

## Símtal við sjúklinga og símtal vegna sjúklings

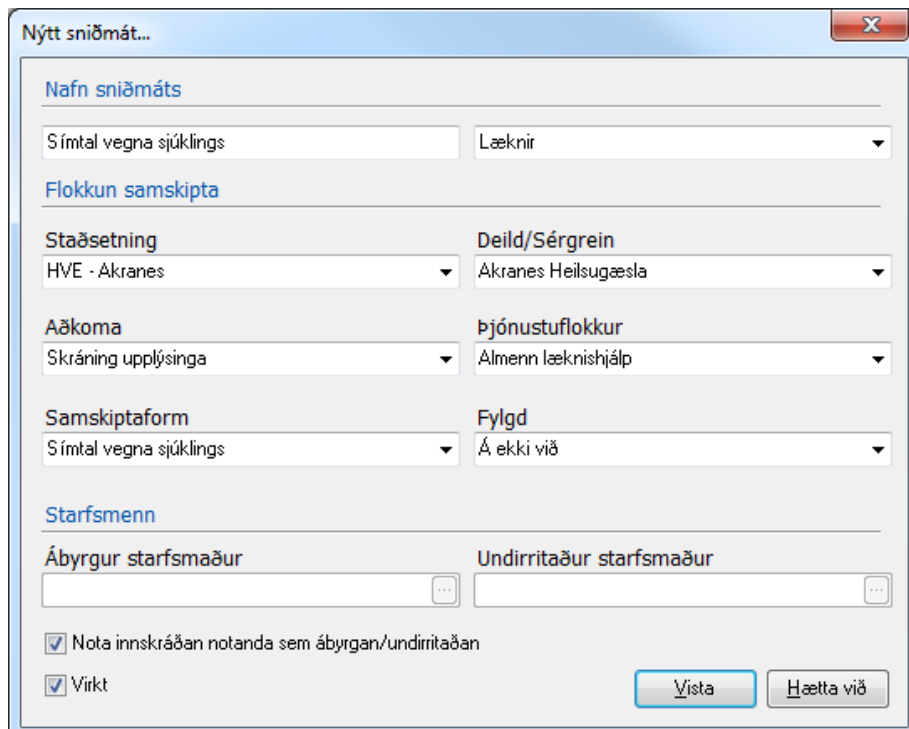
Á Norðurlandi og á fleiri stöðum hefur komið upp umræða um sniðmátin í heilsugæslunni og snúast þau um sniðmátið „Símtal“ og hvenær á að nota það.

Heilbrigðisstarfsmenn hafa hingað til skráð öll símtöl í sniðmátið „Símtal“ hvort sem símtölin eru við sjúklinga sjálfa eða vegna meðferðar þeirra t.d. við lækna af öðrum stofnunum. Samkvæmt sniðmátunum sem gefin voru út í vor á einungis að nota sniðmátið „Símtal“ ef um er að ræða símtal við sjúkling en önnur símtöl flokkast í sniðmátið „Færsla án samskipta“.

Mikil óánægja er með þetta sem virðist aðallega snúa að talningu símtala starfsmanna. Telja starfsmenn að vinna þeirra sjáist ekki þegar starfsemisupplýsingar stofnunarinnar eru skoðaðar.

Þegar verið er að taka út starfsemisupplýsingar um samskipti innan heilsugæslunnar er í fyrsta lagi horft á hversu oft sjúklingar eru í tengslum við stofnunina. Þetta er gert með því að telja viðtöl, vitjanir og símtöl sérstaklega. Í öðru lagi eru önnur skráð samskipti talin til að greina öll óbein samskipti vegna meðferðar sjúklings. Vegna þessa verður að skilja á milli símtala sem eru við sjúklinginn sjálfan og símtöl sem eru vegna meðferðar hans.

Það er skiljanlegt að starfsmenn vilji skoða hversu oft þeir þurfa að hafa samband við aðra meðferðaraðila. Því er lagt til að bætt sé við einu samskiptaformi sem heitir „Símtal vegna sjúklings“. **Yfirflokkur þessa samskiptaforms verður „Færsla án samskipta“** en stofnunin getur með þessu móti aðgreint símtöl við sjúklinginn sjálfan og símtöl vegna meðferðar sjúklings og skoðað það í sinni tölfræði.



Nýtt sniðmát...

Nafn sniðmáts

Símtal vegna sjúklings Læknir

Flokkun samskipta

Staðsetning Deild/Sérgrein

HVE - Akranes Akranes Heilsugæsla

Aðkoma Þjónustuflokkur

Skráning upplýsinga Almenn læknishjálp

Samskiptaform Fylgd

Símtal vegna sjúklings Á ekki við

Starfsmenn

Ábyrgur starfsmaður Undirritaður starfsmaður

Nota innskráðan notanda sem ábyrgan/undirritaðan

Virkt

Vista Hætta við