



Kva type kontaktar vert handtert med sjukepleiarråd i legevaktsentralen?

Midtbø et al. *BMC Family Practice* (2017) 18:84
DOI 10.1186/s12875-017-0651-z

BMC Family Practice

RESEARCH ARTICLE Open Access

Telephone counselling by nurses in Norwegian primary care out-of-hours services: a cross-sectional study  CrossMark

Vivian Midtbø^{1*} , Guttorm Raknes^{1,2,3} and Steinar Hunskaar^{1,4}

Abstract

Background: The primary care out-of-hours (OOH) services in Norway are characterized by high contact rates by telephone. The telephone contacts are handled by local emergency medical communication centres (LEMCS), mainly staffed by registered nurses. When assessment by a medical doctor is not required, the nurse often handles the contact solely by nurse telephone counselling. Little is known about this group of contacts. Thus, the aim of this study was to investigate characteristics of encounters with the OOH services that are handled solely by nurse telephone counselling.

Methods: Nurses recorded ICPC-2 reason for encounter (RFE) codes and patient characteristics of all patients who

LEGEVAKTKONFERANSEN 2017

Bakgrunn

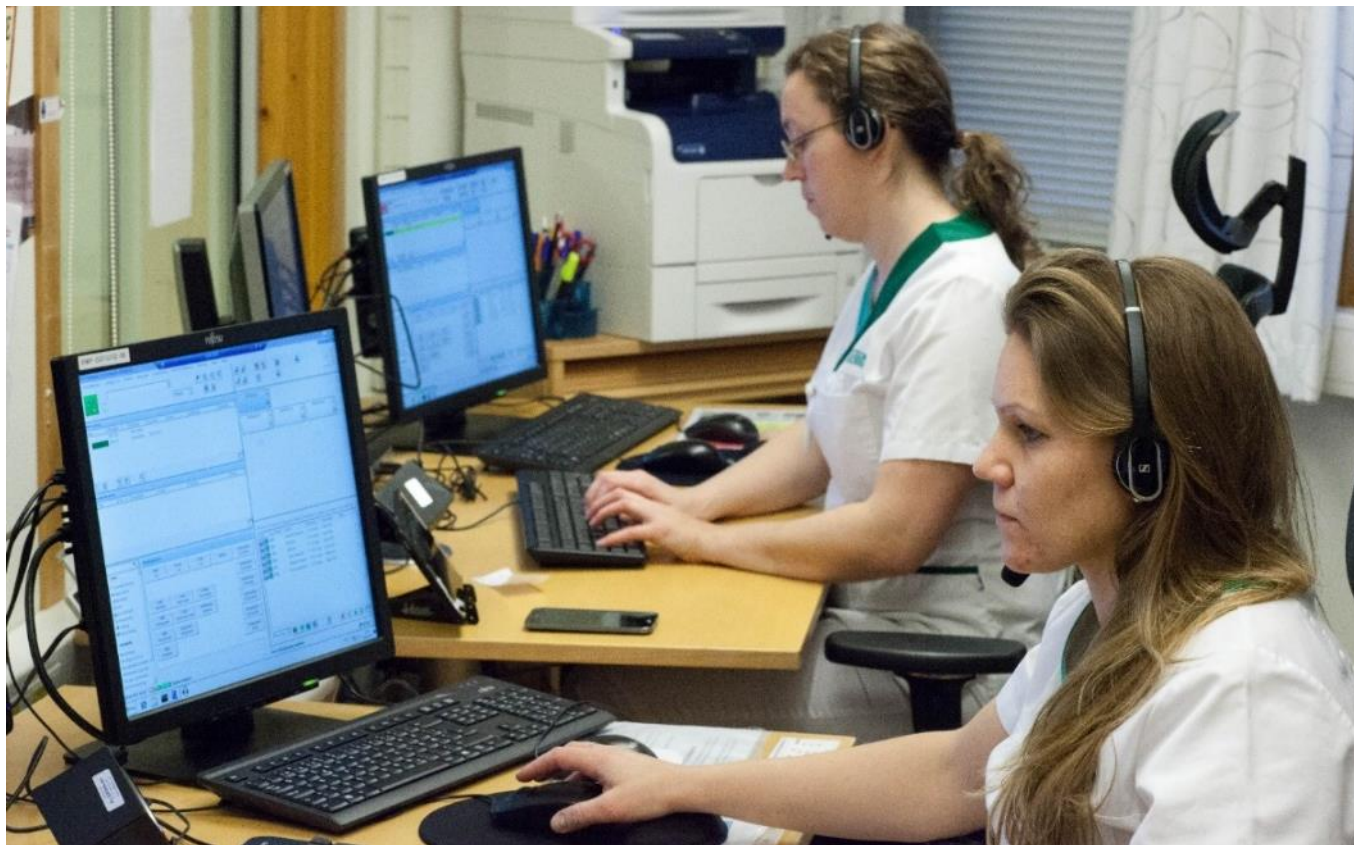


Foto: Arngeir Berge

kva type kontaktar vert handtert med sjukepleiarråd i legevaktsentralen?

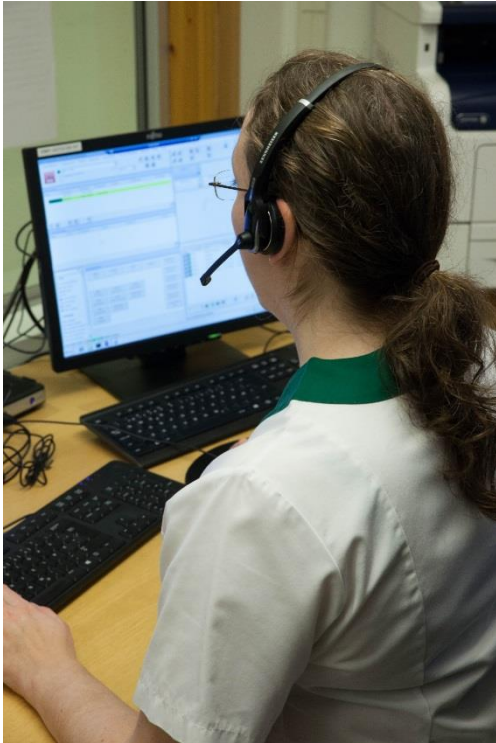


Foto: Arngeir Berge

Telefonkontaktar
handtert med
sjukepleiarråd

Kontaktårsak/ICPC-2 kode?

Tid på døgnet?

Alder?

Kjønn?

Metode

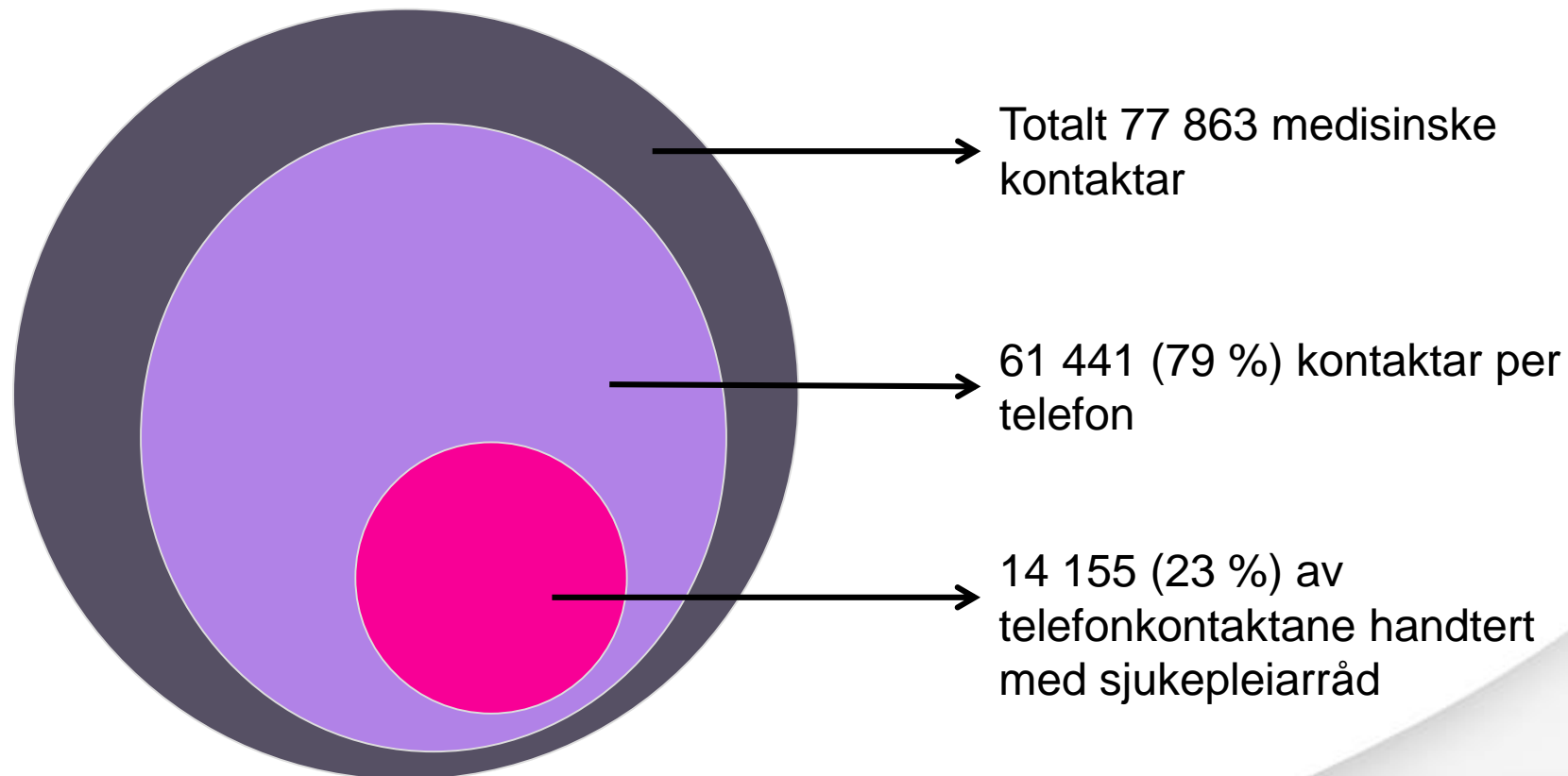
- Tverrsnittstudie
- Data henta frå Vaktårnprosjektet
 - 6 av 7 vaktårnlegevakter blei inkludert
 - 218 205 innbyggjarar 01.01.2014
- Data frå heile 2014
- Ca 150 sjukepleiarar var involvert i dataregistreringa



Variablar

- Kontaktårsak (ICPC-2)
- Kontaktmåte
- Tiltak
- Tid på dagen
- Vekedag
- Kjønn
- Alder
- Hastegrad sett av sjukepleiar (Norsk indeks for medisinsk nødhjelp)

Resultat



Resultat og diskusjon

- 23 % av alle telefonkontaktar i datamaterialet handtert med sjukepleiarråd
- Alder i gruppa som fekk sjukepleiarråd:
 - 0-103 år
 - Gjennomsnittsalder: 31 år
 - Median alder: 25 år
- Kvinner 58%

Moll van Charante et.al. Nurse telephone triage in out-of-hours GP practice: determinants of independent advice and return consultation. BMC Fam Pract. 2006.

Huibers L. et. al. Follow-up after telephone consultations at out-of-hours primary care. J Am Board Fam Med. 2013.

Bunn F. et.al. The effects of telephone consultation and triage on health care use and patient satisfaction: a systematic review. Br J Gen Pract. 2005.

Telefonkontakter handtert med sjukepleiarråd innanfor kvart ICPC-2 kapittel

ICPC-2 kapittel		Sjukepleiarråd (n=14155)		Andel sjukepleiarråd
		Frekvens	(%)	%
A	Allment og uspesifisert	2683	(19.9)	27
L	Muskel og skjelett systemet	1788	(12.6)	21
D	Fordøyelsessystemet	1681	(11.9)	27
S	Hud	1444	(10.2)	25
R	Luftveier	1392	(9.8)	18
P	Psykisk	710	(5.0)	28
H	Øre	568	(4.0)	35
N	Nervesystemet	543	(3.8)	21
U	Urinveier	448	(3.2)	13
F	Øye	437	(3.1)	19
W	Svangerskal, fødsel og familieplanl.	185	(1.3)	28
X	Kvinnelig kjønnsorganer	168	(1.2)	31
K	Hjerte-karsystemet	160	(1.1)	10
T	Endokrine, metabolske, ernæring	77	(0.5)	22
Y	Mannlige kjønnsorganer	63	(0.4)	19
Z	Sosiale problemer	59	(0.4)	23
B	Blod, bloddannende org. immun syst.	47	(0.3)	27

Telefonkontakter handtert med sjukepleiarråd innanfor kvart ICPC-2 kapittel

ICPC-2 kapittel		Sjukepleiarråd (n=14155)		Andel sjukepleiarråd
		Frekvens	(%)	%
A	Allment og uspesifisert	2683	(19.9)	27
L	Muskel og skjelett systemet	1788	(12.6)	21
D	Fordøyelsessystemet	1681	(11.9)	27
S	Hud	1444	(10.2)	25
R	Luftveier	1392	(9.8)	18
P	Psykisk	710	(5.0)	28
H	Øre	568	(4.0)	35
N	Nervesystemet	543	(3.8)	21
U	Urinveier	448	(3.2)	13
F	Øye	437	(3.1)	19
W	Svangerskal, fødsel og familieplanl.	185	(1.3)	28
X	Kvinnelig kjønnsorganer	168	(1.2)	31
K	Hjerte-karsystemet	160	(1.1)	10
T	Endokrine, metabolske, ernæring	77	(0.5)	22
Y	Mannlige kjønnsorganer	63	(0.4)	19
Z	Sosiale problemer	59	(0.4)	23
B	Blod, bloddannende org. immun syst.	47	(0.3)	27

Telefonkontakter handtert med sjukepleiarråd innanfor kvart ICPC-2 kapittel

ICPC-2 kapittel		Sjukepleiarråd (n=14155)		Andel sjukepleiarråd
		Frekvens	(%)	%
A	Allment og uspesifisert	2683	(19.9)	27
L	Muskel og skjelett systemet	1788	(12.6)	21
D	Fordøyelsessystemet	1681	(11.9)	27
S	Hud	1444	(10.2)	25
R	Luftveier	1392	(9.8)	18
P	Psykisk	710	(5.0)	28
H	Øre	568	(4.0)	35
N	Nervesystemet	543	(3.8)	21
U	Urinveier	448	(3.2)	13
F	Øye	437	(3.1)	19
W	Svangerskal, fødsel og familieplanl.	185	(1.3)	28
X	Kvinnelig kjønnsorganer	168	(1.2)	31
K	Hjerte-karsystemet	160	(1.1)	10
T	Endokrine, metabolske, ernæring	77	(0.5)	22
Y	Mannlige kjønnsorganer	63	(0.4)	19
Z	Sosiale problemer	59	(0.4)	23
B	Blod, bloddannende org. immun syst.	47	(0.3)	27

Topp 15 kontaktårsaker handtert med sjukepleiarråd

ICPC-2 kode		Sjukepleiarråd (n= 14155)		Andel sjukepleiarråd
		Frekvens	(%)	%
A03	Feber	1039	(7.3)	32
D01	Abdominalsmerte/krampe	471	(3.3)	18
R05	Hoste	431	(3.0)	22
H01	Øresmerte/øreverk	311	(2.2)	37
A29	Generelle symptomer/plager	295	(2.1)	31
R21	Hals symptomer/plager	266	(1.9)	17
L17	Fot/tå symptomer/plager	240	(1.7)	23
D10	Oppkast/brekninger	235	(1.7)	45
L02	Rygg symptomer/plager	228	(1.6)	23
N01	Hodepine	222	(1.6)	23
A13	Engstelig for behandling	217	(1.5)	33
A97	Administrativ kontakt	204	(1.4)	35
S18	Åpent sår/kutt	197	(1.4)	11
D11	Diare	193	(1.4)	46
S06	Lokalisert utslett hud	187	(1.3)	37
	Andre	7717	(54.5)	21
	ICPC-2 ukjent	1702	(12.0)	28
	Alle sjukepleiarråd	14155	(100.0)	23

Topp 15 kontaktårsaker handtert med sjukepleiarråd

ICPC-2 kode		Sjukepleiarråd (n= 14155)		Andel sjukepleiarråd
		Frekvens	(%)	%
A03	Feber	1039	(7.3)	32
D01	Abdominalsmerte/krampe	471	(3.3)	18
R05	Hoste	431	(3.0)	22
H01	Øresmerte/øreverk	311	(2.2)	37
A29	Generelle symptomer/plager	295	(2.1)	31
R21	Hals symptomer/plager	266	(1.9)	17
L17	Fot/tå symptomer/plager	240	(1.7)	23
D10	Oppkast/brekninger	235	(1.7)	45
L02	Rygg symptomer/plager	228	(1.6)	23
N01	Hodepine	222	(1.6)	23
A13	Engstelig for behandling	217	(1.5)	33
A97	Administrativ kontakt	204	(1.4)	35
S18	Åpent sår/kutt	197	(1.4)	11
D11	Diare	193	(1.4)	46
S06	Lokalisert utslett hud	187	(1.3)	37
	Andre	7717	(54.5)	21
	ICPC-2 ukjent	1702	(12.0)	28
	Alle sjukepleiarråd	14155	(100.0)	23

Topp 15 kontaktårsaker handtert med sjukepleiarråd

ICPC-2 kode		Sjukepleiarråd (n= 14155)		Andel sjukepleiarråd
		Frekvens	(%)	%
A03	Feber	1039	(7.3)	32
D01	Abdominalsmerte/krampe	471	(3.3)	18
R05	Hoste	431	(3.0)	22
H01	Øresmerte/øreverk	311	(2.2)	37
A29	Generelle symptomer/plager	295	(2.1)	31
R21	Hals symptomer/plager	266	(1.9)	17
L17	Fot/tå symptomer/plager	240	(1.7)	23
D10	Oppkast/brekninger	235	(1.7)	45
L02	Rygg symptomer/plager	228	(1.6)	23
N01	Hodepine	222	(1.6)	23
A13	Engstelig for behandling	217	(1.5)	33
A97	Administrativ kontakt	204	(1.4)	35
S18	Åpent sår/kutt	197	(1.4)	11
D11	Diare	193	(1.4)	46
S06	Lokalisert utslett hud	187	(1.3)	37
	Andre	7717	(54.5)	21
	ICPC-2 ukjent	1702	(12.0)	28
	Alle sjukepleiarråd	14155	(100.0)	23

Hyppigaste kontaktårsaker handtert med sjukepleiarråd i forskjellige aldersgrupper

0-5 år	6-15 år	16-29 år	30-59 år	60-79 år	80+
Feber	Feber	Magesmerter	Magesmerter	Bekymring med.behandling	Bekymring med.behandling
Hoste	Øreverk	Hals-symptom	Rygg-symptom	Generelle symptom	Nedsatt funksjonsevne
Øreverk	Magesmerter	Feber	Hoste	Hoste	Død
Oppkast	Fot/tå symptom	Generelle symptom	Generelle symptom	Magesmerter	Dyspne
Lokalisert utslett	Bitt av dyr/menneske	Rygg symptom	Fot/tå symptom	Rygg symptom	Administrativ kontakt

Påverkar tid på døgnet andelen sjukepleiarråd?

- Signifikante forskjellar i andel sjukepleiarråd gitt på dag, kveld og natt

Tid på døgnet	Andel sjukepleiarråd
Dag	21 %
Kveld	23 %
Natt	31 %

Påverkar pasienten sin alder andelen sjukepleiarråd?

- Signifikante forskjellar i andel sjukepleiarråd gitt i ulike aldersgrupper

Aldersgruppe	Andel sjukepleiarråd
0-5 år	32 %
6-15 år	25 %
16-29 år	23 %
30-59 år	20 %
60-79 år	17 %
80+	17 %

Påverkar pasienten sin alder andelen sjukepleiarråd?

- Signifikante forskjellar i andel sjukepleiarråd gitt i ulike aldersgrupper

Aldersgruppe	Andel sjukepleiarråd	Andel sjukepleiarråd natt
0-5 år	32 %	47 %
6-15 år	25 %	43 %
16-29 år	23 %	29 %
30-59 år	20 %	28 %
60-79 år	17 %	21%
80+	17 %	22 %

Påverkar pasienten sin alder andelen sjukepleiarråd?

- Kontaktar frå dei yngste aldersgruppene blei oftare handtert med sjukepleiarråd ifht dei eldre aldersgruppene
 - Oftare anna helsepersonell som tok kontakt på vegne av dei eldre
 - Dei yngste meir einsarta kontaktårsaker enn dei eldre
 - Studiar frå andre land finn og at dei yngste får oftare råd enn dei eldre

Moll van Charante et.al. Nurse telephone triage in out-of-hours GP practice: determinants of independent advice and return consultation. BMC Fam Pract. 2006.

Leutgeb R. et.al. Patient care in an out-of-hours care practice. - A descriptive study of the CONTENT project. Gesundheitswesen. 2014.

Elliot A et.al. Examining the role of Scotland's telephone advice service (NHS) for managing health in the community: analysis of routinely collected NHS 24 data. BMJ Open. 2015.

Konklusjon

- Sjukepleiarar utgjer ein betydeleg og viktig del av pasientarbeidet i norsk legevakt
- Funna kan bidra i utvikling av opplæringsprogram for arbeid i legevaktsentral



Foto: Arngeir Berge