

# Telefonråd

-litt historikk, litt om tanken bak og litt om  
fremtiden

20.NOVEMBER 2018

Norsk INDEKS

Medarbeiderråd



# Historisk tilbakeblikk



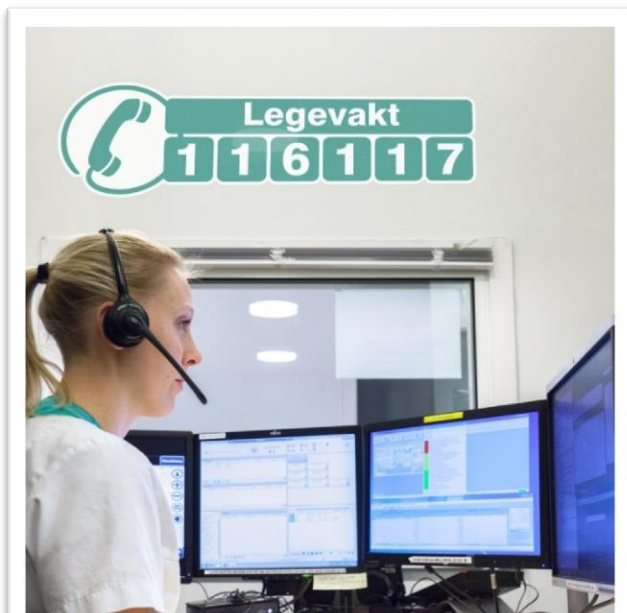
## Telefonråd.no

**NORCE**  
Nasjonalt kompetansesenter  
for legevaktmedisin

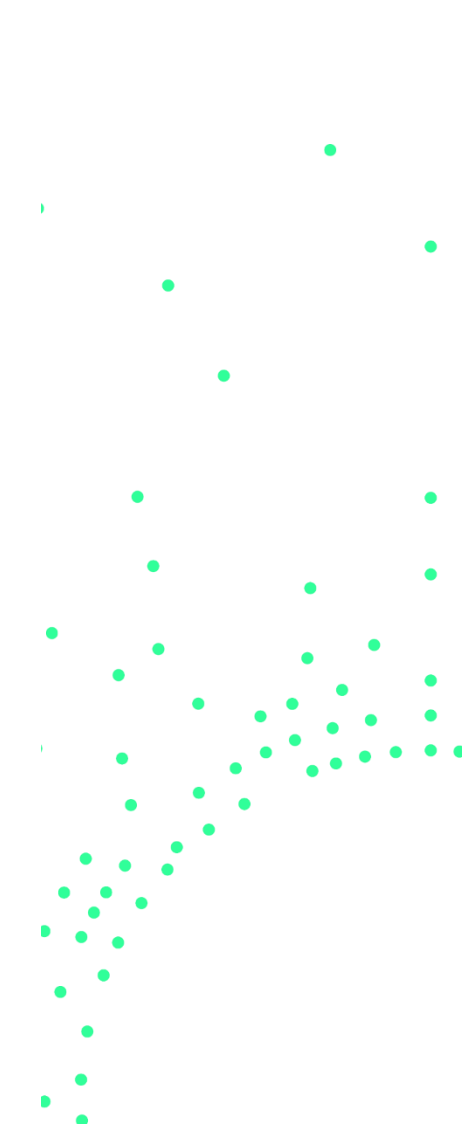
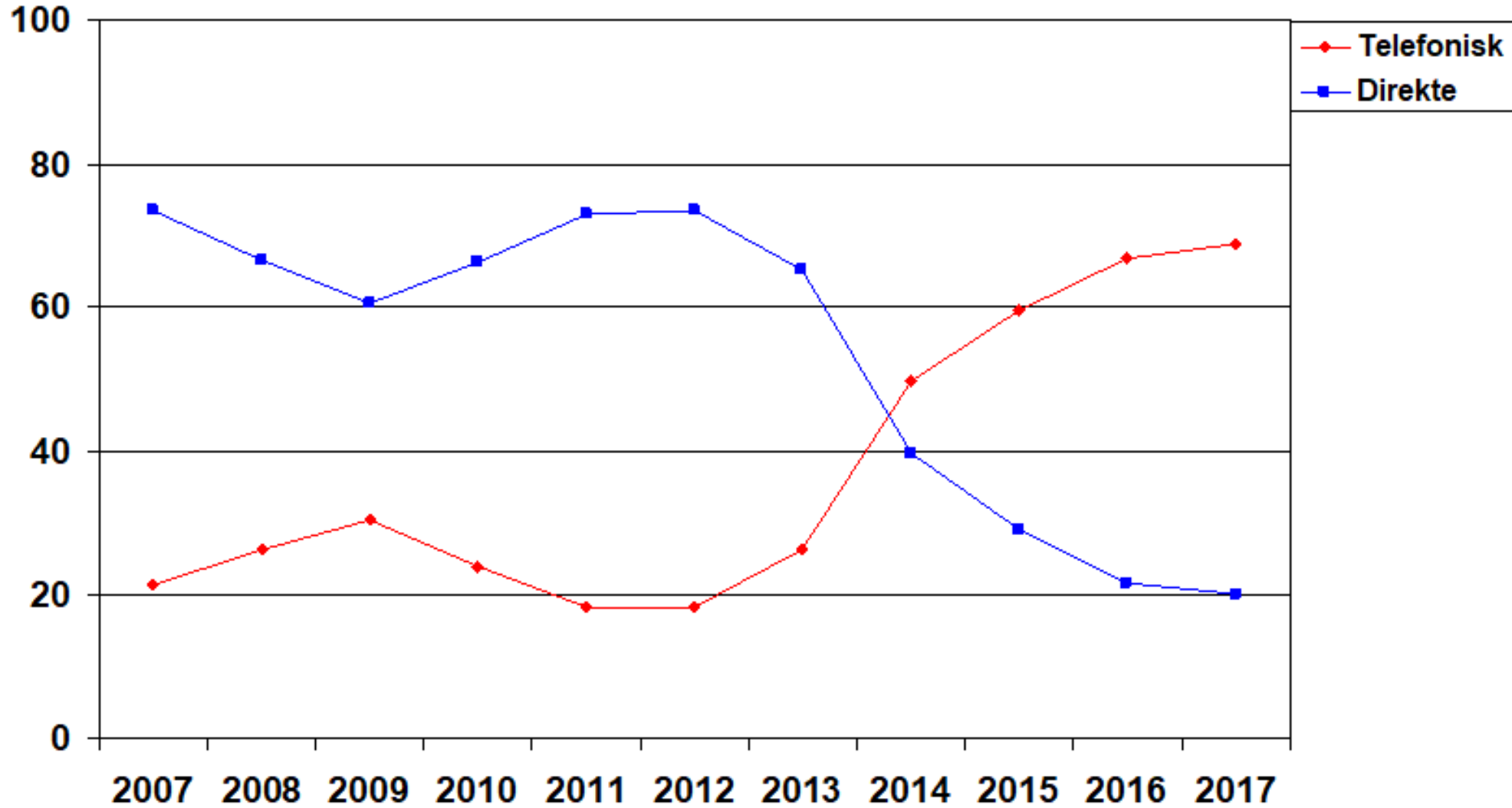


# Legevaktsentralen sin rolle

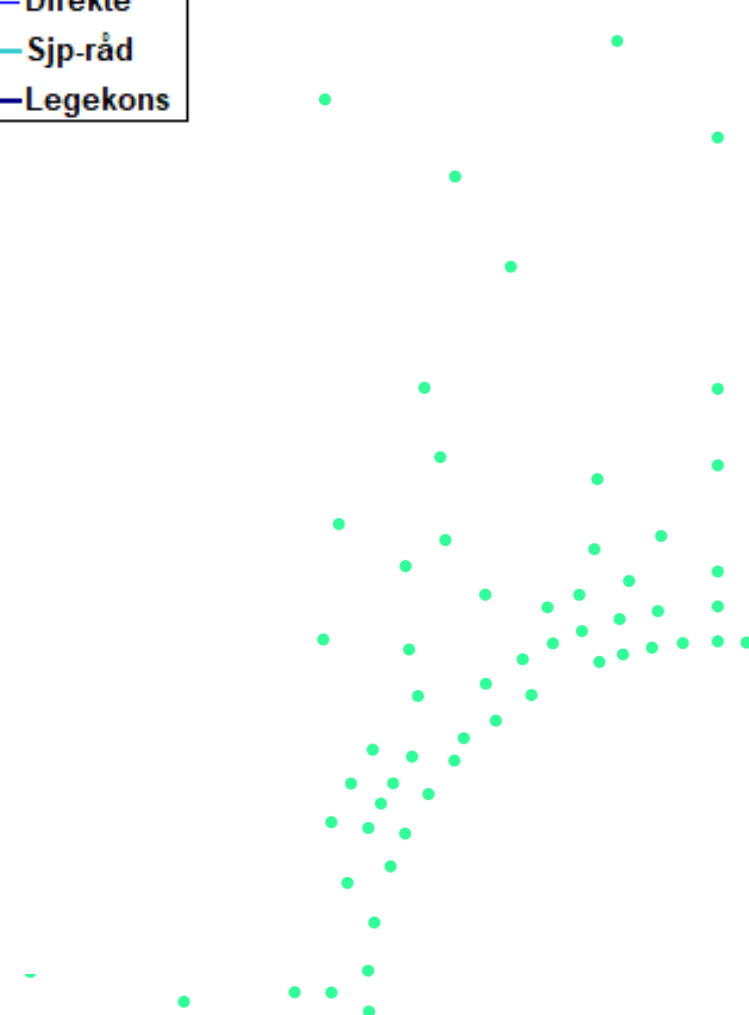
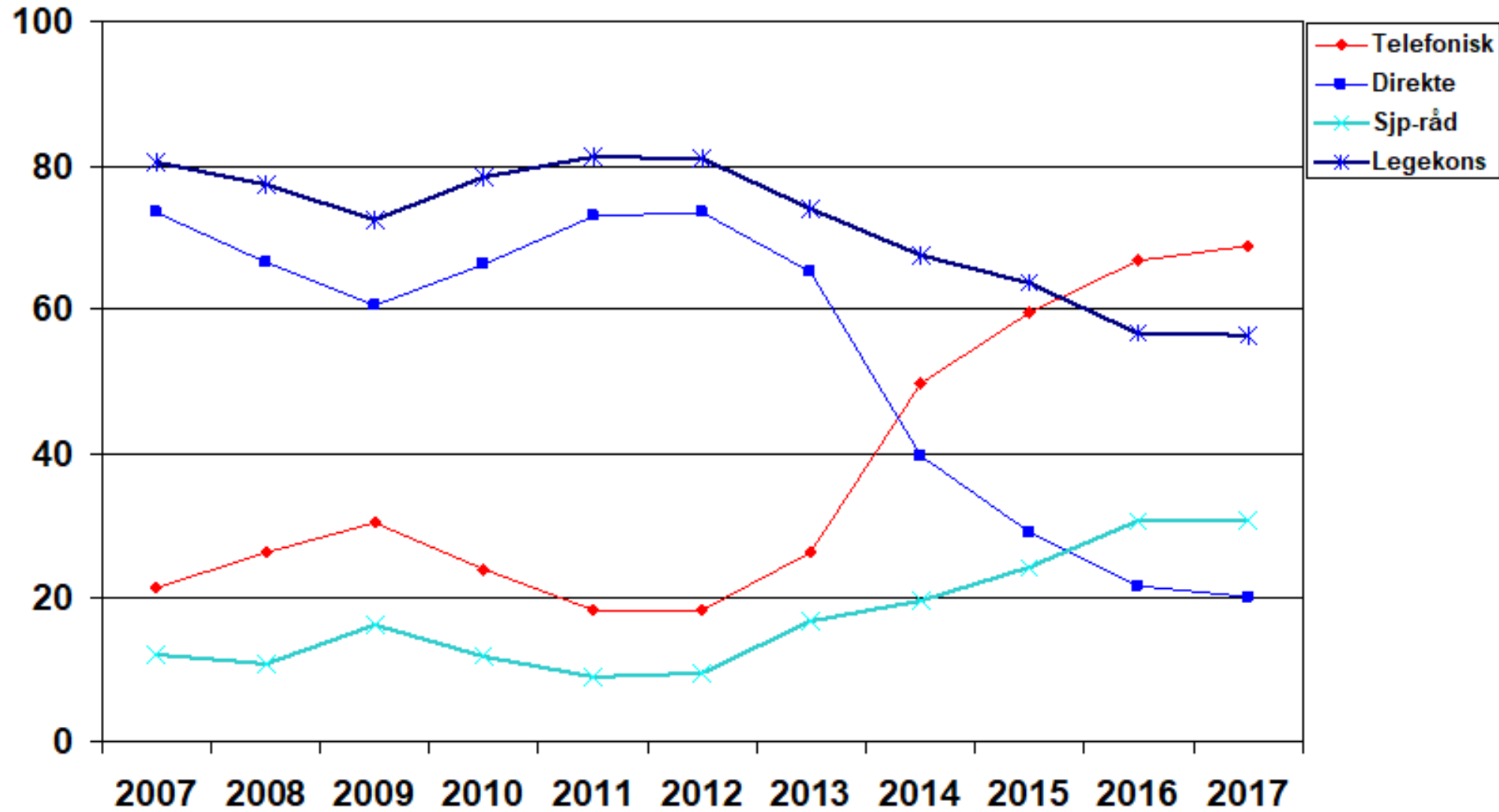
- 99 legevaktsentraler
- Ca. 1,2 millioner henvendelser hvert år
- Ca. 80% av alle kontakter til legevakten går via legevaktsentralen



# Effekt av telefonkontakt

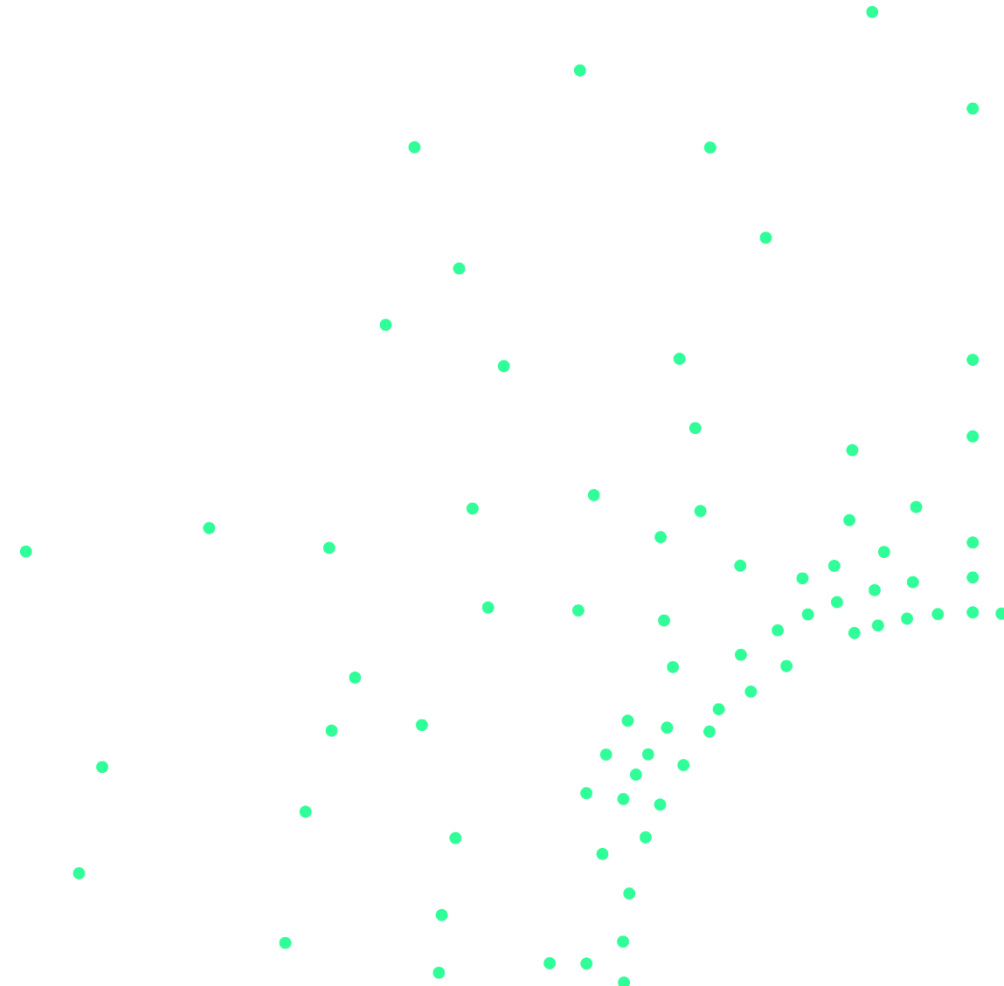


# Effekt av telefonkontakt



# Hva påvirker pasientsikkerhet i legevaktsentral?

- Trening
- Kompetanse kinder-egget
  - Kommunikasjonsferdigheter
  - Tekniske ferdigheter
  - Klinisk kompetanse
- Beslutningsstøtteverktøy



## Telefonråd

Medarbeiderråd

Alm./Uspes

Endokrint

Fordøyelse

Hjerte/Kar

Hud

Kvinnesykdommer

Luftveier

Mannlige kjønnsorg

Muskel/Skjelett

Nervesystem

Psykatri

Urinveier

Øre

Øye

Søk i Medarbeiderråd ...

## Øreverk H01

### Viktige spørsmål

- Hvor lenge har smertene vart?
- Feber?
- Andre plager i tillegg?
- Hatt øreverk før?
- Er det gitt smertestillende/ nesesdråper?
- Allmenntilstand?
- Sekresjon fra øret?
- Innlagt dren?

### Årsak

- Vondt i øret hos små barn er svært ofte mellomørebetennelse
- Hos voksne kan det også være mellomørebetennelse, men oftere er det betennelse i øregangen (ekstern otitt)

### Råd og tiltak

#### Dersom barnets allmenntilstand er god og det ikke er feber

- Gi smertestillende/febernedsettende (paracetamol) Smertene går som regel over innen 24 timer
- Antibiotika og penicillin hjelper ikke mot smertene i starten, men kan gi ekstra plager for



## 38 Øre / nese / hals

### Kriterier

Ekspander / Trekk sammen

#### RØD – akutt

Andre aktuelle oppslag:

[04 Fremmedlegeme i luftveiene](#)

[30 Pustevansker](#)

[32 Sykt barn](#)

A.38.01	Reagerer ikke på tilrop og risting <a href="#">Gå til 01 / 02 / 03</a>	
A.38.02	Pustevansker	35
A.38.03	Blek og klam, blør mye fra nesen eller halsen	4610
A.38.04	Svelget knappcellebatteri	
A.38.05	Mistanke om feber og klarer neste ikke å svelge	5
A.38.06	Blør etter operasjon i halsen	6

### Respons

#### RØD RESPONS – akutt

LVS

1. Opprett konferanse med AMK, som overtar samtalen og iverksetter riktig respons.
2. Bistå AMK med lokalkunnskap.
3. Oppdater LV-legen.
4. Varsle etter kommunal beredskapsplan ved behov.
5. Oppdater involverte om ev. sikkerhetsrisiko.

AMK

1. Varsle ambulanse(r) og LV-lege / LVS.
2. Trippelvarsling hvis relevant.
3. Vurder også å varsle:
  - Akutthjelper
  - Luftambulans / legespesialist
  - Andre nødetater
  - AMK-lege
  - ØNH-lege
4. Vurder pasienttransport i privatbil.
5. Vurder resterende kriterier.
6. Sjekk kjernejournal (KJ) dersom kritisk informasjon.
7. Gi relevante råd / instruksjoner.
8. Hold forbindelsen med innringer, ev. be innringer ta ny kontakt ved behov.
9. Overvåk aksjonen og oppdater alle involverte.
10. Oppdater involverte om ev. sikkerhetsrisiko.

#### GUL – haster

#### GUL RESPONS – haster



# Revidering av medarbeiderråd

- Vi vet en god del om kontaktårsak til legevakt:

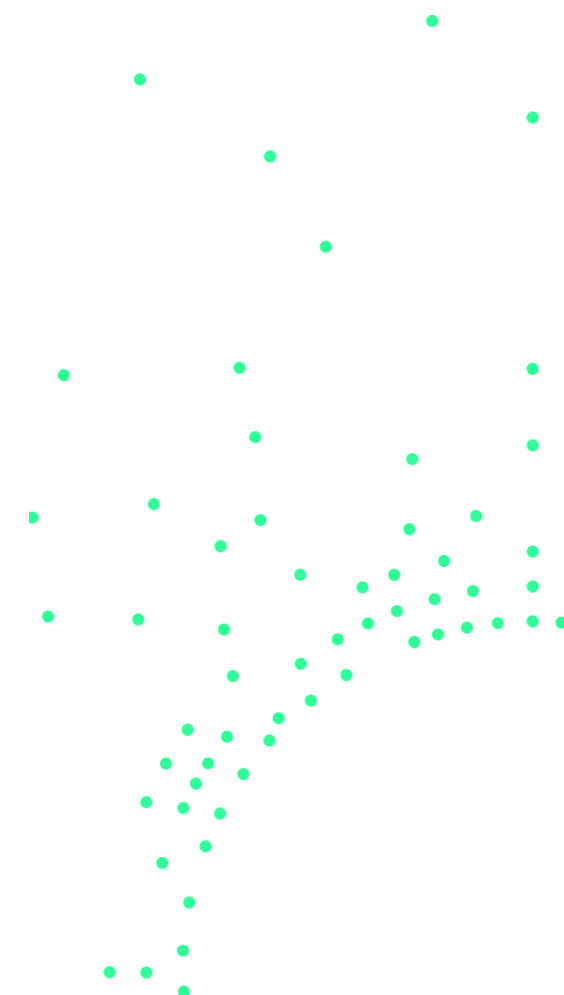


Grønn (n = 22 867)		Gul (n = 8792)		Rød (n = 955)	
Årsak	Kontakter / 100 000	Årsak	Kontakter / 100 000	Årsak	Kontakter / 100 000
Feber	1216	Magesmerter	613	Brystsmerte	126
Hoste	858	Sår/kutt	551	Hjertesmerter	98
Magesmerter	762	Feber	342	Tungpustet	47
Hals	709	Tungpustet	337	Bevisstløs	37
Sår/kutt	611	Hodepine	189	Skade	34
Føtter/tær	513	Brystsmerte	175	Besvimelse	32
Blærebetennelse	475	Ryggsmertter	174	Magesmerter	32
Hånd/fingre	439	Hånd/fingre	139	Hjerneslag	28
Øreverk	415	Arm	134	Puste-problem	23
Allmennsymptom	365	Ankel	132	Kramper	21
Ryggsmertter	362	Hals	131	Allergi	19
Ankel	323	Føtter/tær	130	Lammelser	13
Hodepine	311	Hoste	123	Hodepine	13
Sykdomsfrykt	303	Lokal magesmerte	114	Suicidalitet	12
Tungpustet	274	Luftveier	104	Sirkulasjon	11
Kne	256	Svimmelhet	99	Alkohol	11
Terapi-bekymring	246	Urinveier	90	Forgiftning	10
Arm	246	Legg/lår	88	Hjertesyk	10
Helseproblem	242	Allmennsymptom	87	Feber	9
Luftveier	241	Kne	86	Hodeskade	8

# Revidering av medarbeiderråd

- Vi vet en god del om hva vi avslutter med råd:

ICPC-2 code	Nurse telephone advice ( <i>n</i> = 14,155)			Proportion	
	Frequency	(%)	Incidence	%	
A03 Fever	1039	(7.3)	476	32	
D01 Abdominal pain	471	(3.3)	216	18	
R05 Cough	431	(3.0)	198	22	
H01 Ear pain	311	(2.2)	143	37	
A29 General symptom	295	(2.1)	135	31	
R21 Throat symptom	266	(1.9)	122	17	
L17 Foot/toe symptom	240	(1.7)	110	23	
D10 Vomiting	235	(1.7)	108	45	
L02 Back symptom	228	(1.6)	104	23	
N01 Headache	222	(1.6)	102	23	

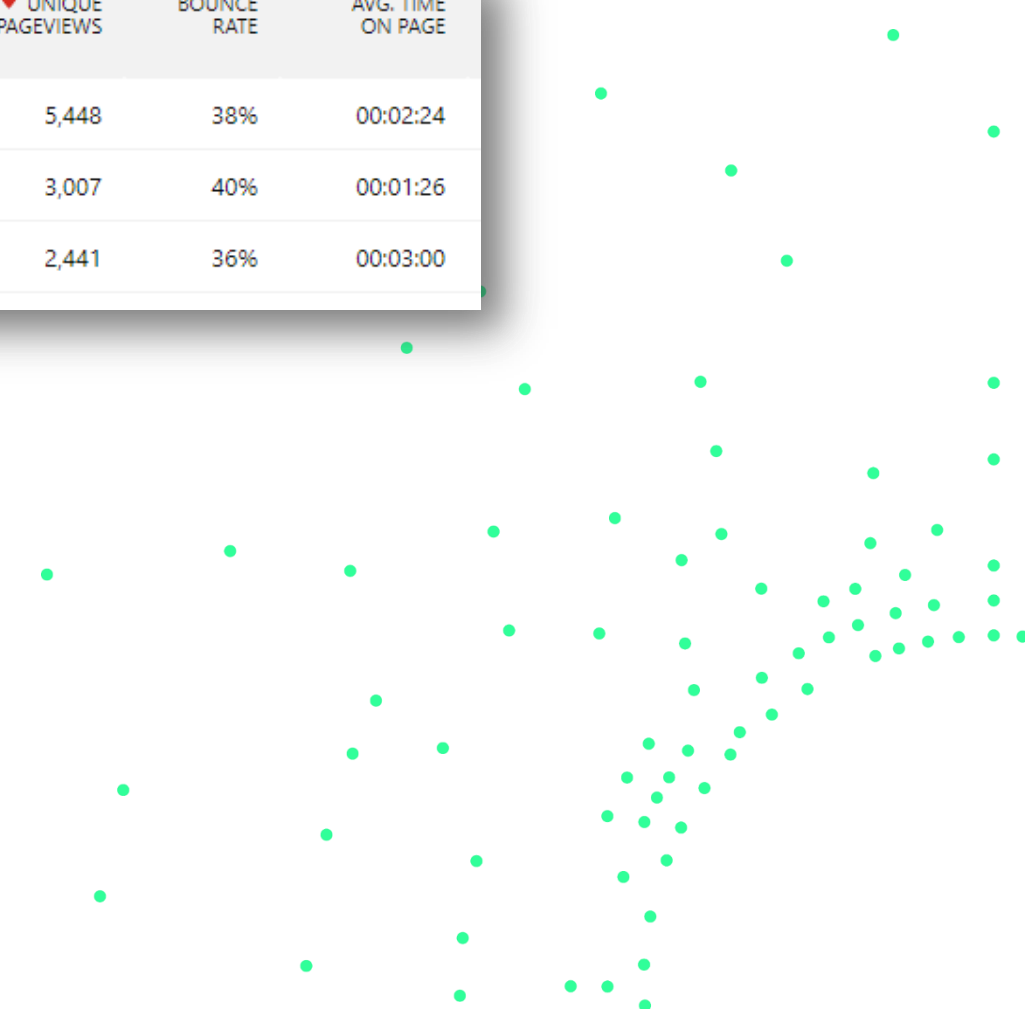


# Revidering av medarbeiderråd



- Vi kan følge med på bruken av telefonråd:

Norsk indeks		7,368	2,441			
PAGE TITLE				UNIQUE PAGEVIEWS	BOUNCE RATE	AVG. TIME ON PAGE
	Startkort	1,805	431			
	07 Uavklart problem	514	159			
☐ Telefonråd	26 Magesmerter   ryggsmarter	546	148	5,448	38%	00:02:24
⊕ Medarbeider	33 Skade – brudd   sår   småskader	370	145	3,007	40%	00:01:26
⊕ Norsk indeks	11 Brystmerter   hjertesykdom	366	124			
	32 Sykt barn	408	124	2,441	36%	00:03:00
	38 Øre   nese   hals	437	107			
	36 Urinveier	290	94			
	16 Feber   infeksjon   sepsis	272	91			
	30 Pustevansker	182	87			
	20 Hodepine	284	81			
	21 Hud   utslett	284	71			
	29 Psykisk lidelse   selvmordsforsøk	183	64			
	39 Øye	229	60			
	01 Bevisstløs voksen – puster ikke normalt	66	53			
	19 Gynekologi   svangerskap	145	46			
	08 Allergisk reaksjon	104	44			
	28 Mulig hjerneslag   nedsatt bevissthet	89	42			
	10 Brannskade   skoldeskade   elektrisk skade	80	39			

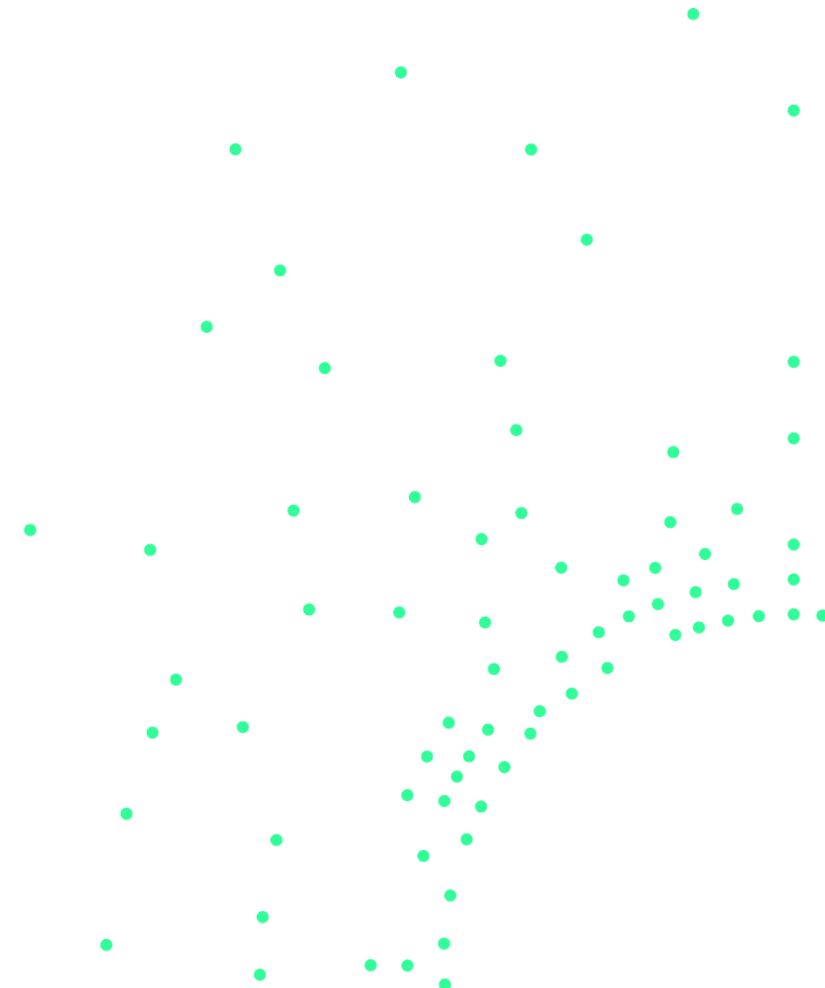


# Revidering av medarbeiderråd

- Vi vet hvilke søkeord som blir brukt:

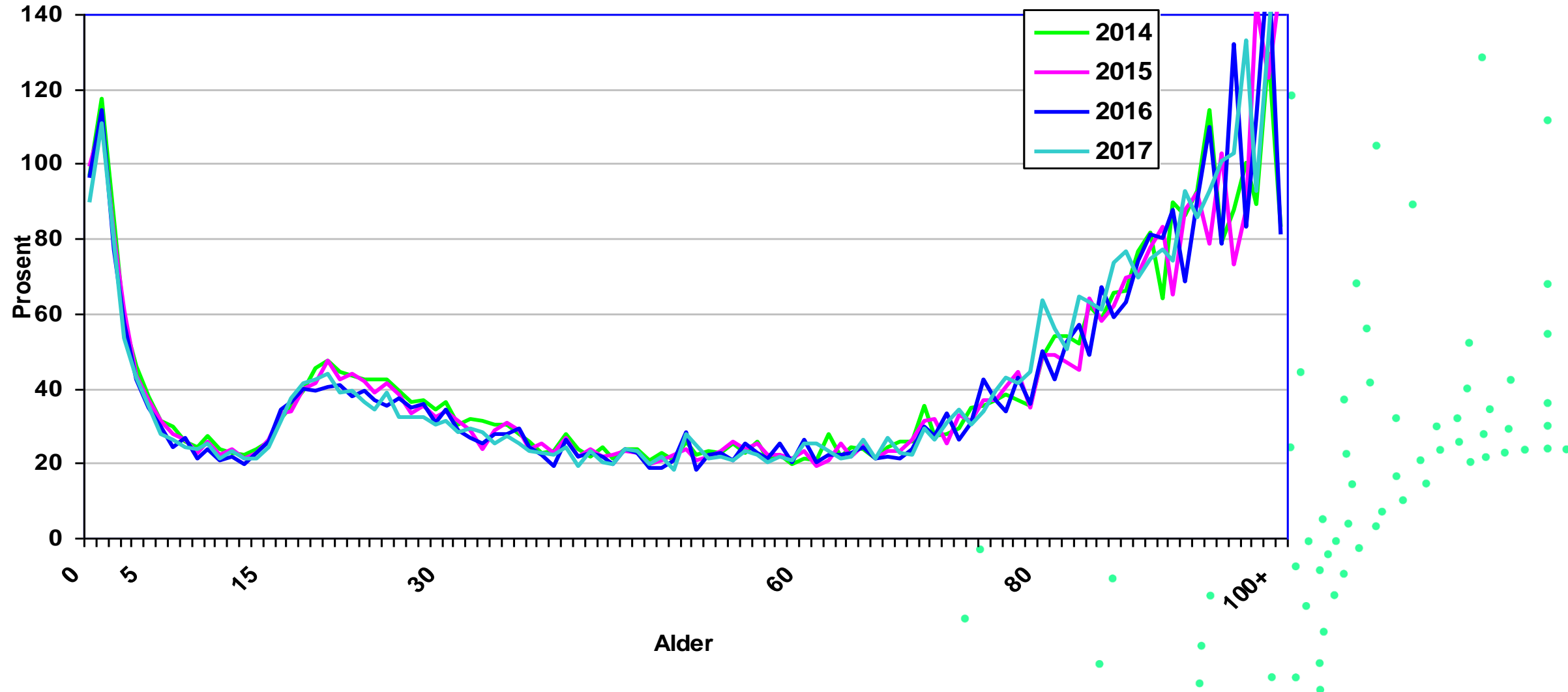
Site Search Site Search K Site Search Keywords

KEYWORD	KEYWORD	KEYWORD	SEARCHES	SEARCH RESULTS PAGES
feber	hals	neseblødning	4	1
magesmerter	brennkopper	pneumoni	4	1
vannkopper	diare	smerter	4	1.5
utslett	hjerne	UVI	4	1.3
svimmel	hjernerystelse	ankel	3	1
hoste	bihulebetennelse	barn	3	1.3
brystsmerter	bitt	blodpropp	3	1
falsk krupp	blodtrykk	brannskade	3	1
hodepine	hypertensjon	feber hodepine	3	1
ryggsmerter	nese	forkjølelse	3	1



# Revidering av medarbeiderråd

Vi vet hvem det er som ringer til legevakt: (Prosent legevaktkontakt av folketallet)



# Revidering av medarbeiderråd

- Rødt henvises til norsk indeks:

## Akutte magesmerter hos voksne D06

Medarbeiderråd

Medisinsk INDEKS Kap.25 Magesmerter - rygg smerter

Sterke smerter som er intense/uutholdelige, der pasienten er medtatt, holder på å besvime og/eller er blek og klam skal vurderes etter Norsk indeks

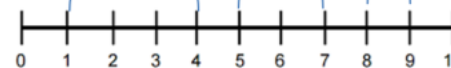
- Hva ønsker vi svar på?

### Viktige spørsmål

- Smertedebut?
- Utvikling?
- Hva gjør pasienten akuratt nå?

Avklar:

Smerteintensitet: Ingen smerte    Lett    Moderat    Intense    Verst tenkelig



Smertekarakter: Konstante smerter    Takvise smerter    Svie/brennende

Smertelokalisasjon: Øvre del mage (høyre / midt / venstre)

Nedre del mage(høyre / midt / venstre)

Utstråling (rygg / skulder / lyske)

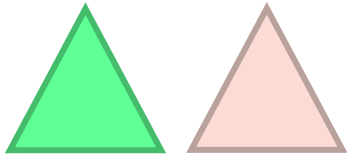
Diffus / hele magen

Smertevandring

Kjent problemstilling Har hatt det tidligere, og vet derfor hva det kan være eller beskrive hva som skjedde da.

# Revidering av medarbeiderråd

- Når skal pasienten til legevakten:
- Hva er spesielt for barn og eldre?



## Når skal pasienten til lege? -

### Så snart som mulig ved:

- Intense eller uutholdelige takvise eller konstante smerter
- Feber og stadig sterkere smerter.
- Smerter uten luftavgang eller avføring de siste timene.
- Smerter og graviditet eller mistanke om graviditet.
- Smerter og blodig avføring. |
- Konstante smerter lokalisert til ene side av magen.
- Økende ukontrollerbare brekninger.

- Typiske gule diagnoser trukket frem:

**Appendisitt:** Ofte debut midt i abdomen og forflytning mot høyre nedre kvadrant i løpet av noen timer. Varierende smerteintensitet. Smerteforverrelse ved bevegelse og bruk av bukpressen (hoste). Spisevegring, kvalme og vanligvis også oppkast. Rødme i ansiktet. Lett forhøyet temperatur, typisk 37,8– 38,0 °C.

**Divertikulitt:** Smerter i nedre venstre kvadrant av abdomen, «venstresidig appendisitt». Feber. Blodtilblandet diaré kan forekomme, og hos noen også større rektalblødning.

**Gallestein:** I typiske tilfeller akutt innsettende kolikksmerter i høyre øvre del av abdomen. Eventuelt smertedebut etter måltid. Noen ganger utstrålende smerter til ryggen og høyre skulder. Bevegelsestrang. Kvalme og oppkast.

# Revidering av medarbeiderråd

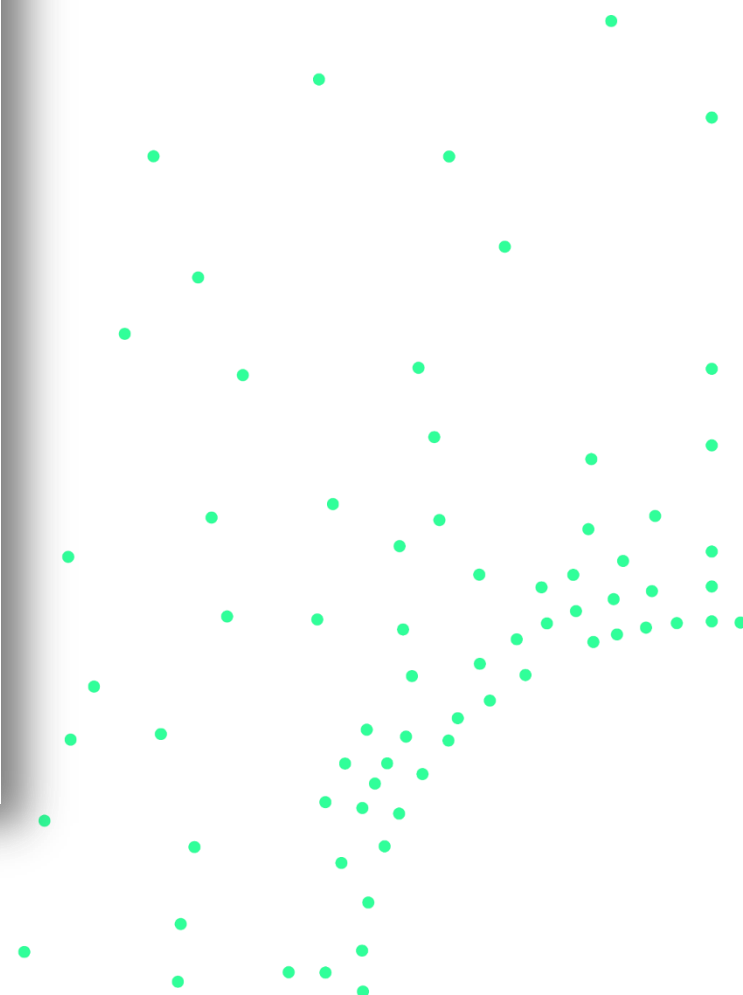
- Fokus på råd og veiledning:

## Kan vente:

- Nyoppståtte moderate smerter:
- Magesmerter med oppkast og diaré, men virker ikke slapp og medtatt.
- Kroniske magesmerter

## Råd:

- **Vanligvis er akutt magesmerter ufarlig og selvhelbredende**
- Avvente situasjonen noen timer (1-2 timer).
- Observere smerteintensitet og eventuelt nye symptomer eller plager.
- Kan gi smertestillende (paracetamol).
- Vanlig med magesmerter ved gastroenteritt (kvalme/oppkast/diare).





# Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin



- Kontaktinformasjon:  
Siri-Linn Schmidt Fotland  
[siri-linn.fotland@norceresearch.no](mailto:siri-linn.fotland@norceresearch.no)

Vår hjemmeside:  
[www.legevaktmedisin.no](http://www.legevaktmedisin.no)

Tusen takk for meg!!

