

## **Titel: Support af patienter i digitale løsninger**

**Oplægsholder: Rikke Kirsten Juhl, Projektleder, Region Sjælland**

Der lanceres flere og flere digitale, patientrettede løsninger. I Region Sjælland har vi længe arbejdet med PRO til visitationstøtte og dialogstøtte på udvalgte behandlingsområder. Patienterne har adgang til patientportalen Min Sundhedsplatform, hvor de kan aflyse aftaler, udfylde spørgeskemaer og sende beskeder. Men hvad med de borgere, der har svært ved at hoppe på de digitale løsninger? Skal klinikere bruge deres tid på at hjælpe patienterne? Region Sjælland har åbnet en patientsupporttelefon for Min Sundhedsplatform som en del af et samlet koncept for understøttelse af patienter i anvendelsen af digitale løsninger. Det gør vi for at hjælpe patienterne, fremme digitaliseringen og aflaste klinikken. Vi undersøger, på hvilke måder patienter kan understøtte andre patienter i brugen af digitale løsninger. Erfaringen er indtil videre, at en patientsupport placeret tæt på produkt og implementeringsspor optimerer produkt, implementering og patientkommunikation.

- Hvordan opbygges et supportkoncept for patienter?
- Hvordan kan patienter supportere andre patienter i E-sundhedsløsninger?
- Hvordan kan patientsupport anvendes til at optimere digitale løsninger, patientkommunikation og service?