

# U DIGITALIZE

## U-Digitalize Model

## Κεφάλαιο 2. Οφέλη & πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης



# Εισαγωγή

---

Οι περισσότεροι οργανισμοί δίνουν πλέον έμφαση στην ενεργό συμμετοχή στην ψηφιοποίηση (Schneider, 2019). Πιο συγκεκριμένα και όσον αφορά τον τομέα της υγείας, η αξιοποίηση της τεχνολογίας έχει οδηγήσει σε ένα ανθρωποκεντρικό σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας με επίκεντρο τον πολίτη. Βρισκόμαστε πλέον στην εποχή της δημιουργίας ενός ηλεκτρονικού φακέλου ασθενούς με πρωταρχικό σκοπό τη συλλογή μακροπρόθεσμων πληροφοριών για την υγεία των ασθενών. Αυτός ο ηλεκτρονικός φάκελος ασθενούς έχει μια σειρά από οφέλη που αφορούν όχι μόνο τον ασθενή αλλά και την έρευνα. Μια σειρά από ιατρικές πληροφορίες και αρχεία είναι πλέον διαθέσιμα αποτρέποντας πιθανά ιατρικά λάθη και περιττές ιατρικές εξετάσεις (εξοικονομώντας όχι μόνο χρόνο αλλά και ιατρικό κόστος). Οι πληροφορίες αυτές είναι επίσης διαθέσιμες για στατιστικές αναλύσεις ώστε να είναι χρήσιμες στην έρευνα. Επιπλέον, η χρήση της ψηφιοποίησης στην υγεία παρέχει μια σειρά από ευκαιρίες στη θεραπεία και την πρόληψη καθώς και μια σύνδεση μεταξύ των προβλημάτων υγείας και των διαθέσιμων κοινωνικών υπηρεσιών.

Είναι αλήθεια ότι αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός της υγείας έχει ορισμένα προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν, όπως ηθικά, νομικά και ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Ωστόσο, τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα αυτού του μετασχηματισμού είναι πολλά και έχουν φέρει επανάσταση στις υπηρεσίες υγείας.

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι να επικεντρωθεί σε αυτά τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης της υγείας. Το κεφάλαιο οργανώνεται σε τρία



μέρη αξιολογώντας τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης με βάση: την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, την οργάνωση του χώρου εργασίας και των υπηρεσιών και τέλος την επικοινωνία.

## Προσβασιμότητα των υπηρεσιών

---

Όσον αφορά την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, το ισχυρότερο πλεονέκτημα της ψηφιοποίησης είναι ότι καθιστά τις υπηρεσίες αυτές **προσβάσιμες για όλους**. Αυτό περιλαμβάνει την ισότητα στην εξεύρεση ιατρικών και σχετικών με την υγεία πληροφοριών για άτομα που δεν μπορούν να κινηθούν, να δουν, να ακούσουν ή άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές ή άτομα που δεν έχουν τη δυνατότητα να πληρώσουν έναν ιδιώτη γιατρό. Επιπλέον, οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν είναι της ελάχιστης δυνατής ποιότητας. Αντιθέτως, οι υπηρεσίες παρέχονται συνήθως ολιστικά, από μια διεπιστημονική και εξειδικευμένη στο πρόβλημα ομάδα που περιλαμβάνει γιατρούς, ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, νοσηλευτές ή/και φυσιοθεραπευτές.

Με αυτόν τον τρόπο, οι ασθενείς δεν έχουν μόνο πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας αλλά και πρόσβαση που είναι δύσκολο να βρεθεί, καθώς περιλαμβάνει τη συνεργασία μιας σειράς εξειδικευμένων επαγγελματιών.

Ένα άλλο σημαντικό πλεονέκτημα των ψηφιοποιημένων υπηρεσιών αφορά τη **μείωση των κινδύνων**. Η πτυχή αυτή αφορά τους εύθραυστους ηλικιωμένους που δεν μπορούν να μετακινηθούν προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος πτώσης,

τους φροντιστές που δεν μπορούν να αφήσουν τους ανθρώπους που φροντίζουν μόνους τους προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε ιατρικές εγκαταστάσεις προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος επιβάρυνσης αλλά και τα άτομα με ειδικές ικανότητες προκειμένου να βρουν λύσεις χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι, χωρίς κινδύνους τραυματισμών. Είναι σημαντικό ότι τα άτομα που είτε αντιμετωπίζουν προβλήματα μετακίνησης είτε δεν έχουν τον απαραίτητο χρόνο/πόρους για να πάνε στον γιατρό θα μπορούσαν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης "στο σπίτι" προκειμένου να μειωθεί επίσης ο κίνδυνος τα υπάρχοντα προβλήματα να γίνουν ακόμη χειρότερα λόγω αμέλειας. Με τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών, οι χρήστες θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης από το σπίτι τους με ένα μόνο κλικ, μειώνοντας, με αυτόν τον τρόπο, όλους τους κινδύνους και βρίσκοντας την καλύτερη δυνατή περίθαλψη.

Επιπλέον, πρόσφατα δημιουργήθηκαν νέες ψηφιακές λύσεις για άτομα με ειδικές ικανότητες και ανάγκες. Αυτές οι νέες λύσεις περιλαμβάνουν **την ψυχική ενδυνάμωση, την τηλε-συμβουλευτική και τηλε-ιατρική, την τηλε-ψυχοθεραπεία και τα φόρουμ ομάδων ομοτίμων αλλά και τις ομάδες συνομιλίας**. Η τηλε-συμβουλευτική και η τηλε-ιατρική αποτέλεσαν σωτήρια εμπειρία κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι γιατροί μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν μια πλατφόρμα προκειμένου να συνταγογραφήσουν φάρμακα σε πραγματικό χρόνο χωρίς να χρειάζεται ο ασθενής να έρθει να τα παραλάβει. Αυτό δημιούργησε μια λύση για τους ασθενείς που είχαν ήδη μια σταθερή συνταγή των φαρμάκων τους που χρειαζόταν μόνο ανανέωση κάθε τρεις ή έξι μήνες. Επιπλέον, ήταν μια πολύ καλή πρακτική για τους ασθενείς που είχαν ήδη μια διάγνωση και μπορούσαν να παραπέμψουν στο γιατρό τους προκειμένου να τον ενημερώσουν για την παρακολούθηση ή τα νέα τους συμπτώματα. Τέλος, σε



ορισμένες περιπτώσεις, οι γιατροί μπορούσαν να δουν μέσα από τις κάμερες τους ασθενείς και να προσπαθήσουν να προσδιορίσουν τα συμπτώματα προκειμένου να επιχειρήσουν μια διάγνωση και να συνταγογραφήσουν φάρμακα. Ωστόσο, η πρακτική αυτή θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτική και να εντάσσεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο προκειμένου να αποφευχθεί η εσφαλμένη εκτίμηση.

Η εξ αποστάσεως ψυχική ενδυνάμωση χρησιμοποιήθηκε και δοκιμάστηκε επίσης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Λόγω του επείγοντος χαρακτήρα της κατάστασης, πολλά κέντρα ημερήσιας φροντίδας ειδικά για άτομα με άνοια είχαν δημιουργήσει και χρησιμοποιούσαν αυτόν τον τρόπο προκειμένου να κρατήσουν τους ασθενείς τους ενεργούς. Παρόλο που στην αρχή πολλοί επαγγελματίες υγείας ήταν επιφυλακτικοί ως προς την επιτυχία αυτής της τεχνικής, ιδίως με τον ηλικιωμένο πληθυσμό, αποδείχθηκε επιτυχής και κράτησε τους ασθενείς ενεργούς και απασχολημένους κατά τη διάρκεια της καραντίνας της πανδημίας. Επιπλέον, οι φροντιστές δεν εγκαταλείφθηκαν, καθώς την ίδια περίοδο ήταν διαθέσιμη και γι' αυτούς η τηλεψυχοθεραπεία και τα φόρουμ ομάδων ομοτίμων, προκειμένου να τους υποστηρίξουν στην καθημερινή τους φροντίδα και στο βάρος της φροντίδας σε μια πολύ δύσκολη περίοδο λόγω της πανδημίας.

Τέλος, ένα σημαντικό πλεονέκτημα της ψηφιοποίησης στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης ήταν η **ένταξη απομακρυσμένων περιοχών**. Η πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη δεν περιορίζεται πλέον από το χρόνο και το χώρο, πράγμα που σημαίνει ότι αποφεύγονται τα περιττά ταξίδια, τα έξοδα και η κούραση. Η τεχνολογία είχε φέρει την υγειονομική περίθαλψη σε περισσότερους ανθρώπους, ιδίως σε ασθενείς που βρίσκονται σε κίνδυνο



αποκλεισμού, πράγμα που σημαίνει περισσότερες ίσες ευκαιρίες για όλους με εύκολη παρακολούθηση και συνταγογράφηση. Όμως η ένταξη των απομονωμένων περιοχών έχει να κάνει και με τους φροντιστές και τους επαγγελματίες υγείας που εργάζονται σε αυτές τις περιοχές. Ένας τεράστιος αριθμός σεμιναρίων και πληροφοριών είναι πλέον διαθέσιμος προκειμένου να υπάρχει καλύτερη ποιότητα ζωής, καλύτερη κατανόηση του ασθενούς αλλά και των δικών του αναγκών και, εξαιτίας αυτού, καλύτερη θεραπεία και λιγότερη επιβάρυνση. Σημαντικό πλεονέκτημα αυτών των σεμιναρίων είναι επίσης η προσβάσιμη πληροφόρηση σχετικά με τα δικαιώματα του ασθενούς και του φροντιστή, τα διαθέσιμα επιδόματα που μπορεί να υπάρχουν καθώς και οι νόμοι που αφορούν την προστασία της ευημερίας των ασθενών και των φροντιστών.

## Οργάνωση των υπηρεσιών

---

Εκτός από την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, η ψηφιοποίηση έχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα όσον αφορά τη μείωση της απόστασης και του κόστους των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, έχουν δημιουργηθεί **οικονομικά αποδοτικές λύσεις** στη διαχείριση της υγείας, προκειμένου οι επαγγελματίες υγείας να παρέχουν πιο συγκεκριμένες πληροφορίες, να μπορούν να χειρίζονται πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις και να παρέχουν επίσης εξατομικευμένες απαντήσεις σε συγκεκριμένες ανάγκες. Ένα άλλο πλεονέκτημα ήταν η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και του χώρου των επαγγελματιών υγείας. Οι περισσότερες μονάδες υγειονομικής περίθαλψης υποφέρουν από έλλειψη χώρου, μπορούν να βλέπουν μόνο μερικούς ασθενείς την ημέρα και οι επαγγελματίες θα καταναλώνουν περισσότερο χρόνο ανά άτομο. Με τη χρήση της τεχνολογίας, οι επαγγελματίες θα μπορούσαν να εργάζονται σε



οποιονδήποτε χώρο (μοιράζοντας γραφεία ή από το σπίτι) και να καταναλώνουν λιγότερο χρόνο ανά ασθενή απαντώντας σε συγκεκριμένες ερωτήσεις κάθε φορά. Παρατηρήθηκε ότι κατά την περίοδο της πανδημίας, οι επαγγελματίες υγείας είχαν οργανώσει τον προγραμματισμό τους με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, καθώς δεν αντιμετώπισαν το πρόβλημα του χώρου. Μπορούσαν να εργάζονται σε ένα γραφείο με τον υπολογιστή τους, ένα τηλέφωνο και μια φωτογραφική μηχανή και δεν χρειάζονταν ειδικό γραφείο για να υποδέχονται έναν προς έναν τους ασθενείς ή τους φροντιστές. Αυτό ήταν επίσης ορατό στις λίστες αναμονής πολλών υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης. Οι τηλεφωνικές κλήσεις μπορούσαν να αντιμετωπίζονται σε πραγματικό χρόνο στις περισσότερες περιπτώσεις, καθώς οι επαγγελματίες μπορούσαν να εργάζονται παράλληλα και χωρίς κανένα εμπόδιο χώρου.

Επιπλέον, η υποστήριξη ήταν σαφής και ολιστική και οδήγησε σε **μείωση των περιπτώσεων εξετάσεων και της κατάχρησης των υπηρεσιών** και, ως εκ τούτου, σε μείωση του κόστους της υγειονομικής περίθαλψης. Παρατηρήθηκε ότι υπήρχε καλύτερη συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των υπηρεσιών, καθώς τα πάντα μοιράζονταν σε πραγματικό χρόνο μέσω υπολογιστή και οι πληροφορίες δεν χάνονταν ή δεν ήταν λάθος τοποθετημένες μεταξύ τους. Υπήρχε άμεση ζήτηση μεταξύ των υπηρεσιών, χωρίς να περιμένουν κενό χώρο ή χρονοδιάγραμμα. Η ανταλλαγή πληροφοριών είχε αποδειχθεί ευκολότερη καθώς όλα μοιράζονταν σε έναν κοινό δίσκο, δεν υπήρχε ανάγκη για πλήρη ενημέρωση σχετικά με έναν ασθενή και τίποτα δεν χανόταν σε σημειώσεις με χαρτί μολύβι. Ένας ασθενής ή ένας φροντιστής μπορούσε να λάβει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες με ένα μόνο τηλεφώνημα, καθώς η υπόθεση μεταφερόταν συνήθως από τη μία υπηρεσία στην άλλη χωρίς να χρειάζεται να κλείσει ειδικό ραντεβού με τον επαγγελματία υγείας.



Τέλος, μια άλλη σημαντική βελτίωση της ψηφιοποίησης είναι ότι **οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες για κάθε υπεύθυνο μιας υπηρεσίας είναι** διαθέσιμες για να κρίνει αν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των υπηρεσιών. Αυτό οδηγεί σε καλύτερη οργάνωση και καλύτερη προσφορά υπηρεσιών. Το έργο των επαγγελματιών υγείας είναι πλέον διαδικτυακό, μπορεί να είναι ορατό, η προσπάθειά τους μπορεί να εξεταστεί και να επαινεθεί ή, σε περίπτωση προβλήματος, να αναδιοργανωθεί ώστε να είναι πιο παραγωγικό και επιτυχημένο. Επιπλέον, οι **ευκαιρίες για έρευνα** είναι πιο εμφανείς και οργανωμένες μέσω της ψηφιοποίησης. Οι υπεύθυνοι των μονάδων υγειονομικής περίθαλψης θα μπορούσαν να έχουν σαφέστερες και πιο οργανωμένες ιδέες σχετικά με τα ερευνητικά πρωτόκολλα που θα μπορούσαν να οργανωθούν πιο αποτελεσματικά, καθώς τα πάντα είναι πλέον ψηφιακά και οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες σε όλους.

## Επικοινωνία

---

Η τρίτη παράγραφος που είναι αφιερωμένη στα οφέλη της ψηφιοποίησης αφορά την επικοινωνία των υπηρεσιών. Το σημαντικότερο όφελος της ψηφιοποίησης όσον αφορά την επικοινωνία είναι, με βεβαιότητα, **η διευκόλυνση και η επιτάχυνση της δια βίου μάθησης και της αποτελεσματικότητας της ομάδας**. Τα ψηφιακά εργαλεία προσφέρουν εργαστήρια, σεμινάρια και ενημερώσεις για θέματα που σχετίζονται με την υγεία ακόμη και κάθε εβδομάδα. Οι επαγγελματίες υγείας θα μπορούσαν να ενημερώνονται για νέες τεχνικές, μεθόδους και υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο. Σημαντική και διεθνής βιβλιογραφία που αφορά την υγειονομική περίθαλψη δεν είναι μόνο διαθέσιμη





στο διαδίκτυο, αλλά παρουσιάζεται και μέσω διαδικτυακών συναντήσεων ομάδων υγειονομικής περίθαλψης. Επιπλέον, οι συχνές συναντήσεις σχετικά με διάφορα θέματα οδηγούν σε ομαδικό δέσιμο και ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των επαγγελματιών υγείας. Μέσω αυτών των συναντήσεων οι επαγγελματίες υγείας ενημερώνονται για τις διάφορες διαθέσιμες υπηρεσίες (που οδηγούν επίσης σε καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των ασθενών), γνωρίζουν καλύτερα τους συναδέλφους τους και τη δουλειά τους και επίσης, αισθάνονται μέρος μιας διεπιστημονικής ομάδας. Επιπλέον, είναι δυνατή η συχνή εποπτεία και υποστήριξη της ομάδας μέσω διαδικτυακής καθοδήγησης για την αντιμετώπιση προβλημάτων όπως η επαγγελματική εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας ή η παρενόχληση στην εργασία. Τέλος, η επίλυση προβλημάτων και η βελτίωση των λύσεων είναι ταχύτερη και αποτελεσματικότερη, καθώς οι διαδικτυακές συναντήσεις προγραμματίζονται ευκολότερα και, για το λόγο αυτό, είναι συχνότερες.

