

KOL Kompetencecenter



Rådgivning telefonen

Rådgivning



Anonym og uvildig rådgivning til både borgere med KOL og sundhedsprofessionelle, der arbejder indenfor området.

- Åben alle hverdage kl. 8-15
- Borgerne rådgives efter modellen om ”fælles beslutningstagen”.
- Rådgivningen er en mulighed for:
 - at blive lyttet til,
 - få vejledning om specifikke KOL relaterede spørgsmål
 - få vejledning om de tilbud, der er til borgere med KOL
- Det er *ikke en akut telefon*, og der *ordineres ikke medicin eller behandling*.

Hvem kan benytte sig af rådgivningen?

- Borgere og pårørende.
- Sundheds professionelle der har brug for råd og vejledning i forhold til borgere med KOL.
- 56 51 48 60

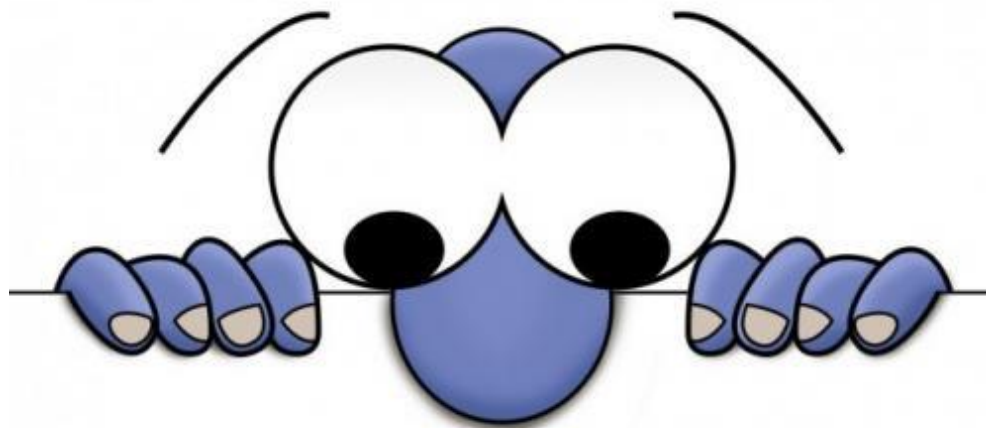


KOL Kompetencecenteret iværksatte i foråret 2015 en undersøgelse af;



- Hvordan medvirker rådgivningstelefonen til at fremme mestring i dagligdagen for borgere med KOL
- *En kvalitativ undersøgelse af brugerperspektivet*

- brugerperspektiv med borgeres
- og sundhedsprofessionelle nøglemedarbejderes
 - erfaringer fra deres respektive organisationer med - og forslag til optimering af rådgivningstelefonen.



Deltagere

- Fem borgere med KOL

- to mænd og tre kvinder i alderen 62-74 år
- meget forskellige sygehistorier og længde på deres diagnose
- en helt ny-diagnosticeret, imens en anden havde været syg i næsten 20 år
- tre har haft diagnosen i under 10 år, og har først indenfor de seneste år følt sig påvirket af symptomer
- tre af de fem har også en anden kronisk sygdom
- en er permanent bærer af iltkateter.

- 14 sundhedsprofessionelle nøglemedarbejdere

- arbejder til daglig arbejder indenfor KOL-området i Regionen
- halvdelen på sygehus og halvdelen i kommunalt regi
- 12 er sygeplejersker, en fysioterapeut og en ergoterapeut
- alle deltagere var kvinder
- nogle med årelang erfaring indenfor området og andre med næsten ingen erfaring.

Metoder

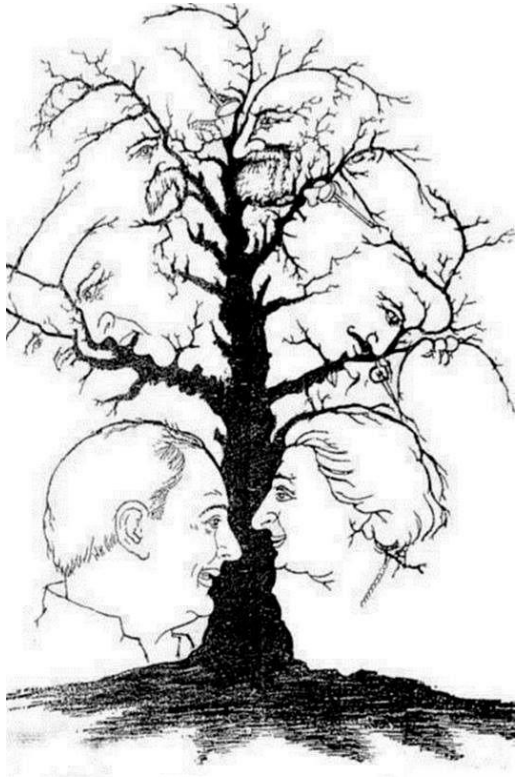
- Indsamling af empiri
 - Fokusgruppeinterview med borgere (Morgan, 1999; Kvale & Brinkmann, 2009)
 - Endags workshop med nøglemedarbejdere inspireret af Teori U (Scharmer, 2009)
- Analyse af empiri
 - Lydfiler, transkription og meningskondensering (Kvale & Brinkmann, 2009)

Resultatet

- Resultaterne fra henholdsvis fokusgruppeinterview med borgere og workshop med sundhedsprofessionelle fordeler sig i 6 temaer.
 - *Kendskab til - og brug af rådgivningstelefonen*
 - *Behovet for en rådgivningstelefon*
 - *Professionel støtte og støtte fra ligesindede*
 - *Teknologiske løsninger*
 - *En telefon der kan forbinde sektorer*
 - *Optimering af rådgivningstelefon*



Kendskab til - og brug af rådgivningstelefonen



Flere af borgere har erfaring med at bruge rådgivningstelefonen.

Den ene af de to, der ikke har brugt telefonen udtrykker at *"det er da rart at vide, den er der"*.

En fortæller om første gang, hun ringede til telefonen *"Ja, det var fordi, der var så mange ting, jeg var i tvivl om, Samme kvinde beskriver, hvordan hun blev hjulpet i telefonen, til at *"trække vejret rigtigt"*.*

Flertallet af sundhedsprofessionelle har enten ingen eller meget sparsom erfaring med selv at anvende rådgivningstelefonen.

Behovet for en rådgivningstelefon



- Borgernes behov; at komme i kontakt med nogen der ved hvad man taler om
- *"så mangler man en, der kan sidde og snakke til en....en der siger, nu skal du høre her"*
- der både kan berolige og også *"kan give det spark til at ringe 112"*.
- sundhedsprofessionelle; *"måske skulle de være backup i det tidsrum, hvor der ikke er en telefon med dagbemanding. Andre påpeger, at det er et kommunalt anliggende "nu må vi se at komme op på beatet" og at "det akutte behov må kunne dækkes i noget af det, der allerede findes"*
- *Der er enighed om at der forsat er fordele ved en åben og uvildig rådgivning, et sted hvor man kan ringe uforpligtigende og hvor man kan få hjælp til at finde rette sted.*

Professionel støtte og støtte fra ligesindede

- Der er generel enighed hos borgerne om, at telefonen er af høj faglig kvalitet, og at det er vigtigt, at der ikke går på kompromis med kvaliteten.
- En fortæller om denne chat på nettet *”det betyder meget at høre om andres hverdag med KOL.... synes bare det kører lidt af sporet en gang imellem...så har jeg ikke lyst mere...synes lynhurtigt, det bliver personligt....så vil jeg hellere have rådgivningstelefonen”*.
- Et par af borgerne har også benyttet rådgivningstelefonens mulighed for at tale med en medpatient om onsdagen. Nogle har fx fået gode råd til teknikker, der kan afhjælpe åndenød.
- En enkelt udtrykker tvivl, om en medpatient kan give hende den hjælp, hun måtte have brug for og siger, *”jeg vil nu hellere ringe til en, der har erfaring i praksis”*.

Teknologiske løsninger



En af borgerne, der ofte rejser udenlands længere tid ad gangen fortæller, at hun under disse rejser har synes, det været for dyrt at ringe, hver gang, der var behov for råd og vejledning. Derfor, har mailen i stedet været brugt. Mail har fungeret godt *"der var hurtigt svar, hver gang jeg havde skrevet, som regel samme dag....det hjalp mig rigtig meget, så meget, så jeg turde tage der ned igen"*.

En anden siger *"det ville være godt, hvis det (rådgivningstelefonen) kom på nettet....altså at godt nok over en skærm.....men man kunne have øjenkontakt....der er jo det der IT"*. Gruppen når frem til, at det hedder *"telemedicin"*.

Et par af borgerne udtrykker, at det er vigtigt, at telefonen ikke erstattes af telemedicin *"hvad nu hvis man ikke er så dygtig til det der? hvad gør man...."* en anden siger *"jeg har heller ikke EDB og får det heller ikke"*

En telefon der kan forbinde sektorer



- Under interviewet med borgere tales der om oplevelser, hvor man kunne have haft brug for, at rådgivningstelefonen kunne sende en videre til en læge. Som en siger, *”jeg vil gerne have, man kan komme videre til en læge”*.
- Både borgere og sundhedsprofessionelle peger på et stort behov for, at de instanser borgeren kommer i kontakt med har kvalifikationer og til – og at systemer er gearet til - at visitere direkte videre til andre faggrupper.
- Gruppen af sundhedsprofessionelle peger på, at netop KOL kompetencecenteret skal kunne være borgerens bindeled mellem sygehus og kommuner.
- De sundhedsprofessionelle ønsker et øget fokus på sundhedspædagogiske og forebyggende indsatser

Optimering af rådgivningstelefon



- Gruppen af sundhedsprofessionelle mener at rådgivningstelefonen bør rette sig mod kompetenceudvikling af de sundhedsprofessionelle og mod sparring med borgeren.
- En af workshop grupperne foreslår, at KKC udvikles til et Videnscenter, ” så er der mere brug for det her Videnscenter med specialviden
- Der er et generelt behov hos borgerne for at kunne komme til at tale med en specialist, når man er akut dårlig.
- Det foreslås af borgerne, at telefonen både kan eksistere som ”telefon” og i en telemedicinsk form



Rådgivningstelefonen vil i fremtiden bidrage til at fremme mestring i dagligdagen, støtte det tværsektorielle samarbejde, videns samle, videns dele og til at støtte borgerene i at navigere rundt i sundhedsvæsnets tilbud.

Tak for jeres opmærksomhed

KOL kompetencecenter

56 51 48 60

kolcenter@regionsjaelland.dk

KOLkompetencecenter