

Telefonrådgivning och benägenhet att söka vård hos fysisk vårdgivare

Sjukvårdsrådgivning kan ges på distans via telefon av en sjuksköterska och har som mål att ge den vårdsökande hjälp med att bedöma åkomman, ge stöd och ibland egenvårdsråd samt att hänvisa till rätt vårdinstans. Sjukvårdsrådgivning på telefon har även som mål att minska trycket på mottagningarna.

Fråga

Vilken sammanställd forskning finns på effekten av telefonrådgivning på patienters benägenhet att söka vård hos fysisk vårdgivare?

Frågeställare: Divisionschef, Region Sörmland

Sammanfattning

SBU:s upplysningstjänst har efter litteratursökning och kvalitetsgranskning av systematiska översikter inkluderat en artikel som summerar resultaten från flera systematiska översikter i svaret. Författarna till artikeln drog slutsatsen att det inte finns tillräckligt med evidens för några definitiva slutsatser och att det finns flera möjliga interaktionseffekter som kan påverka resultaten. Författarna menar dock att resultaten generellt antyder att patientens tillfredsställelse med telefonrådgivning är hög och att det finns viss evidens för att telefonrådgivning minskar arbetsbelastningen för vårdpersonalen samt att det finns tendenser att det inte finns några större skillnader i säkerhet. Författarnas slutsatser har inte analyserats utifrån svenska förhållanden.

SBU har inte tagit ställning i sakfrågan eftersom vi inte har bedömt risken för systematiska fel i primärstudier och inte heller har vägt samman resultaten eller bedömt graden av vetenskaplig tillförlitlighet. Här redovisar vi därför endast författarnas slutsatser från systematiska översikter som bedöms ha låg eller måttlig risk för systematiska fel.

Bakgrund

Sedan år 2013 är sjukvårdsrådgivning per telefon tillgängligt över hela landet. Tjänsten innebär ökad tillgänglighet för patienterna som kan ringa och få råd av en sjuksköterska dygnet runt. Sjukvårdsrådgivning på telefon har även som mål att minska trycket på mottagningarna.

Avgränsningar

Vi har gjort sökningar (se avsnittet Litteratursökning) i databaserna PubMed, Cochrane Library och CINAHL.

Vi har formulerat frågan enligt följande PICO¹:

- Population: patienter som ringer telefonrådgivningar
- Intervention: telefonrådgivning
- Control: ingen begränsning
- Outcome: antal vårdkontakter

För att vi skulle inkludera en artikel i svaret krävde vi att den var publicerad på engelska eller ett av de nordiska språken.

Svaret har begränsats till systematiska översikter.

Resultat från sökningen

Upplysningstjänstens litteratursökning av systematiska översikter genererade totalt 2 012 artikelsammanfattningar (abstrakt). En projektledare på SBU läste dessa artikelsammanfattningar och bedömde att 43 kunde vara relevanta. Dessa artiklar lästes i fulltext av projektledaren. De artiklar som inte var relevanta för frågan exkluderades. En av de identifierade artiklarna var en översikt av översikter och sammanfattar resultaten från de övriga fyra relevanta översikterna. Översikten av översikter klarade kvalitetsgranskningen. I svaret ingår därför endast den artikeln.

Bedömning av risk för systematiska fel

Under genomförandet av en systematisk översikt finns det risk för att resultatet blir snedvridet på grund av brister i avgränsning, litteraturgenomgång och hantering av resultaten. Det är därför viktigt att granska metoden i en systematisk översikt. Projektledaren bedömde risken för systematiska fel i översikterna med stöd av de frågor som finns beskrivna i AMSTAR granskningsmall [1] utifrån sex delsteg (detaljerad beskrivning återges i bilaga 1). Dessa delsteg är: 1) Frågeställning och litteratursökning, 2) Relevansbedömning, 3) Kvalitetsbedömning

¹ PICO är en förkortning för patient/population/problem, intervention/index test, comparison/control (jämförelseintervention) och outcome (utfallsmått).

och datapresentation av ingående studier, 4) Sammanvägning och analys, 5) Evidensgradering och slutsatser samt 6) Transparent dokumentering. Om översikten inte uppfyllde kraven i ett steg bedömdes den inte vidare för efterföljande steg.

Systematiska översikter med låg eller måttlig risk för systematiska fel beskrivs i text och tabell. De översikter som bedöms ha hög risk för systematiska fel presenteras inte i text och tabell eftersom risken för att resultaten är missvisande bedöms vara för hög.

Systematiska översikter

SBU:s upplysningstjänst inkluderade en översikt av översikter med låg/måttlig risk för systematiska fel [2] i svaret (Tabell 1).

År 2017 publicerade Lake och medarbetare en översikt av översikter gällande kvalitet och säkerhet med triage (patienter indelas systematiskt i kategorier utifrån medicinsk allvarlighetsgrad) och rådgivning på telefon [2]. Översikten inkluderade tio översikter varav fem undersökt resursanvändning vid sjukvårdsrådgivning på telefon. Författarna rapporterar att patienttillfredsställelsen i allmänhet är hög med denna typ av tjänster. De rapporterar även att det finns viss samstämmighet av evidensen att dessa tjänster kan minska den kliniska arbetsbelastningen för vårdpersonalen och att resultaten tenderade att visa att det inte finns någon större skillnad i säkerhet jämfört med traditionell vård. Sammanfattningsvis drar författarna dock slutsatsen att rådande evidensläge inte ger några definitiva svar och att resultaten tillsammans visar att det finns flera möjliga interaktionseffekter som kan påverka resultaten.

Tabell 1. Systematiska översikter med låg/måttlig risk för systematiska fel/Table 1. Systematic reviews with low/medium risk of bias.

Included studies	Population/Intervention	Outcome
Lake et al 2017 [2]		
10 systematic reviews including 5 on health service utilisation	Telephone based triage and advice services (excluding reviews which were related only to the use of telephone advice for a specific population)	Effect: Access, appropriateness, patient compliance, patient satisfaction, cost, safety, health service utilisation, clinical workload and clinical outcomes
Authors' conclusion:		
"Patient satisfaction with Telephone triage and advice services (TTAS) was generally high and there is some consistency of evidence of the ability of TTAS to reduce clinical workload. Measures of the safety of TTAS tended to show that there is no major difference between TTAS and traditional care.		
Taken as a whole, current evidence does not provide definitive answers to questions about the quality of care provided, access and equity of the service, its costs and outcomes. The available		

Included studies	Population/Intervention	Outcome
evidence also suggests that there are many interactional factors (e.g., relationship with other health service providers) which can impact on measures of performance, and also affect the external validity of the research findings."		

Projektgrupp

Detta svar är sammanställt av Nathalie Peira (projektledare), Laura Lintamo (utredare), Sara Fundell (projektadministratör) samt Miriam Entesarian Matsson (produktsamordnare) vid SBU.

Litteratursökning

PubMed via NLM 2019-06-03

Effect of telephone nursing on healthcare use

Search terms	Items found
Intervention:	
1. (((((((Telemedicine[MeSH Terms]) OR Distance Counseling[MeSH Terms])) OR ("tele consultation"[Title/Abstract] OR "tele consultations"[Title/Abstract] OR "telephone consultation"[Title/Abstract] OR "telephone consultations"[Title/Abstract] OR "phone consultation"[Title/Abstract] OR "phone consultations"[Title/Abstract] OR "phone-based consultation"[Title/Abstract] OR "phone-based consultations"[Title/Abstract] OR "tele-based consultation"[Title/Abstract] OR "tele-based consultations"[Title/Abstract] OR "telephone-based consultation"[Title/Abstract] OR "telephone-based consultations"[Title/Abstract] OR "telehealth"[Title/Abstract] OR "tele counseling"[Title/Abstract] OR "tele counselling"[Title/Abstract] OR "telephone counseling"[Title/Abstract] OR "telephone counselling"[Title/Abstract] OR "phone counseling"[Title/Abstract] OR "phone counselling"[Title/Abstract] OR "phone-based counseling"[Title/Abstract] OR "phone-based counselling"[Title/Abstract] OR "telephone-based counseling"[Title/Abstract] OR "telephone-based counselling"[Title/Abstract] OR "tele-based counseling"[Title/Abstract] OR "tele-based counselling"[Title/Abstract] OR "remote counseling"[Title/Abstract] OR "remote counselling"[Title/Abstract] OR "remote consultation"[Title/Abstract] OR "remote consultations"[Title/Abstract] OR "distance consultation"[Title/Abstract] OR "distance consultations"[Title/Abstract] OR "distance counseling"[Title/Abstract] OR "distance counselling"[Title/Abstract] OR telenursing[Title/Abstract] OR "telephone nursing"[Title/Abstract] OR "phone-based nursing"[Title/Abstract] OR "tele-based nursing"[Title/Abstract] OR "telephone-based nursing"[Title/Abstract])))))))	27 354
Outcome:	
2. (("Patient Admission"[Mesh] OR "Office Visits"[Mesh] OR visit*[Title/Abstract] OR access*[Title/Abstract] OR use[Title/Abstract] OR admission*[Title/Abstract] OR seek*[Title/Abstract] OR workload[Title/Abstract] OR utili*[Title/Abstract] OR impact*[Title/Abstract] OR "care-seeker"[Title/Abstract] OR "care-seekers"[Title/Abstract] OR "care-seeking"[Title/Abstract] OR "care seeker"[Title/Abstract] OR "care seekers"[Title/Abstract] OR "care seeking"[Title/Abstract] OR health-seek*[Title/Abstract] OR "health seeker"[Title/Abstract] OR "health seekers"[Title/Abstract] OR "health seeking"[Title/Abstract] OR "patient behaviour"[Title/Abstract] OR "patient behaviours"[Title/Abstract] OR "patient behavior"[Title/Abstract] OR "patient behaviors"[Title/Abstract] OR "patient action"[Title/Abstract] OR "patient actions"[Title/Abstract])) AND ("healthcare"[Title/Abstract] OR "health care"[Title/Abstract] OR "health service"[Title/Abstract] OR "health services"[Title/Abstract] OR "health facility"[Title/Abstract] OR "health facilities"[Title/Abstract]))	213 937
Combined sets:	
3. 1 AND 2	4 028

Study types:

4.	Systematic[sb]	134 374
5.	((clinical[Title/Abstract] AND trial[Title/Abstract]) OR clinical trials[MeSH Terms] OR clinical trial[Publication Type] OR random*[Title/Abstract] OR random allocation[MeSH Terms] OR therapeutic use[MeSH Subheading])	5 241 420
6.	(((((("Economics"[Mesh:NoExp] OR "Costs and Cost Analysis"[Mesh] OR "Economics, Dental"[Mesh] OR "Economics, Hospital"[Mesh] OR "Economics, Medical"[Mesh] OR "Economics, Nursing"[Mesh] OR "Economics, Pharmaceutical"[Mesh] OR economic*[Title/Abstract] OR cost[Title/Abstract] OR costs[Title/Abstract] OR costly[Title/Abstract] OR costing[Title/Abstract] OR price[Title/Abstract] OR prices[Title/Abstract] OR pricing[Title/Abstract] OR pharmacoeconomic*[Title/Abstract] OR "health economy"[Title/Abstract] OR "health economics"[Title/Abstract] OR "value for money"[Title/Abstract] OR budget*[Title/Abstract] OR (expenditure*[Title/Abstract] NOT energy[Title/Abstract])) NOT (energy cost[Title/Abstract] OR oxygen cost[Title/Abstract] OR metabolic cost[Title/Abstract] OR energy expenditure[Title/Abstract] OR oxygen expenditure[Title/Abstract])))))	876 776

Final sets:

7.	3 AND 4 (systematic reviews)	1 835
8.	3 AND 5 (clinical trials)	789
9.	3 AND 6 (health economics)	1 412

The search result, usually found at the end of the documentation, forms the list of abstracts

[MeSH] = Term from the Medline controlled vocabulary, including terms found below this term in the MeSH hierarchy

[MeSH:NoExp] = Does not include terms found below this term in the MeSH hierarchy

[MAJR] = MeSH Major Topic

[TIAB] = Title or abstract

[TI] = Title

[AU] = Author

[TW] = Text Word

Systematic[SB] = Filter for retrieving systematic reviews

* = Truncation

" " = Citation Marks; searches for an exact phrase

Cochrane Library via Wiley 2019-06-03

Effect of telephone nursing on healthcare use

Search terms		Items found
Intervention:		
1.	MeSH descriptor: [Telemedicine] explode all trees	2 096
2.	MeSH descriptor: [Distance Counseling] explode all trees	10
3.	OR 2	2 104
4.	"tele consultation" OR "tele consultations" OR "telephone consultation" OR "telephone consultations" OR "phone consultation" OR "phone consultations" OR "phone-based consultation" OR "phone-based consultations" OR "tele-based consultation" OR "tele-based consultations" OR "telephone-based consultation" OR "telephone-based consultations" OR "telehealth" OR "tele counseling" OR "tele counselling" OR "telephone counseling" OR "telephone counselling" OR "phone counseling" OR "phone counselling" OR "phone-based counseling" OR "phone-based counselling" OR "telephone-based counseling" OR "telephone-based counselling" OR "tele-based counseling" OR "tele-based counselling" OR "remote counselling" OR "remote counseling" OR "remote consultation" OR "remote consultations" OR "distance consultation" OR "distance consultations" OR "distance counseling" OR "distance counselling" OR telenursing OR "telephone nursing" OR "phone-based nursing" OR "tele-based nursing" OR "telephone-based nursing":ti,ab,kw	1 998
5.	3 OR 4	3 481
Outcome:		
6.	MeSH descriptor: [Patient Admission] explode all trees	561
7.	MeSH descriptor: [Office Visits] explode all trees	441
8.	6 OR 7	999
9.	visit* OR access* OR use OR admission* OR seek* OR workload OR utili* OR impact* OR "care-seeker" OR "care-seekers" OR "care-seeking" OR "care seeker" OR "care seekers" OR "care seeking" OR health-seek* OR "health seeker" OR "health seekers" OR "health seeking" OR "patient behaviour" OR "patient behaviours" OR "patient behavior" OR "patient behaviors" OR "patient action" OR "patient actions":ti,ab,kw	1 115 225
10.	8 OR 9	1 115 225
11.	"healthcare" OR "health care" OR "health service" OR "health services" OR "health facility" OR "health facilities":ti,ab,kw	84 602
Final	5 AND 10 AND 11	1 548
Cochrane reviews: 99		
Cochrane Protocols: 27		
Trials: 1420		
Editorials: 1		
Clinical answers: 1		

The search result, usually found at the end of the documentation, forms the list of abstracts

au = Author

MeSH = Term from the Medline controlled vocabulary, including terms found below this term in the MeSH hierarchy

this term only = Does not include terms found below this term in the MeSH hierarchy

:ti = Title

:ab = Abstract

:kw = Keyword

* = Truncation

" " = Citation Marks; searches for an exact phrase

CINAHL via ebSCO.com 2019-06-03

Effect of telephone nursing on healthcare use

Search terms	Items found
Intervention:	
1. (MH "Telemedicine+")	11 037
2. TX "tele consultation" OR "tele consultations" OR "telephone consultation" OR "telephone consultations" OR "phone consultation" OR "phone consultations" OR "phone-based consultation" OR "phone-based consultations" OR "tele-based consultation" OR "tele-based consultations" OR "telephone-based consultation" OR "telephone-based consultations" OR "telehealth" OR "tele counseling" OR "tele counselling" OR "telephone counseling" OR "telephone counselling" OR "phone counseling" OR "phone counselling" OR "phone-based counseling" OR "phone-based counselling" OR "telephone-based counseling" OR "telephone-based counselling" OR "tele-based counseling" OR "tele-based counselling" OR "remote counselling" OR "remote counseling" OR "remote consultation" OR "remote consultations" OR "distance consultation" OR "distance consultations" OR "distance counseling" OR "distance counselling" OR telenursing OR "telephone nursing" OR "phone-based nursing" OR "tele-based nursing" OR "telephone-based nursing"	16 001
3. 1 OR 2	23 949
Outcome:	
4. (MH "Patient Admission") OR (MH "Office Visits")	20 330
5. TX visit* OR access* OR use OR admission* OR seek* OR workload OR utili* OR impact* OR "care-seeker" OR "care-seekers" OR "care-seeking" OR "care seeker" OR "care seekers" OR "care seeking" OR health-seek* OR "health seeker" OR "health seekers" OR "health seeking" OR "patient behaviour" OR "patient behaviours" OR "patient behavior" OR "patient behaviors" OR "patient action" OR "patient actions"	2 137 985
6. 4 OR 5	2 137 985
7. MH "Health Services+"	885 886
8. TX "healthcare" OR "health care" OR "health service" OR "health services" OR "health facility" OR "health facilities"	1 290 529
9. 7 OR 8	1 803 293
Study types:	
10. (MH "Systematic Review") OR (MH "Meta Analysis")	90 247
11. TX (systematic* AND review*) OR "meta-analysis" OR "meta analysis"	295 622
12. 10 OR 11	295 622
13. (MH "Randomized Controlled Trials+") OR (MH "Random Sample+") OR (MH "Clinical Trials+")	315 637
14. TX random* OR randomized OR randomised	484 274
15. 13 OR 14	584 026
16. (MH "Economics") OR (MH "Costs and Cost Analysis+") OR (MH "Economics, Pharmaceutical")	113 688
17. TX economic* OR cost OR costs OR costly OR costing OR price OR prices OR pricing OR pharmacoeconomic* OR "health economy" OR "health economics" OR "value for money" OR budget* OR (expenditure* NOT energy)	466 778
18. 16 OR 17	469 013
Final sets:	
19. 3 AND 6 AND 9 AND 12 (systematic reviews)	2 119
20. 3 AND 6 AND 9 AND 15 (clinical trials)	2 600
21. 3 AND 6 AND 9 AND 18 (health economics)	5 944

The search result, usually found at the end of the documentation, forms the list of abstracts

AB = Abstract

AU = Author

DE = Term from the thesaurus

MM = Major Concept

TI = Title

TX = All Text. Performs a keyword search of all the database's searchable fields

ZC = Methodology Index

* = Truncation

" " = Citation Marks; searches for an exact phrase

Referenser

1. Shea BJ, Grimshaw JM, Wells GA, Boers M, Andersson N, Hamel C, et al. Development of AMSTAR: a measurement tool to assess the methodological quality of systematic reviews. BMC Med Res Methodol 2007;7:10.
2. Lake R, Georgiou A, Li J, Ling L, Byrne M, Robinson M, et al. The quality, safety and governance of telephone triage and advice services - an overview of evidence from systematic reviews. BMC Health Services Research 2017;17:1-10.