



Støtte til online hjælp til selvhjælp ved brug af online symptomtjekkere

Produced by Dr Robert Dunlop

InferMed Ltd

Oversat af Torben Rügge



- Udvikling af online helbreds- og symptomtjekkere for NHS Direct i England
- Undersøgelse af, hvordan disse har hjulpet patienter med hjælp til selvhjælpSymptomtjekkernes indflydelse på NHS Direct
- Positionering af NHS Direct



- I England er NHS Direct den nationale leverandør af råd om sundhed og en tjeneste for henvisninger, og arbejder i døgndrift
- Hovedformål
 - At muliggøre hjælp til selvhjælp, hvor det er sikkert for patienten
 - At undgå unødvendige besøg hos egen læge eller på skadestuen



- Situationen før NHS Direct udviklede symptomtjekkerne:
 - Over 8 millioner opkald om året til NHS Direct's hjælpecentre
 - Over 22.000 opkald om dagen
 - Gennemsnitslængde: 6 minutter



- Forøge mulighederne for hjælp til selvhjælp
 - Mere effektiv udnyttelse af sundhedshjælpetjenesterne
- Præcise målinger af antallet af patienter, der blev i stand til at hjælpe sig selv
- Udstrække hjælpen til udkantsområder: færre telefonopkald, færre besøg hos egen læge, færre besøg på skadestuen



- NHS Direct besluttede at flytte tjenesterne online
 - Internet
 - Mobiltelefoner
- Patienters symptomer skal vurderes og prioriteres
- Effektiv vejledning, der peger på det bedste, næste skridt
 - Hjælp til selvhjælp
 - Råd om at gå til egen læge
 - Råd om at tage på skadestuen
 - Råd om at gå på apoteket



- Hovedformål: at sætte offentligheden i stand til at benytte NHS Direct's tjenester gennem fleksible og effektive kanaler
 - NHS Direct hjemmeside - Symptomtjekkere
 - Mobiltelefoner
 - Web chat
 - Tilknyttede hjemmesider fra div. kliniske specialer
- 2009 – NHS Direct gik i udbud



- Personaliserede Helbreds- og Symptomtjekkere
- Tjekkerne gjort tilgængelige via Internettet
 - Tjekkerne har også links til lærerige videoer og anden relevant sundhedsinformation
- Løsningen gik i luften i juli 2010
 - Til tiden og inden for budget



- Løsningen er koblet til telefonbaserede tjenester:
 - De svar, personen har afgivet gennem nettet, videresendes til den personlige betjening, så spørgsmål ikke skal gentages
 - Automatisk placering i en evt. telefonkø afhængigt af allerede tildelt prioritet
- Løsningen kan også anvendes alene, uden sammenkobling med allerede eksisterende telefonbaserede tjenester



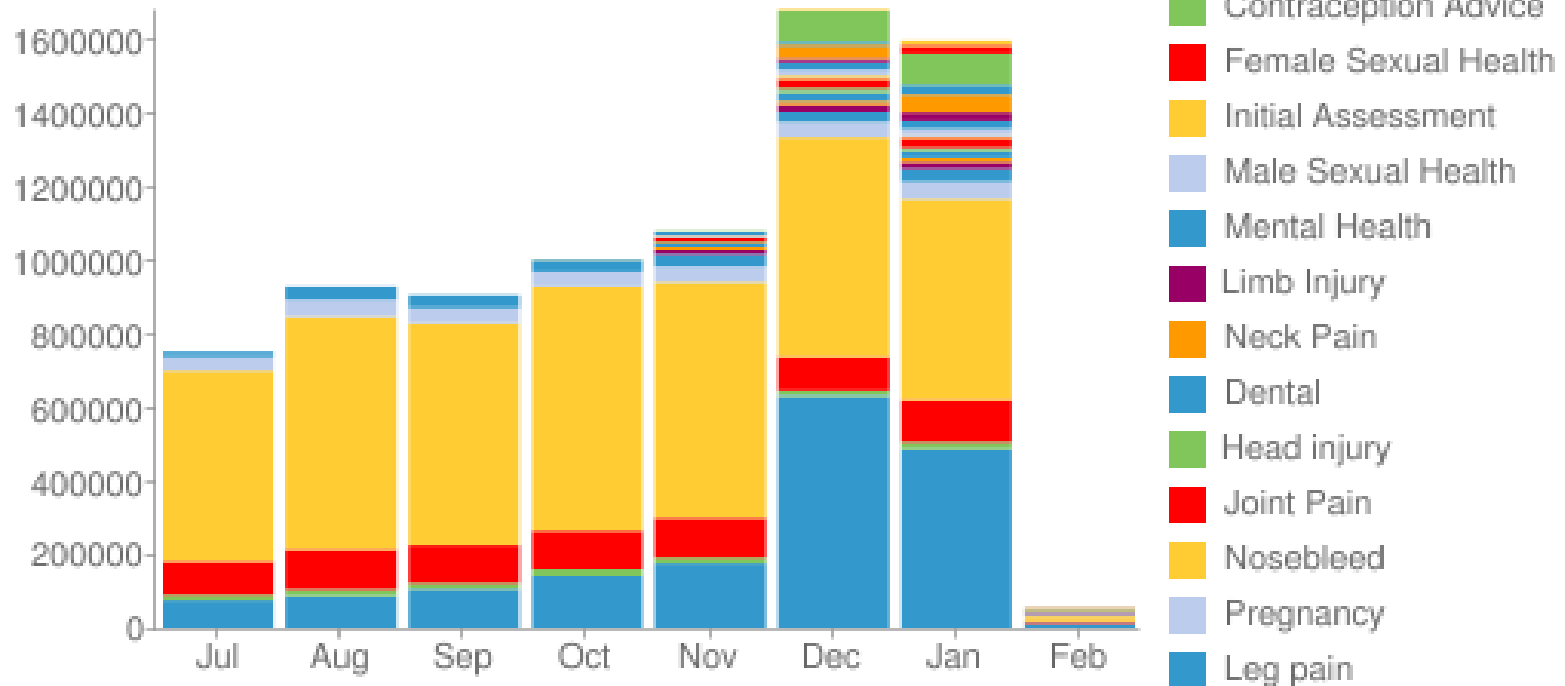
- Over 200.000 brugere om ugen siden lanceringen i juli 2010
- Over 5 millioner mennesker har anvendt tjekkerne i 2010
- Over 14 millioner mennesker har anvendt tjekkerne i det første år



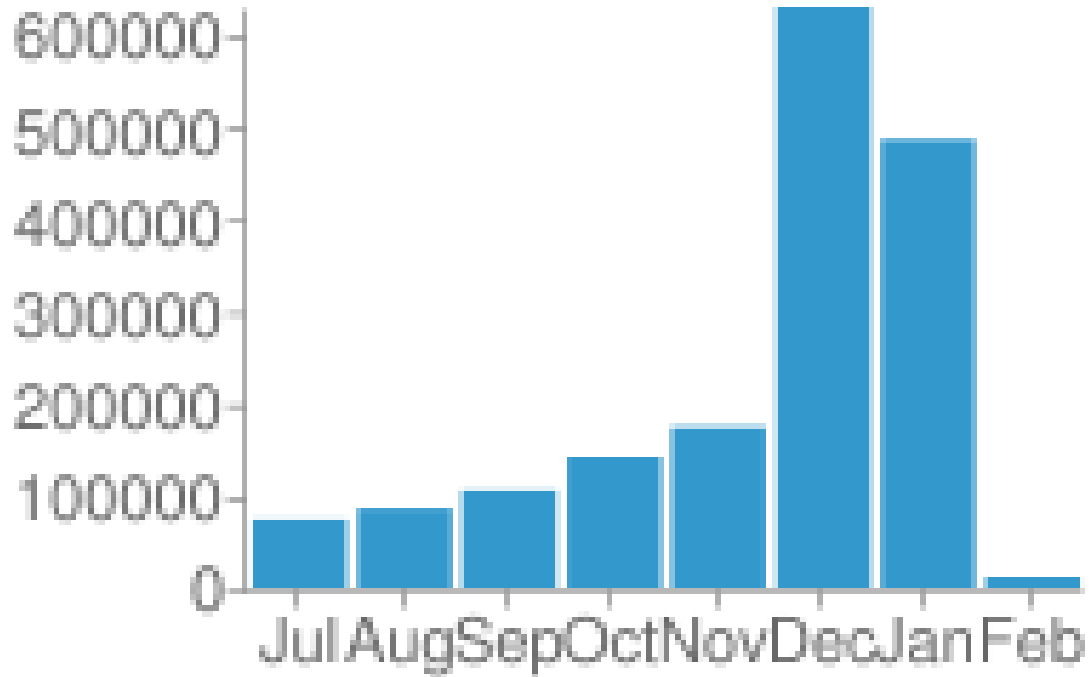
- Tjekkerne overhalede telefontjenesterne i juleugerne 2010
- 397.000 telefonopkald mod 433.000 kontakter til tjekkerne
- 8.000 brugere i timen
- 100.000 brugere om dagen i julehelligdagene
- Svartider på nettet 1,5 sekunder



HaSCs Started



Colds and Flu



- Brug af tjekkerne har resulteret i en 7% reduktion af belastningen på telefontjenesterne
 - 10% reduktion i juleugerne
- NHS Direct har kunnet skære ned på personale
 - Ved ikke at genbesætte stillinger, hvor folk gik på pension



- Vandt 2010 e-Government National Award: 'Innovation in strategy on a national level'



- Tjekkerne har forbedret processerne, effektiviteten og tjenesteydelserne for befolkningen i tråd med regeringens pejlemærker



- Udvikling af flere tjekkere foregår kontinuert
 - Er hurtigt vokset fra 6 til 38 på 6 måneder
- Hurtig ajourføring af råd og vejledning, da influenzaepidemien satte ind
- Genbrug af samme indhold på alle kanaler:
 - mobiltelefoner,
 - Tilknyttede specialsthjemmesider,
 - App. til brug på iPhone og Android mobiltelefoner



- Forud for NHS Direct's udvikling af tjekkerne:
 - Over 8 millioner telefonopkald om året
 - Over 22.000 opkald om dagen
 - Gennemsnitlig opkaldslængde: 6 minutter



- NHS Direct har oplevet en forøgelse af populariteten af deres online tjenester
- Tallene viser, at flere starter med at kontakte online tjenesterne end den traditionelle telefontjeneste
 - 4,7 millioner mennesker brugte 0845 4647 telefontjenesten
 - 5,6 millioner mennesker brugte online tjenesterne

Kilde: NHS Direct Annual report 2010-11



- Over 50% af opslagene til de online baserede tjenester resulterer i hjælp til selvhjælp:
 - 1,6 millioner færre besøg hos egen læge
 - 1,1 millioner færre besøg på skadestuen
 - 0,5 millioner færre besøg andetsteds
- Det sparer omkring £214 millioner hvert år
- Heraf er £57 millioner direkte henførbare til symptomtjekkerne

Source: NHS Direct Annual report 2010-11

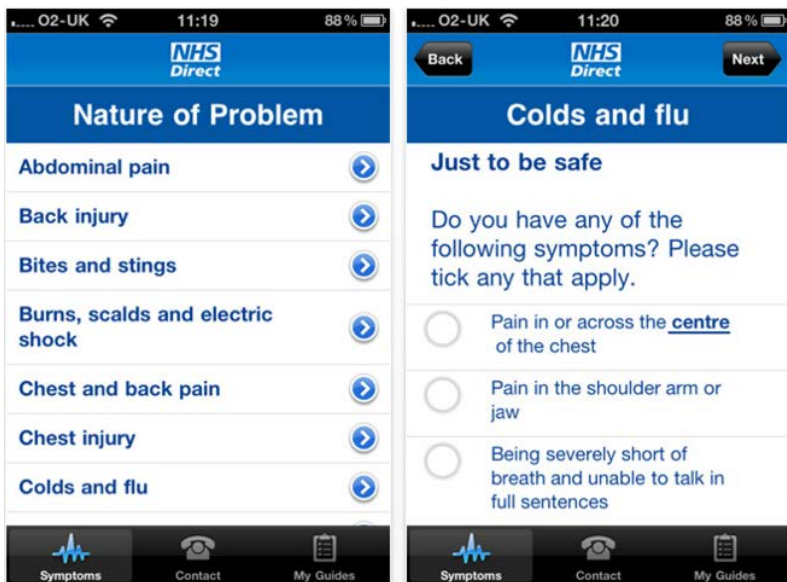


- NHS Direct lancerede de mobile helbreds- og symptomtjekkere i maj 2011
- “App’erne” blev udviklet til Android først og en uge senere til iPhone
- “App’erne” skabte en voldsom interesse inden for den første måned
 - flere end 240.000 downloads
 - gennem mobiltelefonerne blev antallet af opkald til tjekkerne fordoblet

Kilde: Ehealth Insider 5th August 2011 <http://www.ehi.co.uk/resources/industry-view/69>



Mobil-løsningen



NHS Direct iPhone App

**NHSD har udregnet, at brugen af deres Arezzo® web-baserede tjeneste sparede 1,3m bsøg hos andre sundhedsprofessionelle inden for de seneste 12 måneder, herunder 700.000 besøg hos egen læge, med en besparelse for NHS på £57m*

(Source: NHS Direct Board meeting minutes, 27 June 2011)

Mobiltjenesten lanceret

Last 28 Days

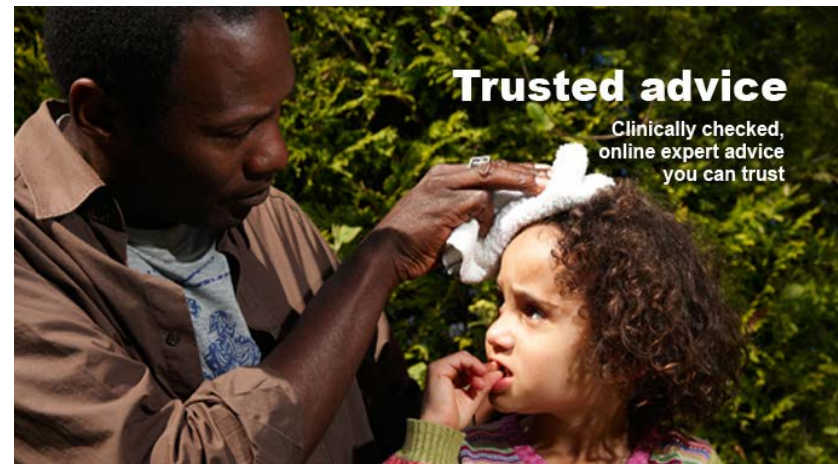


Efter lanceringen af den mobile app, ligger symptomtjekkerne nu på 3 gange det tidl. niveau (60k vs. 20k pr. dag)

- er blevet mere populære end telefonen
- har øget brugernes mulighed for hjælp til selvhjælp
- Har givet forøget tilgængelighed til
 - Web chat og mobiltelefon
 - genbrug af samme indhold
- Links til andre sundhedsfaglige hjemmesider
- Integrerede hjemmesider til telefontjenesterne
 - De ved, hvorfor der ringes
 - opkaldene er blevet prioriteret



- NHS Direct har leveret online helbreds- og symptomtjekkere til alle i England
 - Brugt af 14 millioner mennesker i de første 12 måneder
 - Integreret med de telefonbaserede hjælpes tjenester
 - Forøget hjælp til selvhjælp
 - Reducerede sundhedsomkostninger



Kontakt

Torben Rügge

Cure-it

torben.rugge@cure-it.eu

Symptomtjekkerne kan ses her:

<http://www.nhsdirect.nhs.uk/>

