

# Sundhedsplejersketelefonen

**Årsberetning 2020 & 2021**



**Kommunerne i Region Sjælland & Hørsholm**

**24. maj 2022**

Udarbejdet af: Gitte W. Lund  
koordinator for Sundhedsplejersketelefonen

# SUNDHEDSPLEJERSKETELEFONEN

## Årsberetning 2020 & 2021

Sundhedsplejersketelefonen er administrativt forankret i Næstved Kommune, men betjener alle kommuner i Region Sjælland og Hørsholm Kommune i Region Hovedstaden.

### Formålet med Sundhedsplejersketelefonen

Formålet er at sikre småbørnsfamilier i Region Sjælland og Hørsholm kommune kvalificeret rådgivning og vejledning i de perioder, hvor der ikke er mulighed for at kontakte den kommunale sundhedspleje.

- Kvalificeret sundhedsfaglig rådgivning og vejledning i forhold til akutte og sub akutte problemstillinger indenfor småbørnssundhedspleje.
- Let tilgængelig hjælp via anonym telefonrådgivning.
- Tilgængelighed på de tidspunkter, hvor småbørnsfamilier ofte er pressede og hvor der ikke er mulighed for at kontakte den kommunale sundhedspleje.
- Et mere relevant tilbud til småbørnsfamilier, der ellers kun havde lægevagten at kontakte i weekenden.
- Forebygge tidlig genindlæggelse af nyfødte

### Mål for Sundhedsplejersketelefonen

- At forældrene styrkes i opfattelse af, at de kan selv og udvikler handlekompetence til selv at tage hånd om problemstillingen (self efficacy)
- At berolige usikre og bekymrede forældre
- At forældrene oplever at få en rådgivning, der muliggør at familien kan klare sig indtil, det er muligt at kontakte egen sundhedsplejerske eller egen læge.
- At familierne ved henvendelse omkring sygdom hos barnet, henvises til vagtlægen med en kvalificeret problemstilling.

### Beskrivelse af metoden, der anvendes i Sundhedsplejersketelefonen

Særlige kendetegn ved telefonrådgivning.

Her tænkes på begge forældre og andre pårørende som ringer, men benævnes fremover kun som mor.

Når mor ringer til Sundhedsplejersketelefonen er det ofte kun en enkelt samtale med denne sundhedsplejerske, derfor inddeles samtalen i et klassisk forløb med fem faser: afdækning, konkretisering, problemløsning, evt. henvisning og afslutning:

1. Indledning/afdækning. Sundhedsplejersken præsenterer sig med titel og navn, derefter findes derudaf, hvad mors henvendelse drejer sig om.

2. Konkretisering af problemet, her er det vigtigt at lytte sig ind til mors problem og tage udgangspunkt i dette. Hvis ikke mors fremlæggelse respekteres, kan sundhedsplejerskens vejledning være virkningsløst.
3. Problemet kan synes meget åbenlyst fra starten, men det er vigtigt at spørge ind til problemet, for at afdække en mulig kompleksitet mht. at kvalificere vejledningen.
4. Nogle af opkaldene visiteres til andre faggrupper eller familiens egen sundhedsplejerske dog skal opmærksomheden rettes på, at en henvisning først i samtaleforløbet, kan opfattes som en afvisning
5. Afrunding af samtalen med moderen er en meget vigtig del af samtalen, især med fokus på:
  - Opsummering af samtalen, så mor er helt sikker på hvad hun skal gøre
  - Mulighed for, at mor giver en tilbage melding på samtalen inden den afsluttes, om hun har forstået tingene rigtigt.

”Teorier om sundhedsformidling siger, at sundhedsbudskabet forstås bedre, hvis de aktiverer eksisterende erfaringer og viden hos modtageren” fra (”Amning- en håndbog for sundhedspersonale”)

Sundhedsplejersketelefonen er også inspireret af Jacob Folkes Narrative metode og vi kan bruge nedenstående hjælpeskema i Sundhedsplejersketelefonen

Inspirationsskema fra Jacob Folke:

#### Øre-fase 1:

- Prøv at sige lidt om, hvordan du oplever situationen.
- Hvad er det, der især er svært for dig?
- Hvad har du allerede prøvet at gøre?
- Hvilke tidligere erfaringer har du med den slags udfordringer?
- Hvad siger det her problem om, hvad der er vigtigt for dig?
- Hvad håber du på, at jeg kan bidrage med her i denne samtale?

#### Mund-fase:

(Med afsæt i ord og vendinger, som din samtalepartner brugte i fase 1)

- På baggrund af det, du fortalte, fik jeg den ide, at ...
- Din sætning, om at \_\_\_\_\_, fik mig til at tænke, at ...
- Mine erfaringer med det, du taler om, går i retning af, at ...
- Mens du fortalte, kom jeg til at tænke på en anden, jeg kender, for hvem det gjorde noget godt at ....
- Mine erfaringer med det, du taler om, går i retning af, at ...
- Med udgangspunkt i det, du fortæller, kunne der være forskellige veje at gå. Man kunne ... eller man kunne

#### Øre-fase 2:

- Var der noget af det, jeg nævnte, der kunne passe særlig godt til dig og til situationen?
- Hvorfor tænker du, at netop det kunne passe godt?
- Hvordan passer det sammen med de erfaringer, du allerede har?
- Hvad vil du konkret gøre, som et næste skridt herfra være?
- Hvad vil evt. kunne stille sig i vejen for dine planer, og hvordan kan du håndtere det?
- Hvem vil det være godt at tale mere med om alt dette

### Den mundtlige kontrakt

Telefonrådgivningen adskiller sig fra hjemmebesøgene af egen sundhedsplejerske ved, at moderen og sundhedsplejerske i telefonrådgivningen befinder sig forskellige steder og rådgivningen alene er baseret på den verbale samtale. Når mor og sundhedsplejerske ikke kan se hinanden afskæres de fra den nonverbale

kontakt så som ansigtsudtryk, mimik m.m., disse mangler kan i nogle tilfælde gøre det sværere at forstå hinanden.

Det er også en ulempe, at sundhedsplejersken kan komme til at danne sig forestillinger om den mor hun taler med, og dette dilemma stiller store krav til sundhedsplejersken, at hun ikke er for hurtig i sine antagelser af mor og hendes problem, et godt udgangspunkt er derfor:

- At man ikke ved noget, før det er fortalt
- At man ikke kan vide om det mor fortæller er forstået korrekt, før det er undersøgt
- At man ikke kan vide, om den vejledning sundhedsplejersken har givet, er forstået korrekt, før det er undersøgt

### **Teoretiske udgangspunkter**

Sundhedsstyrelsens retningslinjer anvendes som teoretisk baggrund for alle vejledningerne.

Der afholdes årligt en til to temadage og en udviklingsdag, hvor alle rådgiverne er forpligtet til at deltage. Dette giver en høj kvalitet af faglighed og eksempler fra tidligere telefonopkald benyttes som udviklings materiale.

Der drøftes ny viden på sundhedsfaglige områder, specielt med fokus på amning, da det procentvis udgør over 40 % af alle vejledninger.

En årlig udviklingsdag med fagligt oplæg enten fra en sundhedsplejerske fra gruppe eller ekstern underviser. I 2021 var det Jacob Folke om brug af narrative metoder i anonym telefonrådgivning

### **Fordele og ulemper ved telefonrådgivning.**

Generelle fordele:

- Lave omkostninger
- Opkald kan foregå fra næsten hvor som helst
- Sundhedsfremme og forebyggelse

Fordele:

- Anonymitet
- Kontakten med sundhedsplejersken er intens og forstyrres ikke af andre opkald
- Risiko for klientgørelse er lille
- Ansvar kan ikke direkte fratages mor
- Moderen kan lettere skjule det, hun ikke vil tale om, og kun præsentere det som hun ønsker rådgivning til
- Der kan tales om forhold og følelser, som kan være vanskelige at tale om face to face
- Brugerkontrol, f.eks. har mor mulighed for at afbryde opkaldet når som helst
- Uden brugerbetaling
- Let tilgængelig

#### Ulemper:

- Der er ofte kun mulighed for en samtale med den samme sundhedsplejerske
- Moderen skal i højere grad være i stand til at handle selv
- Risiko for, at moderens problemstilling lettere kan misforstås
- Moderen misforstår lettere sundhedsplejersken
- Hjælp til selvhjælp overstiger nogle mødres egne ressourcer

Sundhedsplejersketelefonen er derfor et godt supplement til råd og vejledning af egen læge og sundhedsplejerske udenfor almindelig åbningstid og desuden et kvalificeret supplement til vagtlægeordningen

#### Telefonrådgivnings sammensætning af rådgivere

I rådgivningen er der ansat 6 sundhedsplejersker til at varetage telefonvagterne og en koordinator.

- Målgruppe: Sundhedsplejersker med min. 3 års uddannelse som sundhedsplejerske og det forudsætter, at man stadig er aktiv i faget
- Åbningstider: telefonrådgivningen betjenes fredag, lørdag, søndag samt helligdag fra kl. 18 til kl. 21 og vagterne foretages fra eget hjem, hvor egen mobil omstilles til 70 22 76 23.
- Rådgivningen er administrativt forankret i Næstved kommune.

Hver sundhedsplejersker har ca. 28 vagter på et år og aflønnes efter overenskomst med DSR.

Eksempler på case fra en telefonvagt, som drøftes på en arbejds- eller udviklingsdag:

##### CASE 1

*1 uge gammel pige, sundhedsplejerske har ikke været på besøg. Pige ammer fra højre bryst, men pige nægter at tage venstre. Mor har forsøgt venstre bryst ved hver amning, men har måttet give op og lægge til højre bryst. Har forsøgt med tvillingestilling, liggende, Laid Back, har håndmalet så mælken løb, manipuleret med nippen så den blev trukket frem osv. Der er gul afføring og våde bleer. Pige bliver mæt og tilfreds efter amning på højre bryst og melder sig igen efter 2-2½ time. Der er god støtte fra far og forældre, men intet virker i forhold til amning fra venstre bryst.*

##### CASE 2

*Førsterangs Far ringer og er meget bekymret og grådlabil. Har fået en datter for to dage siden. Her ikke tisset i flere timer. De har været til PKU og Jordemoder har sagt at de skal give vand af kop. Der er givet 40 ml vand. Pigen har været for kvalmet da hun har slugt meget fostervand. Der er regelmæssig vandladning fra sygehuset og der er afføring. Vi taler om at der sagtens kan være tis i ble når der nu er gang i afføring. Far spørger til hvor lang tid de skal vente med at pigen tisser. Far udtrykker stor forvirring da de har fået mange forskellige råd.*

### CASE 3

Førstegang forældre ringer – de er begge på telefonen på medhør og begge med spørgsmål. De har en dreng på 2 uger. Født til tiden FV 3350, tabte sig 13% blev genindlagt og er nu 40 g over FV. Har haft besøg af sundhedsplejersken. der har set amning. Mor malker ud og har rigeligt med mælk, malter 100 ml pr gang, som de indtil videre har eftermadet på bæger, men synes det er svært og tager lang tid, er derfor begyndt at give på fl. Ammer med suttebrik ca. 15 min., hvor mor kan høre at nedløbsrefleksen kommer i gang men ikke være ved så længe – er meget i tvivl om hvad han tager. Har fået at vide at hans døgnbehov er 1/6 del af hans vægt, – og at de skal vække ham med 2 timers mellemrum, men det er svært at vække ham og få hele hans døgnbehov i ham – derfor bekymret, vil det være i orden at der går længere tid? Der er gode trivselstegn; rigeligt med tis og flere gule afføring. Han har vågne perioder og virker tilfreds. Har over den sidste uge taget 300 g på. Skal på mandag til ØNH for at undersøge vedr. bagerste kort tungebånd. Klikker når han sutter på suttebrik og på flasken.

Deres spørgsmål:

- Skal de vække ham hver 2. time (opleve at det er svært at vække ham, gider ikke sutte ved brystet)?
- Skal de forsætte med at lægge ham til brystet når nu mor kan opretholde mælkeproduktionen ved ud malkning, eller vil det være bedre bare at give flaske med MM?
- Er det korrekt at dreng skal have 1/6 af sin vægt?

### Information til forældrene om Sundhedsplejersketelefonen

Indtil udgangen af 2021 har alle familier fået udleveret visitkort fra deres fødested, med information om Sundhedsplejersketelefonen. Vores erfaring er dog, at familierne glemmer det blandt alt deres informationsmateriale fra sygehuset.



Fra 1. januar 2022 er det besluttet at stoppe med at trykke visitkortene.

Der hænger stadig plakater på fødestederne i Region Sjælland og der opfordres til at alle kommuner informere om Sundhedsplejersketelefonen i graviditetsbesøg eller første besøg i hjemmet.

Sundhedsplejersketelefonens hjemmeside har fået nyt design, der også linker til alle kommunernes egen hjemmeside. [www.sundhedsplejersketelefonen.dk](http://www.sundhedsplejersketelefonen.dk)

## Fødselstal fordelt på kommuner, der deltager i Sundhedsplejersketelefonen fra 2015-2021

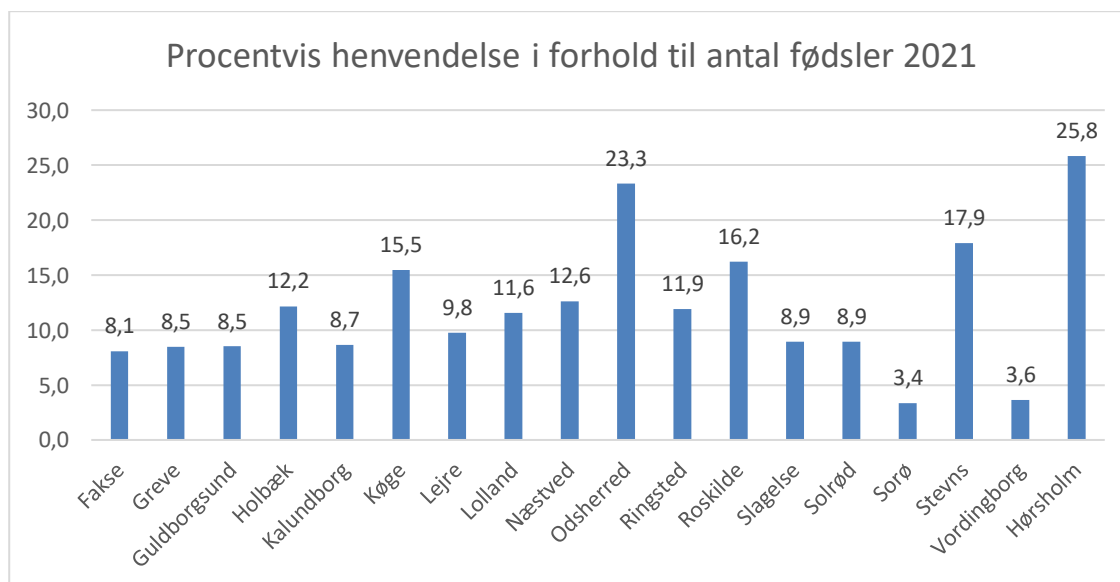
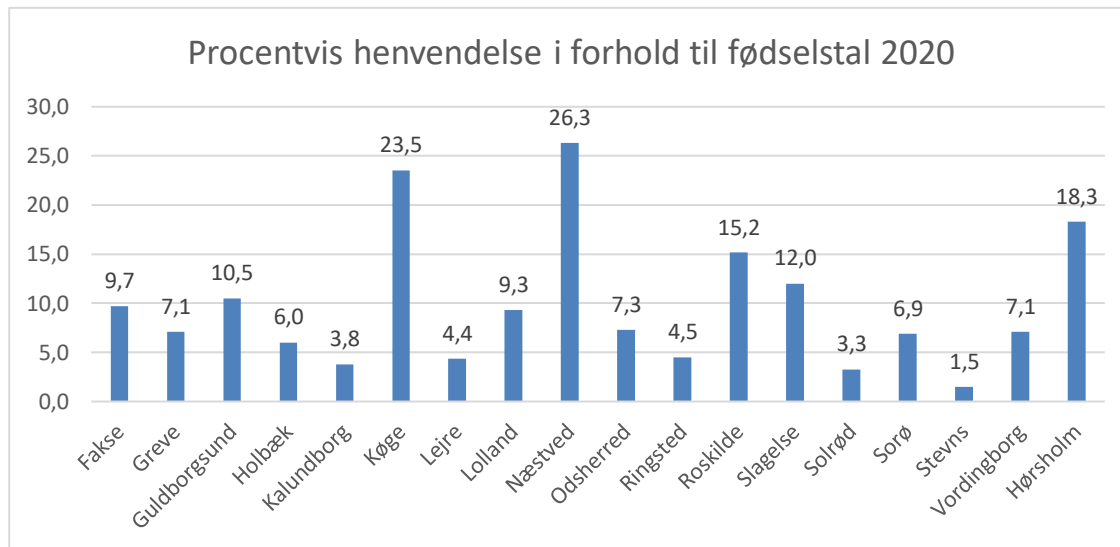
Kommuner	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Greve	439	459	437	454	<b>458</b>	464	532
Køge	565	555	587	614	<b>603</b>	603	633
Roskilde	722	746	779	799	<b>762</b>	831	832
Solrød	209	207	217	248	<b>263</b>	245	291
Odsherred	219	227	200	213	<b>203</b>	206	193
Holbæk	626	648	585	660	<b>611</b>	616	658
Fakse	266	289	299	299	<b>282</b>	289	309
Kalundborg	384	438	432	407	<b>394</b>	396	369
Ringsted	309	336	353	339	<b>317</b>	332	344
Slagelse	750	785	752	761	<b>734</b>	791	751
Stevs	172	176	156	177	<b>180</b>	198	184
Sorø	207	275	265	261	<b>232</b>	262	267
Lejre	193	212	220	212	<b>255</b>	229	287
Lolland	293	270	308	292	<b>290</b>	215	285
Næstved	723	797	733	751	<b>719</b>	715	761
Guldborgsund	464	533	499	452	<b>480</b>	466	494
Vordingborg	325	342	323	326	<b>309</b>	311	302
Bornholm	234	244	264	265	<b>0</b>	0	0
Hørsholm			169	205	<b>173</b>	175	178
<b>I alt:</b>	<b>7100</b>	<b>7539</b>	<b>7578</b>	<b>7735</b>	<b>7265</b>	<b>7344</b>	<b>7670</b>

## Hvilke kommuner henvender sig?

Der er meget stor forskel på hvor meget hver enkelt kommune bruger Sundhedsplejersketelefonen i forhold til antal fødsler.

Der er også udsving på hvilke kommuner, der ringer mest i 2020 og 2021.

Gennemsnittet hvor meget familierne bruger tilbuddet, ligger på ca. 11,5 %



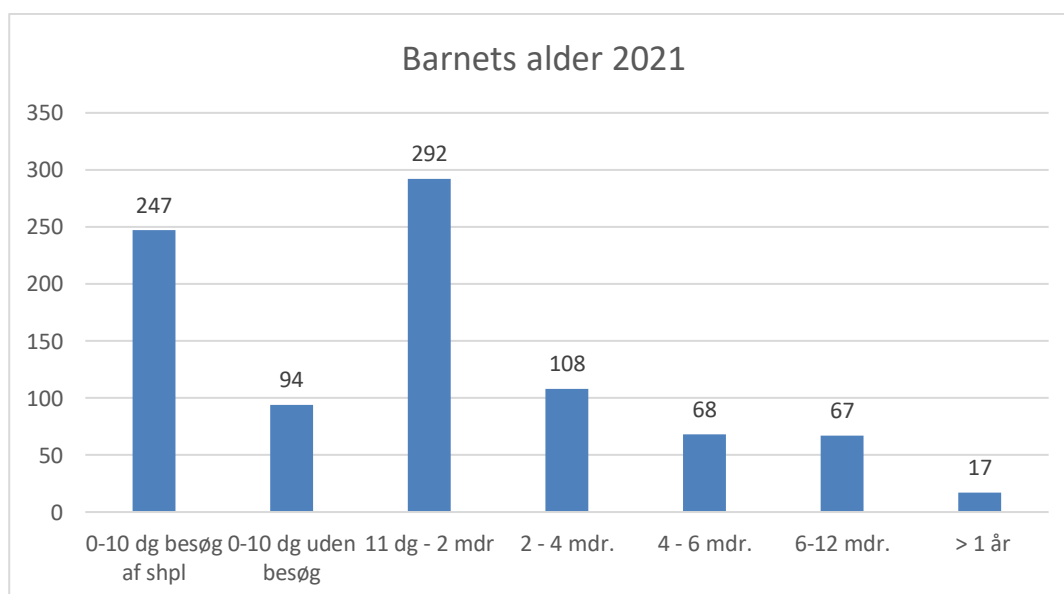
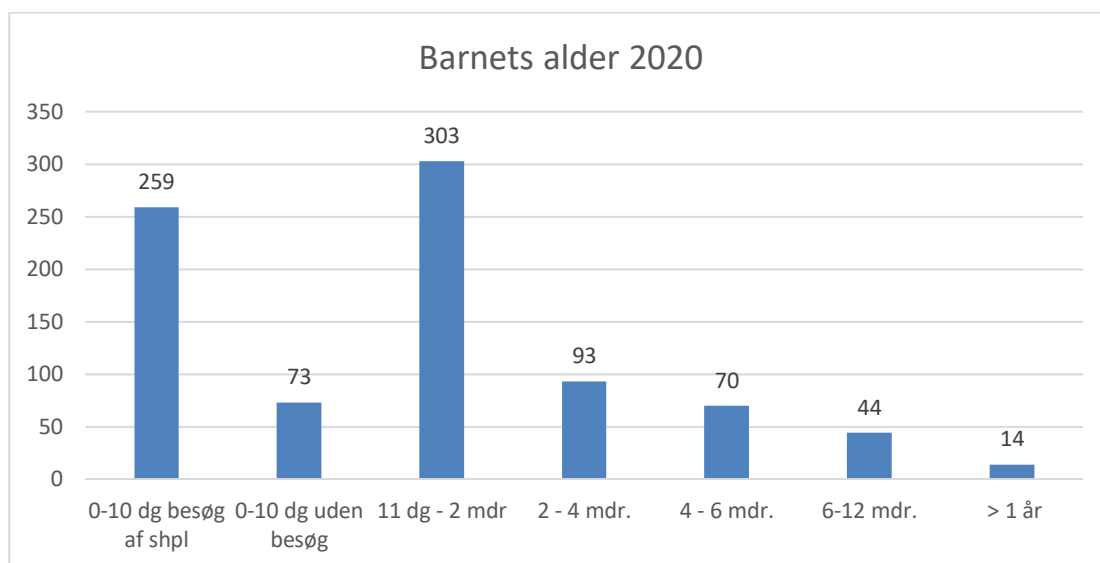


## Hvordan fordeler opkaldene sig i forhold til barnets alder?

73 % af alle opkald i 2020 ligger indenfor barnets to første måneder.

70% af alle opkaldende i 2021 ligger indenfor barnets to første måneder.

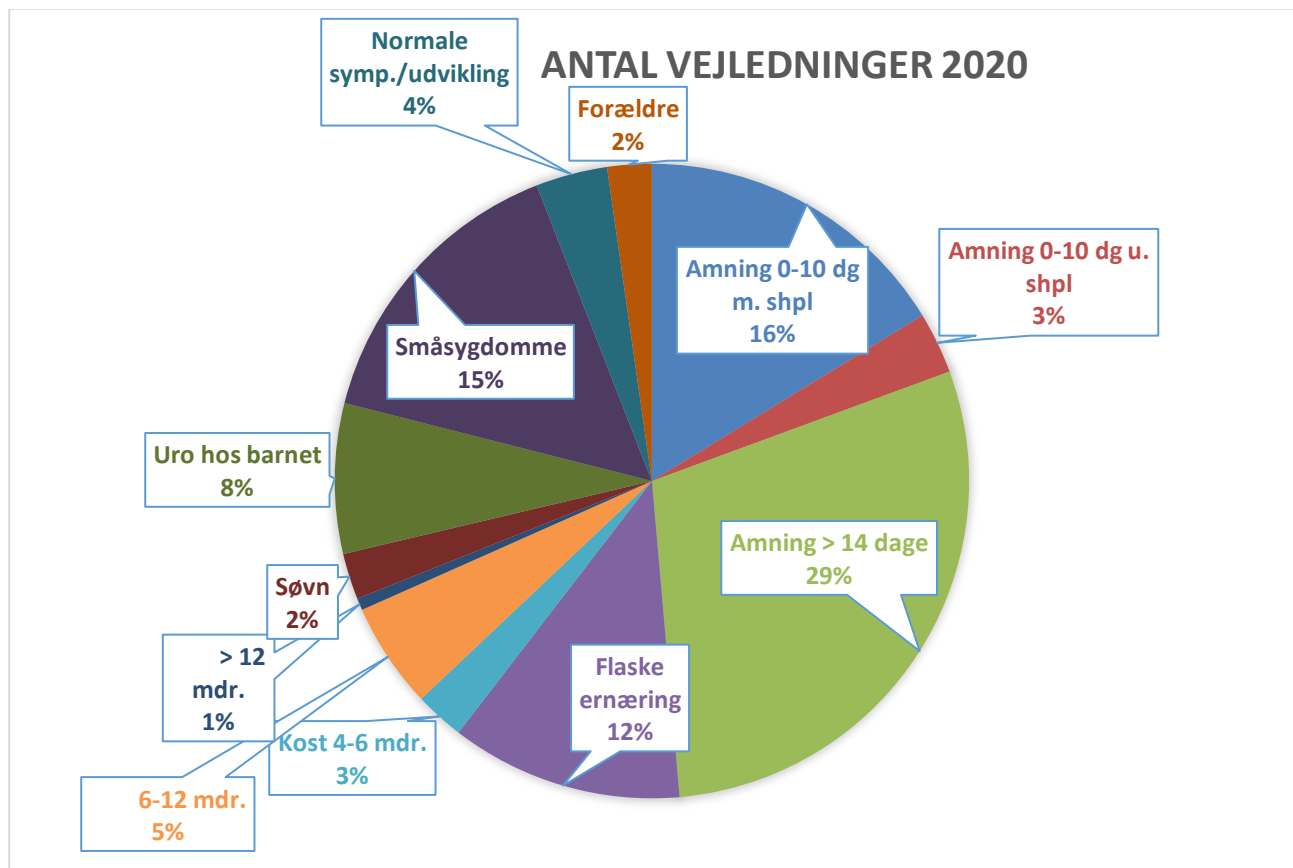
Begge år viser tydeligt, at behovet for at kontakte Sundhedsplejersketelefonen ligger indenfor barnets første 2 måneder.



## Fordeling af vejledningerne i Sundhedsplejersketelefonen

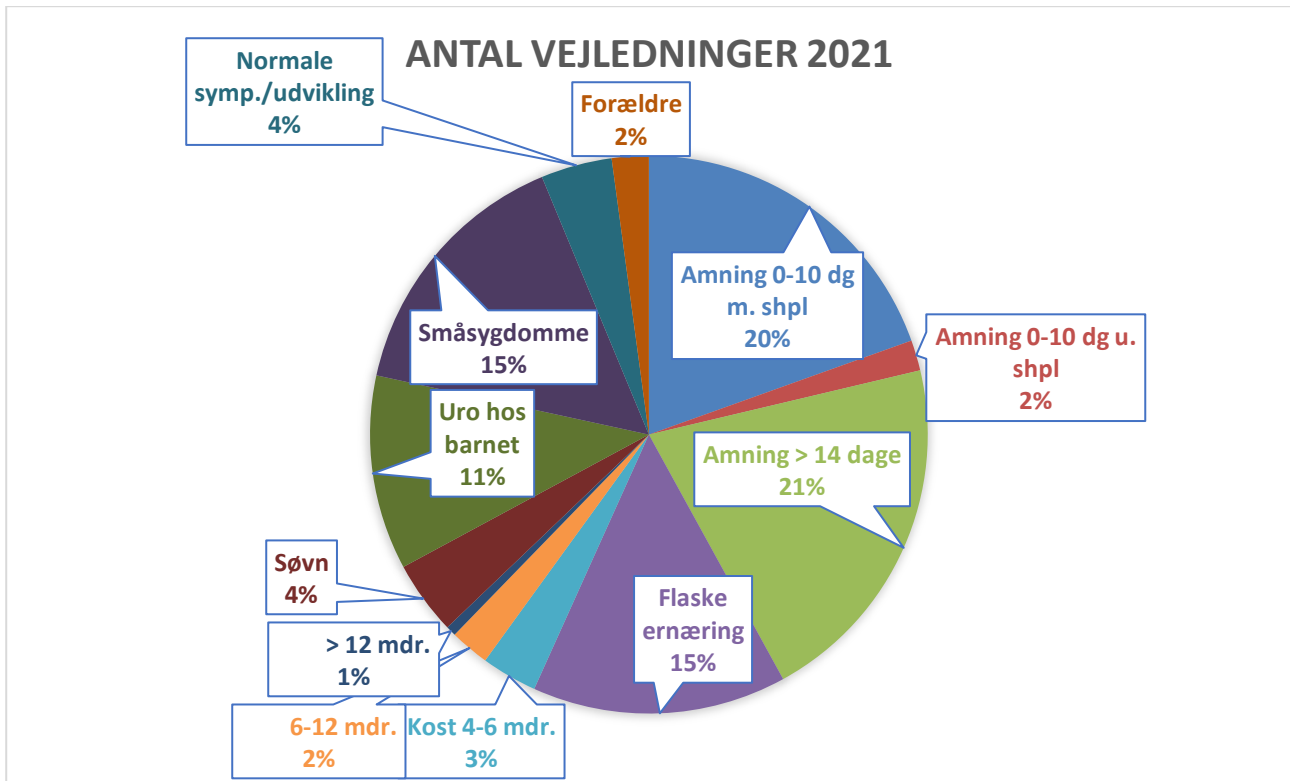
I 2020 er der i alt givet 1150 vejledninger, hvoraf amning står for 48 % af alle vejledninger.

Indenfor barnets første 10 dage er der givet 223 vejledninger



I 2021 er der givet i alt 1357 vejledninger.

Ammevejledning udgør 42 %. Indenfor barnets første 10 dage er der givet 289 vejledninger i amning



### **Økonomi for 2021 og budget for 2022.**

Der er fra 2018 – 1.10.2022 sket en lønstigning i overenskomsten på 10,73%

Frem til 1.10.2023 sker der en yderlig lønstigning på 1,11 %.

Der er ikke sket regulering af kommunernes indbetaling siden 2018.

I 2020 stoppede Bornholm i Sundhedsplejersketelefonen, hvilket reducerede budgettet med 13.545 kr. om året.

Derfor er budget og økonomi til behandling i Næstved kommunes økonomiafdeling for beregning af nye takster.

Budget og regnskab eftersendes, så snart det er muligt.

### **Konklusion.**

Der er stor tilfredshed og taknemmelighed fra de forældre der ringer.

Vores antal opkald ligger meget stabilt i både 2020 og 2021, men der er plads til mange flere opkald.

Det er vigtigt at alle forældre er informeret af egen sundhedsplejerske om Region Sjælland og Hørsholms Kommunes tilbud i Sundhedsplejersketelefonen, så de kan benytte ordningen maximalt.

