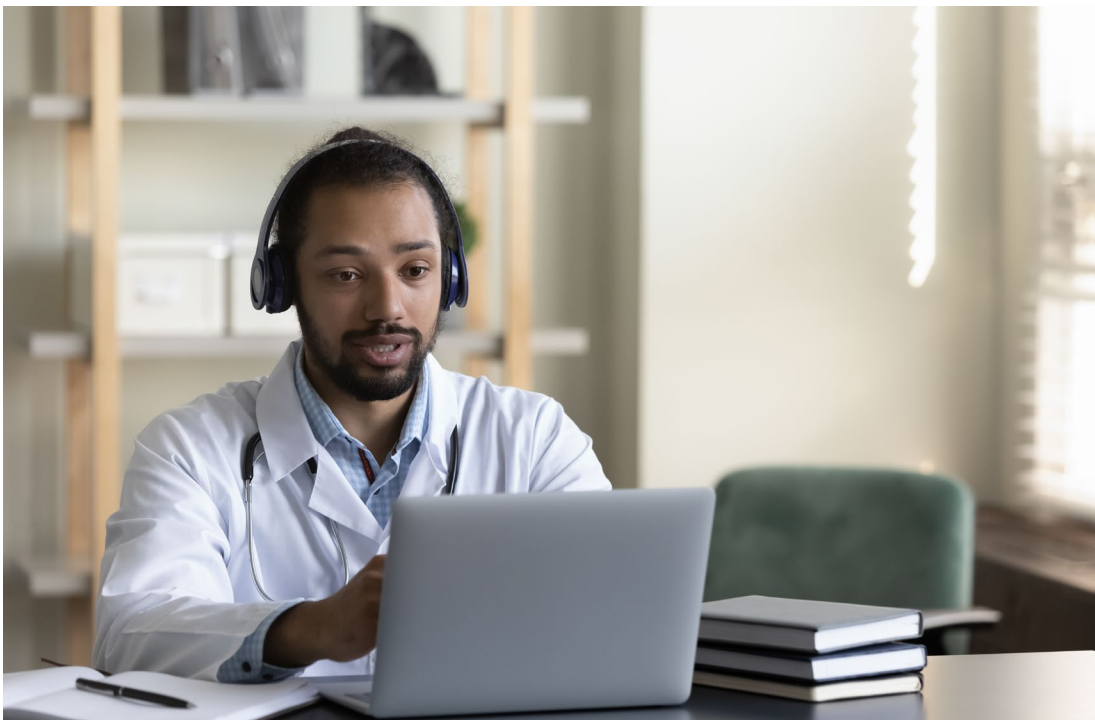




## Digitala vårdmötenas påverkan på arbetsmiljön – en kunskapssammanställning

Allt fler möten mellan patienter och vårdpersonal sker med hjälp av digitala verktyg och utvecklingen skapar nya förutsättningar för både patienter och vårdgivare. Den här texten innehåller en sammanställning av aktuell kunskap om hur digitala vårdmöten kan påverka vårdpersonalens arbetsmiljö. Texten innehåller också råd om vad arbetsgivare kan göra för att minska risken att det nya arbetssättet leder till ohälsa hos personalen.



### Förändring för både patienter och vårdpersonal

Idag blir det allt vanligare att patient och vårdgivare möts i digitala forum, till exempel genom videomöten, telefon, sms eller chatt. Digitala vårdmöten kan antingen ersätta fysiska möten eller komplettera dem.

För patienter kan förändringen leda till ökad flexibilitet och tillgänglighet till vård, men också skapa nya utmaningar genom krav på tekniska färdigheter samt tillgång till utrustning och uppkoppling. Förändringen påverkar även arbetsförhållanden hos vårdgivarna. Fysiska

undersökningar är inte möjliga vid digitala möten och sättet att genomföra vissa behandlingar behöver förändras. Dessutom behöver ny teknik implementeras och nya arbetsflöden integreras med befintliga.

## En del av pågående digitalisering

Ökningen av digitala vårdmöten är en del av den allmänna digitaliseringen i svenskt arbetsliv. Tidigare forskning har påvisat ett samband mellan ökningen av datorstött arbete och ökade hälsoproblem i Sverige, exempelvis gällande besvär i nacke och axlar samt olika former av stressrelaterade besvär. Faktorer som tros ligga bakom detta samband är bland annat ökat stillasittande och mer ensidiga arbetsställningar samt ökade krav i form av arbetsmängd, tidspress, tekniska problem och bristfälligt IT-stöd. Forskare har också visat att socialt stöd från kollegor och chef, som kan lindra effekten av höga krav, ofta minskar i samband med IT-relaterade förändringar. Ökat datorstött arbete påverkar alltså såväl fysisk som social och organisatorisk arbetsmiljö.

## Digitala vårdmöten kan innebära arbetsmiljörisker

Det är först under de senaste åren som digitala lösningar för patienter använts inom vården i större skala och det finns hittills begränsad kunskap om hur vårdpersonalens arbetsmiljö påverkas av övergången från fysiska vårdmöten. Fram tills nu har fokus för forskning kring digitala vårdmöten framför allt varit att ta reda på om det går att bedriva god vård med hjälp av digitala hjälpmedel samt hur patienterna upplever denna vård. Under de senaste åren har visserligen allt fler studier undersökt vårdpersonalens bild av att tillhandahålla digital vård, men det är fortfarande ovanligt att de fokuserar på hur arbetsmiljöfaktorer påverkas.

Vid en översyn av den forskning som gjorts om hur användandet av digitala vårdmöten påverkar vårdpersonalens arbetsmiljö framkommer en splittrad bild där både fördelar och risker beskrivs.

Exempel på rapporterade risker i vårdpersonalens arbetsmiljö är:

- Ökad arbetsmängd. Den nya tekniken kan skapa ökat behov av utbildning och teknisk support. Flera studier beskriver också att mer tid går åt till förberedelser inför möten och hanterande av teknikproblem. Det är också vanligt att nya uppgifter tillkommer och att dubbelarbete skapas.
- Frågor om patientsäkerhet. Tekniska problem hos både utförare och patienter, kommunikationssvårigheter, osäkerhet kring tidigare förskrivna mediciner, att vårdgivaren inte kan genomföra fysiska undersökningar, samt att digitala möten inte är lämpliga för alla typer av patientproblem kan alla leda till osäkerhet och oro hos vårdgivaren.
- Minskat socialt stöd. Ibland kan införandet av digitala möten möjliggöra hemarbete eller arbete utanför ordinarie arbetstid vilket kan leda till minskat stöd från kollegor eller chefer.

- Försämrad ergonomi. Mer obekväma arbetsställningar vid hemarbete och ökat skärmarbete kan innebära sämre ergonomiska förutsättningar.
- Ökad psykisk ansträngning. Formatet rapporteras ibland vara mer mentalt krävande och uttröttande för vårdpersonalen.

## Digitala vårdmöten kan också förbättra arbetsmiljön

Många studier beskriver också att digitala vårdmöten kan innebära positiva förändringar i vårdpersonalens arbetsmiljö. Att digitala vårdmöten ofta beskrivs vara kortare än fysiska och att de kan uppfattas som emotionellt mindre krävande är två exempel på hur formatet kan minska krav. Formatet kan också leda till en mer effektiv vård, till exempel genom att resor vid hembesök kan undvikas, att enklare frågor snabbt kan avhandlas eller att patienten redan före besöket kan ha lämnat viktig information. Om införandet kan ge personalen möjlighet att arbeta hemifrån och i högre grad styra hur de lägger upp sin arbetsdag kan det ge dem ökad kontroll i arbetet.

## Riskbedömning ska göras vid ändring av verksamheten

För en arbetsgivare är det utifrån befintligt kunskapsläge svårt att med säkerhet förutse vilka risker införandet av digitala vårdmöten innebär för en specifik arbetsplats. Relativt få studier av hur digitala vårdmöten påverkar vårdpersonalens arbetsmiljö är gjorda och de studier som finns pekar åt olika håll. Konsekvenserna av ett införande tycks vara beroende av vilka förhållanden som råder i organisationen, till exempel vilka patienter den möter, vilka möjligheter som finns gällande teknisk support och utbildning, i vilken grad de nya systemen och arbetsflödena är lätta att anpassa till befintliga och om övergången kan möjliggöra ökad kontroll av arbetet eller förenkling av arbetet. Även individuella skillnader hos personalen, exempelvis gällande erfarenhet, teknisk kompetens eller intresse av att använda nya arbetsätt påverkar. Samma teknik kan alltså ibland leda till förbättringar i arbetsmiljön och i andra sammanhang leda till försämringar och då öka risken för ohälsa.

Ett sätt att förutspå vilka konsekvenser för arbetsmiljö och hälsa ett införande innebär är att genomföra en riskbedömning före införandet. Under en riskbedömning försöker arbetsgivare och arbetstagare i samverkan förutse vilka riskkällor en förändring kan ge upphov till, vilka konsekvenser sådana kan leda till samt bedöma hur allvarliga och sannolika dessa konsekvenser är. Genom detta kan åtgärder initieras för just de områden som är mest relevanta för en specifik organisation, till exempel behov av utbildning, tid att lära sig det nya systemet, utveckling av processer eller utökat IT-stöd. Stöd för nyttan av samverkan under en förändringsprocess finns också i tidigare forskning som visat att införandet av digitala arbetsätt i vården blir mer framgångsrikt om personalen blir

involverad redan före implementeringen och får möjlighet att påverka förändringen.

I Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete står det att ”När ändringar i verksamheten planeras, skall arbetsgivaren bedöma om ändringarna medför risker för ohälsa eller olycksfall som kan behöva åtgärdas”. Att genomföra riskbedömningar i samband med implementeringen av nya arbetssätt är alltså även ett sätt att följa svensk arbetsmiljölagstiftning. Det är också viktigt att komma ihåg att digital arbetsmiljö precis som fysisk eller organisatorisk och social arbetsmiljö enligt svensk arbetsmiljölagstiftning regelbundet ska undersökas, till exempel genom skyddsronder, och vid behov åtgärdas.

## Mer information

Arbetsmiljöverket. AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete.

Mer information om Arbetsmiljöverkets föreskrifter och råd om hur riskbedömningar utförs finns på [www.av.se](http://www.av.se).

På [www.suntarbetsliv.se](http://www.suntarbetsliv.se) förmedlas kunskap om digital arbetsmiljö, bland annat om hur denna arbetsmiljö kan undersökas.

## Framtaget av:

Centrum för arbets- och miljömedicin

Solnavägen 4, plan 10  
113 65 Stockholm

E-post: [camm.slso@regionstockholm.se](mailto:camm.slso@regionstockholm.se)

Webbsida: [camm.regionstockholm.se](http://camm.regionstockholm.se)

Foto: Aleksandr Davydov/Mostphotos