Ukom

Gjentatte henvendelser til legevakt

– hvorfor fanger ikke legevakttjenesten alltid opp alvorlighetsgrad når pasienter ringer?

Bilde fra Shutterstock

Statens undersøkelseskommisjon
for helse- og omsorgstjenesten

Historien om Ida

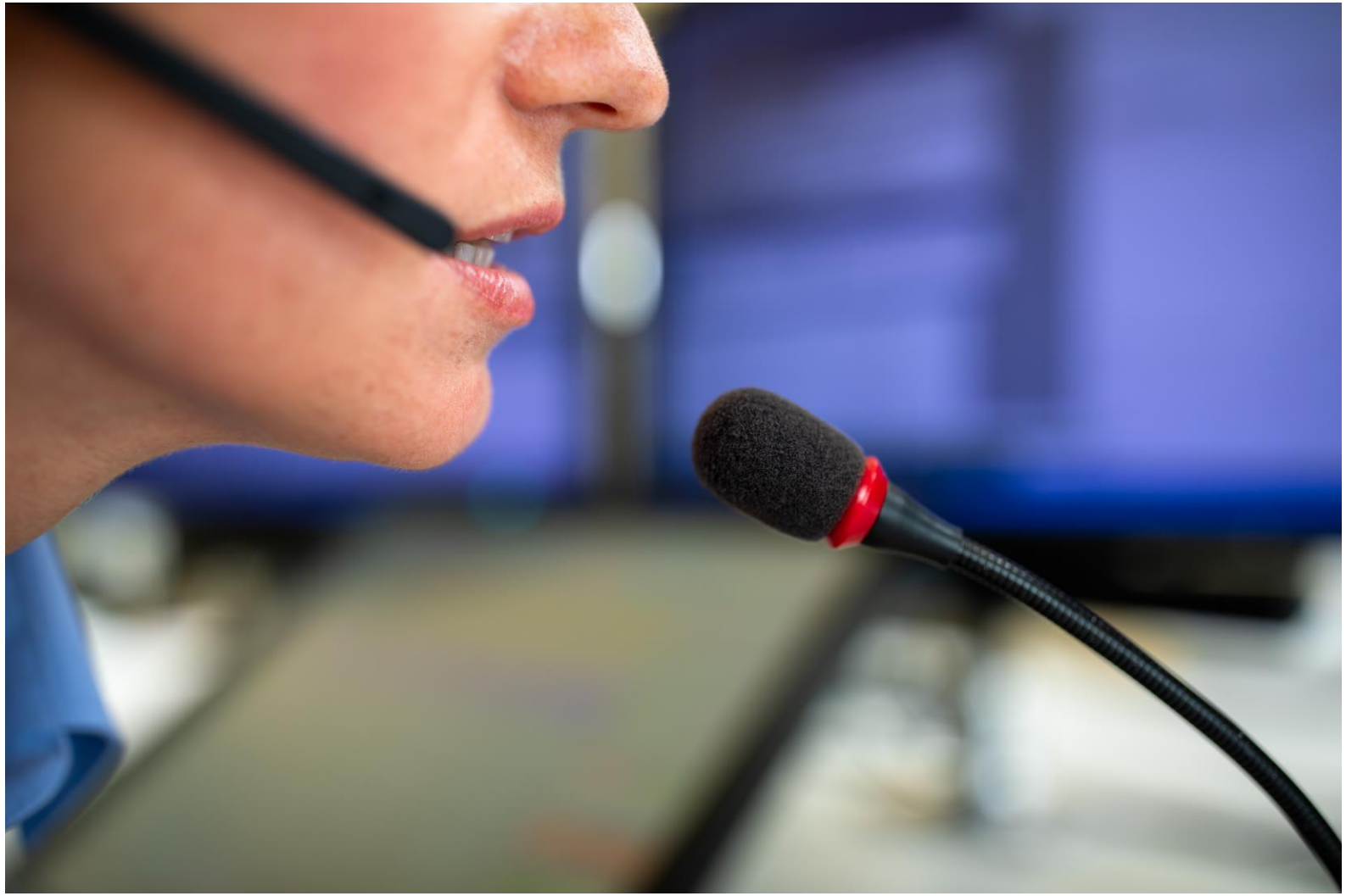
Bilde fra Shutterstock

«Ida var en forsiktig jente» (mor)

Funn

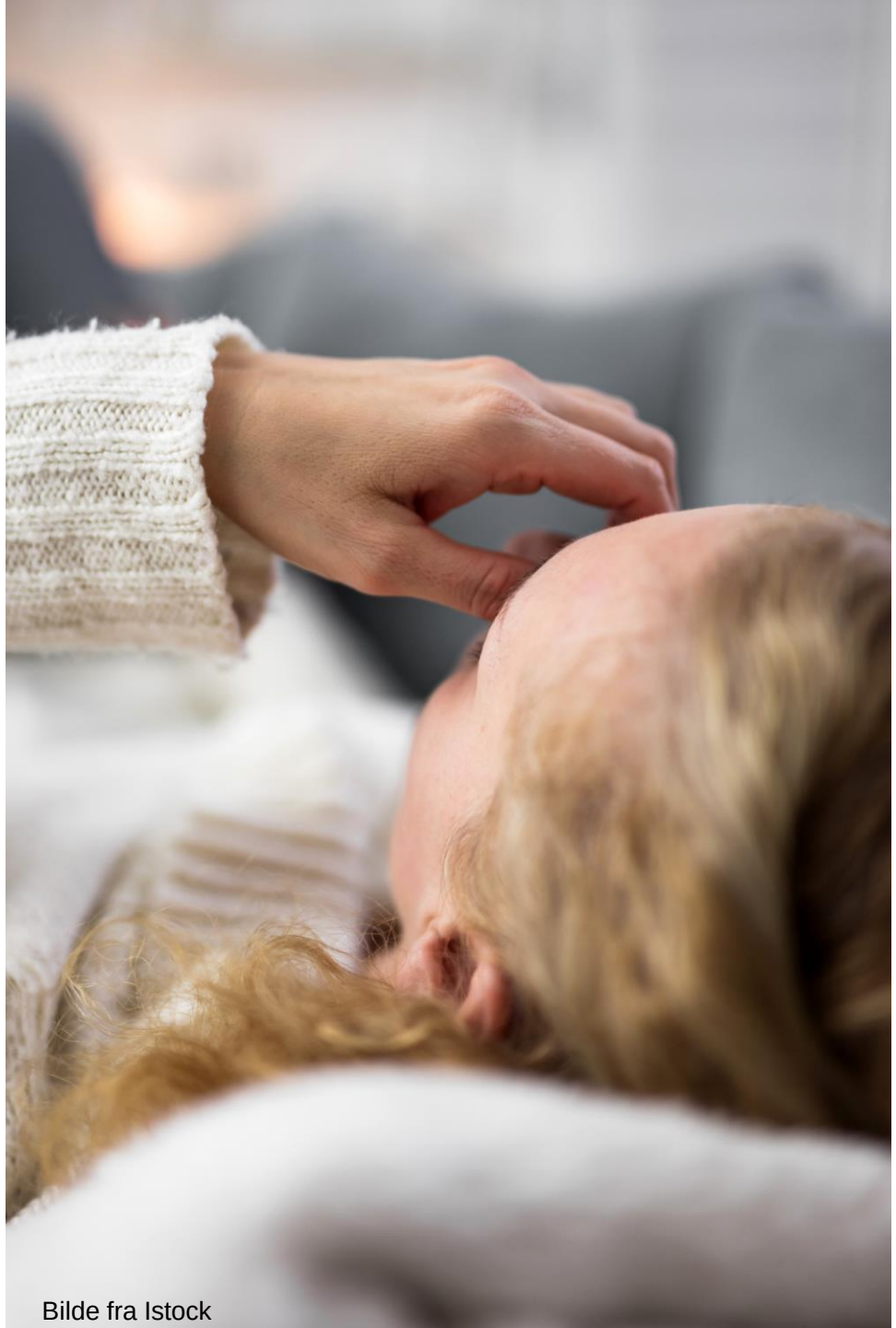
Basert på vår undersøkelse vil Ukom særlig peke på forhold som til sammen er viktige for pasientsikkerheten når pasienter ringer legevakten.

Kommunikasjonsferdigheter har betydning



Bilde fra Mostphotos

Begrepet forverring er uklart og rekontakt fanges ikke alltid opp



Bilde fra Istock

Telefonoperatøren – «Norges mest krevende jobb»

Bilde fra Shutterstock

Beslutningsgrunnlaget kan være begrenset – 3 forhold som bidrar til det

- Oversikt over tidligere kontakt (rekontakt)
- Spørsmål som stilles
- Varierende bruk av video

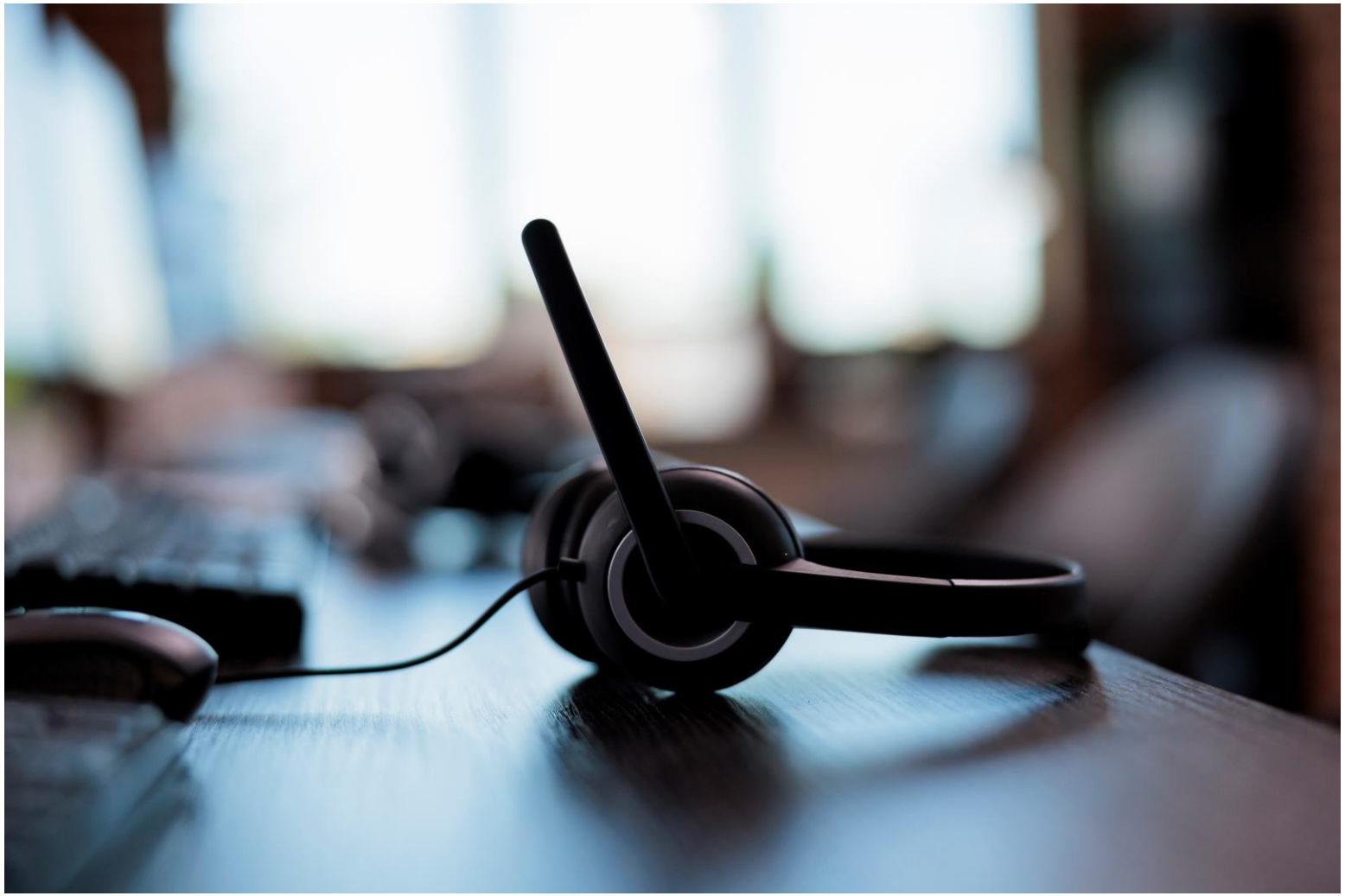
Det er vanskelig å sikre kompetanseutvikling og oppfølging av leger i legevakt

Det er utfordrende å ivareta ansvaret for ledelse og kvalitetsforbedring

Bilde fra Mostphotos

Lite læring etter alvorlige uønskede hendelser

Lydopptak



Bilde fra Mostphotos

Pårørendeinvolvering etter alvorlige uønskede hendelser

Anbefalinger

- Kompetansekrav i klinisk kommunikasjon
- Varsel om rekontakt
- Mulighet for lydopptak av telefonkonsultasjon med lege
- Videreutvikle beslutningsstøtteverktøy
- Videreutvikling av videoløsning
- Behov for begrepsavklaring og standardisering av råd
  Tilgjengeliggjøring av råd

Forbedrings- og kvalitetsarbeid i legevakttjenesten

Refleksjonsspørsmål for kommuneledelse

- Legevakten omtales som «en øde øy i kommunen». Hvordan kan vi ivareta kommunens ansvar for legevakttjenesten?
  - Hvordan får vi kjennskap til drift av legevakttjenesten, både om kvalitet og økonomi?
  - Hvordan organiserer vi samarbeidet med legevakttjenesten mellom de ulike ledernivåene i kommunen(kommunedirektør- leder for helse- og omsorg- helsesjef og leder for legevakt)?
  - Hvordan sikrer vi et robust system for oppfølging av legevaktsledere?
- Hvordan jobber vi for å sikre at ledere på alle nivå har kompetanse til å kunne ivareta ansvaret for ledelse og kvalitetsforbedring?
- Hvilken kompetanse har vi i forbedringsmetodikk?
- Hvordan bidrar vi til å øke befolkningens kompetanse om legevaktens samfunnsoppdrag?

Refleksjonsspørsmål til ledere ved legevakt

Risiko og kvalitetsforbedring

- ❑ Hvordan sikrer vi kjennskap til risikoområder ved legevakt?
  - Hvordan fanger vi opp nye risikoområder?

- ❑ Hvordan sikrer vi at ansatte kjenner til forbedringsmetodikk for å kunne delta i arbeid med kvalitetsforbedring?

Klinisk kommunikasjon

- ❑ Hvordan sikrer vi at leger og sykepleiere har kompetanse i klinisk kommunikasjon?

- ❑ Hvordan bruker vi begrepet «ta kontakt ved forverring» ved vår legevakt?

- ❑ Hvordan kan vi gjøre rådene konkrete (hva skal pasienten vurdere, og hva skal være grensen for å ta kontakt på ny)?

Refleksjonsspørsmål til ledere ved legevakt

Beslutningsstøtte

- ❑ Hvordan sikrer vi et system for opplæring og trening i bruk av beslutningsstøtteverktøy?
- ❑ Hvordan kan video komme mer til nytte for både helsepersonell og pasienter ved vår legevakt?

Læring og oppfølging etter alvorlige hendelser

- ❑ Hvordan sikrer vi at legevakten er kjent med alvorlige hendelser hos pasienter som har vært i kontakt med oss?
- ❑ Hvordan sikrer vi at helsepersonell blir gjort kjent med alvorlige hendelser som de har vært involvert i?
- ❑ Hvilket system har vi for intern gjennomgang etter alvorlige uønskede hendelser?
- ❑ Hvordan bruker vi lydopptak til læring?
- ❑ Hvordan sikrer vi at pasient og/eller pårørende får delta i intern gjennomgang?
- ❑ Hvordan sikrer vi at hele legevakten lærer av intern gjennomgang?

Nyttige verktøy

Det finnes nyttige verktøy klare til bruk, og prosjekter som legevaktene kan hente inspirasjon fra.

Les mer fra Ukom på www.ukom.no

Ukom
Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten