



# Hälsa- och Sjukvårdsrådgivning

Sjuksköterskan:

- bedömer graden av vårdbehov
- ger råd, stöd och undervisning
- bistår med hälso- och sjukvårdsinformation
- hänvisar till lämplig vårdnivå
- samordnar vård- och omsorgsresurser



# Fem delstudier

- 1 Belysa allmänhetens användning av en sjukvårdsrådgivning**
- 2 Beskriva allmänhetens upplevelser av kontakt med en sjukvårdsrådgivning**
- 3 studera faktorer och omständigheter som bidrar till felbedömningar i ambulansalarmering**
- 4 Telefonsjuksköterskors erfarenhet av problem med telefonrådgivning**
- 5 Telefonsjuksköterskans grunder för bedömningar**



# Delstudie 1

- **Vilka problem föranleder kontakt med Sjukvårdsupplysningen och vad resulterar kontakten i?**
- **I vilken omfattning följs de givna råden?**

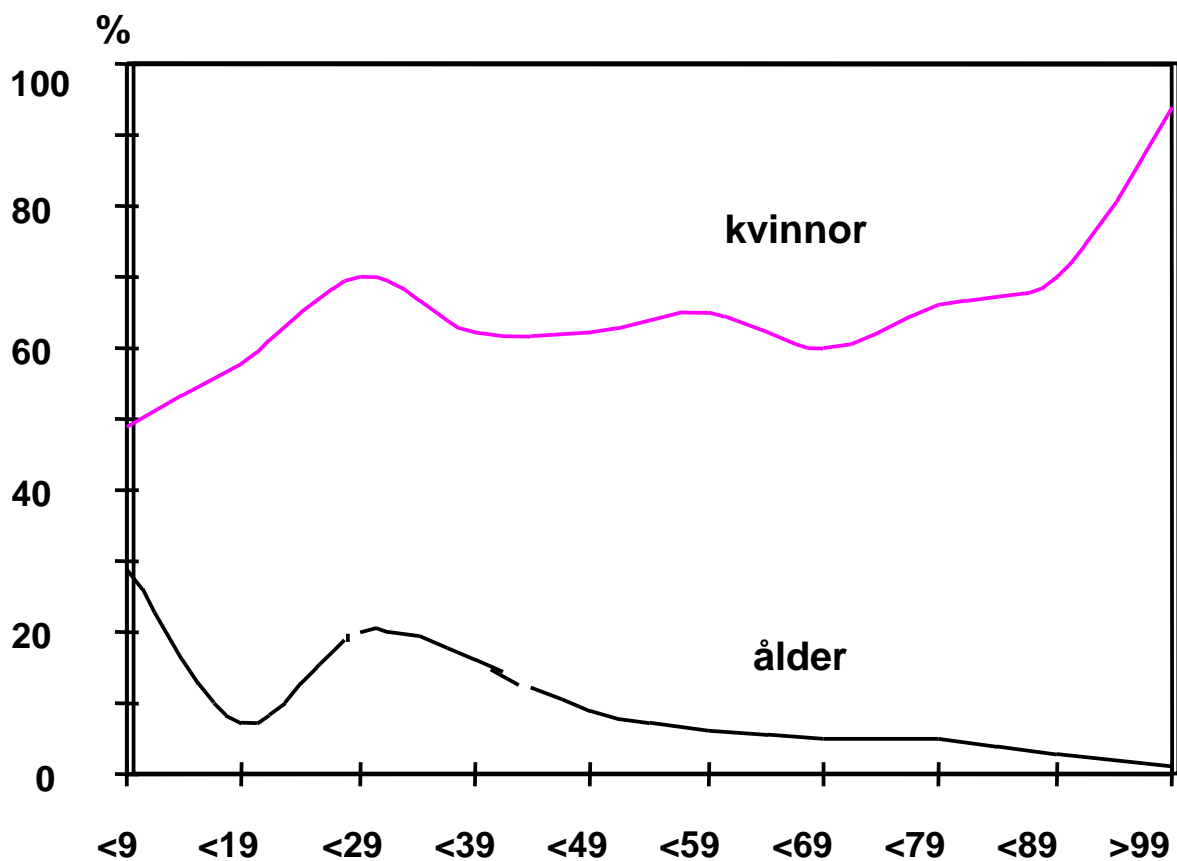


# Urval

- **Alla samtal till Sjukvårdsupplysningen under sju dygn registrerades (n=2866).**
  - **Ungefär var tionde tillfrågas om deltagande i en enkätstudie (n=203).**
- Exklusionskriterier var språksvårigheter och där samtalen enbart gällde telefonnummerupplysning.**

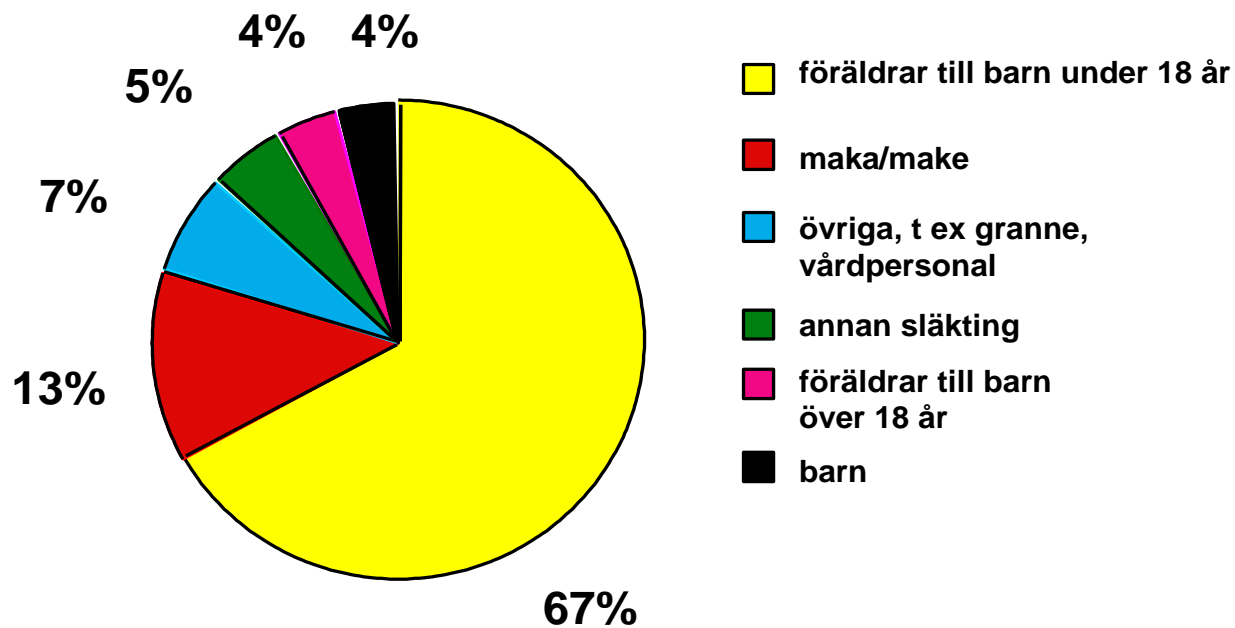


# Kön och Ålder





# Relation till den vårdbehövande



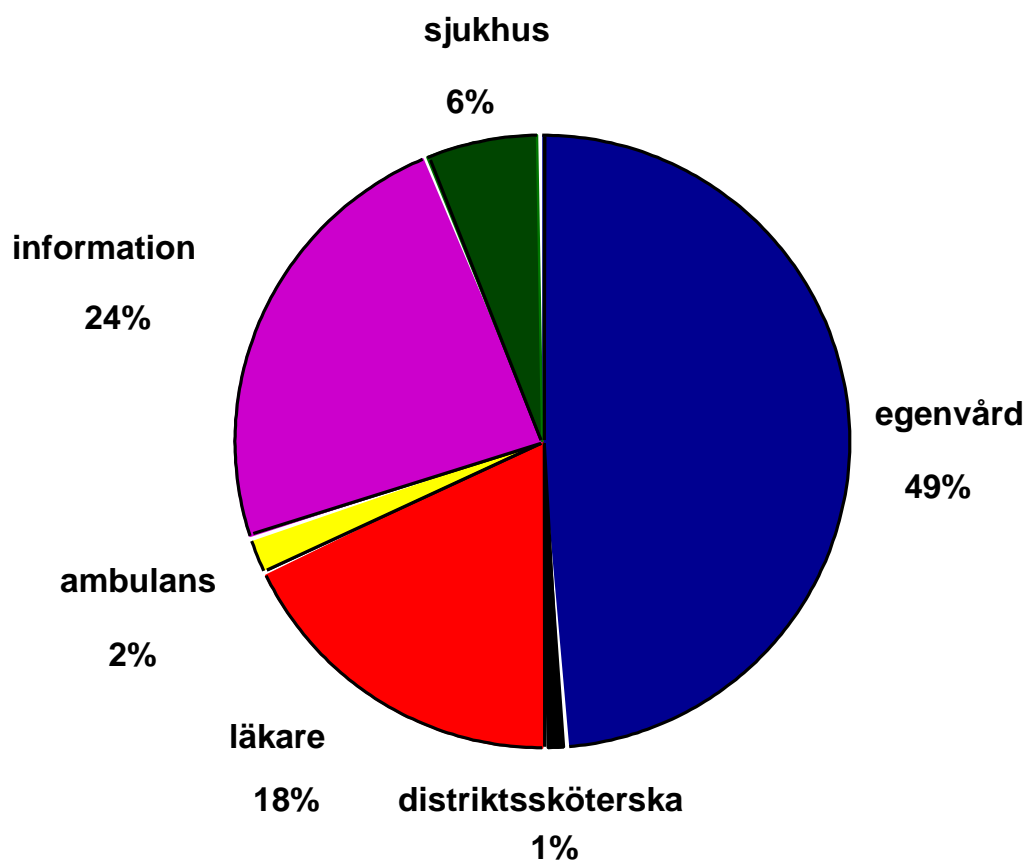


# Vanligaste orsakerna till kontakt

- infektionssymtom 31%
- buk/bröstsärtor 9%
- telefonnummerförfrågningar 6%
- symtom från olycksfall 6%
- hud/allergi symtom 6%
- huvudvärk/illamående/yrsel 4%
- symtom från extremiteter 4%
- läkemedel 4%
- gynekologi/graviditet 4%
- symtom från urinvägar 3%



# Resultat av samtal







# Delstudie 5

- **Vad grundar telefonsjuksköterskor sina bedömningar på?**



# Metod

- 14 autentiska telefonrådgivningssamtal
- 7 sjuksköterskor/2 samtal per sjuksköterska
- intervjuer enligt "stimulated recall technique"
- Kvalitativ metod



	<b>Grund kategori</b>	<b>Verbal kommunikation</b>	<b>Icke-verbal kommunikation</b>
<b>Vård sökande</b>			
<b><i>Individen</i></b>	ålder	X	X
	kön	X	X
	bostadsområde	X	X
	livsstil	X	
	beteende	X	X
<b><i>Hälsoproblem</i></b>	symtom	X	
	symtomljud		X
	bakgrundsljud		X
	symtombeteende	X	
	sjukdomsförlopp	X	
	medicinering	X	
	diet	X	
	tidigare sjukdomar	X	
	kontakthistoria	X	
	individproblem	X	



	<b>Grund kategori</b>
<b>Telefonsjuksköterska</b>	
<b><i>Kunskap</i></b>	egna erfarenheter
	visualisering
	pågående hälsoproblem
<b><i>Ansvar</i></b>	övervakning per telefon
	bekräftelse från vårdsökande
	gardering
<b>Organisation</b>	sjukvårdens tillgänglighet



# Slutsatser

- Verbal/Icke-verbal kommunikation
- Individperspektivet viktigt



# Litteratur

- Wahlberg AC. *Telephone Advice Nursing. Callers' perceptions, nurses' experience of problems and basis for assessments.* Doktorsavhandling Karolinska Institutet 2004.
- Wahlberg AC. *Sjuksköterskans telefonrådgivning.* Libers förlag. Ges ut 2007.