

2. MEDDELELSER - NYT FORSKNINGSPROJEKT VEDR. KVALITET I TELEFONVISITATION

MEDDELELSER

Sundhedsudvalget har følger Akuttefonen 1813, herunder kvaliteten i blandt andet telefonvisitationen. Derfor får udvalget denne orientering.

Et nyt forskningsprojekt har undersøgt kvaliteten af telefonvisitationen hos lægevagten i Region Midtjylland og Akuttefonen 1813 i Region Hovedstaden. Projektet er en del af en ph.d.-afhandling ved Aarhus Universitet, udført af Forskningsenheden for Almen Praksis i Aarhus i samarbejde med Akuttefonen 1813, baseret på data fra 2016.

Følgende tre konklusioner kan fremhæves fra forskningsprojektet:

1. Sygeplejersker er bedre til at spørge ind, giver mere tid til den, der ringer og er mere systematiske ud fra de kvalitetskriterier, der på forhånd er fastsat.
2. Lægerne i Region Midtjylland bruger kortere tid på samtalen, dvs. 2 min. og 57 sek., overfor Region Hovedstadens tidsforbrug på 4 min. og 44 sek.
3. Lægerne i Region Midtjylland sender lidt færre ind til vurdering, end Region Hovedstaden gør.

Konklusionen er derfor, at sygeplejersker er grundigere og scorer højt på sikkerheden, mens de praktiserende læger har kortere samtaler og vurderes mere effektive.

Det fremgår af undersøgelsen, at lægerne har en undertriage, dvs. der er patienter, som burde være sendt ind til fysisk vurdering, men som ikke bliver det, mens sygeplejersker har en overtriage, dvs. der er patienter, som bliver sendt ind til vurdering, hvor det ud fra samtalen, ikke vurderes at være nødvendigt. Det er en kendt balance mellem patientens sikkerhed og brug af ressourcer.

Hvad angår visitation til hospitalerne viser tal fra (Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd) VIVE's rapport "Regionale lægevagter og Akuttefonen 1813" fra 2018, at Region Hovedstaden ikke udskiller sig fra flertallet af regionerne. Region Syddanmark, Region Sjælland og Region Hovedstaden visiterer, opgjort pr. 1.000 indbyggere, hhv. 179, 178, 175, mens Region Nordjylland visiterer 211 og Region Midtjylland på 157. Region Midtjylland er dermed den region, der sender færrest til videre vurdering, mens Akuttefonen er på niveau med Region Syddanmark og Region Sjælland. Derudover viser VIVE's kortlægning, at Akuttefonen 1813 afslutter en større andel opkald i telefonen end de øvrige lægevagter.

Undersøgelsen vedrører visitation af knap 1.300 opkald fra tilfældigt udvalgt borgere, der kontaktede lægevagten i Region Midtjylland eller Akuttefonen 1813 i Region Hovedstaden i 2016. Opkaldene blev anonymt vurderet af et ekspertpanel ved hjælp af et måleinstrument Assessment of Quality in Telephone Triage (AQTT), som er udviklet til at vurdere kvaliteten af telefonvisitation på forskellige parametre. Resultaterne er offentliggjort i to videnskabelige tidsskrifter British Medical Journal Open og i BMC Family Practice.

Links til artiklerne (Er også vedhæftet som bilag):

<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/10/3/e033528.full.pdf>

<https://doi.org/10.1186/s12875-020-01122-z>

JOURNALNUMMER

20038352

BILAGSFORTEGNELSE

1. Communication quality in telephone triage

2. Safety, efficiency and health-related quality of telephone triage