Funn: Telefonoperatørens kompetanse varierer



Ukom



GJENTATTE HENVENDELSER TIL LEGEVAKT

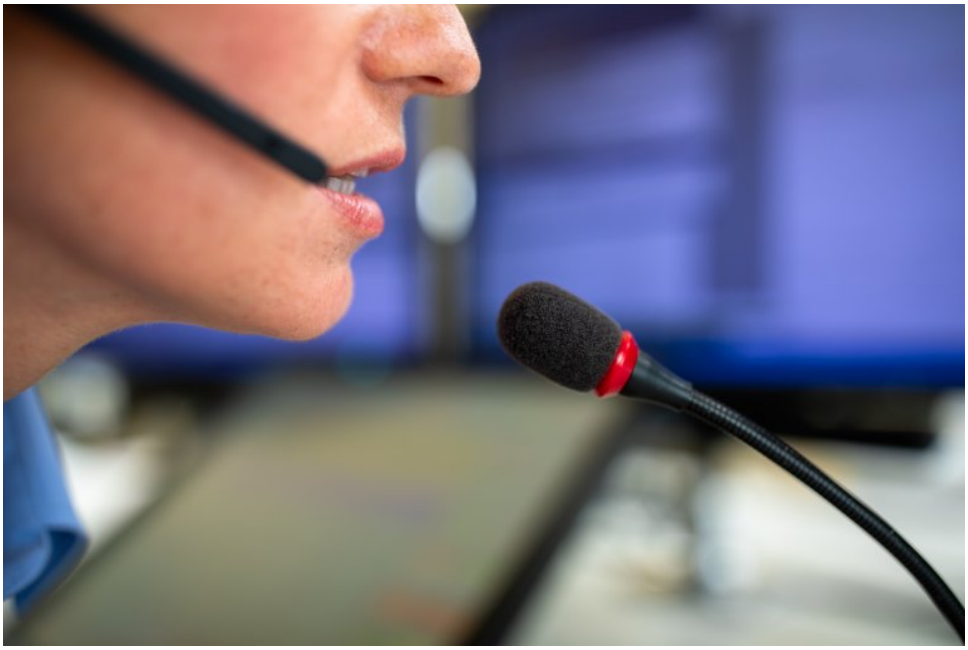
Funn: Telefonoperatørens kompetanse varierer

Publisert 20. februar 2024

ISBN 978-82-8465-034-0

Ida var i kontakt med flere telefonoperatører og leger ved legevaktsentralen. Hun var også i kontakt med AMK da hun ikke kom gjennom på telefonen til legevaktsentralen.

Økt antall telefonhenvendelser til legevaktsentralen har ført til travlere vakter for telefonoperatørene. Den ene telefonen avløser den andre. Slik var det også kvelden da Ida ringte legevaktsentralen. Det er et stressmoment for telefonoperatøren at det er mange som venter, både på telefonen og på venterommet.



Illustrasjon: Mostphotos

Det er et krav i Akuttmedisinforskriften at 80 prosent av de som ringer legevakten skal få svar før det har gått to minutter (7). Det er en av fire kvalitetsindikatorer som legevaktsentraler blir målt på. I dag klarer to av tre sentraler ikke dette. Det er i de store byene at flest må vente i mer enn to minutter på å få svar (28)

«Antall telefonoperatører er underdimensjonert med tanke på pågang av telefoner. Det er kanskje tilstrekkelig på en middels dag»

TELEFONOPERATØR

Det hviler et stort ansvar på den enkelte telefonoperatør, og viktige avgjørelser blir tatt under tidspress. Ingen samtaler er like, og operatøren vet aldri hva en samtale vil handle om.

Telefonoperatørens kompetanse, erfaring og kommunikasjonsferdigheter har betydning for beslutninger som blir tatt.

«Å være telefonoperatør er Norges mest krevende jobb»

LEGE, KOKOM

Oppgaver telefonoperatør

Telefonoperatøren på legevaktsentralen skal kartlegge og vurdere pasientens helsetilstand, fastsette hastegrad, gi veiledning og medisinske råd og iverksette andre nødvendige tiltak (7). Den som besvarer telefonen, benytter beslutningsstøtteverktøy og dokumenterer i journalen (16).

Akuttmedisinforskriften stiller krav til at operatør i legevaktsentral er helsefaglig personell med utdanning på bachelornivå, har nødvendig klinisk praksis og gjennomført tilleggsopplæring som operatør (29). Det vil vanligvis være en sykepleier. I den nasjonale veilederen for legevakt og legevaktsentral anbefales klinisk praksis av to års varighet fra relevant tjeneste, og man bør ha tre måneders praksis i legevakt før man jobber selvstendig som operatør (7).

I vår undersøkelse er det flere informanter som beskriver at det generelt er utfordrende å rekruttere og beholde kvalifiserte telefonoperatører. Det var mange søkere til utlyste stillinger, men at de fleste av søkerne hadde liten arbeidserfaring. Dette samsvarer med rapport om legevaktorganisering som beskriver at det er vanskelig å rekruttere sykepleiere med erfaring fra legevaktsarbeid (30).

«Nye sykepleiere settes for fort inn som telefonoperatører. Det er fordi vi er for få med denne kompetansen. De blir pushet, kanskje før de er klar for det selv»

TELEFONOPERATØR

Forskning viser at bemanning (antall og kompetansesammensetning) har stor innvirkning på pasientsikkerheten (31). Utfordringer knyttet til rekruttering og stor utskifting stiller særlige krav til utarbeidelse av opplæringsplaner og system for gjennomføring av disse. I Nasjonalt legevaktregisters rapport fra 2019 framgår det at rundt halvparten, eller færre av legevaktene har skriftlige opplæringsplaner for sykepleiere og leger i ulike tema (30). Tall fra tidligere undersøkelser tyder på at langt flere legevakter har praksis for å gi opplæring, men at det ikke foreligger en skriftlig opplæringsplan. Fagmiljø peker på at den varierende opplæringen og manglende krav om felles grunnutdanning for telefonoperatører gjør at grunnleggende forutsetninger for kvalitet ikke er på plass (32). For å bidra til en felles opplæring i alle legevakter har KoKom utarbeidet en grunnopplæring for telefonoperatører (33). Det er ikke krav om at legevaktene må gjennomføre denne grunnopplæringen. Det finnes også videreutdanning for medisinsk nødmeldetjenesten ved OsloMet (34).

Ved den undersøkte legevakten har de opplæringsplaner og fagdager for sykepleierne. I intervju kommer det fram at det på grunn av driftshensyn ikke alltid er mulig å delta i opplæringsaktivitetene.

«For få telefonoperatører gir lang ventetid, hektiske vakter (den ene telefonen avløser den andre) og kan gi dårligere faglig kvalitet på vurderingene som gjøres»

TELEFONOPERATØR

I vår undersøkelse finner vi at telefonoperatørens erfaring, helsefaglig kompetanse og kommunikasjonsferdigheter har betydning for beslutninger som blir tatt under tidspress. Dersom mangelfull opplæring eller sikring av kompetanse fører til sviktende vurderinger, kan dette få alvorlige konsekvenser for pasienter.

Statens undersøkelseskommisjon
for helse-og omsorgstjenesten

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