

Titel: Hvis bare jeg kunne se det – video i 1-1-2 samtaler

Oplægsholder: Jannie Gram, udviklings- og forskningsansvarlig, Den Præhospitale Virksomhed i Region Nordjylland

Resumé:

I AMK-vagtcentralen i Region Nordjylland modtager vi over 40.000 sundhedsrelaterede 1-1-2 opkald om året. Opkaldene visiteres af en sundhedsfaglig visitator (SFV), som oftest kun har et par minutter til at vurdere, hvilken hjælp borgeren har brug for.

En forkert vurdering kan betyde, at der sendes unødvendige ambulancer afsted eller, at den rigtige hjælp ikke sendes afsted. For at understøtte den sundhedsfaglige visitation har det siden november 2019 været muligt at bruge video i 1-1-2 opkald.

Vores evaluering efter 14 måneders drift viser, at video bidrager med:

- Optimeret visitation, hvor den rigtige hjælp sendes afsted
- Målrettet rådgivning til 1-1-2 indringer
- Øget tryghed for indringer

Konkret afsluttes over dobbelt så mange 1-1-2 opkald i telefonen, når der bruges video. Det giver en bedre udnyttelse af ambulancerne, mindsker presset på akutmodtagelserne og borgeren undgår en unødvendig tur på hospitalet. Samtidig oplever 92% af de adspurgte indringere mere tryghed i samtalen, når der bruges video.

I oplægget præsenteres evalueringresultaterne, herunder hvad video bruges til, forudsætninger for at bruge videolink, utilsigtede effekter samt overvejelser omkring etik og psykisk arbejdsmiljø.

Kort præsentation af oplægsholder:

Jannie Gram har en baggrund som organisationsforsker og er nu udviklings- og forskningsansvarlig i Den Præhospitale Virksomhed. Hun arbejder bl.a. med at sikre en stærk kobling mellem forskning og praksis.