Anbefalinger



Ukom



GJENTATTE HENVENDELSER TIL LEGEVAKT

Anbefalinger

Publisert 20. februar 2024

ISBN 978-82-8465-034-0

Funnene i undersøkelsen leder til seks anbefalinger. Anbefalingene rettes til Helse- og omsorgsdepartementet, Helsedirektoratet og fagmiljø.

Kompetansekrav i klinisk kommunikasjon

Undersøkelsen viser at det kan være utfordrende for telefonoperatører og leger å identifisere hvilke pasienter som har akutt behov for helsehjelp. Gode kommunikasjonsevner innenfor medisin -og helsefag kan forstås som ferdigheter helsepersonell både kan lære, trenes opp i og bli bedre på. Dette øker evnen til å fange opp og forstå graden av alvorligheten i pasienters situasjon.

Anbefaling

Ukom anbefaler at Helsedirektoratet vurderer om det i Nasjonal veileder for legevakt og legevaktsentral bør stilles kompetansekrav i klinisk kommunikasjon til helsepersonell.

I tillegg til et formelt kompetansekrav er det viktig at legevaktsentralene etablerer et system for kontinuerlig å følge opp medarbeideres kommunikasjonsferdigheter. Bruk av lydlogg som læringsverktøy kan være nyttig. Flere AMK-sentraler og legevaktsentraler har god erfaring med dette.

Varsel om rekontakt

Det at en henvendelse til legevaktsentralen er en rekontakt er svært viktig informasjon for telefonoperatør og lege. En rekontakt kan føre til høyere hastegradsvurdering. Det er ikke alltid kjent for helsepersonell at pasienter nylig har vært i kontakt med den akuttmedisinske kjeden.

Kjernejournalen er i Program for digital samhandling pekt på som aktuell kanal for digital utveksling av kritisk informasjon om pasienter/innbyggere. Kjernejournal er også en robust løsning med tanke på personvern og sporing av oppslag.

Helsedirektoratet har fått i oppdrag å kartlegge organisatoriske og tekniske muligheter for å dele dokumenter fra primærhelsetjenesten ved bruk av tjenesten Pasientens journaldokumenter – via kjernejournal. Dette vil kunne gi en oversikt over aktuelle notater fra akuttvurderinger fra både spesialist- og primærhelsetjeneste. Oversikten vil også indikere kontakt, og notatene vil gi mer informasjon om kontaktårsak og vurderinger.

Anbefaling

Ukom anbefaler at Helsedirektoratet i dette arbeidet vurderer muligheten for at flere kontakter innenfor en gitt tidsramme kan generere et tydelig varsel om rekontakt i virksomhetens journalsystem/registreringsverktøy.

Mulighet for lydopptak av telefonkonsultasjon med lege

Undersøkelsen viser at det er begrenset mulighet for dokumentasjon og læring etter telefonsamtaler mellom lege og pasient. Dagens hjemmel for lydlogg fra samtaler med telefonoperatør ved legevaktsentral og AMK, er vurdert som hensiktsmessig av Helsedirektoratet. Dette er beskrevet i direktoratets utredning av behovet for endring av akuttmedisinforskriften-regulering av lagring av lydlogg og videoopptak (51).

Anbefaling

Ukom anbefaler at Helse- og omsorgsdepartementet vurderer å revidere akuttmedisinforskriften slik at lydopptak også blir tilgjengelig for telefonsamtaler mellom lege og pasient i kommunal legevakt.

Videreutvikling av beslutningsstøtteverktøy

Beslutningsstøtteverktøy er til nytte for å fange opp riktig alvorlighetsgrad når pasienter ringer til legevaktsentral. Likevel kan det være vanskelig å fange opp om kontakten er en førstegangshenvendelse eller en rekontakt. Ukom anbefaler at dette tydeliggjøres i beslutningsstøtteverktøyene. Det er behov for at arbeidet med beslutningsstøtteverktøy i den akuttmedisinske kjeden gis et løft. Ansvaret må forankres i Helsedirektoratet. Arbeid med drift, utvikling, evaluering av og forskning på verktøyene bør utføres av fagmiljøene.

Anbefaling

Ukom anbefaler at Helse- og omsorgsdepartementet tydeliggjør Helsedirektoratets ansvar for beslutningsstøtteverktøy som er i bruk. Helsedirektoratet bør gi de nasjonale fagmiljøene et mandat for arbeidet med å videreutvikle beslutningsstøtteverktøy.

Videreutvikling av videoløsning

Telefonvurdering er en risikosituasjon og det vil noen ganger være nødvendig å supplere med videokontakt. De fleste legevaktsentraler har tilgang til å bruke video, vår undersøkelse viser at bruken er begrenset og tilfeldig. Det er grunn til å anta at fordelene med video kan komme flere pasienter til nytte. Videokontakt er ikke en erstatning for en fysisk konsultasjon, men en ekstra kilde til informasjon for telefonoperatør ved triagering, og et supplement til legenes telefonkonsultasjoner.

Det er et behov for å styrke kunnskap om videoløsning i legevakt.

Anbefaling
Ukom anbefaler at Helsedirektoratet understøtter NKLMs pågående prosjekter om bruk av video i legevakt.

Behov for begrepsavklaring og standardisering av råd
Undersøkelsen viser at det kan være vanskelig å forklare hva begrepet «ta kontakt ved forverring» innebærer. Likevel er dette et etablert begrep, både hos sykepleiere og leger ved legevakt.

Anbefaling
Ukom anbefaler at de nasjonale fagmiljøene i samarbeid avklarer hva som legges i begrepet. Standardiserte råd bør videreutvikles med mulighet for individuell tilpasning om hva som menes med forverring i de vanligste kontaktårsakene til legevakt. Dette kan kvalitetssikre informasjonen som gis fra legevakt til innringer.

Tilgjengeliggjøring av råd
Flere studier viser at pasienter glemmer eller misforstår 40 til 80 prosent av informasjonen de får fra helsepersonell (53). Det kan bedre pasientsikkerheten å få repetert informasjon som er gitt.

Anbefaling
Ukom anbefaler at Helsedirektoratet får i oppdrag å utrede digitale løsninger for å sende standardiserte råd med mulighet for individuell tilpasning til innringer. Det kan for eksempel være å sende rådene på sms umiddelbart etter telefonkontakt.

Statens undersøkelseskommisjon
for helse-og omsorgstjenesten

Postboks 225 Skøyen
0213 Oslo
E-post: post@ukom.no
Org nr: 921018924