



Dansk Selskab for  
Kommunikation i  
Sundhedsvæsenet

# Digitale prøvesvar



sundhed.dk

## Baggrund

- uventet dårligt svar
- notifikation i køen i Netto
- ”fredagssvar”



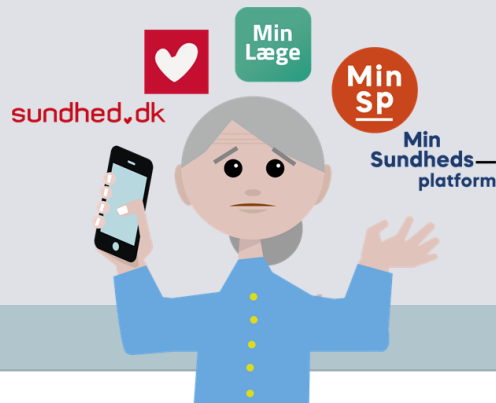
# Indhente erfaringer

## Hvor

- LinkedIn
- lukkede grupper for brystkræft på Facebook
- egne netværk

## Hvem

- patienter
- pårørende
- læger
- sygeplejersker
- sundhedsuddannede
- kombinationer ...



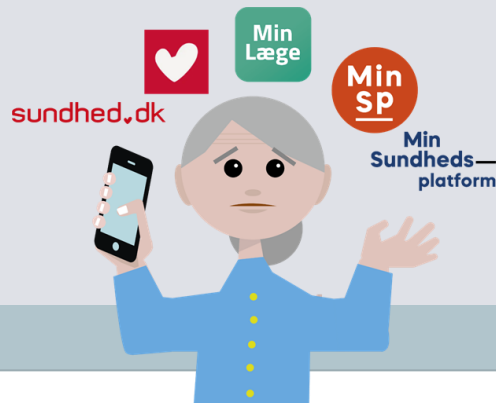
# Kampagneelementer

## LinkedIn

- Meningsmålinger
- Opslag med citater, opsamlinger, problemstillinger

## Andet

- Kronik i Kristeligt Dagblad (Helle Petersen)
- Artikel i Kristeligt Dagblad – baseret på kronik: "Digitale prøvesvar bekymrer patienter" 11.2.2024
- Kronik i nyhedsbrev for Dansk selskab for ledelse i sundhedsvæsenet (Helle Petersen)
- Oplæg om informationens ironi (Alexandra Jønsson og John Brodersen)



Meningsmåling:  
læge eller digitalt  
svar

Svære/alvorlige  
svar

15-17 årige

Hvilke prøvesvar  
hvor

Meningsmåling:  
Ikke-forstået svar?

”advarselstekster”

Fordele og  
ulemper ppt,  
personale

Sproglige  
udfordringer

Gode råd – ppt,  
pårørende,  
personale

Etik

sundhed.dk

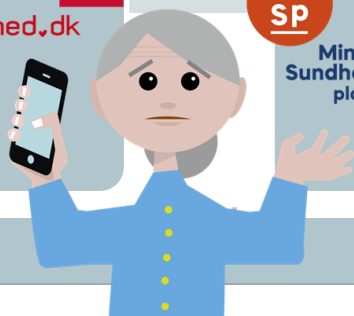


Min  
Læge

Min  
SP

Min  
Sundheds-  
platform

Ulighed



# Udvalgte citater - patienter



Jeg læste prøvesvaret til min biopsi - jeg havde brystkræft. Det fandt jeg ud af en fredag nat. Og der var først planlagt samtale om tirsdagen. Fed weekend uden søvn og angst ad helvedes til.

Hvis jeg f.eks. er usikker på om det der sker i min krop er ok eller ej, så svarer de når der er tid, så ingen af os er hængt op på at skulle mødes eller sidde ved telefonen og vente hele dagen.

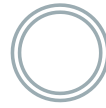
Jeg læste alt hvad der kom i appen. Det føltes som den eneste måde, jeg kunne få bare lidt kontrol med kræftforløbet.

Jeg sad alene i et soveværelse en fredag morgen (...), og fik en notifikation fra MinSP om at jeg havde et nyt prøvesvar. Jeg vidste ikke jeg ville få prøvesvar efter min biopsi der, så jeg gik ind i troen om at biopsien så måtte vise, at det var en godartet knude. Det sortnede for mine øjne, da jeg kort efter læste at jeg havde brystkræft.

Er svaret positivt, er alt jo bare godt.  
Er svaret negativt, får man tid til at vænne sig til det, før lægen kontakter en.

Jeg var rystet over prøvesvaret, men til gengæld var jeg klar til at stille gode spørgsmål til samtalen næste dag. Ellers havde jeg sikkert ikke kunnet høre hvad han sagde.

# Udvalgte citater - personale



Der bliver brugt ekstra ressourcer på borgere, som ikke kan forstå deres prøvesvar. Fx havde jeg en patient hvis blodprøvesvar lå lidt uden for normalområdet, men det var harmløst. Patienten skrev 2 gange og bestilte en ekstra tid pga. det prøvesvar. (PL)

Alt i alt synes jeg ikke om, at vi selv kan se vores svar. Det giver bekymringer (måske nogle gange unødigt), vanskeliggør arbejdsgange og samarbejdet med patienten. (SPL)

Lægevagten får mange opringninger om prøvesvar. Det tager tid fra andre, og Lægevagtns system kan ikke tilgå prøvesvarene. (PL)

Skanningssvar er et problem, men der er en frihed i at patienterne selv kan tilgå deres prøvesvar. Skanningssvarene har de sværere ved at håndtere end blodprøvesvarene. (PL)

Ift det etiske, er der jo forskel på, om det er en enlig uden mulighed for at sparre med nogen/blive samlet op af nogen i tilfælde af et dårligt svar kontra en med et godt netværk.

Det er de svageste borgere der stilles dårligst med digitaliseringen. De skal have hjælp til at logge på, hente apps og tjekke mails og prøvesvar. De bliver umyndiggjort af de samme løsninger som for andre giver en frihed og adgang til information. (PL)

# Ellens historie



*At modtage et prøvesvar, som uventet er alvorligt, er meget foruroligende.*

Ellen opereres for akut sprængt blindtarm og modtager 10 dage efter udskrivelsen en notifikation fra MinSP om, at der er nyt.

Her er, hvad hun kan læse:

"Appendix med adenokarcinom, pT4, tumorperforation, normal MMR og resektionsrand mod coecum ikke fri. Pt. kan henvises til CRC-MDT."

Nu er Ellen tilfældigvis sygeplejerske og kan derfor hurtigt afkode, at noget er helt galt. Hun har modtaget notifikationen om aftenen og har ingen steder at henvende sig med spørgsmål. Efter en lang, urolig nat ringer hun næste morgen til hospitalet for at tale med en læge, men må vente på at blive ringet op senere på dagen.

# Citater fra kronik og artikel – Helle Petersen



1. Kronik i Kristeligt Dagblad: "Det kræver gode nerver at være patient i digitaliseringens tidsalder".
2. Artikel i Kristeligt Dagblad: "Digitale prøvesvar bekymrer patienter"

For mig var det første møde med digitale prøvesvar mægubehageligt. Men det var samtidig en mulighed for at møde ekstremt velforberedt op til samtalen på hospitalet. Her sad sygeplejersken klar med Kleenex, for hun og kirurgen havde tydeligvis forberedt sig helt traditionelt på, at det var dem, der skulle fortælle, at der var så stor spredning, at efterbehandlingen ville blive af den barske slags. I stedet mødte de en patient, der havde taget de første tudeture og var klar med en lang liste af spørgsmål. En såkaldt "stærk" patient, der fylder og forventer og er rustet til den "fælles beslutningstagen", som er mantraet i det moderne sundhedsvæsen. Men er det den følelsesmæssige rutschetur værd at få kritiske beskeder på forkant?



# Opsamling på kommentarer



## Fordele

- Åbenhed
- Overblik
- Forberedelse og følelse af kontrol
- Flexibilitet
- Hurtige svar

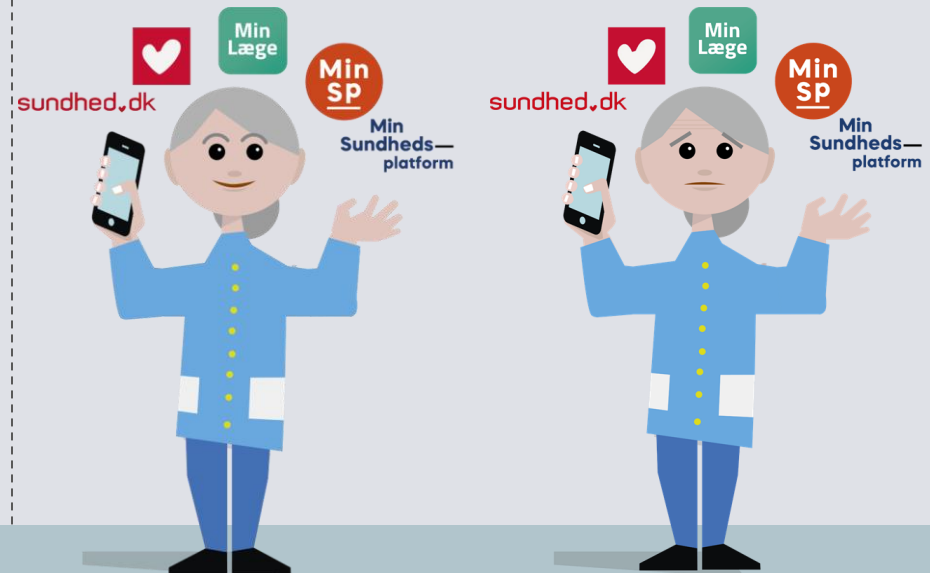
## Ulemper

- Utryghed/bekymring
- Påvirker relation
- Ekstra ressourcer
- Dårligt tidspunkt
- Alene
- Forstår ikke svaret

# Opsamling på kommentarer

## Kompliceret – afhænger bl.a. af:

- type:  
blodprøve >< skanning
- alvor:  
positivt >< negativt
- ventet >< uventet
- +/- forståelse



# Resultat



Min  
Læge

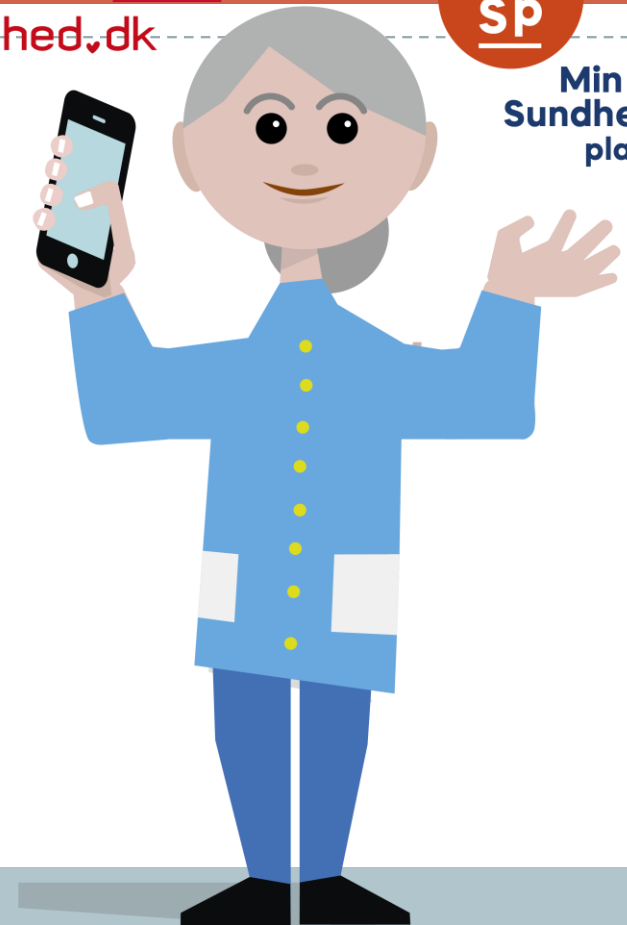
Min  
SP



sundhed.dk

Min  
Sundheds—  
platform

- Opmærksomhed
- Handling? Fx Danske Patienter - dialog
- Samme advarselstekst på tværs af platforme?
- "Gode råd til dig der vil læse dit prøvesvar digitalt"
- "Gode råd til dig der er pårørende til en patient som vil læse prøvesvar digitalt"
- "Gode råd til dig der skriver digitale prøvesvar"
- "Gode råd til dig hvis patient får prøvesvar digitalt"
  
- Kampagner? Bl.a. regioner og sundhed.dk. Fx Facebook
- Hjemmesider, bl.a. sksnet.dk, men også Patientguiden og sundhed.dk?



## ”advarsels- tekst”

- Tekster til digitale platforme til før man klikker på prøvesvar eller læser i sin journal



Du kan se et prøvesvar, så snart resultatet er klar. Prøvesvar kan være svære at læse og gøre dig unødigt bekymret. Her er her to gode råd:

- Hav en pårørende med, når du læser svaret.
- Læs svaret på et tidspunkt, hvor du kan få fat på din læge eller sundhedspersonalet.

## Gode råd

- til dig der vil læse dit prøvesvar digitalt



Hvis du overvejer at læse et prøvesvar, før du har talt med sundhedspersonalet, er her nogle gode råd:

1. Overvej at være sammen med en pårørende, når du læser dit prøvesvar.
2. Overvej, hvornår du læser dit prøvesvar. Er det fx op til en weekend, er der måske lang tid, til du kan få fat på sundhedspersonale, hvis du har brug for at tale med nogen om dit prøvesvar.
3. Overvej at slå notifikationer fra i en periode, hvor du venter på prøvesvar, der kan være alvorlige. Hvis du får en notifikation, kan det være svært at vente med at læse det.

Sundhed.dk/MinSundhed har ikke notifikationer.

4. Få hjælp til de svære ord. Brug Patienthåndbogen på sundhed.dk, hvis du er i tvivl om, hvad de latinske og lægefaglige ord i dit prøvesvar betyder.

Hvis du læser prøvesvar på sundhed.dk eller i MinSundhed, kan du også bruge den medicinske ordbog på hjemmesiden/i appen.

## Gode råd

- til dig der er pårørende til en patient vil læse prøvesvar digitalt



1. Tal med din pårørende om fordele og ulemper ved at læse prøvesvaret, før han/hun kan tale med en læge.
2. Stil dig til rådighed for din pårørende, så I kan læse prøvesvaret sammen, eller så du er tilgængelig over telefonen.

## Gode råd

- til dig der skriver digitale prøvesvar



1. Skriv konklusion - hvis der er en (fx billedbeskrivelser).
  1. Skriv konklusionen først, eller marker at det er en konklusion, så patienten nemt kan finde den.
  2. Skriv fx i konklusionen hvis prøvesvaret er normalt eller hvad betydningen er for en prognose.
  3. Lad konklusionen svare til formålet (fx metastaser?)
2. Skriv prøvesvar så patienten også kan forstå dem. Eller så ordbogen i MinSundhed/sundhed.dk kan oversætte til et sprog som patienten har større chance for at forstå.

## Gode råd

- til dig hvis patient får prøvesvar digitalt



1. Forbered din patient på at der kommer prøvesvar digitalt, og fortæl at det kun er et tilbud.
2. Fortæl hvordan patienten ellers får svar.
3. Del de gode råd til patienter der vil læse prøvesvar digitalt.
4. Forbered din patient på relevante scenarier:
  1. Fx: Blodprøvesvar uden for normalområdet betyder ikke nødvendigvis at der er noget galt.
  2. Fx: Hvis prøvesvaret anbefaler ekstra undersøgelse, betyder det ikke nødvendigvis at der er noget galt.
5. Aftal hvornår patienten kan stille eventuelle spørgsmål til prøvesvaret.



## Ønsker

- til dig der beslutter eller har indflydelse på platforme til digitale prøvesvar



- Behold hurtig digital adgang til prøvesvar
- Understøt patientens valg, fx ved at tillade:
  - fravalg af visning af digitale prøvesvar før samtale med læge, i en periode eller i det hele taget
  - fravalg af bestemte prøvesvar i en periode
- Eller: Luk for visning af nye digitale prøvesvar og for notifikationer fredag-søndag (SP)