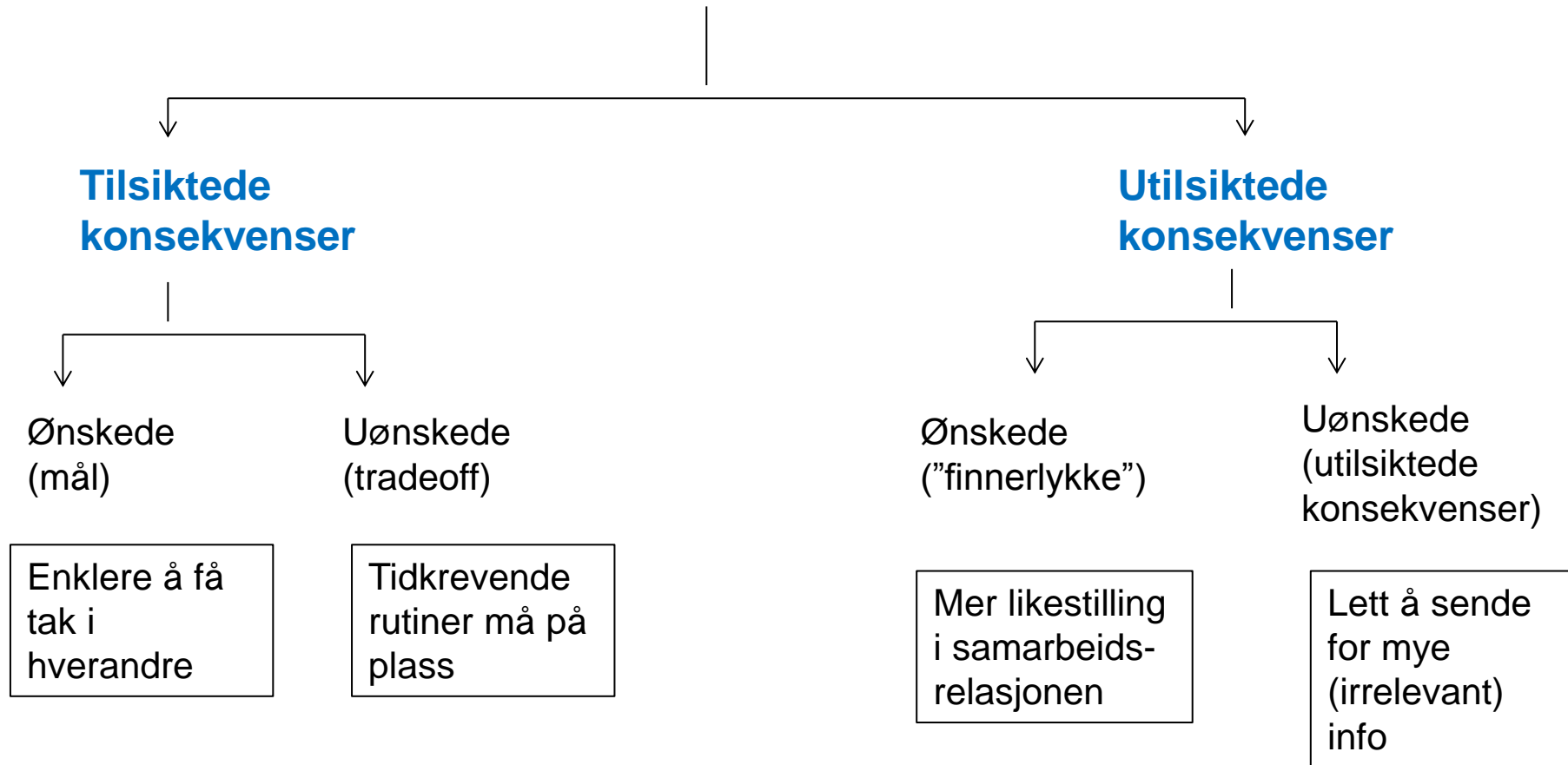
- 798 sykepleiere
- 290 leger







## Konsekvenser av innføring av teknologi





# Utsiktede konsekvenser knyttet til samarbeidsrelasjonen mellom fastleger og hjemmesykepleien

1. Tap av personlige relasjoner
2. Endring i arbeidsoppgaver og ansvar
3. Myndiggjøring av hjemmesykepleierne



# 1. Tap av personlige relasjoner

Tilsiktet konsekvens: E-melding erstatter (delvis) møter og telefonsamtaler

”...hvis du skal se det fra en administrators synspunkt, så skjønner jeg at skal man tjene inn penger (...). Samtidig så mister vi noe av den direkte kontakten; bli kjent med hverandre, og se hverandre og snakkes. Personkontakten betyr veldig mye i det gemet her. Personkjennskap betyr masse.” (fastlege)

**Personkjennskap betyr masse**

”Vi føler at vi bruker mye tid på den halvtimen [møtet], uten at vi får nok igjen. Egentlig. Og det har æ følt heile tida, helt fra første gang vi var der nede. Samtidig syns vi jo at det er et fint tilbud (...) For det er litt godt å se fjeset på legene, kanskje. Og du har den og du har den. Men det var ikke så mange ukene siden en av disse sykepleierne som har vært her i mange år plutselig hadde tatt feil... tenkt i hodet at han var [NN], men så var det ikke han, det var en annen! Så det betyr jo ingen ting. Egentlig. Nei. Det gjør jo ikke det.” (sykepleier)

**Det betyr jo ingenting**

## 2. Endring i arbeidsoppgaver og ansvar

*Tilsiktet konsekvens: Enkel form for elektronisk kommunikasjon mellom aktørene*

Fastlegen: vi sender mer informasjon til hjemmesykepleien

Hjemmesykepleien: vi sender mer informasjon til fastlegen

Vi skyter fra hofta: vi ser et problem, og så sender vi det så vi ikke skal glemme det. Mens tidligere ville vi kanskje tenkt: "kan vi prøve å løse det selv"?

Når de har vært på sykehuset, så kommer de hjem med en medisinliste, også har legen en annen. Så prøver vi å formidle at de må jo passe sammen, de listene.

# Alle sender mer informasjon

Vi sender mye, det kan bli en byrde for hjemmesykepleien

Det er så lett å sende, så vi tar ansvar og ordner opp i ting (som egentlig ikke er vårt ansvar)



### 3. Myndiggjøring av hjemmesykepleierne

*Tilsiktet konsekvens: Forespørsler dokumenteres automatisk i journalen*

- har mer tyngde en telefonforespørsel
- "Legene kan ikke ignorere en e-melding"
- Ingen gullapper lagt igjen hos sekretæren som kan forsvinne
- "ha sitt på det tørre"

Noen ganger føler vi at vi ikke blir tatt så veldig på alvor, kanskje. Men når det da er sendt en e-link, så ligger den der. Da må de åpne den, de er nødt til å sende et svar (sykepleier)

Vi blir tatt på alvor!

# Diskusjon

- Personlig kjennskap til hverandre er viktig for godt samarbeid → hvordan ivareta de personlige relasjonene når man går over til e-melding?
- Med e-melding er det lett å sende informasjon → det blir en utfordring å sende presis og riktig mengde informasjon – til riktig tidspunkt
- Ansvar → lettere for hjemmesykepleien å være ”pasientens advokat”?

- Tekstlig kommunikasjon oppleves som å ha mer tyngde, og sykepleierne føler seg myndiggjort → kan vi forvente en endring i relasjonen og maktforholdet mellom gruppene?
- Utilsiktede konsekvenser kan være både positive og negative → hva kan vi lære av de utilsiktede konsekvensene?