



Kan man tillade sig at sende borgeren tilbage i telefonkøen?

I efteråret 2017 testede forskere ved Aarhus Universitet, om muligheden for at komme forrest i telefonkøen ved lægevagten og 1813 blev misbrugt, og om det øgede borgernes tryghed og tilfredshed. I foråret 2022 testede man i lægevagten, om vagtlægen skulle have mulighed for at sende akutknopbrugerne tilbage i køen.

Da jeg i 2019 forsvarede mit ph.d.-projekt om akutknappen, fandt jeg, at cirka tre procent benyttede sig af muligheden for at komme forrest i telefonkøen, når de hørte beskeden: "Hvis din tilstand er så alvorlig, at du skal snakke med en læge omgående, kan du trykke 9 og komme forrest i telefonkøen, ellers vent venligst". Vagtlægerne, der talte med borgerne, vurderede, at valget om at bruge knappen var "slet ikke relevant" set fra borgerens perspektiv i cirka 23 % af tilfældene. Resultaterne viste også, at blot det at have muligheden for at benytte akutknappen – uden nødvendigvis at gøre det – øgede både tryghedsfølelsen og tilfredsheden med lægevagten.

Akutknappen blev indført som en mulighed for borgerne i slutningen af 2021. Region Midtjylland og lægevagten havde i fællesskab et ønske om at undersøge, om det ville være relevant

at have muligheden for at sende borgeren tilbage i telefonkøen, hvis vagtlægen vurderede, at muligheden var blevet misbrugt.

Fem gange længere ventetid

Fra marts til juni i 2022 udfyldtes i alt cirka 1850 spørgeskemaer af vagtlæger i lægevagten for borgere, der havde benyttet akutknappen. I løbet af de tre måneder var ventetiden i gennemsnit cirka fem gange længere, end da forsøget kørte i 2017. Det kom derfor heller ikke som en overraskelse, at

cirka 8,5 % havde benyttet akutknappen i 2022 sammenlignet med cirka 3,3 % i 2017. Der var desuden en lineær sammenhæng mellem ventetid og brug af akutknappen.

Vagtlægerne blev bedt om at vurdere, i hvor høj grad borgerens valg om at bruge akutknappen var relevant set dels fra et medicinsk perspektiv med fokus alene på symptomer og dels fra patientens perspektiv, hvor også psykosociale motiver blev medregnet. Vagtlægerne blev desuden bedt om at vurdere, i hvor høj grad det ville være

	Medicinsk perspektiv	Borgers perspektiv	Borger tilbage i kø?
Relevans			
Meget relevant	221 (14,3 %)	311 (20,2 %)	295 (19,1 %)
Relevant	290 (18,8 %)	459 (29,7 %)	279 (18,1 %)
Mindre relevant	420 (27,2 %)	394 (25,5 %)	411 (26,6 %)
Slet ikke relevant	584 (37,8 %)	338 (21,9 %)	410 (26,6 %)
Ved ikke	28 (1,8 %)	41 (2,7 %)	148 (9,6 %)

Tabel 1: Relevant brug af akutknappen og muligheden for at sende tilbage i køen.

relevant at have muligheden for at sende den aktuelle akutknæpbruger tilbage i køen, hvis man mente, at denne havde misbrugt akutknappen.

Sammenligner man med resultaterne fra 2017, er der ikke stor forskel på relevansen af akutknæpbrugen mellem de to undersøgelser. Dette er særligt interessant, da ventetiden er mandoblet, og brugen af akutknappen som bekendt er mere end fordoblet. Det kunne tyde på, at borgerne ikke misbruger akutknappen på trods af længere ventetid (Tabel 1).

Analysen af sammenhæng mellem relevans og ventetid viste da også, at relevans af akutknæpbrug ikke ændredes signifikant med stigende ventetid.

Tilbage i køen?

Ser man på de tilfælde, hvor vagtlægen har svaret, at brugen af akutknappen var "slet ikke relevant" set både fra et medicinsk perspektiv og fra patientens perspektiv, svarer vagtlægerne, at det ville være relevant eller meget relevant at have muligheden for at sende patienten tilbage i køen i cirka 65 % af tilfældene, mens det ville være "slet ikke relevant" eller "mindre relevant" i cirka 25 % af tilfældene, mens 10 % svarede "ved ikke" (Tabel 2).

Hvad der gemmer sig bag de 25 % kan man kun gisne om. Det kan være

	Frekvens	Procent
Meget relevant	165	51,4
Relevant	43	13,4
Mindre relevant	25	7,8
Slet ikke relevant	55	17,1
Ved ikke	33	10,3

Tabel 2: Relevant at sende patient tilbage i køen, når akutknæpbrug var "slet ikke relevant" fra både et medicinsk perspektiv og fra patientens perspektiv.



udtryk for en personlig holdning til muligheden for at sende patienten tilbage i køen. Det kan være problemstillinger, der slet ikke hørte til i lægevagten og derfor hellere blot skulle afsluttes end sendes tilbage i køen. Det kan også være, at man finder det spild af tid at sende borgeren tilbage i køen, når man allerede har lyttet til sygehistorien og blot mangler at give et råd. Det er dog meget muligt, at spørgsmålet ikke til fuldkommenhed afdækker holdningen til spørgsmålet.

Det er tidligere vist, at akutknappen øger tryghed og tilfredshed hos patienterne, ligesom "slet ikke relevant" brug ser ud til at forekomme i cirka hvert femte tilfælde. Desuden kan tilstedeværelse af akutknappen være med til at forebygge, at akut syge borgere venter uhensigtsmæssigt længe i telefonkøen – især i perioder med lang ventetid – og muligvis kan den også forebygge, at de i stedet ringer 1-1-2.

Det er sandsynligt, at muligheden for at sende patienten tilbage medfører øget tilfredshed blandt nogle patienter, men den kan måske samtidig være med til at forebygge uhensigtsmæssig brug af akutknappen. Det er

Om undersøgelsen

- Undersøgelsen blev udført i lægevagten i Region Midtjylland fra 9. marts til 9. juni 2022 i et samarbejde mellem lægevagten, regionen og Aarhus Universitet.
- Undersøgelsen byggede på en ph.d.-afhandling af Jonas Fynboe Ebert fra Aarhus Universitet og Forskningsenheden for Almen Praksis.
- Ph.d.-projektet var et samarbejde mellem Jonas Fynboe Ebert, Morten Bondo Christensen, Linda Huibers, Freddy Lippert og Bo Christensen.
- En rapport om undersøgelsen kan rekvireres ved henvendelse til forfatteren.

Hovedresultater

- Akutknappen blev i forsøgsperioden benyttet ved cirka 8,5 % af alle opkald, mens den i 2017 blev benyttet af cirka 3,3 %.
- Ventetiden var cirka 5 gange så lang i forsøgsperioden i 2022 sammenlignet med forsøgsperioden i 2017.
- Trods længere ventetider og højere forbrug var relevansen af brugen stort set uændret.
- Vagtlægerne vurderede, at det ville være relevant at have muligheden for at sende borgeren tilbage i telefonkøen, hvis man mistænkte misbrug af akutknappen; det skete i 65 % af de tilfælde, hvor henvendelsesårsagen var "slet ikke relevant" eller "mindre relevant".

nu op til regionen og lægevagten at afgøre, om de vil indføre muligheden for at sende patienten tilbage i telefonkøen ved misbrug af akutknappen. //