

Omvårdnad i call-center miljö

161122 Annica Björkman



An aerial photograph of the Gävle University campus and the surrounding city of Gävle, Sweden. The campus is a large green area with several large, multi-story buildings, including a prominent circular building with a red roof. The city extends to the water's edge, with a river and a harbor visible in the background. The sky is clear and blue.

Högskolan i Gävle

Vi utvecklar kunskapen om en hållbar livsmiljö



Telefonrådgivning i Sverige

Varje landsting eller region driver sin egen sjukvårdsrådgivning, men ingår i ett nationellt nätverk och följer gemensamma riktlinjer.

Genom *gemensam teknik*, *gemensamt beslutsstödsystem* och *gemensamma arbetsformer* kan landets olika sjukvårdsrådgivningar hålla samma höga kvalitet, samverka och hjälpa varandra vid behov.

Startade som projekt 2003 (Gävleborg ingick)

Hela Sverige deltar nu i 1177 Vårdguiden på telefon

Vanligaste uppringaren: 2/3 uppringare kvinnor

1177 i Sverige

Gemensam teknik – samma telefoni, RGS i hela landet, alla samtal spelas in och sparas

Gemensamt beslutsstödsystem – **resultat studie I**

Gemensamma arbetsformer - samtalsprocessen 5 faser

- Öppna
- Lyssna
- Analysera
- Motivera
- Avsluta

Telefonsjuksköterskors arbetsmiljö

Arbetar i Call-center vid en dator

Vanligen kontorslandskap men ljuddämpande skärmar

Alla samtal spelas in

Kontinuerlig utvärdering arbetsprestation som: kötid, antal besvarade samtal, antal hänvisningar

När sjuksköterskan lämnar arbetsstationen ska hon logga ut (registreras)

Prestationsbaserad verksamhet – målsättning på 6-8 samtal i timmen inklusive dokumentation

Vad händer med omvårdnad i ett call-center?

Att arbeta med beslutsstödsystem:

Att bli stärkt men samtidigt styrd och hämmad

Stödjande

Underlättar arbete

Komplement

Professionell säkerhet

Ökar trovärdighet

Hindrande

Inkomplett

system

Överensstämmer

inte med ssk's

erfarenhet/åsikt

Kontrollerar ssk

Kvalitetssäkrande

Enhetliga råd

Ökar tillgänglighet

Lex Maria anmäla samtal – vad gick fel och varför

Analys av samtliga Lex Maria anmälda samtal (33 ärenden som omfattade 45 samtal)

Vilka drabbades:

19 män 14 kvinnor (jmf vanligaste uppringaren)

Kontaktorsak i fallen:

Buksmärta (11)

Bröstmärta (6)

Andningsproblem (3)

Lex Maria anmäla samtal – vad gick fel och varför

Vad hände med de drabbade:

13 av 33 avled

12 av 33 inlagd IVA

7 av 33 inlagd vårdavdelning

1 lämnade sjukvård efter vård och
behandling

Lex Maria anmäla samtal – vad gick fel och varför

Varför enligt Socialstyrelsen:

Inte lyssnat på uppringaren (12)

Kommunikationen misslyckats (11)

Telefonsjuksköterskan frågade för få frågor (10) (varför?)

Bristande personlig kompetens (9)

Arbetat utifrån sannolikhetsdiagnos (8)

Hög arbetsbelastning (6)

Lex Maria anmäla samtal – vad gick fel och varför

Kommunikationsanalys av samtalen

41 av 45 samtal ställde sjuksköterskan slutna frågor

30 av 45 samtal ställde sjuksköterskan öppna frågor

36 av 45 samtal uttryckte uppringaren oro

Relation mellan uppringares ORO och ssk's LUGNANDE
(rho=0,39 p=0,032)

15 av 45 samtal önskade uppringaren Hänvisning till vårdgivare

Skillnad mellan Lex Maria anmäla samtal och normala samtal

Lex Maria samtal

- Samtalslängd medel 5 min 50 sek
- Telessk öppna medicinska frågor medel 2.6
- Telessk använde mindre aktivt lyssnande (hummanden och aha) 15.9
- Uppringaren gav medicinsk information till telessk medel 38.9

Normala samtal

- Samtalslängd medel 5 min 30 sek
- Telessk öppna medicinska frågor medel 9.6
- Telessk använde mer aktivt lyssnande (hummanden och aha) 28.8
- Uppringaren gav medicinsk information till telessk medel 54.9

Vad betyder detta?

- **“Normala samtal”** – telefonsjuksköterskorna använde mer öppna frågor och mer aktivt lyssnande
- **Uppringarna** - gav telefonsjuksköterskorna mer medicinsk information
- Användandet av öppna frågor ökade inte samtalstiden *men* mängden medicinsk information de fick av uppringaren

Telefonsjuksköterskors arbetsmiljö

Intervju med 24 telefonsjuksköterskor

Enkät i två omgångar till deltagande telefonsjuksköterskor samt ytterligare 106 telefonsjuksköterskor anställda inom 1177

Syfte att nå konsensus över de viktigaste hindren och förutsättningarna i telefonsjuksköterskors arbetsmiljö

Telefonsjuksköterskors arbetsmiljö

Hinder

- Mental trötthet
- Tekniska problem
- Bristande tillgänglighet andra vårdgivare
- Ingen möjlighet till återhämtning under arbetspasset
- Stillasittande arbete orsakar fysisk belastning
- Störande ljud
- Bristande stöd och uppskattning från arbetsledning
- Bristande möjlighet att diskutera och reflektera med kollegor
- Periodvis enformigt arbete
- Att arbeta i en produktionsstyrd verksamhet med krav på effektivitet
- Begränsad möjlighet att påverka arbetsituationen

Förutsättningar

- Kunna fokusera på en uppringare i taget
- Lugn och trevlig miljö
- Kunna påverka arbetstider
- Teknisk support 24/4
- Kunna justera arbetsstationen
- Stimulerande arbete
- Struktur och stöd via RGS
- Kunna välja storlek på arbetsrum (ensam/grupp)
- Stöd från arbetsledning
- Stöd från kollegor

Hur skapar vi den goda arbetsmiljön?

Kommande studier

- a) Nationell enkätstudie till samtliga anställda telefonsjuksköterskor inom 1177 om deras förutsättningar och hinder i arbetet, arbetstillfredsställelse och hälsa
- b) Interventionsstudie med strukturerad återkoppling på genomförda rådgivningssamtal