

Telefonråd i ny utgave: Gode råd i møte med pasienten

■ HEGE UNDERDAL *konst. redaksjonssjef, Helsebiblioteket.no*



TELEFONRÅD

I februar ble oppslagsverket Telefonråd lansert i ny, oppdatert oppgave. Samtidig ble det redaksjonelle ansvaret overført til Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin. Den nye versjonen av Telefonråd er gratis tilgjengelig via Helsebiblioteket.no, og bare en måned etter relanseringen har nesten 200 benyttet seg av muligheten til fri nedlasting.

Telefonråd er et hjelpemiddel til bruk ved håndtering av pasienthenvelser, spesielt utviklet med tanke på helsesekretærer, sykepleiere og andre medarbeidere i allmennpraksis eller på legevakt.

Målet med verktøyet er at publikum skal få lik behandling og så gode råd som mulig, uavhengig av hvem de møter på telefonen eller i en ekspedisjon.

Telefonråd er også godt egnet til bruk i opplæring og trening.

Raske svar

Innholdet i Telefonråd består av to deler; *Norsk indeks for medisinsk nødhjelp*, som dekker tidskritiske henvendelser, og *Medarbeideråd for legevakter og allmennlegekontorer*, som dekker rådgivning ved generelle allmennmedisinske problemstillinger. De to delene er knyttet sammen gjennom krysshenvisninger og lenker til aktuelle kapitler.

Brukeren kan enten søke eller klikke seg inn til innholdet via menyer med ulike hovedgrupper av kontaktårsaker. Eksempler er «Fordøyelse», «Hjerte/Kar» og «Psykiatri». Det er enkelt å orientere seg i skjermbildet, og det er aldri mange klikk fra toppmenyen til de konkrete rådene. Dette gjør det mulig å gi raske svar i en situasjon der tid kan være en livsviktig faktor. De ulike kapitlene inneholder også aktuelle spørsmål medarbeideren bør stille for å avgjøre hvilke råd som er relevante for pasienten, om det er aktuelt med henvisning til lege, om tilstanden er akutt osv.

Lokale tilpasninger

Det er mulig å legge inn lokal informasjon på det enkelte kapittel i Telefonråd. Dersom et legekontor eksempelvis har egne rutiner for håndtering av en bestemt type henvendelse kan dette legges inn som et lokalt notat i det aktuelle kapitlet. Lokale notater blir ikke slettet ved oppgradering av innholdet så sant det aktuelle kapitlet er videreført i den nye utgaven.

Det er også mulig å lage bokmerker på kapitler som brukes spesielt ofte, er spesielt viktige eller lignende.

Fri nedlasting via Helsebiblioteket.no

Via Helsebiblioteket.no har alt helsepersonell i Norge fri tilgang til en stadig voksende samling elektroniske ressurser. Telefonråd er et verdifullt tilskudd fordi det retter seg spesielt mot en gruppe som hittil ikke har hatt så stort tilbud i dette heldigitale biblioteket.

Telefonråd lastes ned og installeres lokalt på den enkelte maskin/server. Ved at Telefonråd installeres lokalt er også innholdet tilgjengelig dersom maskinen ikke er tilknyttet Internett, noe som er praktisk i områder med dårlig dekning eller der man jobber på frittstående maskiner eller i lukkede nett. Det er gratis å laste ned, men alle må registrere kontaktopplysninger slik at de kan bli varslet om oppdateringer eller viktige endringer i programmet. Lenke og veiledning finnes under «Oppslagsverk» på Helsebiblioteket.no.


Ny utgave, ny redaksjon

Revisjonen av Telefonråd er gjort av en gruppe erfarne helsesekretærer, sykepleiere og allmennleger. Redaktør har vært spesialist i allmennmedisin og seniorrådgiver Bjørnar Nyen (Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten) med sykepleier og forsker Elisabeth Holm Hansen (Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin) som medredaktør.

Samtidig med relanseringen av Telefonråd ble det redaksjonelle ansvaret overført fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten til Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin. Ny redaktør er forsker Elisabeth Holm Hansen.

Telefonråd på PMU 2012

Under Primærmedisinsk Uke 2012 vil Helsebiblioteket.no arrangere et heldagskurs om å søke kunnskap på nett. Kurset skal legges opp slik at det både treffer leger og medarbeidere, og Telefonråd er en av flere ressurser som vil bli demonstrert i løpet av dagen. Medarbeidergruppen vil i tillegg få anledning til å gjøre øvelser slik at de kan få verktøyet «i fingerspissene».

 Hege.Underdal@kunnskapssenteret.no