

# Framgångsrik digitalisering enda sättet för sjukvården att hantera krav från patienter och samhället

Svensk hälso- och sjukvård står i princip inför samma utmaningar som övriga världen, med demografiska förändringar, ökade kostnader parallellt med begränsade resurser inom vården. Samtidigt pågår en extremt snabb teknisk utveckling, och det faktum att vi lever allt längre ger ett komplicerat pussel att lägga. Läs mer om detta i denna artikel av **Jon Arwidson** och **Sarah Lidé**, PwC Sverige.

**V**i lever i en förändringens tid. Innovationer inom hälso- och sjukvårdssektorn har utökat möjligheten till förlängd livslängd samt en högre livskvalitet för medborgarna. I dag är livslängden 50 procent längre än vad den var 1950.<sup>1</sup> År 2014

var en av fem svenskar över 65 år, och i början av 2018 representerade denna åldersgrupp var fjärde svensk.<sup>2</sup>

Samtidigt betyder längre livslängd inte nödvändigtvis ett hälsosammare liv. Trots att vi uppmuntrar ett friskt och självständigt åldrande är förekom-

sten av kroniska sjukdomar förknippade med stigande ålder. Kroniska sjukdomar står för 80–85 procent av vårdkostnaderna.<sup>3</sup> Hälso- och sjukvården står i sin tur för den största delen av regionernas och landstingens totala kostnader. Under 2016 var 77 procent



av regionernas kostnader kopplade till vård i olika former.<sup>4</sup> En växande befolkning med stigande ålder kommer att leda till ökade samhällskostnader.

Samtidigt som vårdbehovet ökar, blir dagens vårdresurser alltmer begränsade. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)<sup>5</sup> uppskattar att det år 2026 kommer att behövas ytterligare 95.000 anställda inom hälso- och sjukvården och ytterligare 146.000 anställda inom äldre- och funktionshinderomsorgen. Dessa behov beror till största delen på de pensionsavgångar som kommer att ske under de närmaste åren. SKL påtalar dock att användandet av teknik kan minska behovet av resurser inom vården med cirka 14 procent.

Tekniken möjliggör nya sätt att engagera oss i vår egen vård, men utmanar också den roll som vårdpersonalen kommer att spela i framtiden. Samtidigt är det tydligt att olika patientgrupper kräver olika typer av vård. Vården kan inte levereras på ett standardiserat sätt och tekniken är inte lösningen på alla problem. Däremot kan digitala lösningar och ny teknik frigöra resurser och tid som krävs för den vård som förutsätter ett fysiskt personligt vårdmöte.

Målsättningen med visionen e-hälsa 2025, som regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram, är att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda de möjligheter som digitaliseringen och e-hälsan ger. Med hjälp av e-hälsa ska individen vara i centrum, verksamhe-

ter få hjälp att utvecklas och vården och omsorgen ska vara jämlik, effektiv, tillgänglig och säker. Digitaliseringen av vården är inte en fråga om att välja till eller att välja bort – det är ett paradigmskifte som kommer oavsett vad världens olika yrkesgrupper, politiker, tjänstemän och medborgare anser om det. Rätt implementerade innebär e-hälsa och digitalisering stora möjligheter när det gäller att hantera världens utmaningar samt att bidra till en mer jämlik vård.

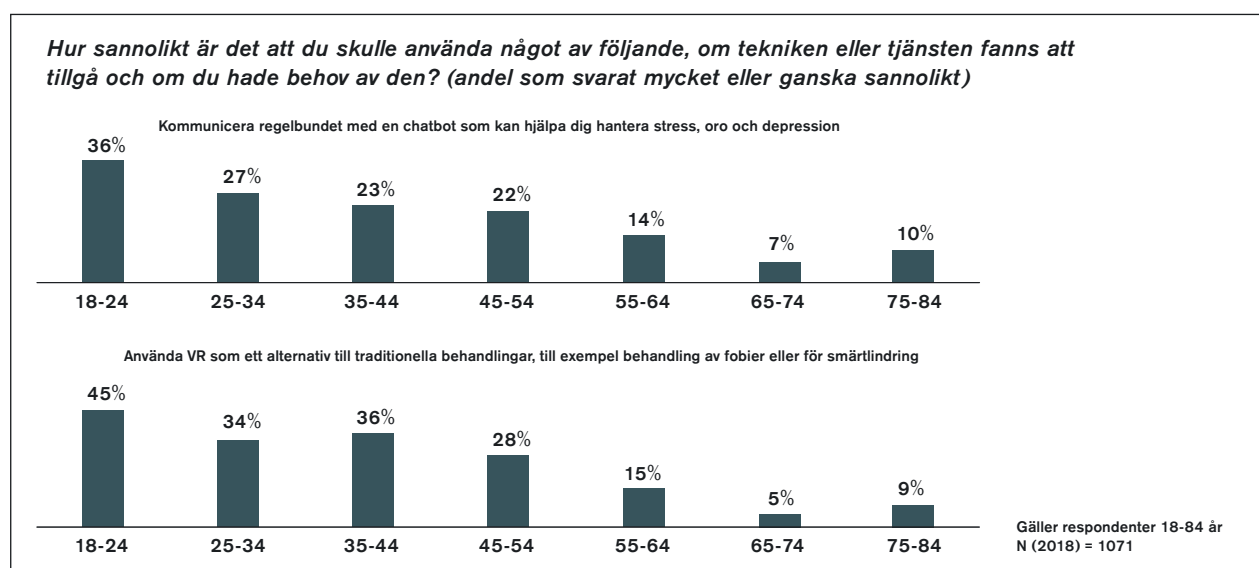
PwC-rapporten "Digitala doktorn kan komma – Hur redo är Sverige för digital och virtuell vård?" från 2015 undersökte medborgarnas inställning till digitala hjälpmedel och verktyg inom vården. Undersökningen visade att 1 av 5 var positiva till att genomföra ett vårdbesök på distans via videosamtal och att nästan 3 av 4 var positiva till övervakning i hemmet via en trådlös hjärtmonitor. Med tanke på den utveckling som skett den senaste tiden gjorde PwC en ny undersökning under våren 2018 för att kartlägga hur medborgarnas syn på e-hälsa har förändrats på dessa tre år. Undersökningen ligger till grund för en färsk rapport, "Den digitala medborgaren – hinner vården med?", som lanserades i samband med Almedalsveckan i år.

### Är medborgarna fortfarande positiva till digitala hälsoverktyg?

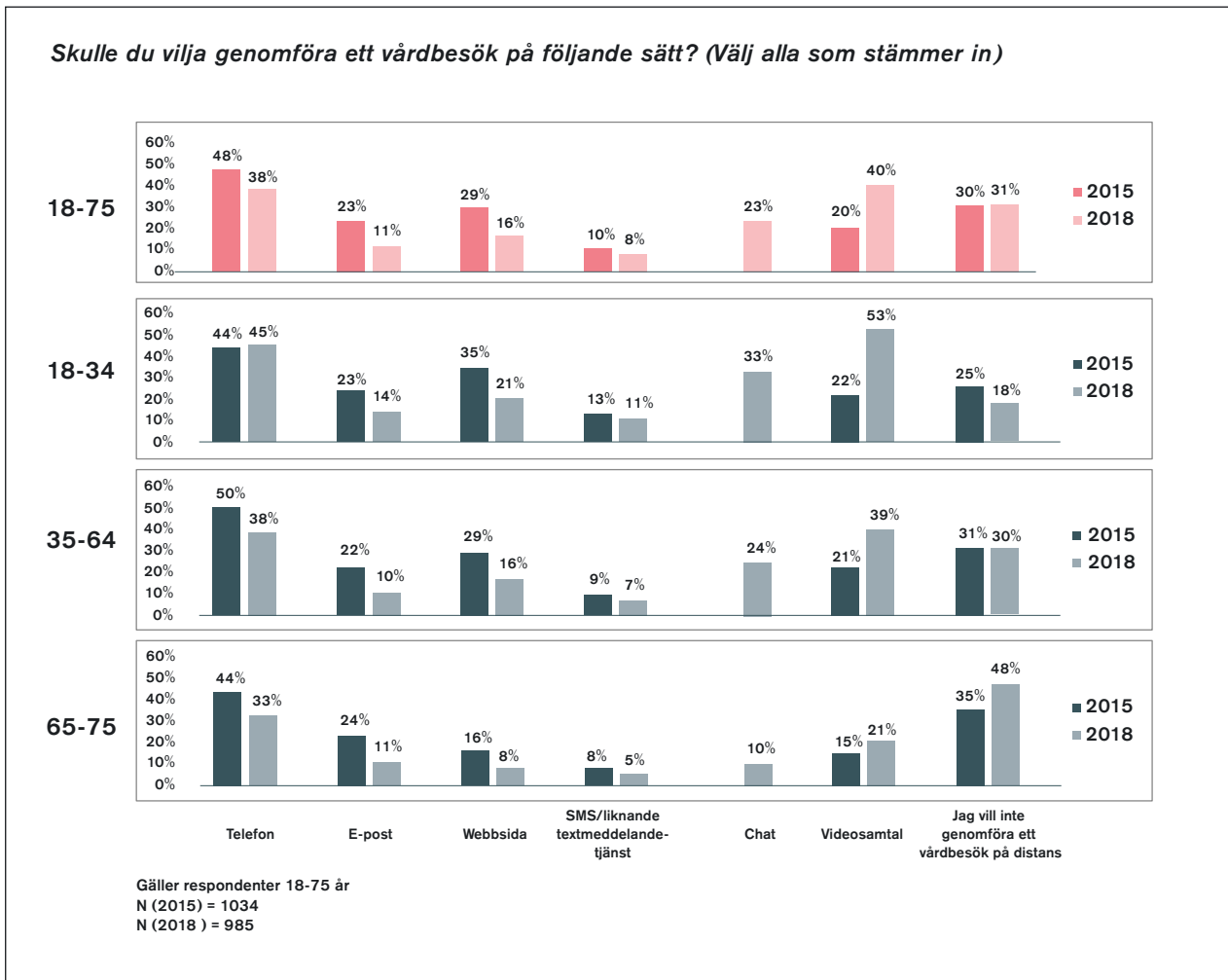
Undersökningen, som besvarades av 1.071 medborgare mellan 18 och 84 år, visar att respondenterna fortfarande

är positiva till nya digitala och virtuella vårdlösningar samt är öppna för att interagera med vården med hjälp av modern teknik. Över hälften av respondenterna (48–60 procent beroende på lösning) är fortfarande positiva till digitala lösningar, såsom övervakning och diagnostisering på distans (t.ex. EKG eller kontroll av viktiga värden via medicinsk apparatur kopplad till telefonen). Vi ser också att det finns ett intresse för lösningar som är till hjälp vid stöd och behandling, såsom virtual reality (VR) och chatbotar [figur 1]. Nästan en av fem (19 procent) svenskar kan tänka sig att kommunicera med en chatbot som stöd för att hantera psykisk ohälsa och bland unga (18–24 år) är hela 36 procent positiva. Förutom chatbotar framkommer att virtual reality (VR) blir allt mer populärt även inom sjukvården. Nästan en av fyra tillfrågade respondenter (23 procent) ser VR som en alternativ behandlingsmetod för fobier och/eller smärtlindring. Nära hälften (46 procent) av personerna i gruppen 18–24 år kan tänka sig att använda VR. Siffrorna visar tydligt att den generation som är unga vuxna i dag och som har vuxit upp under den digitala eran, ser tekniken som en självklarhet i alla delar av livet. Över 80 procent av dem som i dag är mellan 12 och 25 år använder sig av chattar dagligen, och det blir naturligt att använda tekniken även i vårdssammanhang.

Psykisk ohälsa är i dag ett utbrett och snabbt ökande problem hos hela



Figur 1: Den yngre befolkningen är positiva till nya lösningar som VR och chatbotar



Figur 2: Det finns ett intresse för att genomföra vårdbesök på distans genom olika kanaler

Sveriges befolkning. Enligt Socialstyrelsen är närmare 190.000 barn och unga upp till 24 år drabbade. Socialstyrelsen redovisar ökningarna på mellan 70 procent för unga vuxna i åldern 18–24 år och en fördubbling bland barn i åldern 10–17 år under de senaste tio åren. Utvecklingen påverkar inte bara vården utan hela samhället. Den snabba teknikutvecklingen och teknikmognaden bland patienterna visar tydligt att Sverige kan satsa på alternativa digitala behandlingar för att möta det ökande behovet i samhället. Lösningar på distans kan underlätta för tidiga ingrepp och stöd till dem som lider av depression och ångest. Dessutom kan tekniken fungera som ett komplement och en länk till de traditionella terapiformerna. Tack vare chattar blir patienterna inte bara mer engagerade i sin egen hälsa utan de innebär också en möjlighet att fortsätta de digitala ses-

**” Den snabba teknikutvecklingen och teknikmognaden bland patienterna visar tydligt att Sverige kan satsa på alternativa digitala behandlingar för att möta det ökande behovet i samhället.**

sionerna bortom de fysiska mötena med behandlaren.

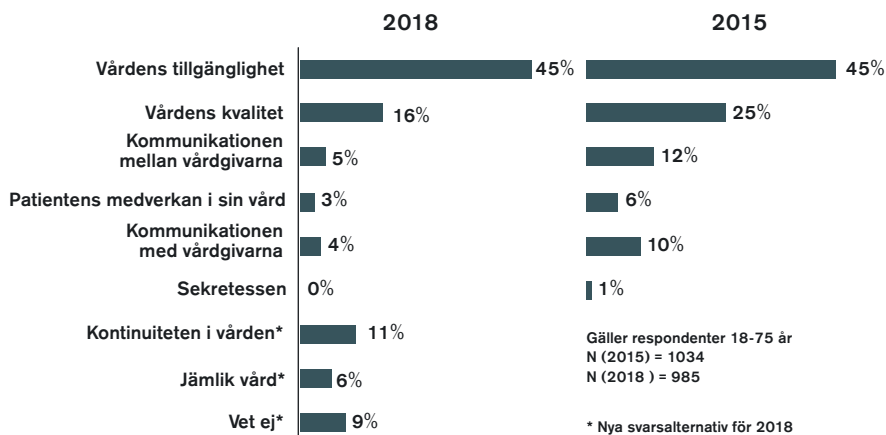
#### Vårdbesök på distans – ja eller nej?

Precis som 2015 är 70 procent positiva till vårdbesök på distans, men bland dessa har intresset för videobesök gått om telefonsamtal som den mest uppskattade kanalen. Intresset för vårdbesök via telefon, mejl och hemsidor har minskat sedan 2015, medan anta-

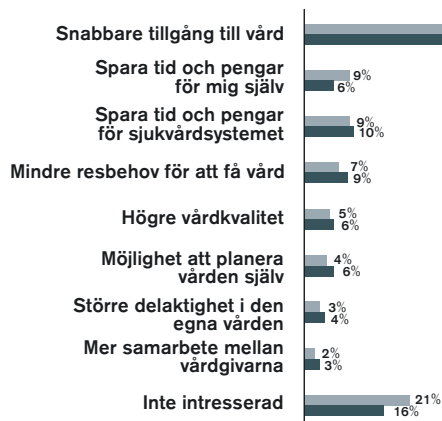
let som är intresserade av att använda videobesök på distans har fördubblats [figur 2].

Sett över alla åldersgrupper har intresset för att genomföra ett vårdbesök via video fördubblats. Ökningen är störst i åldrarna 18–35 år och minst i åldrarna 65–74 år. Chat är den tredje mest populära efter telefon och videobesök. Nästan var fjärde svarande (23 procent) skulle kunna tänka sig att genomföra ett vårdbesök på distans via

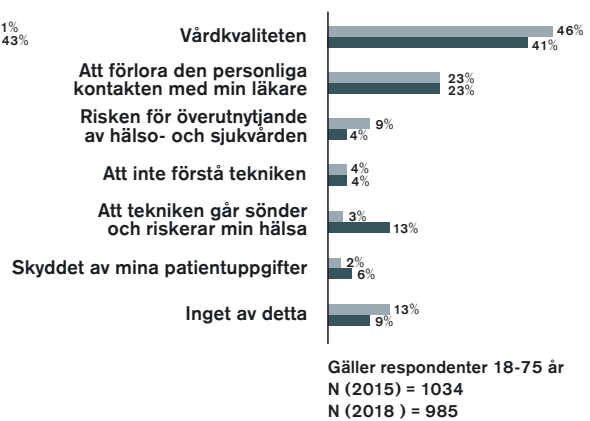
**Vilken aspekt inom svenska hälso och sjukvården behöver förbättras mest? (Välj ett alternativ)**



**Vad skulle motivera dig mest att använda vård på distans? (Välj ett alternativ)**



**Vad bekymrar dig mest inför att använda vård på distans? (Välj ett alternativ)**



Figur 3: Tillgång till vård respektive vårdens kvalitet är de områden som fortfarande är viktigast enligt respondenterna

chat. De yngre är generellt mer positiva än de äldre och skillnaden är ännu större än när det gäller video.

**Tillgänglighet och kvalitet anses fortfarande vara de viktigaste aspekterna för en förbättring av vården**

Vår undersökning visar att respondenterna anser att en av vårdens stora utmaningar fortfarande är tillgänglighet till vård när man behöver den [figur 3]. Vårdanalys<sup>6</sup> har belyst tillgänglighetsfrågan och visar att det finns ett tydligt samband mellan högt förtroende och god tillgänglighet inom primärvården. I regioner där det patientrapporterade utfallet för kvalitet och tillgänglighet

generellt sett är högt, har patienterna ett större förtroende för primärvården.

Förutom tillgängligheten är kvaliteten på den vård som ges en av de viktigaste aspekterna enligt vår undersökning. Vård på distans anses av respondenterna 2015 och 2018 ha den primära fördelen att kunna öka tillgängligheten. Däremot menar kritikerna att detta är på bekostnad av en sjunkande vårdkvalitet vilket också är den största oron bland respondenterna.

**Rätt kanal för rätt vård i rätt tid**

Den generella åsikten är att ett vårdbesök på distans sparar tid och pengar för patienten, men effekten på vårdens resurser är inte lika klar. En studie<sup>7</sup> visade

att möjligheten till vård via telefon eller video (så kallade virtuella besök) ökade tillgängligheten till läkare och endast kostade hälften av ett vanligt besök. Trots detta kan kostnaderna totalt sett komma att öka för sjukvården på grund av att patienterna drivs att söka vård även för mindre besvär som de annars inte skulle sökt vård för. Det är dock klart att efterfrågan på och övergången till vård på distans redan har påbörjats och är här för att stanna. University of Rochester Medical Center i USA förutspår att de virtuella vårdbesöken kommer bli fler än de fysiska besöken år 2024, vilket uppges vara ett resultat av sociala krafter inklusive förändringen av kärnfamiljen, en åldrande befolkning



## ” Samtidigt som tekniken ger nya möjligheter att tillhandahålla vård på mer tillgängliga och effektiva sätt, måste det vara de faktiska vårdbehoven och inte tekniken i sig som driver utvecklingen.

och den snabba ökningen av användning av teknologi.<sup>8</sup> Ett liknande skifte pågår i Sverige. Enligt Socialstyrelsen har antalet digitala läkarbesök ökat i snabb takt. Antal besök per månad har ökat med 170 procent det senaste året (drygt 35.000 besök i april 2018 jämfört med drygt 13.000 i april 2017).<sup>9</sup>

Samtidigt som tekniken ger nya möjligheter att tillhandahålla vård på mer tillgängliga och effektiva sätt, måste det vara de faktiska vårdbehoven och inte tekniken i sig som driver utvecklingen. På så sätt säkerställs att det finns en verklig efterfrågan och en hälso- och sjukvård som inte kompromissar med kvaliteten. Till exempel kan tillgång till hälso- och sjukvård i både fysisk och digital form förbättra patientupplevelser genom ökad tillgänglighet. Dessutom möjliggörs nivåanpassning av insatser efter den individuella patientens behov vilket innebär att onödigt konsumtion av hälso- och sjukvård kan undvikas. Detta förutsätter att både patienter och vårdpersonal får tydlig vägledning om vilka kanaler som bäst passar för vilken typ av vårdbehov, kanaler som även stöds av ersättningsmodeller som speglar ett holistiskt patient- och resultatperspektiv istället för ett aktivitetsstyrt och volymbaserat perspektiv.

### Digitalisering en nyckelfaktor – men finns det finansiering?

Sveriges regioner och landsting börjar på allvar engagera sig i frågan om vårdens digitalisering, men det finns en del kvar att arbeta med. Under våren 2018 gjorde PwC en genomlysning av samtliga regioners utvecklingsplaner respektive budgetar i syfte att undersöka hur regionerna arbetar med utveckling av e-hälsa och digitalisering inom vården. Glädjande nog har samtliga regioner och landsting med vårdens digitalisering i sina planer, men endast 48 procent (10 av 21) har särskilt avsatta medel för vårdens digitalisering. Detta är en tydlig indikation på att Sveriges regioner har en ambition att bli bäst på e-hälsa år 2025 men att konkreta investeringar och åtgärder saknas i den utsträckning som behövs.

### Framtiden byggs på 3 T

Med en konstant förändring av teknik och konsumentbeteende parallellt med nya aktörer som utmanar alla branscher, inte minst hälso- och sjukvårdsbranschen, kommer det att krävas fokus på 3 T – Teknik, Talang och Tillit – för att skapa värde för patienter, vårdpersonal och andra intressenter inom vården. Organisationer måste vara tekniskt redo och digitala som en förutsättning för utvecklingen

inom teknikområdet. Talang i detta sammanhang definieras som en organisations förmåga att tillvarata digitaliseringens möjligheter. Tillit, hos både patienter och vårdpersonal, ger förutsättningar för acceptans och motivation att tillämpa nya arbetssätt och logiker. Genom att skapa medvetenhet, koppling och balans mellan dessa tre nyckelfaktorer går det att skapa värde för patienter, vårdpersonal och andra intressenter inom vården.

#### JON ARWIDSON

Branschansvarig, Healthcare,  
PwC Sverige  
jon.arwidson@pwc.com



#### SARAH LIDÉ

Branchspecialist, Healthcare,  
PwC Sverige  
sarah.lide@pwc.com



1. Enligt Världshälsoorganisationen var den globala livslängden 46,5 år 1950 och 76 år 2016.
2. Socialstyrelsen, 2017, Vård och omsorg om äldre, <https://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/Vard-och-omsorg-om-aldre-15.pdf>
3. Vårdanalys, 2014, VIP i vården?, <https://www.vardanalys.se/rapporter/vip-i-varden/>
4. SKL, 2017, Diagram för landstingen, <https://skl.se/ekonomijuridikstatistik/ekonomi/sectornisiffror/diagramforlandstingen.1883.html>
5. SKL, 2018, Sveriges viktigaste jobb finns i välfärden, [https://webbutik.skl.se/shop?funk=visa\\_artikel&artnr=7585-610-0](https://webbutik.skl.se/shop?funk=visa_artikel&artnr=7585-610-0)
6. Vårdanalys, 2017, En primär angelägenhet, <https://www.vardanalys.se/rapporter/en-primar-angelagenhet/>
7. Ashwood, Mehrotra, Cowling and Usher-Pines, 2017, Direct-to-consumer telehealth may increase access to care but does not decrease spending, <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.2016.1130>
8. Fortune, 2017, Here's What Your Future Doctor Visits Could Look Like, <http://fortune.com/2017/05/02/brainstorm-health-2017/>
9. Socialstyrelsen, 2018, Ny kartläggning av digitala vårdtjänster – nationell uppföljning föreslås, <http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/2018/nykartlaggningavdigitalavardtjanster-nationelluppfoljningforeslas>