

Ein studie av innføring av nasjonalt legevaktnummer 116117 i utvalde legevakter

Rapport nr. 5-2015

Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin



Tittel	Ein studie av innføring av nasjonalt legevaktnummer 116117 i utvalde legevakter
Institusjon	Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Uni Research Helse, Bergen
Ansvarleg	Steinar Hunskår, forskingsleiar
Forfattarar	Guttorm Raknes, forsker, dr. philos, Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Steinar Hunskår, prof. dr. med., Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin
ISBN	978-82-92970-93-5 pdf 978-82-92970-94-2 trykt
ISSN	1891-3474
Rapport	Nr. 5-2015
Tilgjengelig som	Pdf- og trykt versjon
Tal på sider	25 + vedlegg
Publiseringsmånad	November 2015
Oppdragsgjevar	Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin
Sitering	Raknes G, Hunskår S. Ein studie av innføring av nasjonalt legevaktnummer 116117 i utvalde legevakter. Rapport nr. 5-2015. Bergen: Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Uni Research Helse, 2015

Helsedepartementet har etablert Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin. Senteret er organisert i Uni Research Helse og er knytta fagleg til Forskningsgruppe for allmennmedisin, Universitetet i Bergen, og til Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom). Senteret skal gjennom forskning og fagutvikling og i samarbeid med andre fagmiljø bidra til å bygge opp og formidle fagleg kunnskap innan kommunal legevaktmedisin.

Nettadresse www.legevaktmedisin.no
Epost legevaktmedisin@uni.no
Telefon +47 55586500
Telefaks +47 55586130
Besøksadresse Kalfarveien 31, Paviljongen
Postadresse Kalfarveien 31
Postnummer 5018
Poststad Bergen

Innhald

Samandrag	4
Bakgrunn	5
Materiale og metodar	7
Utfallsmål	9
Statistiske metodar	9
Resultat.....	10
Bakgrunnsdata	10
Total trafikk.....	10
116117 - samla bruk.....	12
Bruk av 116117 og tid.....	14
Alder, kjønn og heimstad.....	16
Hastegrad.....	17
Variasjon mellom legevaktene	18
Diskusjon	20
Fortolking	20
Korleis passar dette inn?	21
Styrkar og avgrensingar	22
Implikasjonar	22
Konklusjon	24
Takk til	25
Vedlegg.....	26
Vedlegg 1: Kommunane som inngår i Vakttårnprosjektet	26
Vedlegg 2:Prosentvis fordeling av dei ulike kontaktformene i dei ulike Vakttårna	27

Samandrag

Nasjonalt legevaktnummer 116117 vart tatt i bruk i heile Noreg 1. september 2015.

Føremålet er mellom anna å gjere det lett å få fatt i legevakt uansett kor ein måtte vere, og å medverke til meir riktig bruk av naudnummera. I samband med innføringa av 116117 var det ingen sentrale befolkningsretta informasjonskampanjar. Vi vil i denne rapporten undersøkje i kor stor grad det nye nummeret har blitt teke i bruk dei to første månadane, og om det påverka legevakttrafikken totalt sett. Vi har også forsøkt å identifisere faktorar som er assosierte med høg eller låg bruk av 116117.

Datagrunnlaget er ei 3 månaders utviding av Vakttårnprosjektet, eit nettverk av åtte legevakter med 18 kommunar som kontinuerleg registrerer all aktivitet for Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (Nklm). Medarbeidarane ved Vakttårnlegevaktene har registrert kva for telefonnummer som vart nytta i tillegg til ei rekkje relevante opplysingar om kontakten. Vakttårna fekk ekstra økonomisk kompensasjon for å delta.

I dei to første månadane etter innføringa av nasjonalt legevaktnummer hadde 32,8 % av alle førespurnader og 45,1 % av alle publikumstelefonar til Vakttårna 116117 som kontaktform. I dei første vekene var det ein auke i tal på telefonkontaktar, men endringa ser ut til å vere forbigåande. Det var ingen auke i den delen 116117 utgjorde av kontaktane i prosjektperioden. Alder, kjønn, hastegrad eller tid på døgnet var ikkje assosiert med høg eller låg bruk av 116117. Pasientar med annan heimkommune nytta 116117 meir enn innbyggjarane i legevaktdistriktet. Det var stor variasjon i bruken mellom legevaktene.

Resultata frå denne rapporten viser at 116117 i løpet av dei første to månadane har blitt ein viktig, men ikkje dominerande kontaktform for legevakt. Det gamle legevaktnummeret blir framleis brukt like mykje, og det var ikkje teikn til aukande bruk av 116117 i løpet av prosjektperioden. Variasjonen i bruken av 116117 mellom Vakttårnlegevaktene er stor. Ulik marknadsføring i dei ulike kommunane før innføringa kan vere ei viktig forklaring. Nklm tilrår ein ny informasjonsstrategi i regi av sentrale styresmakter for å auke kunnskapen om dei ulike naudnummera, inkludert 116117. Dette vil styrke legevakta som telefonteneste og vil sikre ei meir rett bruk av dei andre naudnummera.

Bakgrunn

Nasjonalt legevaktnummer vart tatt i bruk i heile Noreg 1. september 2015. Ved å ringe eit sekssifra nummer (116117) vil publikum no komme til den lokale legevakta uansett kvar i landet dei oppheld seg. Det vil framleis vere mogeleg å nå legevakta på det tidlegare lokale telefonnummeret med åtte siffer. Her vil dei få naudsynt hjelp, og vil bli satt over til annan legevaktsentral dersom dei har vorte ruta feil i telenettet.

Nummeret 116117 er europeisk standard for legevakt, og er allereie innført i Tyskland og Austerrike. I same nummerserie er det andre offentlege beredskapstenester, til dømes 116111, alarmtelefonen for barn og unge. Det er gratis å ringe 116117 frå fasttelefon eller mobiltelefon i heile Noreg, men nummeret fungerer ikkje frå satellittelefon eller frå utlandet*.

Det juridiske grunnlaget for Nasjonalt legevaktnummer er den nye akutforskrifta som kom 1. mai 2015. Her står det mellom anna at kommunen har ansvar for å etablere eit døgnbemanna telefonnummer med naudsynt linekapasitet for kopling til eit nasjonalt legevaktnummer. Kommunen skal også etablere eit fast og offentleg kjend åttesifra direktenummer til legevaktsentralen. Oppstarten av nasjonalt legevaktnummer 116117 har blitt utsett fleire gonger, men saman med den nye akutforskrifta kom lovnad om at nummeret skulle vere i drift i heile landet frå 1. september 2015. Østfold har som eit prøveprosjekt hatt 116117 som felles legevaktnummer heilt sidan 2011. Her har Helsedirektoratet fått høve til å teste ut og optimalisere dei mange tekniske og organisatoriske prosessane som måtte fungere før ei innføring av systemet over heile landet.

Styresmaktene har ikkje ført koordinerte befolkningsretta informasjonskampanjar i forkant av innføringa av nasjonalt legevaktnummer, og Helsedirektoratet har i samband med arbeidet med 116117 peika på at informasjon til befolkninga om legevaktordninga er kommunens ansvar. Helsedirektoratet har oppmoda kommunane til å informere

* Helsedirektoratet. Legevakt: Nasjonalt nummer 116117. <https://helsedirektoratet.no/legevakt> (17.11.2015).

befolkninga gjennom aktuelle kanalar. Ein kan derfor forvente lokale skilnader i kjennskapen til det nye nummeret.

Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (Nklm) har mellom anna i forslag til handlingsplan for legevakt frå 2009[†] teke til orde for eit nasjonalt legevaktnummer. Nokre av argumenta er at det er lettare å hugse, og at det gjev lite tidstap for å eventuelt å finne det. Det kan drivast effektivt informasjonsarbeid ovanfor befolkninga, og det lettar organisatoriske omleggingar. Personar med tilfeldig opphald i kommunen, eller som ikkje veit kva legevaktdistrikt dei er i, vil ikkje lenger ha vanskar med å finne kva lokalnummer dei skal ringe. Ein del førespurnader som burde vore retta til legevaktsentralen har ofte heller gått til AMK-sentralane på grunn av manglande kunnskap om lokalt nummer. Det er von om at fleire no vil føretrekkje 116117 framfor 113 ved mindre akutt sjukdom. Felles legevaktnummer kan dermed føre til lågare belastning på andre delar av naudmeldetenestene. Nklm meiner det er stort potensial for at mange av legekonsultasjonane i legevakt kan bli erstatta av telefonkonsultasjon, det nye legevaktnummeret kan bidra til auka merksemd om legevakta som telefoneneste.

Helsedirektoratet samlar inn statistikk over alle telefonoppringingar til 116117, men informasjonen er av teknisk karakter og avgrensa til tid på samtale, tal på telefonar, samtaletid og kor lang tid det ringer før telefonen vert teken. Ingen medisinsk relevante data blir registrerte, heller ikkje kor stor del av den totale legevaktaktiviteten 116117 utgjer.

Som eit supplement til statistikken Helsedirektoratet har, vil vi i denne rapporten nytte eit av registera våre, Vakttårnprosjektet, til å kartleggje kva for plass 116117 har fått i legevakttenestene i løpet av dei første to månadane. Vi vil sjå kor stor del av telefonane 116117 utgjer, om det har ført til at bruken av legevakt og legevakttelefonar generelt aukar, om det er ulikskapar i bruken knytt til tidspunkt, alder, kjønn og bustad. I tillegg vil vi studere skilnader mellom dei ulike Vakttårna.

[†] Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin. [... er hjelpa nærmast! Forslag til Nasjonal handlingsplan for legevakt](#). Bergen, 2009

Materiale og metodar

Datagrunnlaget for denne rapporten er ei mellombels utviding av Vakttårnprosjektet. Dette er eit nettverk av åtte legevaktar med i alt 18 kommunar (sjå Vedlegg 1). Dei opphavlege Vakttårna vart plukka ut i 2006 på bakgrunn ulike demografiske og sosioøkonomiske faktorar, slik at dei samla sett var representative for heile landet. På grunn av ei omorganisering har det vore nokre endringar i samansetninga av Vakttårnprosjektet.

Datainnsamlinga skjer ved at medarbeidarar ved vakttårnlegevaktene registrerer opplysingar om kvar einskild kontakt, ideelt sett med ein gong kontakten skjer. Tid for førespurnad, heimkommune/land, alder og kjønn vert registrert. Unikt for Vakttårnprosjektet er registrering av hastegrad etter Norsk medisinsk indeks for nødhjelp. Kven som tek kontakt og korleis vert også registrert.

Nklm kan på denne måten danne seg eit bilete av i kva grad publikum nyttar telefon eller møter direkte på legevakta, og om kor ofte AMK eller anna helsepersonell tek kontakt på vegne av pasienten. Spesielt for Vakttårnprosjektet er at også eventuelle tiltak som ikkje fører til kontakt med lege vert registrert. Så vidt vi kjenner til er dette den einaste kjelda til å talfeste sjukepleiarane sine bidrag i legevaktenesta.

Det har heile tida vore ei stor utfordring å oppnå fullstendige registreringar i Vakttårnprosjektet. Vi er merksame på at utskifting av personell og travle vakter kan føre til at einskilde kontaktar ikkje vert registrert. For å avgrense omfanget av dette, går Nklm regelmessig gjennom trafikkdata frå Vakttårna, og tek kontakt dersom det er påfallande få registreringar enkelte dagar. Vakttårna vert kompensert økonomisk for å utføre registreringane. I tillegg til eit grunnbeløp mellom anna basert på befolkningsgrunnlaget, får Vakttårna til vanleg kr. 1,80 per registrering som eit insentiv til å registrere mest mogeleg.

Leiarane av Vakttårnlegevaktene vart kontakta på telefon 20. juli 2015 og informert om prosjektet. Alle takka ja til å ta del. Som eit ekstra insentiv for å sikre best mogelege data i ein periode der ein på grunn av det nye nummeret og mykje vikarbruk (sommår) kunne

forvente mindre merksemd kring Vakttårnprosjektet, vart Vakttårna tilbode kr. 10,- per registrering i prosjektperioden.

Datainnsamlinga varte frå og med 1. august 2015 til og med 31. oktober 2015. August 2015 var kontrollmånad. I august var det registrering som vanleg, men medarbeidarane vart informert om prosjektet og den ekstra kompensasjonen av leiarane lokalt, og gjennom ei melding frå Nklm i registreringsmodulen (Sjå Figur 1). Frå og med midnatt 1. september til og med 31. oktober 2015 hadde registreringsmodulen eit ekstra obligatorisk spørsmål om kontaktmåte (inkludert 116117) på telefon med fire svaralternativ (sjå Figur 2).

Figur 1. Informasjon frå Nklm til Vakttårnlegevaktene i forkant av 116117-prosjektet. Skjermdump frå den web-baserte registreringsmodulen.

uniHelse **NKLM - Vakttårnprosjektet**

116 117 Alta Arendal Austevoll

Test ⚙️

Melding fra Nklm: Det nærmer seg nå oppstart med 116 117.
Husk: Alle som ringer skal spørres om hvilket nummer de ringte.

[Klikk her for å se det nye feltet.](#)

Dette er klart 1. september kl. 00.00
Lykke til!

Figur 2 Skjermdump frå den web-baserte registreringsmodulen med det ekstra obligatoriske spørsmålet i 116117-prosjektet.

Hvilket telefonnummer ble brukt? (Spør innringer) *

- 116 117
- Gammelt legevaktnummer
- Annet nummer (satt over fra annen telefon el. lign)
- Tok ikke kontakt på telefon
- Ukjent

Utfallsmål

Hovudutfallsmål var del (%) kontaktar der 116117 vart brukt, både av alle kontaktar og av publikumsførespurnader på telefon. Kontaktrate i september og oktober samanlikna med august 2015, og dessutan samanlikna med august, september og oktober 2014.

Prosentdelen 116117 veke for veke, etter tid på døgnet, alder, kjønn og hastegrad vart også analysert i tillegg til variasjon i bruken mellom dei ulike Vaktårna.

Statistiske metodar

Registreringane vart eksporterte direkte til rekneark frå registreringssystemet i Zoho Creator og behandla vidare i reknearkprogrammet Excel 2010 og i statistikkprogrammet IBM SPSS Statistics 23. Resultata er reint deskriptive, det er ikkje utført nokre statistiske testar.

Resultat

Bakgrunnsdata

Folketalet 1. oktober i kommunane som tok del i registreringa var 273 193 i 2014 og 274 747 i 2015, dette svarar til 5,3 % av folkesetnaden i Noreg. I prosjektperioden var det i alt 24 529 registreringar, 13 131 (54 %) kvinner og 11 263 (46 %) menn. Det var 21 065 (86 %) førespurnader frå publikum. Av desse tok 17 336 (82,3 %) kontakt på telefon, medan 3 729 (17,7 %) møtte fram personleg. 22 237 (90,7 %) av registreringane gjaldt innbyggjarar i eige legevaktdistrikt, 1 726 (7,0%) var frå annan kommune og 424 (1,7 %) var registrert med utanlandsk heimstad. 142 (0,6 %) hadde ukjend heimkommune/land.

Total trafikk

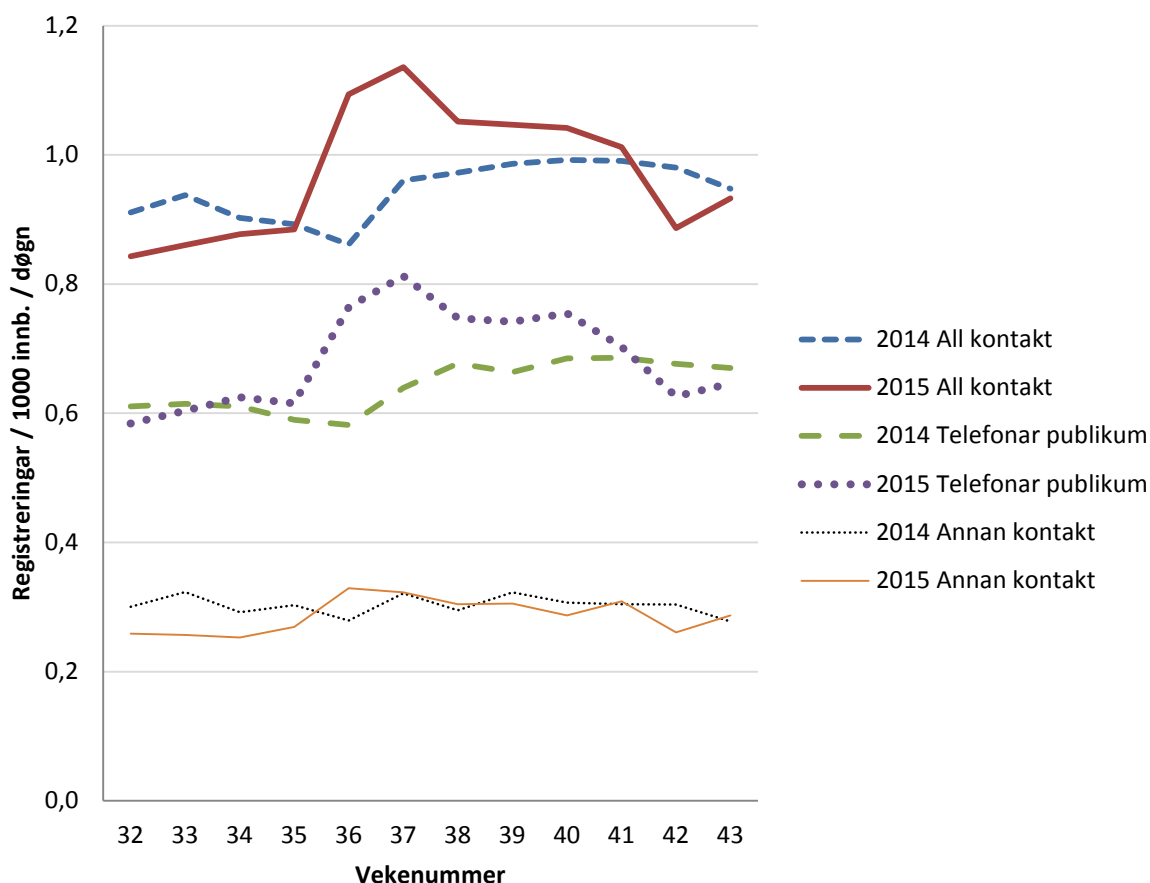
Tabell 1 syner tal på registreringar totalt og telefonførespurnader frå publikum og i august, september og oktober 2014 og 2015. Samanlikna med august 2015 var talet på registreringar 18 % høgare i september 2015 og 9 % høgare i oktober 2015. I september 2015 var det 14,3 % fleire registreringar totalt, og 18,5 % fleire telefonar enn i september 2014. Publikumstelefonar utgjorde ein større del av registreringane i september 2015 samanlikna med august, men dette normaliserte seg i oktober 2015. August og oktober 2015 hadde ein tilsvarande del publikumstelefonar som september og oktober 2014, medan dette var noko lågare i august 2014.

Tabell 1. Oversikt over alle registreringar og førespurnader frå publikum månadsvis i 2014 og 2015.

		Alle registreringar	Telefonar frå publikum	
		N	N	%
2015	August	7 495	5 288	70,5
	September	8 840	6 257	76,4
	Oktober	8 194	5 791	70,7
2014	August	7 886	5 278	66,9
	September	7 736	5 281	68,3
	Oktober	8 093	5 603	69,2

Figur 3 viser førespurnadsraten, både totalt og av telefonkontaktar frå publikum, veke for veke i prosjektperioden og i månaden før. Tall frå tilsvarende veker i 2014 er også framstilt. Det var forbigående auke i tal på registreringar, både totalt og i tal på telefonkontaktar etter innføringa. Det er ei betydelig auke i registreringar i veke 36 i 2015, dette fell saman i tid med innføringa av 116117. Frå veke 38 og utetter er det ein tendens til at talet på publikumstelefonar fell ned mot nivåa frå før felles legevaktnummer vart innført.

Figur 3. Førespurnadsrate veke 32-44 i 2014 og 2015 for alle Vaktårnkontaktar, og for telefonkontaktar frå publikum. Nasjonalt legevaktnummer 116117 vart innført i veke 36.



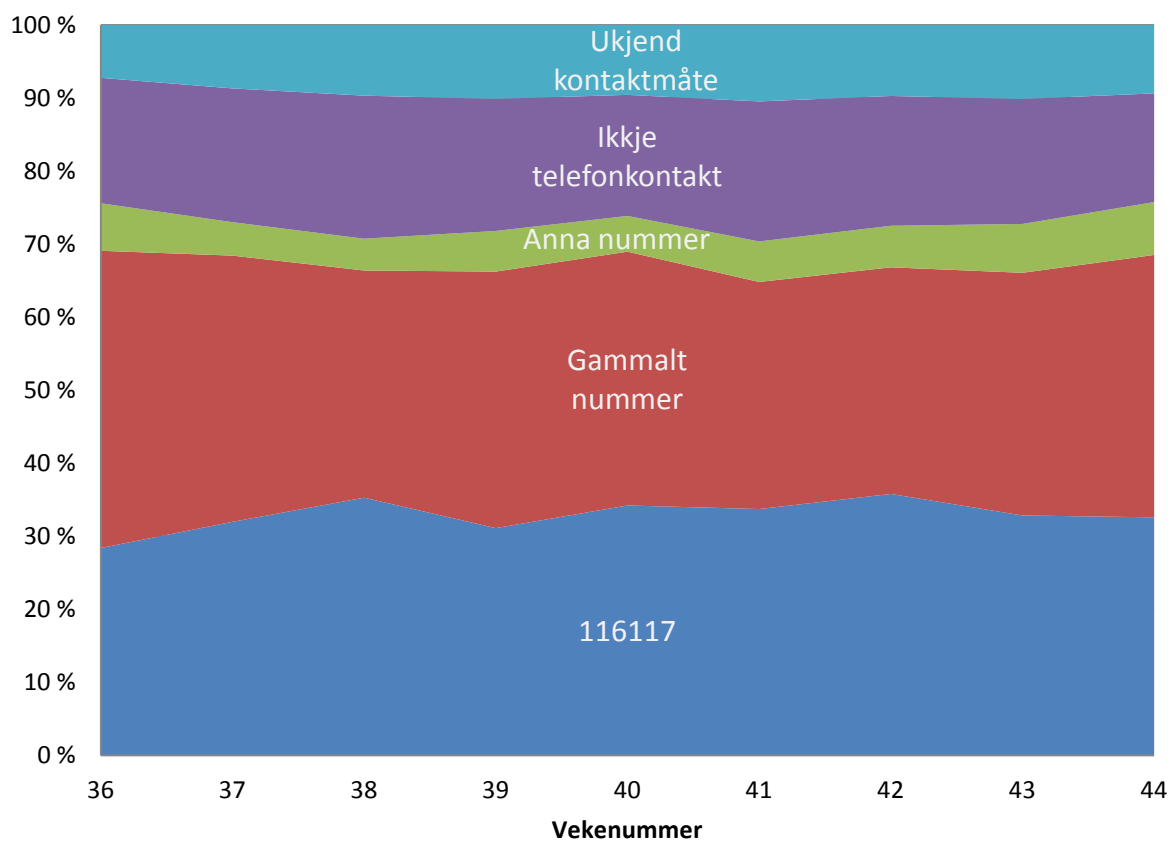
116117 - samla bruk

Tabell 2 summerer opp bruken av 116117, gammalt legevaktnummer, andre telefonar og direkte oppmøte. 32,8 % av førespurnadene til legevakt i september og oktober 2015 var til 116117. Det var i alt 5 595 kontaktar på 116117 tilsvarande 0,33 telefonar per 1 000 innbyggjarar per dag. Ekstrapolert på heile landet svarer dette til 630 000 telefonar til 116117 per år. Av telefonkontaktane frå publikum stod 116117 for 45,1 %. Figur 4 viser prosentvis fordeling av dei ulike kontaktformene veke for veke etter innføringa av felles legevaktnummer. Prosentdel av registreringane frå felles legevaktnummer var stabil i heile prosjektperioden.

Tabell 2. Oversikt over dei ulike kontaktformene frå publikum i september og oktober 2015, med ekstrapolerte årsestimat for heile Noreg.

	N	%	per 1000 innb./ døgn	Estimat heile landet totalt per år
116117	5 595	32,8	0,33	630 000
Gammalt nummer	5 857	34,4	0,35	660 000
Annan telefon	953	5,6	0,06	110 000
Ikkje telefonkontakt	3 019	17,7	0,18	340 000
Ukjend kontaktform	1 610	9,5	0,10	180 000
Totalt	17 034	100	1,02	1 920 000

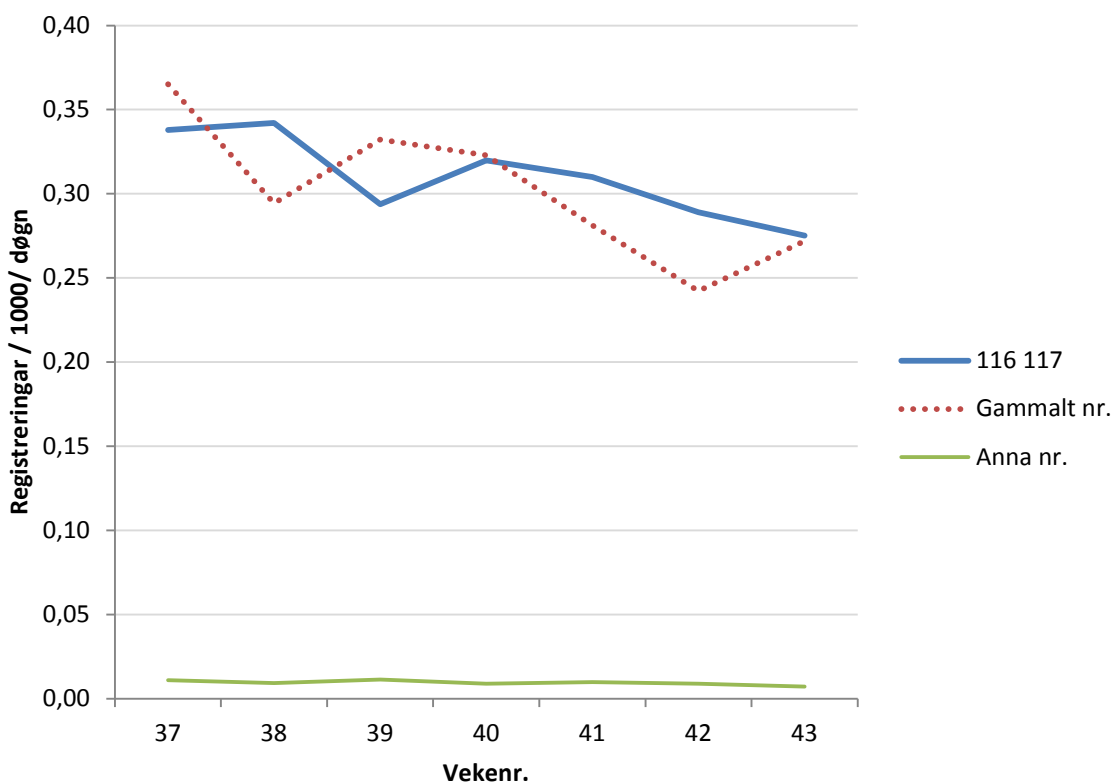
Figur 4. Fordeling mellom dei ulike kontaktformene veke for veke i september og oktober 2015.



Bruk av 116117 og tid

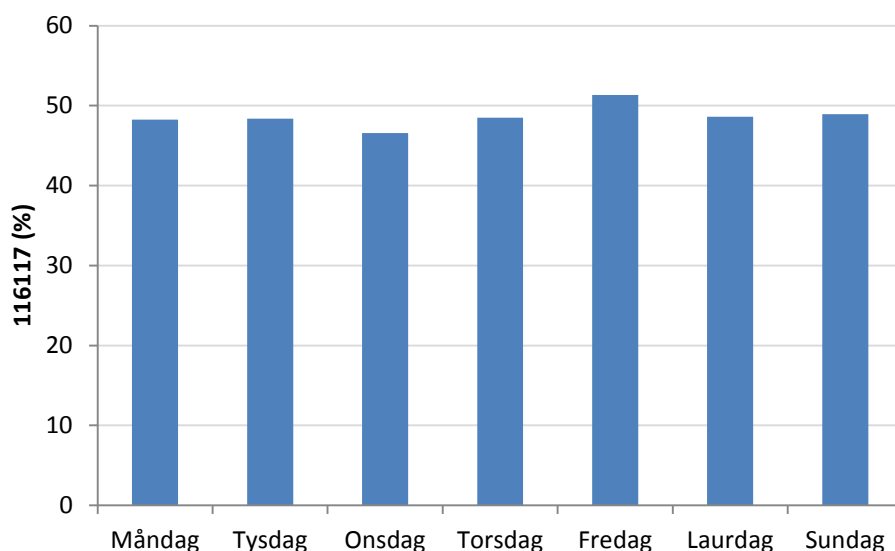
48,7 % av telefonførespurnadene frå publikum var til 116117. Figur 5 syner kontaktraten frå publikum for 116117, gammalt legevaktnummer og andre telefonnummer veke for veke i prosjektperioden. Bruken av 116117 og gammalt legevaktnummer var om lag lik i heile prosjektperioden.

Figur 5. Fordeling av ulike telefonkontaktformer frå publikum, veke for veke i september og oktober 2015.



Bruken av 116117 var stabil gjennom veka. Det var noko høgare del 116117 på fredagar, bruken var lågast relativt sett onsdagar (Figur 6).

Figur 6. Prosentdel 116117 av publikumstelefonar etter vekedag, september og oktober 2015.

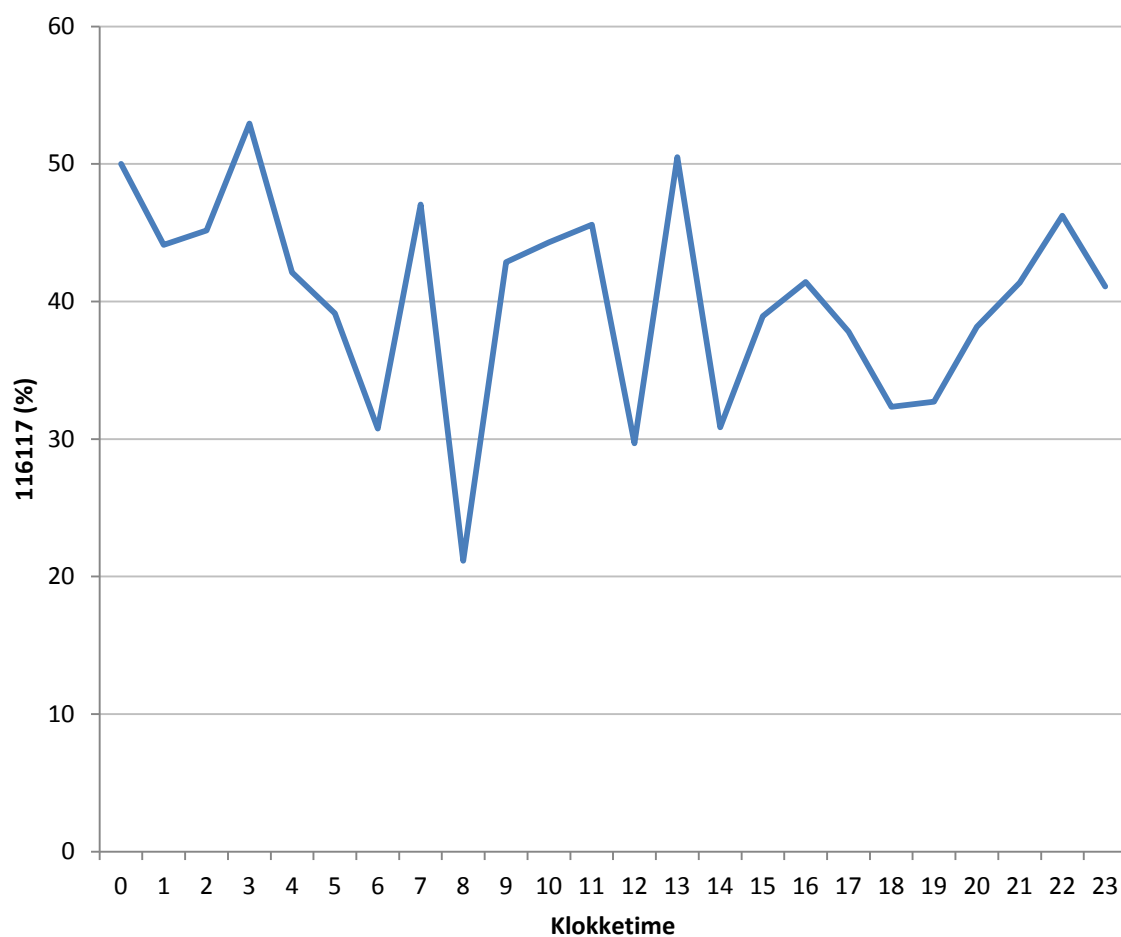


Bruken av 116117 var noko høgare på dagtid enn på andre tider på døgnet (Tabell 4). Figur 7 viser delen 116117 av publikumspørspurnadene på telefon time for time frå Legevakten i Arendal. Ved denne legevakta har vi verifisert at registreringane skjer samstundes som legevakta vert kontakta (ikkje etterregistrering). Vi har med andre ord eksakt tidspunkt for registrering. Det er ikkje nokon klar samanheng mellom klokkeslett og bruk av 116117, men det var ein tendens til høgare bruk av 116117 om natta ved Legevakten i Arendal.

Tabell 3. Oversikt over bruken av 116117 etter tid på døgnet, september og oktober 2015.

	N	%	Per 1000 innb./ døgnet
Dag	1 887	50,3	0,11
Ettermiddag/kveld	2 607	47,5	0,16
Natt	5 99	48,9	0,04

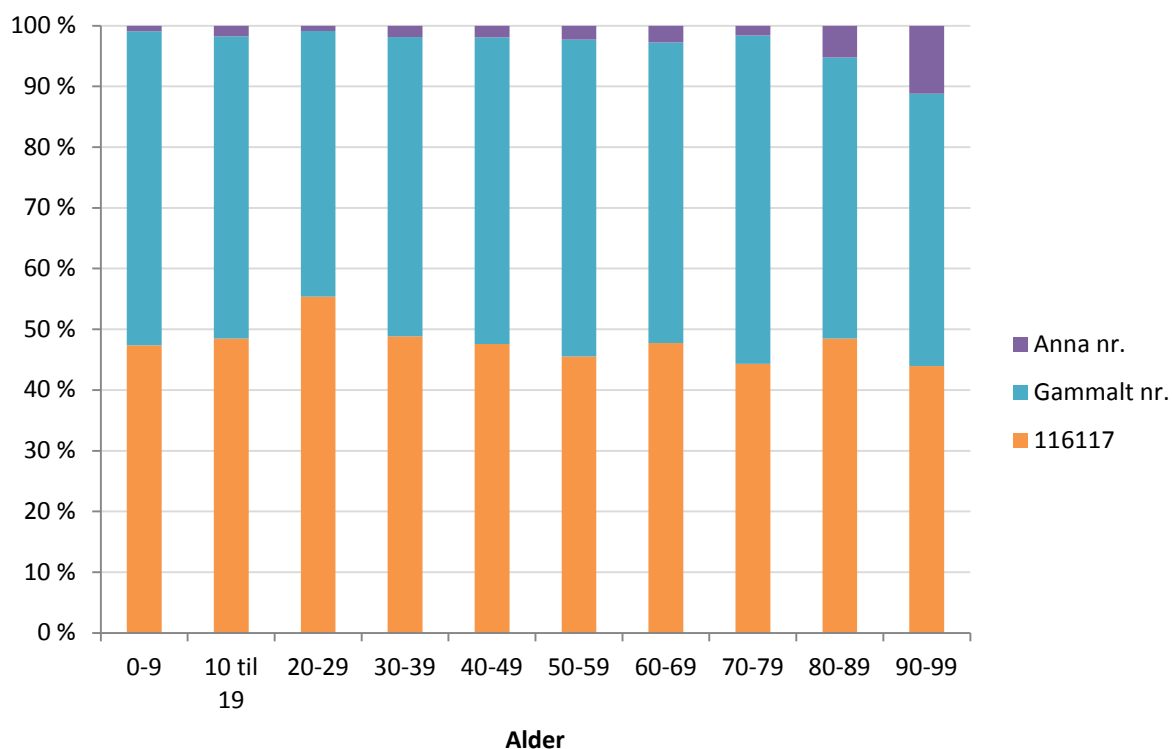
Figur 7. Del av publikumskontaktane som brukte 116117 (%) i Arendal etter klokke­time. September og oktober 2015.



Alder, kjønn og heimstad

Figur 8 syner at det er svært små ulikskapar i bruken av 116117 mellom dei ulike aldersgruppene. Aldersgruppa 20-29 var dei som nytta 116117 i størst grad, aldersgruppa 70-79 minst.

Figur 8. Fordeling av ulike telefonkontakttyper etter aldersgruppe. September og oktober 2015.



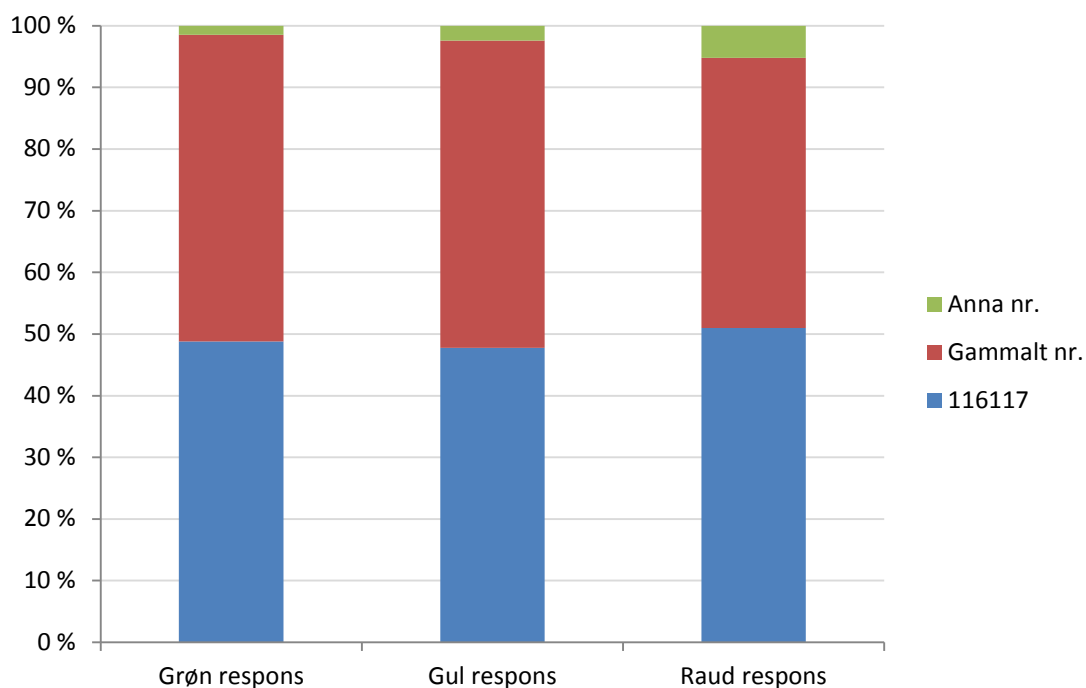
Det var små kjønnskilnader i bruken. Av publikumsførespurnadene på telefon, vart 116117 nytta i 48,6 % av tilfella for kvinner, 48,8 % blant menn.

Av telefonkontaktar frå personar som hørde heime i ein kommune utanfor legevaktdistriktet, nytta 53,5 % felles legevaktnummer, mot 48,5 % av innbyggjarane i legevaktdistriktet. Blant registreringane med utanlandsk heimstad, var bruken av 116117 endå lågare, 42,9 %.

Hastegrad

Som Figur 9 syner, var det ingen klar samanheng mellom hastegrad og kor ofte publikum nytta 116117. Det var ein aukande del andre nummer enn 116117 og gammalt nummer i dei mest akutte tilfella.

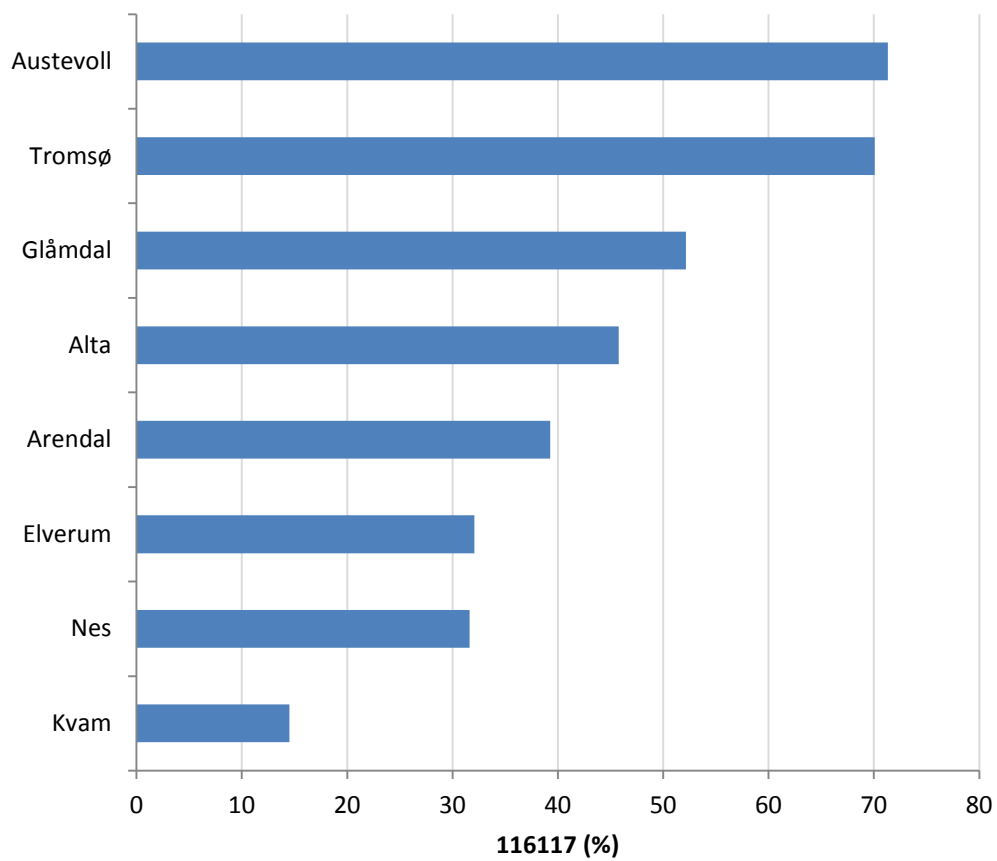
Figur 9. Fordeling av ulike telefonkontakttyper frå publikum etter hastegrad. September og oktober 2015.



Variasjon mellom legevaktene

Det var stor variasjon mellom dei ein-skilde Vakttårna i bruken av 116117. I Austevoll og Tromsø var meir enn 70 % av publikumsførespurnadene på telefon retta til 116117 mot berre 14,5 % i Kvam (Figur 10). I Vedlegg 2 er fordelinga mellom dei ulike kontaktformene veke for veke for alle Vakttårna presentert. Her er fleire skilnader mellom vakttårna synlege, mellom anna kor vanleg det er at pasientane møter opp direkte på legevakta utan å ringe på førehand («Tok ikkje kontakt på telefon»).

**Figur 10. Del 116117 av telefonkontakter frå publikum i dei ulike Vaktårnlegevaktene.
September og oktober 2015.**



Diskusjon

I den første månaden etter innføringa av nasjonalt legevaktnummer (september 2015) var det 14 % fleire registreringar og 18,5 % fleire telefonar frå publikum i Vakttårnprosjektet samanlikna med månaden før. Det var samstundes ein auke i prosentdelen telefonkontaktar, men dette normaliserte seg i månaden etterpå. I alt 32,8 % av alle førespurnader til Vakttårna hadde 116117 som kontaktform. Av telefonkontaktar frå publikum utgjorde nasjonalt legevaktnummer 45,1 %. Fordelinga i bruken mellom 116117 og gammalt legevaktnummer var stabil i heile prosjektperioden. Bruken av 116117 hadde ingen klar samanheng med tid på døgnet, alder, kjønn eller hastegrad. Personar som hadde heimkommune utanfor legevaktdistriktet nytta 116117 meir enn innbyggjarar i legevaktdistriktet og utanlandske personar.

Fortolking

Resultata frå denne rapporten tyder på at 116117 i løpet av dei første to månadene har blitt godt etablert, men nummeret har ikkje blitt den dominerande kontaktforma for legevakt. Det gamle legevaktnummeret blir framleis brukt like mykje, og det var ikkje teikn til aukande bruk av 116117 i løpet av prosjektperioden. Frå sentralt hald var det på førehand avgrensa befolkningsretta informasjonstiltak om det nye legevaktnummeret, og det er derfor ikkje overraskande at bruken av 116117 er høgare.

Fleire telefonkontaktar utgjorde mesteparten av auken i legevaktbruken i september 2015. Dette, saman med reduksjonen i legevaktbruken i oktober, tyder på at innføringa av nasjonalt legevaktnummer førte til forbigåande auka telefontrafikk til legevaktene. Personar som budde utanfor legevaktdistriktet var dei som nytta 116117 mest. Dette kan tolkast som at ein har oppnådd eit av siktemåla til det nye legevaktnummeret: At det skulle vere lett å ta i bruk uansett kor ein måtte opphalde seg.

Ulikskapane i bruken av 116117 mellom Vakttårnlegevaktene er store. Ulik marknadsføring før innføringa kan vere ei viktig forklaring. Ekstra profilering med besøk av statsministeren på legevakta i Kongsvinger samband med oppstarten av 116117 kan ha ført til relativt høg bruk av 116117 her. I Kvam herad er det gamle legevaktnummeret svært innarbeidd (pers.

kom. Kari Nygård), noko som kan forklare den svært låge bruken her. I Tromsø er det mange utanbys personar, noko som kan ha bidrege til stor bruk av 116117. Små variasjonar i fordelinga av nytt og gammalt nummer mellom hastegradane tyder på at det nye nummeret ikkje fører til endring i samansetninga av kor sjuke legevaktspasientane er.

Korleis passar dette inn?

Så kort tid etter at nasjonalt legevaktnummer vart innført, er påliteleg og detaljert statistikk over bruken av 116117 på landsbasis ikkje tilgjengeleg (Terje Olav Øen, Helsedirektoratet, pers. kom.). Mellom anna er det ikkje mogeleg å få tal på kor mange gonger 116117 har blitt nytta i dei einskilde kommunane som inngår i Vaktårnprosjektet. Helsedirektoratet har samla inn telefonidata frå legevakter i Østfold i samband med prosjekt for nasjonal innføring av 116117. Det er ikkje publisert offisiell statistikk frå denne innsamlinga, men Helsedirektoratet anslår at Østfold har om lag 25 000 oppringingar til legevakt i september og oktober 2015. Dette svarer til ei kontaktrate på 1,4 kontaktar per 1 000 innbyggjarar per dag, eller 2,7 millionar totalt ekstrapolert til heile landet for heile året. I skrivande stund er det ikkje klart om tala frå Østfold berre gjeld 116117 eller om andre legevaktnummer inngår. Dette er 4,3 gongar høgare enn kontaktraten frå publikum for 116117 i Vaktårntala i denne rapporten. Truleg dreier det seg om alle telefonar, ikkje berre 116117. Talet er uansett vesentleg høgare enn den totale telefontrafikken i Vaktårnprosjektet. Det er fleire årsaker til denne store skilnaden. Ufullstendig registrering i Vaktårna er sannsynleg medverkande årsak, og det er mogeleg at bruken i Østfold ligg på eit langt høgare nivå etter fleire års bruk. Det er likevel fleire og viktigare grunnar til å vere forsiktig med å samanlikne dei to datasetta. Til dømes inkluderer tala frå Helsedirektoratet alle telefonar til legevaktene. Ikkjemedisinske førespurnader, feilringingar, «tulletelefonar» og gjentekne telefonar frå ekstrembrukarar av legevakt vert til dømes rekna med her. For vaktårntala gjeld berre medisinske høve, og dersom ein person ringer fleire gonger om same tilfelle, vil det berre bli ein registrering i databasen. I ein uoffisiell oppsummering av registrerte legevakttelefonar i Østfold og Sogn og Fjordane, var 56 prosent av telefonane til 116117 (Håvard Wahl Kongsgaard, Hdir, pers. kom.), altså noko høgare enn det vi har funne i denne rapporten.

116117 har vore nytta i Tyskland og Austerrike i mange år, men vi har ikkje funne samanliknbar statistikk over desse tenestene. Vi har derfor ikkje grunnlag for å seie om nivået på bruken av legevaktnummer i Noreg i oppstartsfasen er tilsvarande det ein ser i andre land. I tillegg er det mange særtrekk ved den norske legevaktordninga som gjer verdien av internasjonale samanlikningar usikker.

Styrkar og avgrensingar

Den største styrken ved Vakttårnprosjektet er at ein raskt kan samle inn store mengder data om norsk legevakt. I tillegg er det ein unik kjelde til informasjon om hastegrad, kontaktform og kva tiltak som vert sette i verk. Det er likevel viktige avgrensingar ein må vere merksam på. Endringar i samansetninga av Vakttårnlegevaktene og endringar i demografien i Noreg generelt kan ha ført til at Vakttårna er mindre representative no enn dei var ved oppstarten i 2006. Det er uheldig at Midt-Norge ikkje er representert. Særlig utfordrande er faren for at kontaktar ikkje blir registrerte i databasen. Diverre er det ikkje mogeleg å lage eit vasstett system for å kartlegge omfanget av manglande informasjon. Det er derfor grunn til å vere varsam ved tolking av ekstrapoleringar til heile landet basert på data frå Vakttårnprosjektet. Tala har likefullt verdi fordi einskilde manglar i datamaterialet ikkje er til hinder for at viktige utviklingstrekk kan bli fanga opp og studert.

Vakttårna fekk 10 kroner per registrering i prosjektperioden. Dette er over enn fem og ein halv gang meir enn dei får til vanleg. Ei naturleg innvending er derfor om funna i denne rapporten like gjerne kan skuldast økonomiske insentiv som innføring av nasjonalt legevaktnummer. Den relativt store auken i tal på registreringar like etter oppstart med 116117 ser ut til å falle raskt attende til nivåa før september 2015. For reine økonomiske insentiv er det typisk at effekten er kortvarig. Vi kan ikkje fullstendig sjå bort frå at slike mekanismar kan ha spelt ei rolle i dette prosjektet. At registert aktivitet i kontrollmånaden august berre var marginalt høgare enn året før talar for det motsette.

Implikasjonar

Resultata viser ei akseptabel bruk av 116117, men den er lågare enn det vi hadde rekna med på førehand. Vi har inntrykk av at kunnskapen om nasjonalt legevaktnummer framleis er

avgrensa i befolkninga, noko som er stadfesta i uformelle undersøkingar [‡]. Nklm tilrår landsdekkjande kampanjar for å auke kjennskapen til 116117, mellom anna for å oppnå meir fornuftig bruk av naudmeldetenestene og for å auke bruken av legevakt som telefoneneste. Ein kan unngå mange legevaktkonsultasjonar på denne måten, og vi Nklm har tru på at nasjonalt legevaktnummer vil bidra til å styrke legevakta sin posisjon som ein stad ein kan ringe når ein opplever behov for akutt helsehjelp, også på dagtid.

Den store fordelen med legevaktsentralane i Noreg er at befolkninga kjem i kontakt med lokalt helsepersonell som ikkje berre kan svare på faglege spørsmål, men som kjenner det lokale tenestetilbodet og som kan tilby oppfølging i forma av (råd om) time hos fastlege, konsultasjon på legevaktstasjonen, sjukebesøk, kontakt med heimesjukepleiar eller sette i verk akuttmedisinske responsar. Det ligg godt til rette for eit slikt «totaltilbod» knytt til legevaktsentralane i Noreg, noko som vil vere ein ganske unik modell i internasjonalt perspektiv.

[‡] Antonsen DE. «Eh ... Legevaktnummeret, sa du?». Firdaposten 13.10.2015, s. 2-3.

Konklusjon

I dei to første månadene etter innføringa av nasjonalt legevaktnummer hadde 32,8 % av alle førespurnader og 45,1 % av alle publikumstelefonar til Vakttårnlegevaktene 116117 som kontaktform. I dei første vekene var det ein auke i tal på kontaktar, både totalt og telefonar, men endringa ser ut til å vere forbigåande. Det er usikkert om denne auken kan knyttast til det nye nummeret. Det var ingen auke i delen 116117 utgjorde av kontaktane i prosjektperioden. Alder, kjønn, hastegrad eller tid på døgnet var ikkje assosiert med høg eller låg bruk av 116117. Brukarar med heimkommune utanfor legevaktdistriktet hadde noko høgare bruk av det nye nummeret enn utanlandske personar og innbyggjarane i legevaktdistrikta. Det var svært store skilnader i bruken av 116117 mellom dei ulike Vakttårna. Nklm tilrår kampanjar i regi av sentrale styresmakter for å auke kunnskapen om dei ulike naudnummera, inkludert 116117. Dette vil styrke legevakta som telefonteneste og vil sikre ei meir rett bruk av dei andre naudnummera.

Takk til

Vi vil takke Helsedirektoratet med Terje Olav Øen i spissen for alt 116117-relatert samarbeid. Håkon Haaheim har også bidrege med data. Takk til Marie Ljones og Signe Zachariassen ved Nklm for teknisk assistanse, og til Jorun Seim Tennebekk for korrekturlesing. Den største takken går til medarbeidarane ved Vakttårnlegevaktene som har stått for sjølve datainnsamlinga. Prosjektet kom i stand på sær kort varsel, for dette fortener leiarane ekstra ros: Arnhild Glendrange Lund, Ragna Eikanger, Wenche Andersen, Svein Gjørsund, Therese Bodin-Hetland, Mari Myrvang, Mona Myrvang, Camilla Brenna, Arne Aksnes, Kari Nygård, Borghild Holtung og May Elin Sømhovd.

Vedlegg

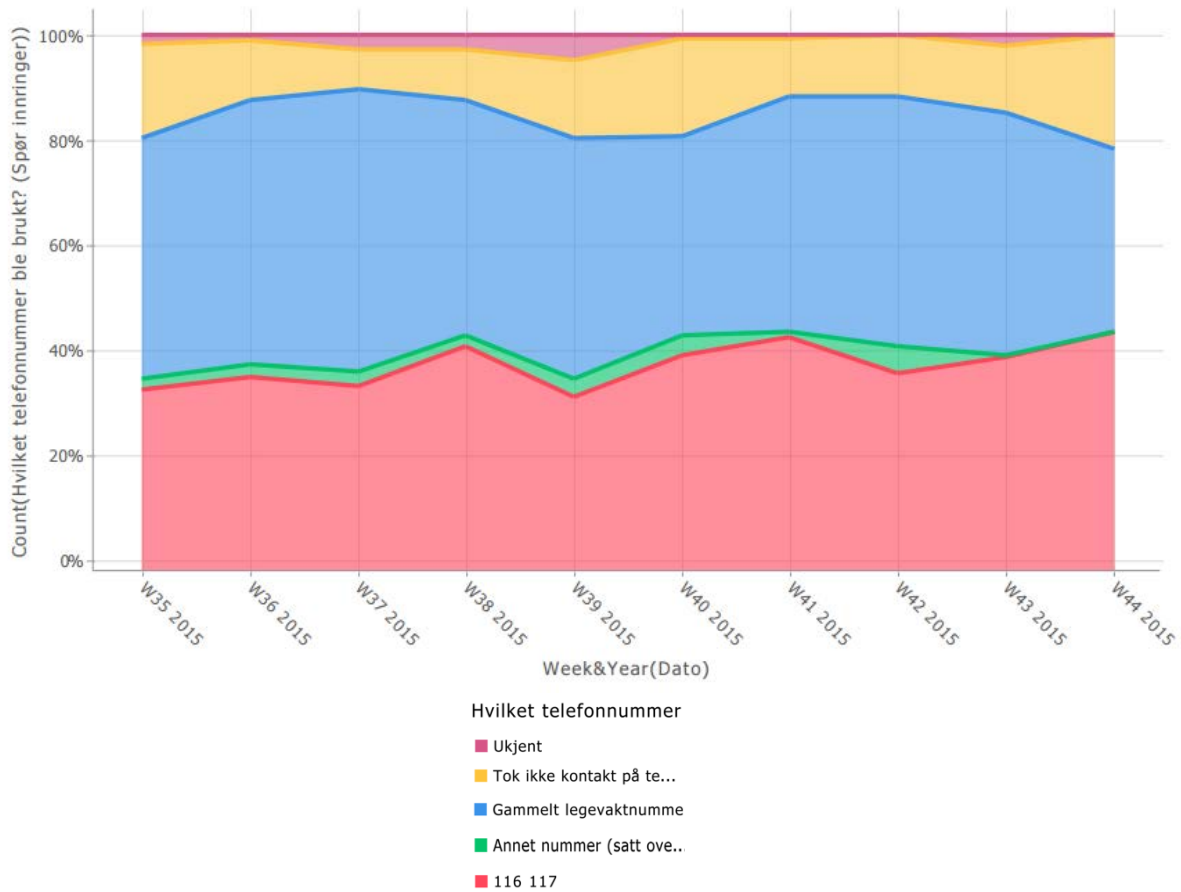
Vedlegg 1: Kommunane som inngår i Vakttårnprosjektet

Kommune	Legevakt	Fylke	Folketal 1. oktober 2015
Kongsvinger	Glåmdal IKL*	Hedmark	17 804
Nord-Odal	Glåmdal IKL	Hedmark	5 113
Sør-Odal	Glåmdal IKL	Hedmark	7 778
Eidskog	Glåmdal IKL	Hedmark	6 195
Grue	Glåmdal IKL	Hedmark	4 828
Åsnes	Elverum IKL	Hedmark	7 533
Våler (Hedm.)	Elverum IKL	Hedmark	3 776
Elverum	Elverum IKL	Hedmark	20 805
Nissedal	Legevakten i Arendal	Telemark	1 438
Fyresdal	Legevakten i Arendal	Telemark	1 311
Risør	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	6 915
Grimstad	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	22 169
Arendal	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	44 286
Gjerstad	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	2 470
Vegårshei	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	2 024
Tvedestrand	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	6 028
Froland	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	5 558
Åmli	Legevakten i Arendal	Aust-Agder	1 844
Kvam	Kvam Legevakt	Hordaland	8 490
Austevoll	Austevoll Legevakt	Hordaland	5 026
Tromsø	Tromsø Legevakt	Troms	72 987
Alta	Alta legevakt	Finnmark	19 982
Alle Vakttårn			274 747
Norge			5 189 435

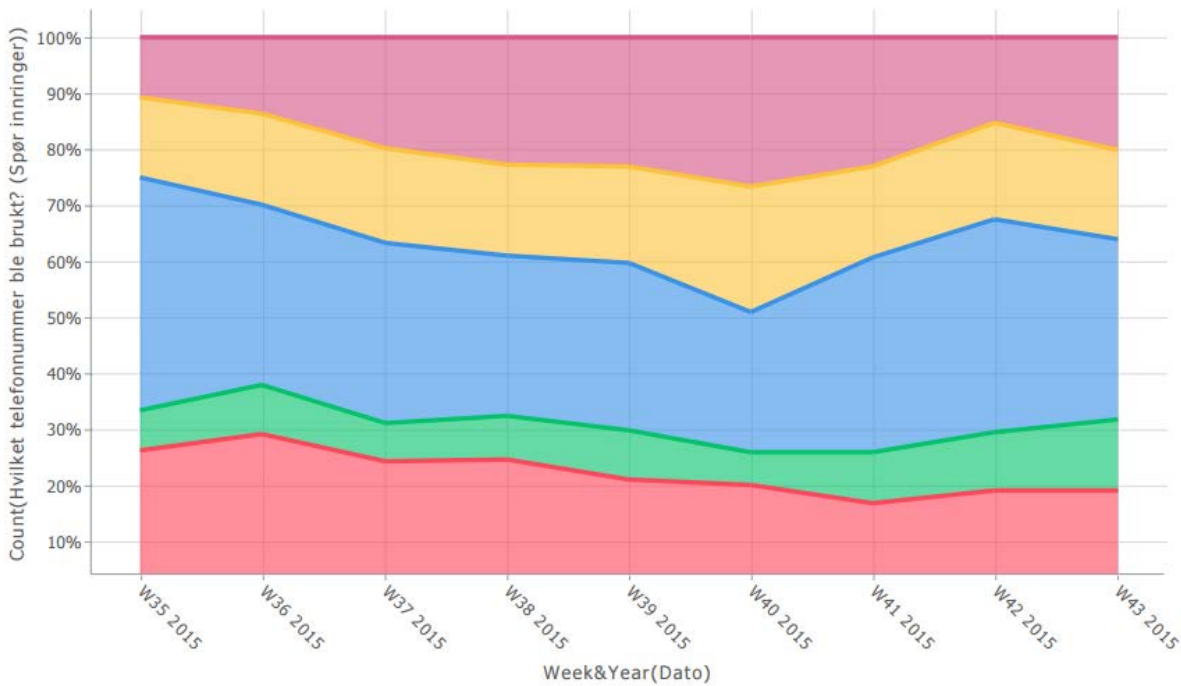
*IKL= Interkommunale legevakt

Vedlegg 2: Prosentvis fordeling av dei ulike kontaktformene i dei ulike Vaktårna

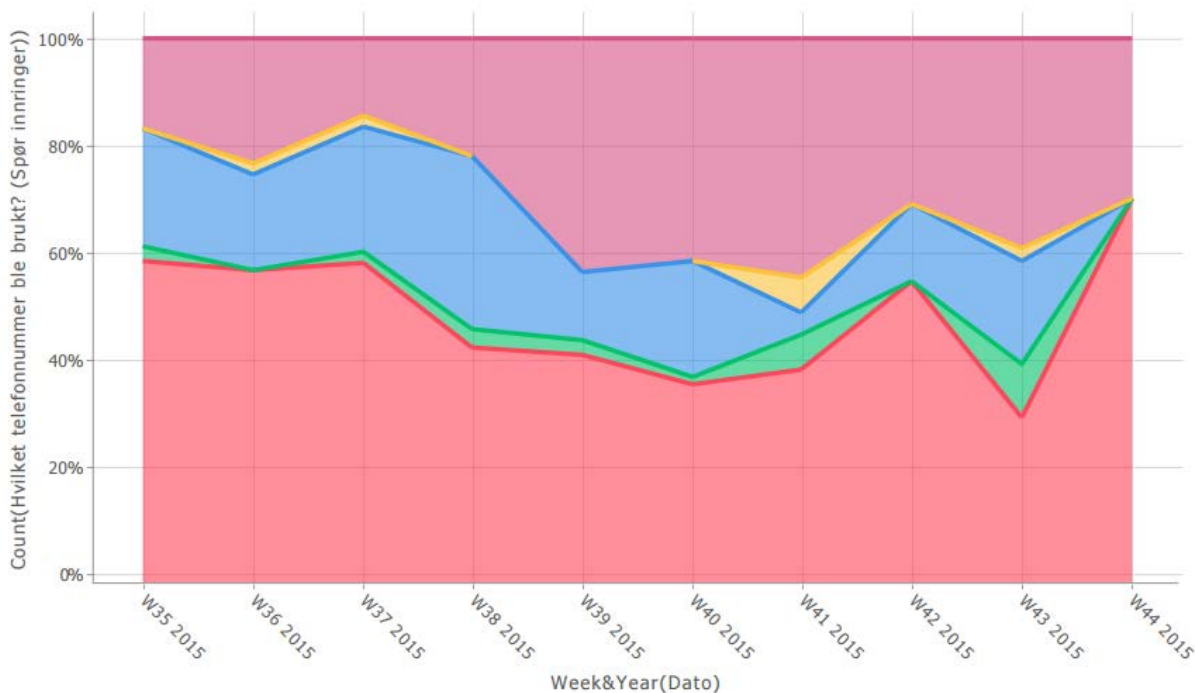
116117 Alta % uke for uke



116117 Arendal % uke for uke



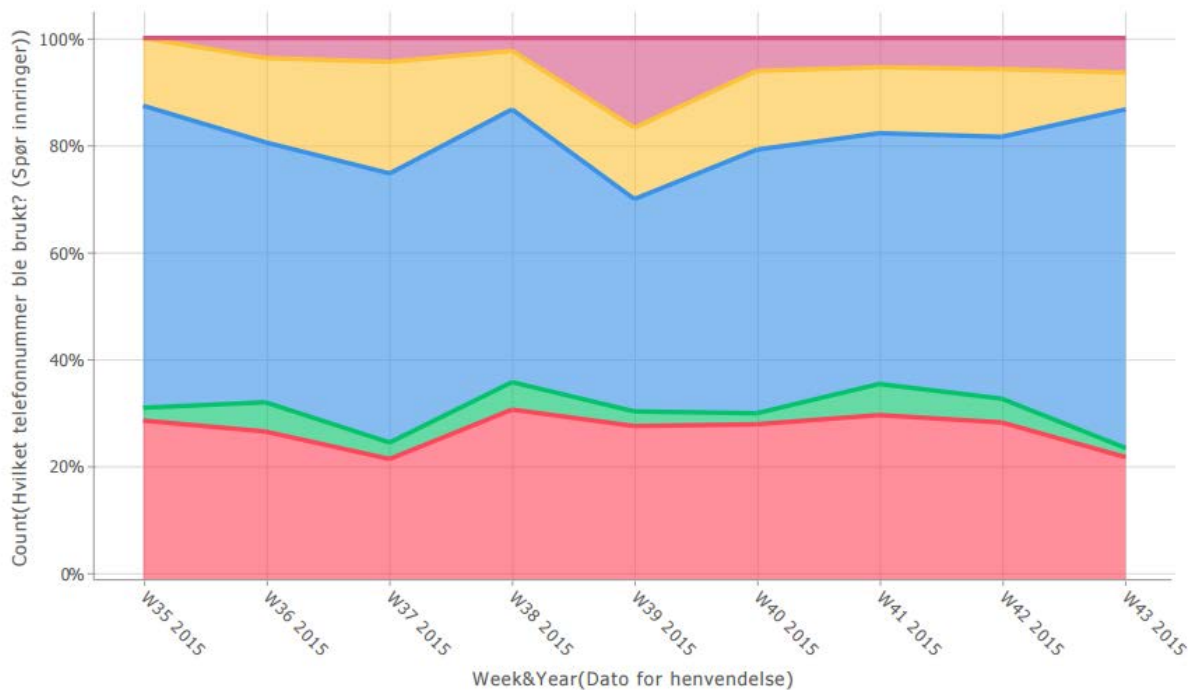
116117 Austevoll % uke for uke



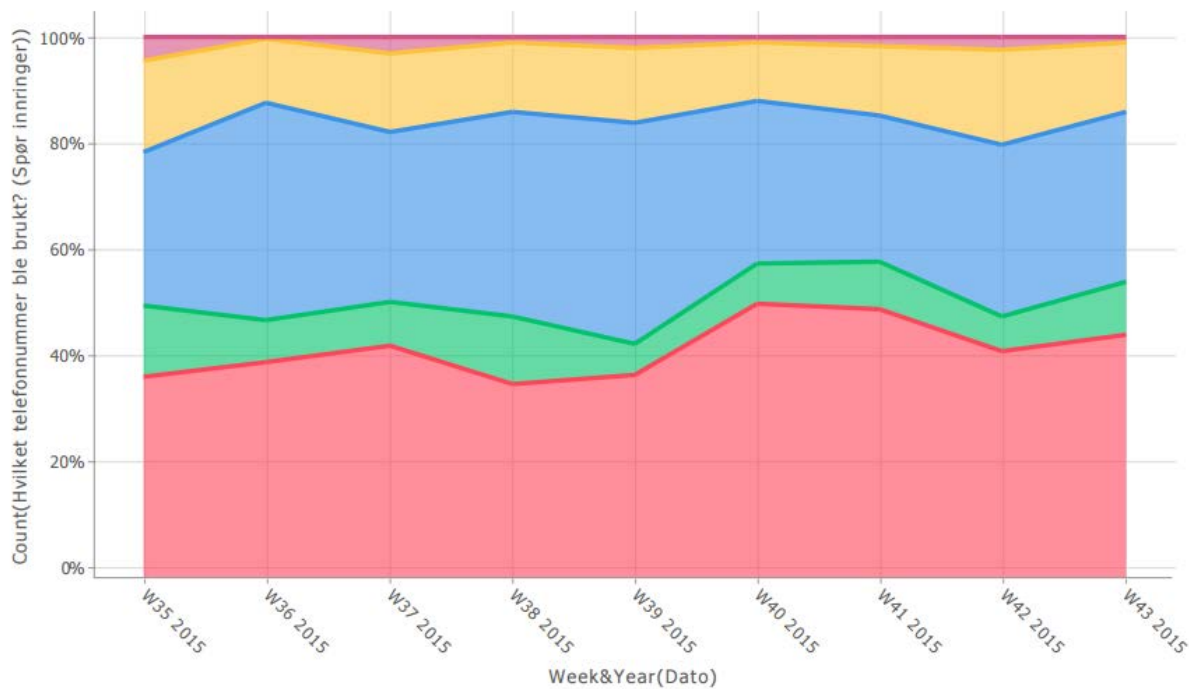
Hvilket telefonnummer

- Ukjent
- Tok ikke kontakt på te...
- Gammelt legevaktnumme
- Annet nummer (satt ove...
- 116 117

116117 Elverum % uke for uke



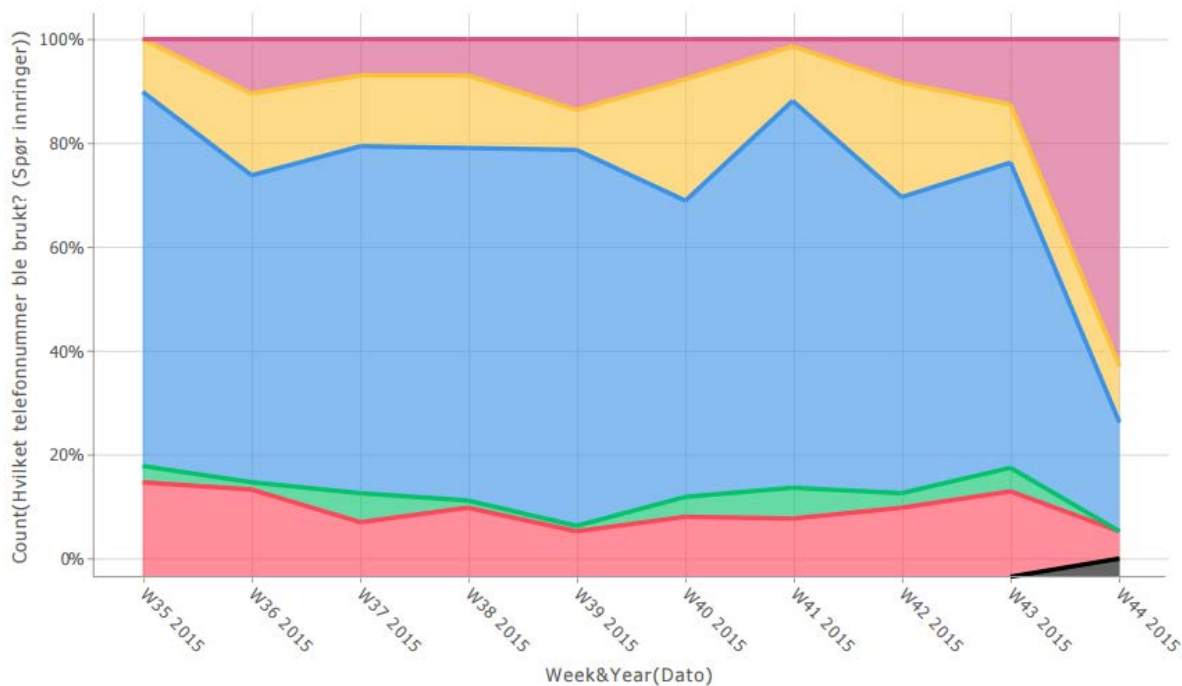
116117 Glmdal % uke for uke



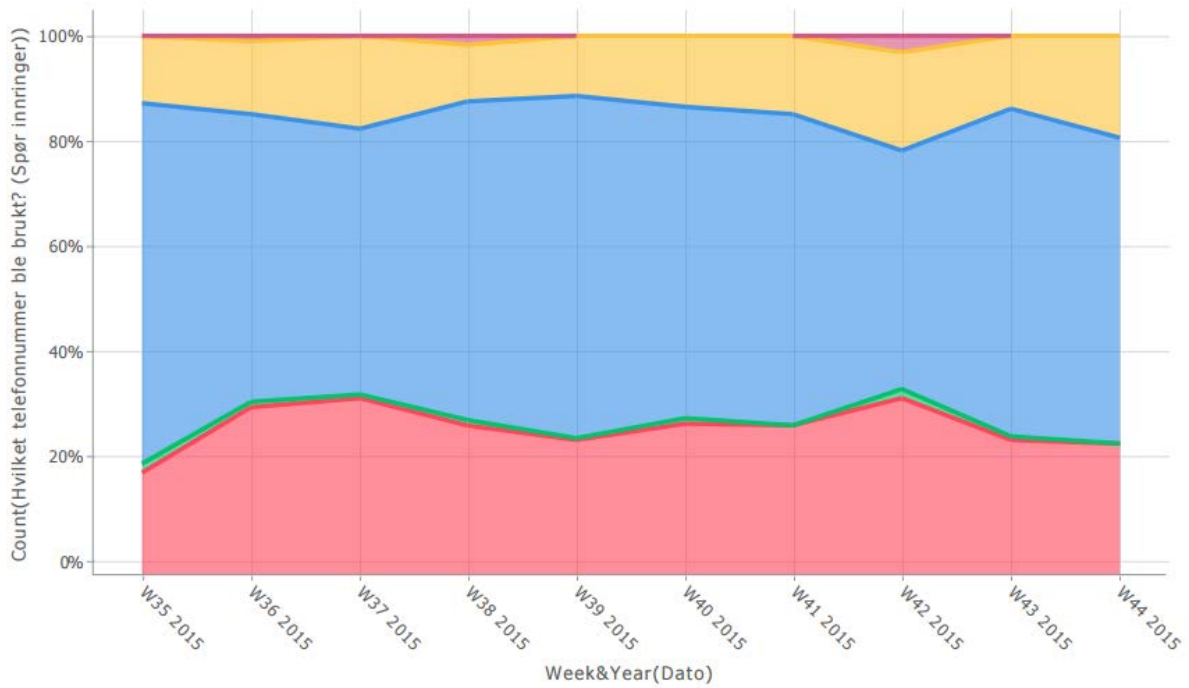
Hvilket telefonnummer

- Ukjent
- Tok ikke kontakt på te...
- Gammelt legevaktnumre
- Annet nummer (satt ove..
- 116 117

116117 Kvam % uke for uke



116117 Nes % uke for uke



Hvilket telefonnummer

- Ukjent
- Tok ikke kontakt på te...
- Gammelt legevaktnumme
- Annet nummer (satt ove..
- 116 117

116117 Tromsø % uke for uke

