Funn: Begrepet forverring er uklart og rekontakt fanges ikke alltid opp



Ukom



GJENTATTE HENVENDELSER TIL LEGEVAKT

Funn: Begrepet forverring er uklart og rekontakt fanges ikke alltid opp

Publisert 20. februar 2024

ISBN 978-82-8465-034-0

Ida hadde flere telefonsamtaler med legevakten, men ble ikke tatt inn til fysisk konsultasjon. Både telefonoperatører og leger vi intervjuet sa at de vanligvis informerer innringere som ikke får oppmøte ved legevakten om at de kan ta kontant igjen ved forverring. I samtalene med Ida ble det ikke spesifisert hva som var regnet som forverring. I den siste samtalen ble Ida informert om å ta kontakt igjen dersom hun ble ytterlige tungpustet.

«Råd som gis ved forverring er ulikt fra operatør til operatør»

TELEFONOPERATØR

Rådet ta kontakt ved forverring blir ofte gitt til innringer uten at det blir forklart hva forverring betyr i det enkelte tilfellet. Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) gjennomførte i 2020 en evaluering av telefonsamtaler ved legevakt. Der kom det fram hvor viktig det er at operatøren spesifiserer hva som er forverring av sykdom, skade eller symptomer. Symptomer må spesifiseres for å sikre at pasienten tar ny kontakt ved forverring eller utrygghet (25). Alvorlige uønskede hendelser skjer ofte etter gjentatte henvendelser om samme problemstilling. Dette er et av flere kjente risikoområder som blant annet er beskrevet i KoKom-rapporten «Lost in transaction» (16).

Legevaktleger ser ofte sykdom i en tidlig fase, der man ennå ikke kan vite hvordan det vil utvikle seg (26). Avtaler om rekontakt og oppfølging skal føre til at forverringer og uventede

sykdomsforløp lettere blir fanget opp. I intervjuer kom det fram at det ikke er tydelig i systemene som benyttes om pasienten har vært i kontakt med den akuttmedisinske kjeden de siste dagene før den aktuelle henvendelsen.

«Rekontakt vil normalt føre til at pasienten blir triagert høyere. Hvis det hadde vært mindre pågang og bedre kapasitet så hadde hun nok blitt tatt inn. De siler hardere og hardere etter hvert som det blir fullt»

LEGE

I Norsk indeks for medisinsk nødhjelp (NIMN) beskrives rekontakt som «Gjentatte henvendelser og uklar problemstilling» og klassifiseres som «gul respons-haster» (27). Det er spesifisert «Obs lav terskel for å oppgradere».

Vår undersøkelse viser at «Ta kontakt ved forverring» er et begrep som har etablert seg ved legevakt hos både leger og sykepleiere. Det kan være vanskelig å forklare hva forverring betyr i praksis. Dersom det er uklart for pasientene hva som er forverring av sykdom, skade eller symptomer, kan det gjøre at terskelen for å ta ny kontakt blir høy. Det kan igjen føre til at pasienter ikke får den helsehjelpen de trenger. Ida fikk lite konkret informasjon om hva som kunne være tegn på forverring. Hun tok kontakt flere ganger, men ble ikke fanget opp som rekontakt.

Statens undersøkelseskommisjon
for helse-og omsorgstjenesten

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