

# Håndtering av henvendelser til Kreftseksjonen

## Øke bruk av chat og redusere telefonhenvendelser

### Mål

Antall pasienthenvendelser per telefon til Kreftseksjonen skal reduseres med 30 % innen 12.mai 2024. Øke bruk av chat til Kreftseksjonen med 50 % innen 12.mai 2024.

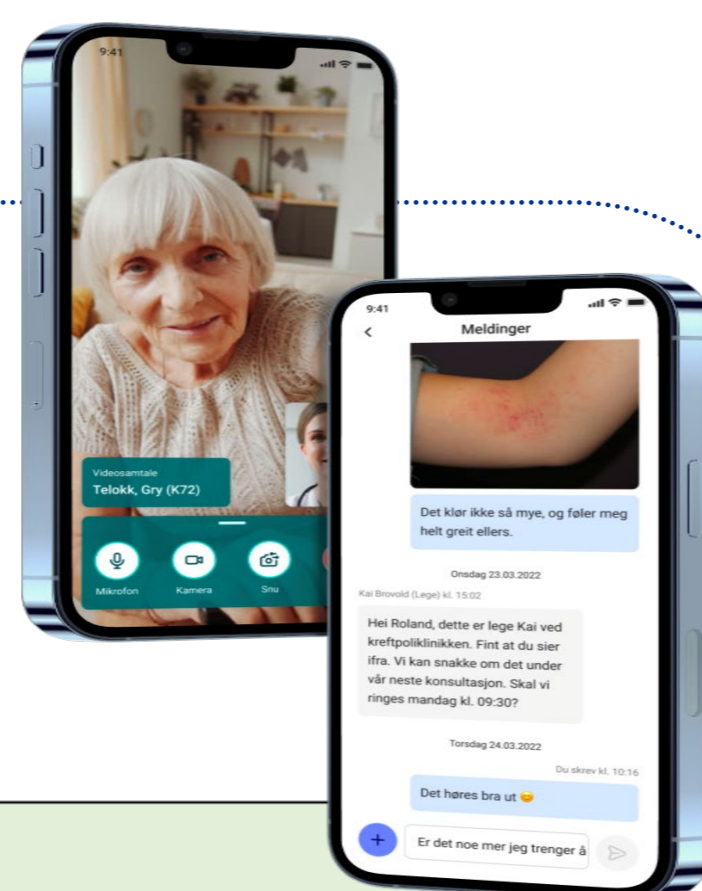
### Bakgrunn

Stort antall telefonhenvendelser til seksjonen daglig, pasientene venter i telefonkø og opplever frustrasjoner ved å ikke få avklaringer. Klinikere blir avbrutt i sitt arbeid pga telefoner og det genererer merarbeid som det ikke er satt av tid til. Fare for pasientsikkerheten mtp taushetsplikt og at pas må vente på avklaring ved hendelser som haster. Fare for upresis kommunikasjon. Sekretær bruker mye tid på telefonhenvendelser som kunne vært organisert på en mer hensiktsmessig måte.

Innfører DHO Nimble og ønsker at pas skal bruke chat i stedet for å ringe. Håper å finne flere tiltak til å få ned antall telefonkonsultasjoner.

### Endring 1

- Opplæring av sykepleiere om pasientchat – laminert sjekkliste

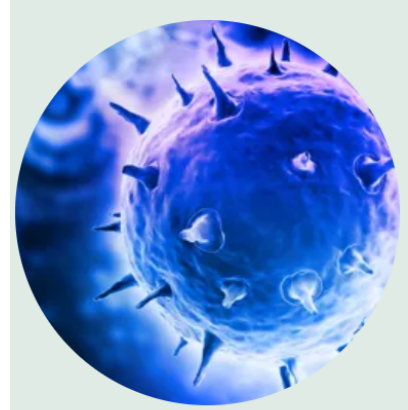


#### Informasjon om chat/melding ved innrulling:

- Vi vil gjerne at du sender oss en melding om du har spørsmål om time, pasientreiser, resepter, andre ting som ikke haster
- Ved å bruke chat så slipper du telefonkø!
- Chat skal **IKKE** brukes om du får feber eller blir syk mellom behandlingene: da skal du ringe akuttmottaket (tlf.nr. står på forsiden av appen).
- Meldingen du sender kommer til en gruppe klinikere på Kreftseksjonen. Det blir som å snakke på høyttaler i bilen – flere ser meldingen.
- Sykepleier sender en melding til pasienten rett etter innrulling. Eks. «Håper det gikk greit å komme i gang med Nimble. Her kan vi sende hverandre beskjeder – skriv gjerne en melding om du har spørsmål om time, pasientreise, resepter o.l.»

### Endring 2

- Revidere informasjonsbrosjyre
- Oppdatere info på VV hjemmeside



#### Digital oppfølging - kreft

Bærum sykehus tilbyr digital hjemmeoppfølging (DHO) til deg som er under behandling for kreft. Foreløpig gjelder tilbudet for enkelte som mottar immunterapi eller kjemoterapi på Kreftseksjonen, men målet er å utvide tilbudet fortløpende til nye pasientgrupper.

#### Digital hjemmeoppfølging (DHO)

Mange pasienter som behandles for kreft hos oss får tilbud om digital hjemmeoppfølging. Dette innebærer blant annet at symptomene dine blir kartlagt før hver behandling og at det er mulig å sende meldinger til sykehuset via en chat-funksjon. Mer informasjon finner du her: [www.vestreviken.no/nimble](http://www.vestreviken.no/nimble)



Velkommen til oss!

Kreftseksjonen | Bærum sykehus



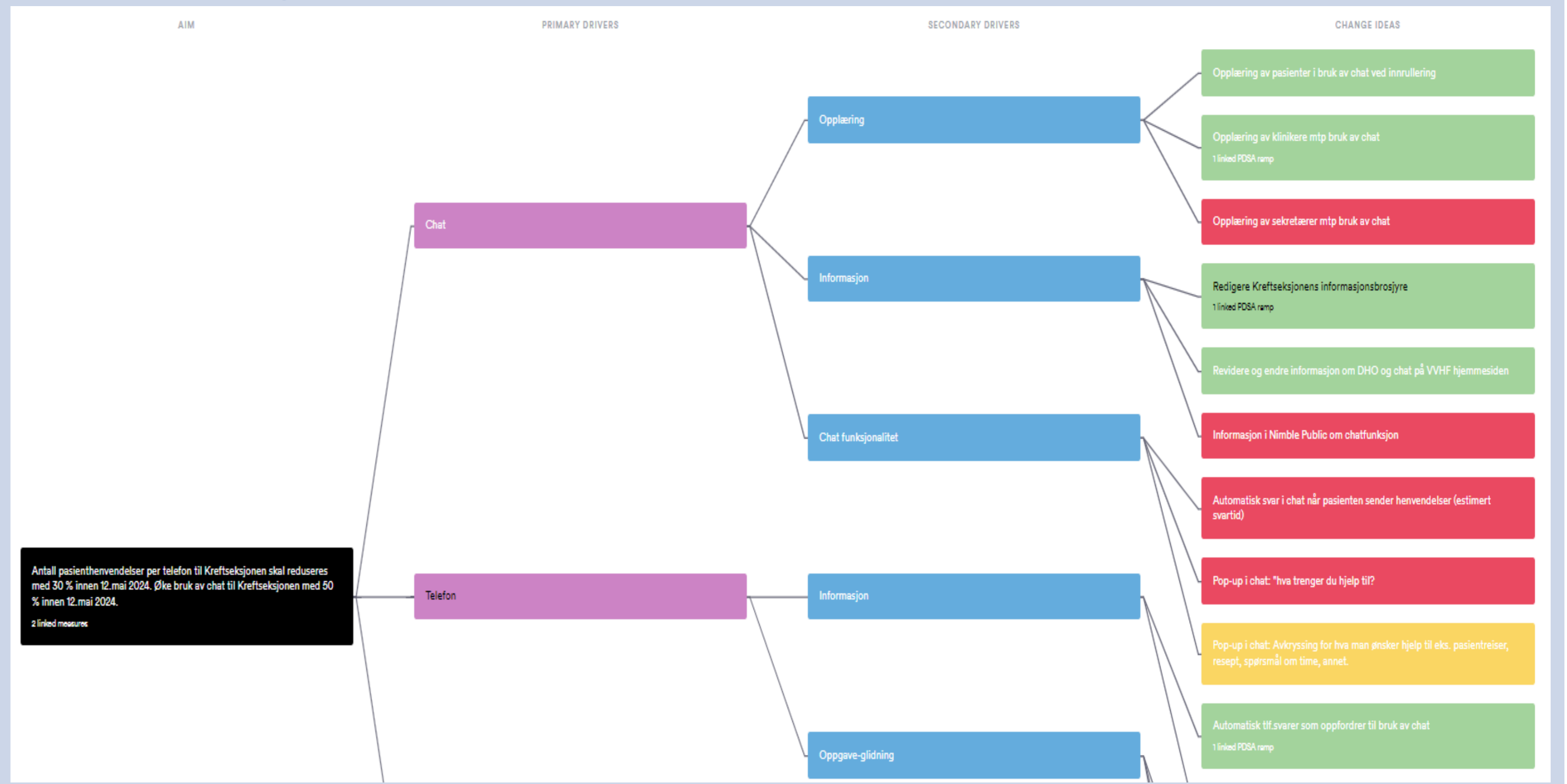
### Endring 3

- Endre ordlyd på telefonsvarer

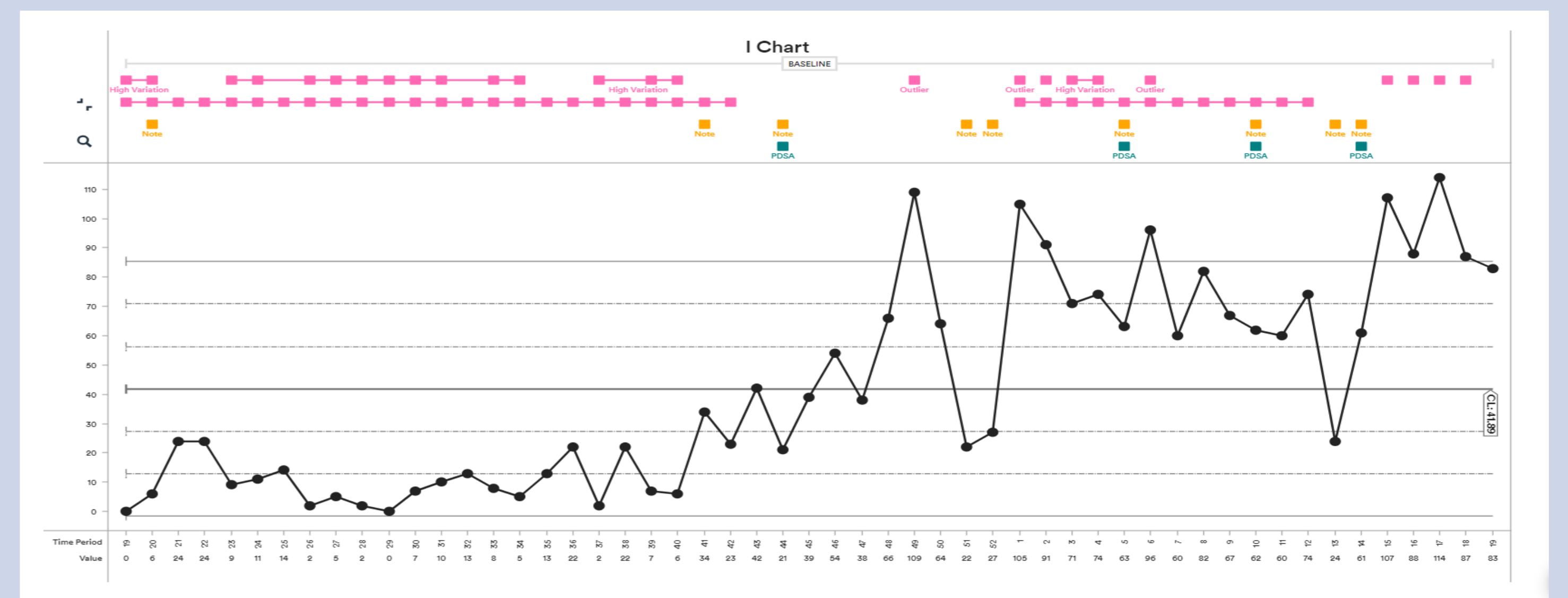
«Har du digital hjemmeoppfølging – ta kontakt med oss på melding»



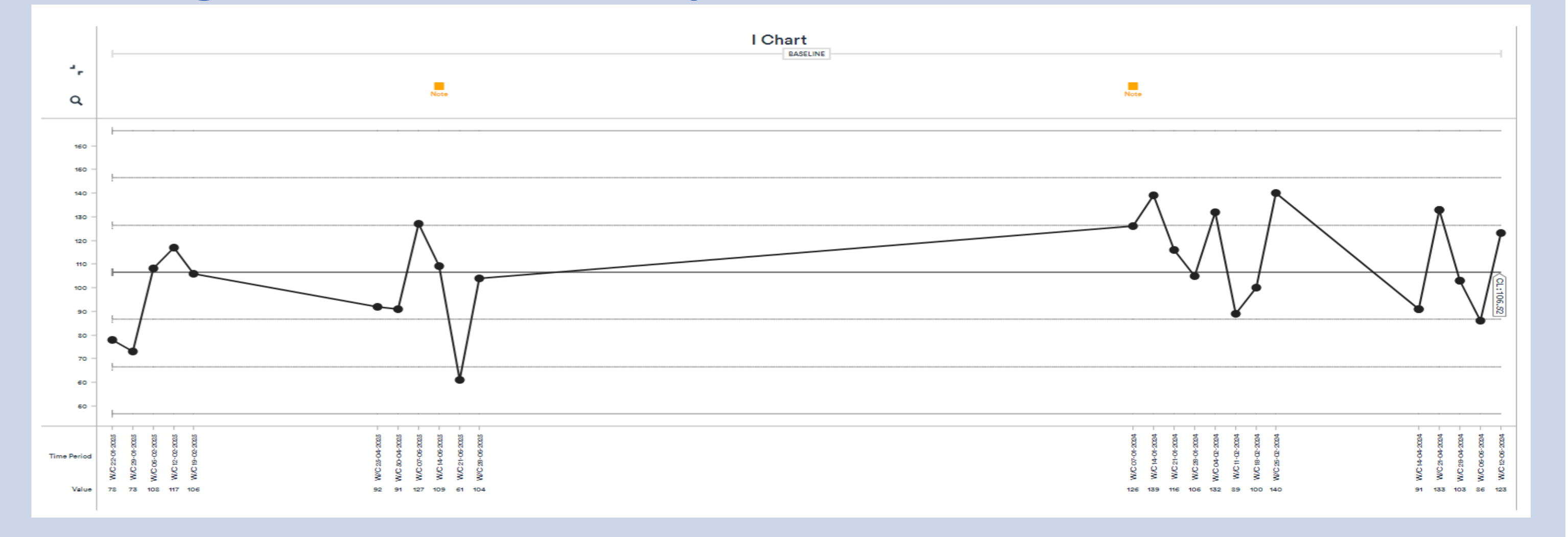
### Driverdiagram



### Måling: antall chat per uke



### Måling: antall telefoner per uke



### Konklusjon

Siden innføring av digital hjemmeoppfølging har 2414 meldinger blitt sendt (til / fra pasient). Dvs fra ingen (0) chat før oppstart er det ingen tvil om at vi har nådd målet om å øke bruk av chat til Kreftseksjonen med 50 % innen 12.mai 2024.

Antallet telefonhenvendelser har dessverre ikke blitt redusert med 30 % i samme periode. Antallet telefonhenvendelser er stabilt til tross for innføring av DHO/chat. Vi håper og tror at på sikt vil flere benytte seg av chat i stede for å ringe til Kreftseksjonen.

Tilbakemeldinger fra pasientene i brukerundersøkelsen gir oss signaler om at DHO og chat er noe de setter pris på: 90% svarer at digital oppfølging bidrar til at man føler seg trygg i behandlingen.

Uttalelse fra pasienter: Liker veldig godt digital oppfølging, og muligheten til chat.  
 • Føler meg ikke så alene og kan sende mld hvis det er noe jeg lurer på.