

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

Af Mira El-Souri, Rikke Nørgaard Hansen, Gitte Reventlov Husted og Charlotte Rossing

Introduktion

Digitale platforme bruges i stigende omfang af patienter og sundhedsprofessionelle.

Digitale platforme er i hastig udvikling og bruges i stigende omfang af patienter til at kommunikere med sundhedsprofessionelle, med andre patienter samt til at søge viden (6, 7).

Kommunikation med patienter via digitale platforme – fx applikationer på mobiltelefoner og e-mails – øger effektiviteten i sundhedsvæsenet generelt. De forbedrer kvaliteten af behandlingen, idet de muliggør løbende kommunikation ind imellem traditionelle konsultationer. Nogle undersøgelser peger endda på, at kommunikation via digitale platforme kan være med til at øge patienters empowerment, idet patienten på den måde selv tager ansvar for indhold og form af deres kommunikation med de sundhedsprofessionelle. Empowerment defineres og bruges forskelligt, men overordnet handler det om, at borgeren har en aktiv rolle i egen behandling (1-5).

Denne udvikling gør, at sundhedsprofessionelle skal forstå og håndtere de nye platforme. Herudover skal de være bedre rustet til at kunne møde patienter, der er mere og mere digitalt dannede, og som møder op med andre forudsætninger og forventninger end tidligere.

Hvordan med apoteket?

Patienter værdsætter den lette adgang til faglig rådgivning om sygdom og medicin, som de får på apotek (9). Det er sådan, at patienter kan komme direkte fra gaden og få faglig rådgivning om sygdom og medicin af apotekspersonale uden forudgående tidsbestilling. Den digitale udvikling tager hastige skridt, og apoteket vil formentlig møde flere og flere kunder, der vil have endnu mere tilgængelighed og endnu lettere adgang til rådgivning.

Andre distributionsformer, som fx levering af medicin via droner, er allerede under afprøvning i

USA, og en drone leverede receptmedicin til en privatadresse for første gang i 2019 (10). Det er rigtig fint, at patienterne får lettere adgang til deres medicin, men det er også vigtigt at sikre, at patienterne får den faglige rådgivning, som formentlig i større omfang vil overgå til diverse digitale platforme.



Det er sådan, at danske apoteker allerede i dag har gjort sig nogle erfaringer med onlinerådgivning, og nogle apoteker eksperimenterer med at levere sundhedsydelser som medicinsamtaler via Skype. Apoteker på den internationale arena afprøver forskellige ting i den forbindelse. Et fremtrædende eksempel er løbende opfølgning og compliancestøtte via applikationer (apps) på smartphones til specifikke patientgrupper (11).

De digitale platforme er kommet for at blive. Men er det helt problemfrit at bruge digitale platforme til kommunikation med patienterne, eller er der nogle ting, de sundhedsprofessionelle skal være opmærksomme på? Pharmakon har foretaget en litteraturundersøgelse for at finde svar på netop det.

Formål

Formålet med litteraturundersøgelsen var at afdække, hvordan forholdet mellem patient og sundhedsprofessionel påvirkes ved brug af digitale platforme. Denne viden perspektiveres til

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

forholdet mellem apotekspersonalet og apotekets kunder.

Forskningsspørgsmål:

1. Hvordan påvirkes mødet mellem sundhedsprofessionel og patient ved brug af digitale platforme?
2. Hvad er fordelene ved brug af digitale platforme?
3. Hvordan agerer sundhedspersonale professionelt på digitale platforme?
4. Hvordan møder de sundhedsprofessionelle digitalt dannede patienter professionelt?

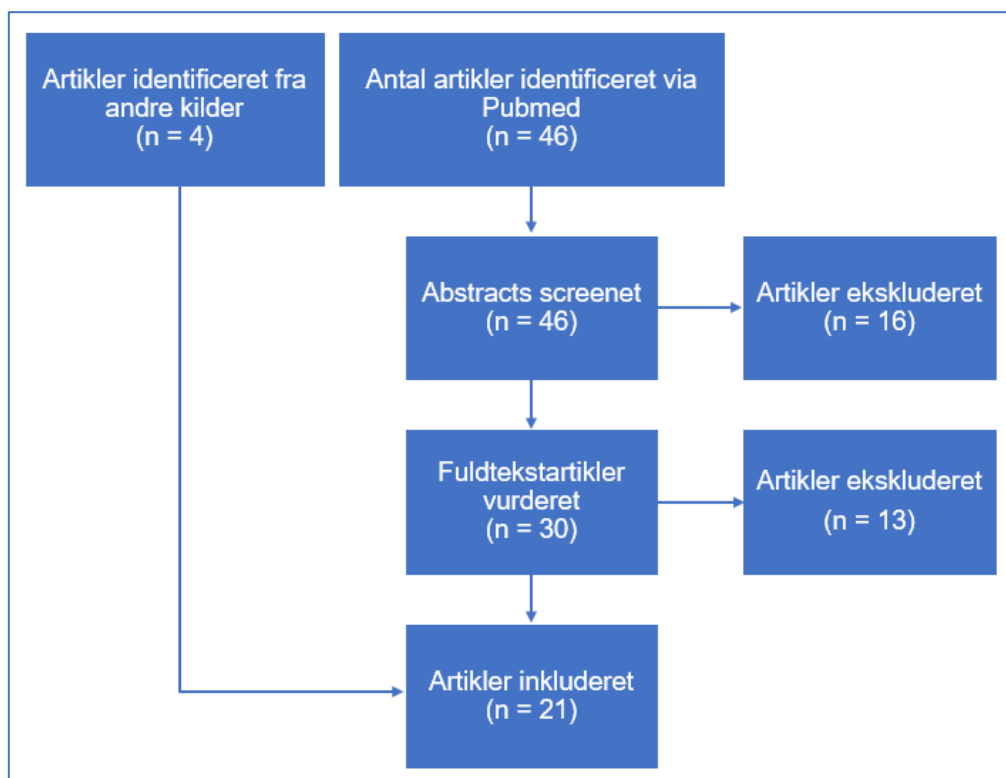
Metode

Litteraturundersøgelsen er foretaget i Pubmed i april 2018. Der blev søgt på engelsksprogede artikler fra 2012-2018 og med følgende søgehistorie:

```
e-health[All Fields] AND ("professional-patient relations"[MeSH Terms] OR ("professional-patient"[All Fields] AND "relations"[All Fields]) OR "professional-patient relations"[All Fields] OR ("professional"[All Fields] AND "patient"[All Fields] AND "relations"[All Fields]) OR "professional patient relations"[All Fields])
```

E-health defineres af WHO således: "The use of information and communication technologies for health" (3, 12).

Kun artikler, der beskrev indvirkningen af digitale platforme på relationen mellem patient og sundhedsprofessionel, blev inkluderet (figur 1). Der blev i alt inkluderet 21 artikler (bilag 1). Bearbejdning af data og tematisk analyse foregik i NVivo.



Figur 1 Flowdiagram for inklusion af artikler i undersøgelsen

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

Resultater

Ved den tværgående analyse af de inkluderede artikler er der identificeret flere emner (bilag 2), der falder inden for de opstillede forskningsspørgsmål (1-4). Resultatafsnittet er opbygget så det følger forskningsspørgsmålene.

Perspektiveringen til apotekspersonalet og deres møde med apotekets kunder er sammenskrevet efter konklusion og hovedbudskaber.

I bilag 1 findes en oversigt over de inkluderede artikler.

1. Digitale platforme påvirker mødet mellem patient og sundhedsprofessionel

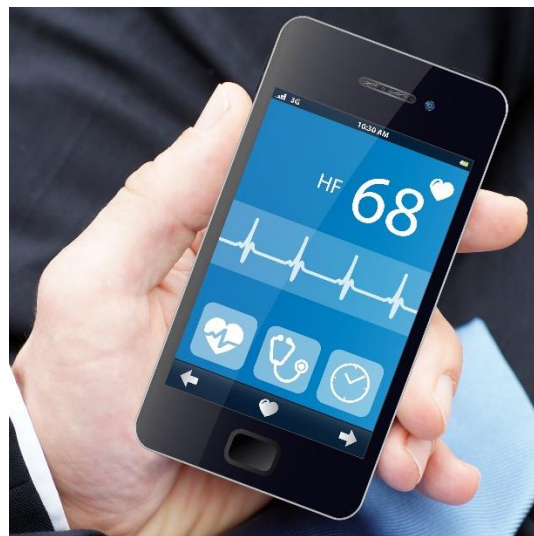
Allerede dengang da computeren trådte ind i konsultationsrummet påvirkede den kommunikationen mellem patient og sundhedsprofessionel. En undersøgelse tilbage fra 1993 viser, at sundhedsprofessionelles brug af skærm i konsultationsrummet kan være en barriere i dialogen, hvis den sundhedsprofessionelle ikke er opmærksom (8). Nogle patienter oplever, at deres spørgsmål og bekymringer nogle gange ikke høres, da den sundhedsprofessionelle responderer minimalt eller forsinket, fordi han/hun er optaget af, hvad der foregår på skærmen (8). I dag er det helt almindeligt, at sundhedsprofessionelle bruger computer og internet i konsultationsrummet.

Hertil kommer de digitale platforme til kommunikation mellem patienter og sundhedsprofessionelle. Det fremgår af studier, at sundhedsprofessionelles sprogbrug og stil ændres ved brug af digitale platforme til skriftlig kommunikation med patienter (8). Det virtuelle møde kræver øget fokus fra og kompetenceudvikling af de sundhedsprofessionelle (8).

De forskellige platforme kræver, at de sundhedsprofessionelle opbygger de nødvendige kompetencer i forhold til vurdering af, hvilke patienter og situationer, der egner sig til kommunikation via digitale platforme, digitale platformes begrænsninger, som fx fortrolighed, og ikke mindst hvordan man kommunikerer via digitale platforme (2, 6, 8). Kompetenceudviklingen hos de sundhedsprofessionelle kan ske ved træning, rollespil, feedback, refleksion og efterfølgende diskussion (8).

2. Fordele ved brug af digitale platforme

For eksempel patienter med forhøjet blodtryk kan have gavn af måling af deres blodtryk i vante omgivelser, og af at de løbende kommunikerer status og værdier til den sundhedsprofessionelle (13).



Patienter med Parkinsons kan få brug for at få registreret og løbende vurderet deres symptomer ind imellem konsultationerne (4). For patienter, der er i et afvænningsforløb, som fx ryggestop, vil kommunikation på digitale platforme også give mulighed for løbende støtte og rådgivning (14). Hertil kommer patienter, der har et fysisk handicap, og som har svært ved fysisk fremmøde, fx knæopererede. Selvmordstruede er en patientgruppe, som det er vigtigt at følge dagligt – på digitale platforme kan de løbende følges nemt og effektivt (15).

Disse er eksempler fra den videnskabelige litteratur, som viser, at digitale platforme generelt øger patienters adgang til de sundhedsprofessionelle. Der findes efterhånden en del praksiserfaringer i Danmark i brugen af digitale platforme, bl.a. i kommunalt regi. Af fordelene ved digitale platforme, som fx brug af videokonference i hjemmeplejen, kan nævnes, at personalet bruger færre ressourcer på lige så kvalificeret pleje til borgeren. Plejepersonalet fortæller, at de grundet deres manglende fysiske tilstedeværelse yder mere hjælp til selvhjælp i form af fx at lære borgeren op i insulinindsprøjtning ved et besøg, og efterfølgende lave opfølgninger digitalt via videokonference (16).

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

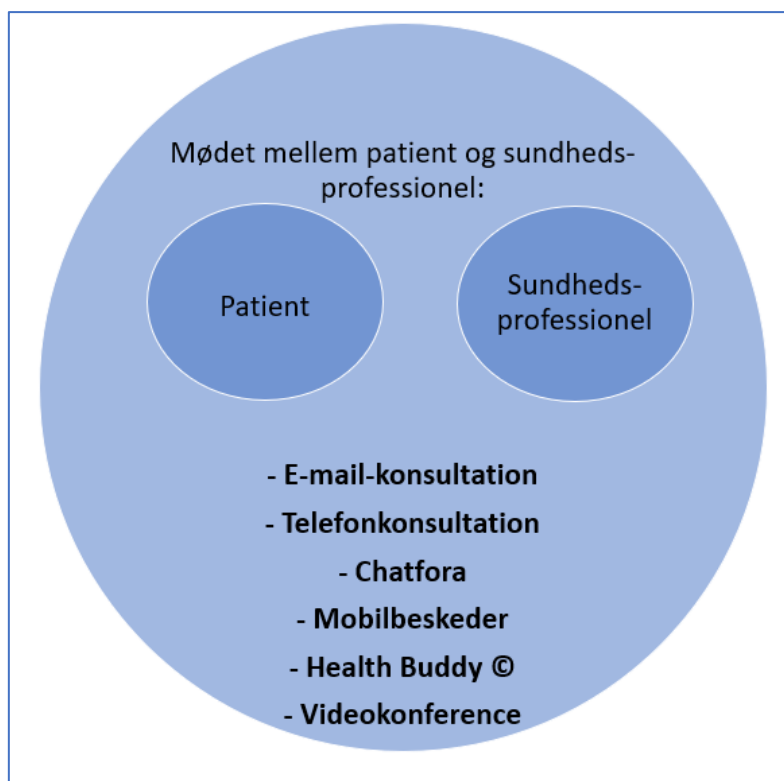
3. Hvordan kan sundhedspersonale agere professionelt ved brug af digitale platforme?

De digitale platforme beskrevet i de inkluderede artikler er følgende (jf. figur 2):

- E-mail-konsultation
- Telefonkonsultation
- Chatfora
- Mobilbeskeder

- Specialdesignede kommunikationsdevices som Health Buddy ©
- Videokonference

Her følger en beskrivelse af de fundne emner i analysen inddelt under de forskellige digitale platforme.



Figur 2 Digitale platforme i undersøgelsen

E-mail- og telefonkonsultation: Flere fordele ved e-mail- og telefonkonsultationer mellem patient og sundhedsprofessionel

En litteraturgennemgang viser, at de sundhedsprofessionelle er tilbageholdende i forhold til brug af e-mail-konsultation i kommunikationen med patienter (8). Patienterne er derimod begejstrede for platformen og nævner fordele som øget bekvemmelighed og tilgængelighed, mere detaljeret informationsudveksling, samt større mulighed for refleksion og kommunikation med de sundhedsprofessionelle i øjenhøjde (8).

"Mine ører bliver mine øjne" – et citat af en sundhedsprofessionel fra et af studierne i litteraturgennemgangen. Studiet afdækker, hvordan man bør agere professionelt ved telefonkonsultationer (8). Fravær af det synlige kræver skærpet opmærksomhed i den mundtlige kommunikation. Det er vigtigt at indsamle information og være ekstra opmærksom på bekymringer ved telefonsamtaler med patienter. Det er også vigtigt at fokusere ekstra på opbygning af tillid ud over systematisk at indsamle information fra patienten, og på baggrund af det give den rigtige rådgivning (8).

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

Mobilbeskeder: Der ligger et stort potentiale i brug af mobilbeskeder til kommunikation mellem patienter og sundhedsprofessionelle

Mobilbeskeder fremmer interaktionen mellem patient og sundhedsprofessionel og er udtryk for en patientcentreret tilgang (17, 18). Et retrospektivt studie af beskeder sendt mellem læge og patient viste, at patienterne var mere personlige i deres kommunikation via mobilbeskeder end de sundhedsprofessionelle (18). Studiet viste, at det er vigtigt, at den sundhedsprofessionelle har fokus på sociale og emotionelle aspekter af kommunikationen for at opnå den bedste kommunikation (18). Det kan være i form af, at de sundhedsprofessionelle i større grad faciliterer dialogen, stiller flere åbne spørgsmål og støtter patienten. Denne platform bruges som kommunikationsform fx i et forløb, hvor patienten har brug for støtte og vejledning til at opretholde en bestemt adfærdssændring, fx rygestop (14). Det er vigtigt, at beskeder, der sendes, bliver opfattet som personlige i den sammenhæng (14). Patienterne, der deltog i dette studie om rygestop, følte, at den sundhedsprofessionelle, som var involveret i deres behandling, fulgte dem konstant og bemærkede deres beskeder og svar på trods af, at den del af ydelsen var automatiseret (14). Det havde en god effekt på patienternes tilfredshed (14).



Patienter med forhøjet blodtryk, som har brug for løbende monitorering, kan være i målgruppen for en kommunikationsform, der tillader informationsudveksling mellem patient og sundhedsprofessionel ind imellem konsultationer. Det er afdækket i et studie (13), hvor patienter med forhøjet blodtryk havde mulighed for at sende sikre mobilbeskeder til sundhedsprofessionelle. Studiet viser, at mobilbeskeder kan være en god

måde at kommunikere på, men at kvaliteten af beskeden var afgørende for, om den sundhedsprofessionelle kunne bruge informationen som baggrund for en faglig beslutning (13). Over en tredjedel af beskederne omhandlede bekymringer hos patienten, fx om bivirkninger med blodtryksmedicinen (13). Studiet viser, at det var sjældent, at kommunikationen mellem patienten og den sundhedsprofessionelle gav anledning til fysisk fremmøde (13), så det lader til, at de sundhedsprofessionelle via denne platform kunne støtte og berolige de bekymrede patienter.

Health Buddy © og chatfora: Med digitale platforme kan de sundhedsprofessionelle nå patienter, der ellers er svære at nå

Et studie (15) beskriver et kommunikationsdevice, Health Buddy ©, som er et håndholdt device med en skærm og fire knapper. Patienten kan bruge de fire knapper til at besvare spørgsmål om sit mentale helbred. Health Buddy © blev i studiet udviklet og afprøvet hos psykiatriske patienter, der har svær depression og er selvmordstruede. Devicet viser sig egnet som digital platform, der muliggør daglig kommunikation med patienter, som ellers er svære at nå. Studiet viser, at det er vigtigt, at der er få spørgsmål, og at spørgsmålene så vidt muligt er formuleret, så de ikke provokerer en u hensigtsmæssig følelsesmæssig reaktion (15).

Et dansk studie undersøgte brugen af et chatforum, hvor patienter frit kan stille spørgsmål til apoteket døgnet rundt (19). Studiet peger på, at henvendelser på chatten kom fra patienter, der ikke nødvendigvis har været i kontakt med apoteket, fx patienter, der får deres medicin leveret. Henvendelserne kom fordi patienterne havde et behov for information. De fleste henvendelser på chatten omhandlede lægemidler inden for gruppen "urogenitalsystem og kønshormoner", hvilket kunne tyde på, anonymiteten på chatforummet formentlig har betydet, at der blev stillet spørgsmål, som ellers ikke vil blive stillet ved fysisk fremmøde (19).

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

Chatfora: Løbende interaktion og opfølgning med sundhedsprofessionelle har positiv effekt på patienters implementering af behandlingen

De fleste bærer efterhånden på smartphones, og inden for de sidste år er der kommet en række helbredsrelaterede apps, herunder også til kommunikation mellem patienter og sundhedsprofessionelle. Et eksempel på en sådan app er ADAPT (Adolescent Adherence Patient Tool) (20), som er målrettet unge, som lider af astma. Via ADAPT har de mulighed for at monitorere deres symptomer, se oplysende videoer, oprette en reminder om at tage deres medicin, chatte med ligesindede og kommunikere med en farmaceut med henblik på patientuddannelse og motivation. En evaluering af ADAPT viser, at farmaceutens aktivitet på chatfunktionen havde positiv betydning for de unges implementering af behandlingen (11).

Videokonference: Patienterne er lige så tilfredse med kommunikation med sundhedsprofessionelle via videokonference som ved fysisk fremmøde

Et af studierne (21) evaluerede en telemedicinsk løsning til knæopererede mod en kontrolgruppe, der fik rehabilitering ved fysisk fremmøde. Det var primært knæopererede, der boede alene og som havde depression, der fik den telemedicinske løsning. Den telemedicinske løsning var et rehabiliteringsforløb via videokonference. Patienterne, der fik den telemedicinske løsning, var lige så tilfredse med rehabiliteringsforløbet som patienterne, der fik rehabilitering ved fysisk fremmøde. Studiet viste, at følgende faktorer havde betydning for deres tilfredshed: 1) relationen til den sundhedsprofessionelle, herunder tillid, respekt og ærlighed i kommunikationen, 2) leveringen af service, herunder information om de forskellige valg og motivation i forhold til at inddrage familie og venner i forløbet, 3) organiseringen af servicen, herunder at der er let adgang til den sundhedsprofessionelle (21).



Danske kommunale instanser er også med i den digitale transformation. En nylig rapport fra Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE) evaluerer, hvordan videosamtaler har betydning for pleje- og omsorgsarbejde i hjemme- og sygepleje (16). Her beskrives, at videosamtaler bidrager til en positiv oplevelse, hvis patient og sundhedsprofessionel kender hinanden i forvejen, og på den måde kan afvigelser i patientens adfærd lettere identificeres og spørges ind til. Det er også vigtigt, at patienten er villig til at bruge denne platform, er villig til at samarbejde, og at patienten har de nødvendige kompetencer til at kunne betjene platformen.

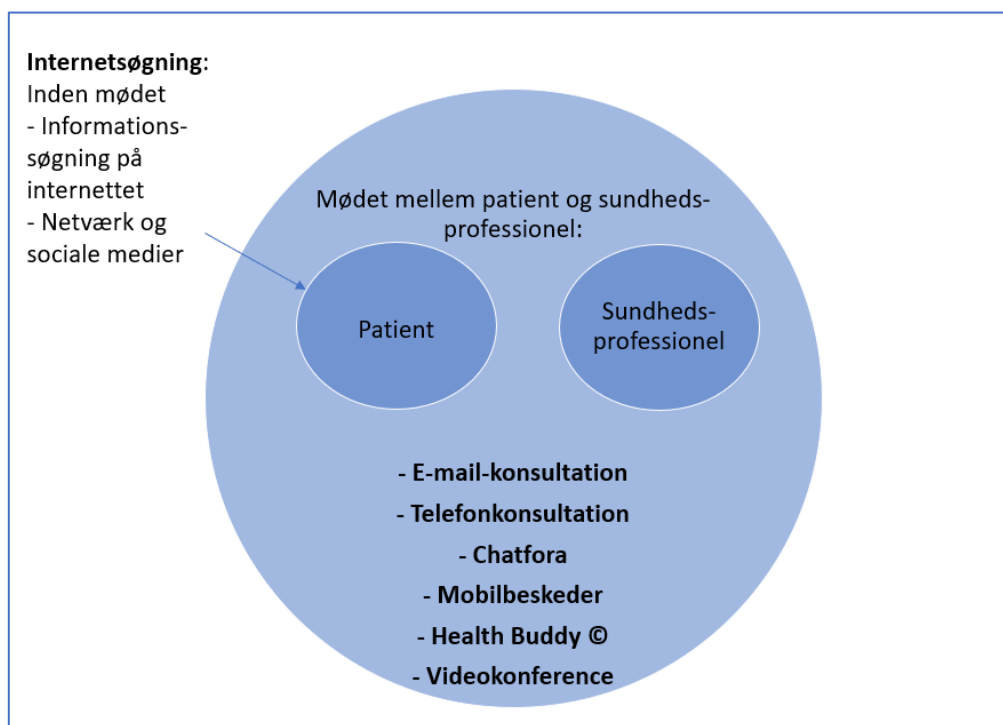
Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

4. Hvordan møder de sundhedsprofessionelle digitalt dannede patienter professionelt?

En del patienter søger information om sygdom og behandling på internettet, inden de kommer i kontakt med sundhedsvæsenet. Et studie viser, at

35 % af den voksne befolkning i USA bruger internettet til at diagnosticere sig selv eller andre, de kender (22). Patienter bruger internettet til bl.a. at beslutte, om en konsultation er nødvendig, og hvis den er nødvendig, hvor akut den skal foretages eller bestilles (23).



Figur 3 Internetsøgning inden mødet med sundhedsprofessionelle

Disse patienter har en følelse af et større ansvar i forhold til deres sygdom og behandling. De oplever, at de får standardservice, medmindre de selv er proaktive og søger information (22, 24). Det kan være information fra hjemmesider eller chatfora med ligesindede (2, 4). Ved at forberede sig synes en del patienter også, at de gør mest nytte af den begrænsede tid, der er i en konsultation (23). De har et stort behov for viden, og de vægter partnerskab med de sundhedsprofessionelle højt (25). Det er vist, at de sundhedsprofessionelles rolle er vigtig i forhold til patienternes adfærd (25). Den sundhedsprofessionelle kan ved hjælp af sin inddragelse af information, som patienten har søgt, bane vejen for patientens tilegnelse af viden via internettet, så patienten kan træffe gode helbredsrelaterede beslutninger (25). De sundhedsprofessionelle kan også pege på

bestemte valide hjemmesider og/eller onlinenetværk, som udbydes af anerkendte organisationer (2, 4, 22, 23), hvor patienterne kan orientere sig eller deltage. På denne måde spiller de sundhedsprofessionelle også en aktiv rolle i patient-empowerment (22, 26). Empowerment defineres og bruges forskelligt, men overordnet handler det om, at borgeren har en aktiv rolle i egen behandling.

Der er sundhedsprofessionelle, der anser det som en trussel, at patienten medbringer information fra internettet (22). Hvis de gør det, vil det skade relationen og partnerskabet (22). Afviser den sundhedsprofessionelle at gøre brug af den information, patienten medbringer, kan det medføre, at patienten mister respekten og tilliden til den sundhedsprofessionelle (23).

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

Konklusion og hovedbudskaber

Digitale platforme påvirker mødet mellem patient og sundhedsprofessionel, og derfor er det vigtigt,

Der er flere fordele ved brug af digitale platforme, herunder øget tilgængelighed af de sundhedsprofessionelle. Digitale platforme egner sig i kommunikationen med patienter, der kan have gavn af løbende vurdering og støtte, og patienter, der fysisk ikke kan overkomme at møde op til fx samtale pga. enten fysiske eller psykiske udfordringer. Det vil sige, at digitale platforme åbner muligheden for at kommunikere med patienter, der ellers er svære at nå.



Ved brug af de forskellige platforme opridses de følgende hovedbudskaber:

- **E-mail-konsultation** egner sig som kommunikationsform, og de sundhedsprofessionelle bør overveje at bruge det mere, da patienterne er begejstrede for platformen. Patienterne nævner fordele som øget bekvemmelighed og tilgængelighed, samt mere detaljeret informationsudveksling.
- Ved **telefonkonsultationer** er det vigtigt, at den sundhedsprofessionelle er opmærksom på fravær af det visuelle, herunder kropssproget. Det kræver skærpet opmærksomhed i den mundtlige kommunikation. Det er vigtigt at være ekstra opmærksom på patientens ordvalg og

at sundhedsprofessionelle er opmærksomme på de forskellige digitale platformes muligheder og begrænsninger.

tonefald for at spotte patientens evt. bekymringer eller usikkerheder.

- Løbende interaktion og opfølgning med sundhedsprofessionelle på **chatfora** eller lignende har positiv effekt på patienters implementering af behandlingen.
- Ved brug af **mobilbeskeder** til kommunikation med patienter, med det formål at yde støtte og løbende vejledning, er det vigtigt at bide mærke i, at det øger patienttilfredsheden, hvis beskederne opfattes personlige.
- Brug af et device som **Health Buddy**® viser, at det er ekstra vigtigt, at den sundhedsprofessionelle er opmærksom på sin kommunikation med patienter med psykiske lidelser, så de spørgsmål han/hun stiller og den rådgivning han/hun giver, ikke provokerer u hensigtsmæssige følelsesmæssige reaktioner.
- Patienterne er lige så tilfredse med kommunikation med sundhedsprofessionelle via **videokonference** som ved fysisk fremmøde. Det bidrager til patientens positive oplevelse, hvis patient og sundhedsprofessionel kender hinanden i forvejen.

Patienter og pårørende søger information om sygdom og behandling inden mødet med sundhedsprofessionelle. Som sundhedsprofessionel skal man kunne inddrage evt. informationer, som patienten har fundet på nettet, i kommunikationen. Den sundhedsprofessionelle kan hjælpe med at vurdere informationen og evt. henvise til andre valide kilder på internettet.

Perspektivering til forholdet mellem apotekspersonale og apotekets kunder

Det vurderes, at brug af digitale platforme vil påvirke mødet mellem apotekspersonale og apotekets kunder i lige så høj grad, som det påvirker mødet mellem patient og sundhedsprofessionel generelt. Nogle apoteker eksperimenterer allerede med at bruge Skype til levering af medicinsamtaler. Det er derfor vigtigt,

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

at apotekspersonalet også er opmærksomme på de forskellige digitale platformes muligheder og begrænsninger.

Der er flere fordele ved brug af digitale platforme i kommunikationen med apotekets kunder. Apoteket kunne tilbyde forløbsprogrammer via digitale platforme til forskellige kundegrupper, som kunne have gavn af løbende vurdering og støtte. Det kunne fx være compliancestøtte til kunder, der bruger medicin for depression. Digitale platforme giver også apoteket mulighed for at tilbyde rådgivning til de af apotekets kunder, der ikke fysisk kan overkomme at møde op på apoteket pga. enten fysiske eller psykiske udfordringer. Det vil sige, at digitale platforme åbner muligheden for at kommunikere med kunder, der ellers er svære at nå. Det gælder også kunder, der gerne vil spørge ind til følsomme emner. Det kunne være midler mod hæmorider eller skedesvamp.

Apoteket kan overveje, hvilke af disse platforme, der egner sig til hvilke kunder og situationer. Det kan være forskelligt fra kunde til kunde og fra situation til situation:

- E-mail-konsultation
- Telefonkonsultationer
- Chatfora
- Mobilbeskeder
- Health Buddy ®
- Videokonference

Chatfora og videokonference benyttes som led i en onlinerådgivningsløsning på onlineapoteker. E-mail-konsultation og telefonkonsultationer er en

mulighed på alle danske apoteker. De bruges dog ikke systematisk, men det er sådan, at apoteket besvarer kunder, der vælger at kontakte apoteket denne vej. Det er også sådan, at apoteket kan tilbyde at kontakte kunder telefonisk for at følge op i forbindelse med en sundhedsydelse. Det kunne være en mulighed at tilbyde rådgivning via disse platforme mere systematisk, fx til kunder, der får deres medicin leveret.

Mobilbeskeder er afprøvet i forskningsprojekter på udenlandske apoteker. Det viser sig, at det er en nem måde at tilbyde løbende opfølgning på, uden at det behøver at være ressourcetungt. Det kunne være en mulighed at afprøve denne løsning på danske apoteker.

Apotekets kunder søger information om sygdom og behandling, inden de kommer på apoteket (7). Apotekspersonalet skal kunne inddrage evt. informationer, som kunden har fundet på internettet, i kommunikationen. En ny dansk undersøgelse viser, at 14 % af apotekets kunder søger information på internettet om deres sygdom og behandling inden de kommer på apoteket, og at apotekspersonalet i 70 % af tilfældene var gode til at inddrage disse informationer i deres rådgivning (7). Apotekspersonalet kan, som andre sundhedsprofessionelle, hjælpe kunden med at vurdere informationen og evt. henvise til andre valide kilder på internettet.

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

Referencer

1. Ruiz Morilla MD, Sans M, Casasa A, Gimenez N. Implementing technology in healthcare: insights from physicians. *BMC medical informatics and decision making*. 2017;17(1):92.
2. Anshari M, Almunawar MN. Designing role of online health educators in healthcare services. *Journal of evidence-informed social work*. 2015;12(2):220-36.
3. Brown AD. Consumer e-health solutions: the cure for Baumol's disease? *HealthcarePapers*. 2014;13(4):4-7.
4. Wicks P, Stamford J, Grootenhuis MA, Haverman L, Ahmed S. Innovations in e-health. *Quality of life research: an international journal of quality of life aspects of treatment, care and rehabilitation*. 2014;23(1):195-203.
5. Mahmud AJ, Olander E, Eriksen S, Haglund BJ. Health communication in primary health care – a case study of ICT development for health promotion. *BMC medical informatics and decision making*. 2013;13:17.
6. Keijser W, Smits J, Penterman L, Wilderom C. Physician leadership in e-health? A systematic literature review. *Leadership in health services (Bradford, England)*. 2016;29(3):331-47.
7. Burghle A, Abrahamsen B, Lundby C, Rossing C, Hansen RN, Nørgaard LS, et al. Customers' information seeking behavior prior to community pharmacy visits: A community pharmacy survey research in social & administrative pharmacy : RSAP. Under review
8. Sarangi S, Wynn R. Editorial: Telemedicine/e-health as mediated communication. *Communication & medicine*. 2015;12(2-3):107-16.
9. El-Souri M, Rossing C, Thomsen LA. Apotekets rolle i forhold til pårørende. *Pharmakon*; 2016.
10. Baertlein L. UPS drone makes first home prescription deliveries for CVS 2019 [cited 2019. Available from: https://www.reuters.com/article/us-ups-drones/ups-drone-makes-first-home-prescription-deliveries-for-cvs-idUSKBN1XF2JC?utm_campaign=unspecified&utm_medium=email&utm_source=apsis.
11. Kosse RC, Bouvy ML, Belitser SV, de Vries TW, van der Wal PS, Koster ES. Effective Engagement of Adolescent Asthma Patients With Mobile Health-Supporting Medication Adherence. *JMIR mHealth and uHealth*. 2019;7(3):e12411.
12. World Health Organisation. E-health at WHO: WHO; 2019 [Available from: <https://www.who.int/ehealth/en/>].
13. North F, Elrashidi MY, Ward WJ, Takahashi PY, Ebbert JO, Ytterberg KL, et al. Telemonitoring Blood Pressure by Secure Message on a Patient Portal: Use, Content, and Outcomes. *Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association*. 2015;21(8):630-6.
14. Vilaplana J, Solsona F, Abella F, Cuadrado J, Alves R, Mateo J. S-PC: an e-treatment application for management of smoke-quitting patients. *Computer methods and programs in biomedicine*. 2014;115(1):33-45.
15. Kasckow J, Zickmund S, Rotondi A, Welch A, Gurklis J, Chinman M, et al. Optimizing Scripted Dialogues for an e-Health Intervention for Suicidal Veterans with Major Depression. *Community mental health journal*. 2015;51(5):509-12.
16. Ballegaard S, Kamp A. Skærmopkald i hjemme- og sygepleje – videosamtalers betydning for pleje- og omsorgsarbejde. København: VIVE og RUC; 2018.
17. Lindemann B. Pro-data kan måske gøre behandlingen bedre. *Sygeplejersken*. 2017;4(29).
18. Yoo W, Kim SY, Hong Y, Chih MY, Shah DV, Gustafson DH. Patient-clinician mobile communication: analyzing text messaging between adolescents with asthma and nurse case managers. *Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association*. 2015;21(1):62-9.
19. Ho I, Nielsen L, Jacobsgaard H, Salmasi H, Pottegard A. Chat-based telepharmacy in Denmark: design and early results. *The International journal of pharmacy practice*. 2015;23(1):61-6.
20. Kosse RC, Bouvy ML, de Vries TW, Kaptein AA, Geers HC, van Dijk L, et al. mHealth intervention to support asthma self-management in adolescents: the ADAPT study. *Patient Preference Adherence*. 2017;11:571-7.
21. Moffet H, Tousignant M, Nadeau S, Merette C, Boissy P, Corriveau H, et al. Patient Satisfaction with In-Home Telerehabilitation After Total Knee Arthroplasty: Results from a Randomized Controlled Trial.

Evidens for apotekspraksis

Hvordan agerer sundhedsprofessionelle, når de bruger digitale platforme til kommunikation med patienterne?

- Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association. 2017;23(2):80-7.
22. Townsend A, Leese J, Adam P, McDonald M, Li LC, Kerr S, et al. eHealth, Participatory Medicine, and Ethical Care: A Focus Group Study of Patients' and Health Care Providers' Use of Health-Related Internet Information. *J Med Internet Res*. 2015;17(6):e155.
 23. Bowes P, Stevenson F, Ahluwalia S, Murray E. 'I need her to be a doctor': patients' experiences of presenting health information from the internet in GP consultations. *Br J Gen Pract*. 2012;62(604):e732-8.
 24. van der Gugten AC, de Leeuw RJ, Verheij TJ, van der Ent CK, Kars MC. E-health and health care behaviour of parents of young children: a qualitative study. *Scandinavian journal of primary health care*. 2016;34(2):135-42.
 25. De Rosis S, Barsanti S. Patient satisfaction, e-health and the evolution of the patient-general practitioner relationship: Evidence from an Italian survey. *Health Policy*. 2016;120(11):1279-92.
 26. Yeo Y. Indirect effects of contextual factors on patients' consultations with healthcare professionals about health information found online. *BMC health services research*. 2016;16:447.