

Trygghet och tillit vid sjukvårdsrådgivning på distans

Sjukvårdsrådgivning kan ges på distans via telefon av en sjuksköterska. För att patienten ska följa de råd som ges är det viktigt att personen känner trygghet och tillit till sjuksköterskan som ger råden.

Fråga

Hur kan man i ett sjukvårdsrådgivningssamtal via telefon öka patientens upplevda trygghet och tillit till sjuksköterskan och de råd som ges?

Frågeställare: Tjänsteman inom hälso- och sjukvård

Sammanfattning

SBU:s upplysningstjänst har efter litteratursökning inte identifierat någon relevant systematisk översikt. Dock har fyra primärstudier som undersökt hur man i ett sjukvårdsrådgivningssamtal via telefon kan öka patientens upplevda trygghet och tillit till sjuksköterskan och de råd som ges, dessa har inte kvalitetsgranskats. Författarnas slutsatser presenteras därför inte här.

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. Att en del patienter kan få råd direkt via telefonrådgivningen istället för att bege sig till en mottagning har avsikten att minska trycket på mottagningarna. Nyckelfaktorer för att tjänsten ska fungera optimalt är att patienterna känner trygghet och tillit till sjuksköterskan och de råd som ges.

Avgränsningar

Vi har gjort sökningar (se avsnittet Litteratursökning) i databaserna Pubmed, Cochrane Library, Embase och Cinahl.

Vi har formulerat frågan enligt följande:

- Population: patienter som får sjukvårdsrådgivning av sjuksköterska på telefon
- Effektmått: förändring av trygghet eller tillit till rådgivaren

För att vi skulle inkludera en artikel i svaret krävde vi att den hade genomgått en peer-review och var publicerad på engelska eller ett av de nordiska språken.

Resultat från sökningen

Upplysningstjänstens litteratursökning genererade totalt 1 545 artikelsammanfattningar (abstrakt). En projektledare på SBU läste alla artikelsammanfattningar och bedömde att 42 kunde vara relevanta. Dessa artiklar lästes i fulltext av projektledaren. De artiklar som inte var relevanta för frågan exkluderades. I upplysningstjänstsvaret ingår fyra artiklar.

Bedömning av risk för systematiska fel

Primärstudier bedöms inte för risk för systematiska fel av SBU:s upplysningstjänst. Det är därför möjligt att flera av studierna kan ha haft högre risk för systematiska fel än vad SBU skulle inkludera i sina andra rapporttyper.

Primärstudier

SBU:s upplysningstjänst identifierade två kvantitativa studier utan kontrollgrupp [1,2] samt två studier med kvalitativ metodik [3,4] som undersökte hur man i ett sjukvårdsrådgivningssamtal via telefon kan öka patientens upplevda trygghet och tillit till sjuksköterskan och de råd som ges. För dessa har inte risken för

systematiska fel bedömts och av det skälet finns inte resultat eller slutsatser beskrivna i text eller tabell.

Lästips

- Avhandling från år 2001: Telephone advice nursing - callers' perceptions, nurses' experience of problems and basis for assessments [5].

Projektgrupp

Detta svar är sammanställt av Nathalie Peira (projektledare), Sally Saad (utredare), Sara Fundell (projektadministratör) och Miriam Entesarian Matsson (produktsamordnare) vid SBU.

Litteratursökning

PubMed via NLM 190311

Patient perception or trust of telephone nursing services

Search terms	Items found
Population:	
1. Nursing[tiab] OR nurse[tiab] OR nurses[tiab] OR "Nurses"[Mesh] OR Telenursing[tiab]	452654
Intervention:	
2. Telehealth[tiab] OR telemedicine[tiab] OR telenursing[tiab] OR telecare[tiab] OR telephone[tiab] OR phone[tiab] OR helpline[tiab] OR hotline[tiab] OR "Telemedicine"[Mesh] OR "Telephone"[Mesh] OR teleconsultation[tiab]	104997
Outcome:	
3. "Treatment Adherence and Compliance"[Mesh] OR Compliance[tiab] OR adherence[tiab] OR adhere[tiab] OR comply[tiab] OR (follow[tiab] AND advice[tiab])	414009
4. Perception[tiab] OR opinion[tiab] OR attitude[tiab] OR experience[tiab] OR trust[tiab] OR satisfaction[tiab] OR beliefs[tiab] OR "Qualitative Research"[MeSH] OR "Focus Groups"[MeSH] OR "Nursing Methodology Research"[MeSH] OR qualitative[Title/Abstract] OR "grounded theory"[Title/Abstract] OR ethnogra*[Title/Abstract] OR ethnolog*[Title/Abstract] OR phenomenogra*[Title/Abstract] OR phenomenolog*[Title/Abstract] OR hermeneutic*[Title/Abstract] OR focus group*[Title/Abstract] OR field study[Title/Abstract] OR narrativ*[Title/Abstract] OR lived experience*[Title/Abstract] OR life experience*[Title/Abstract]	1245809
Combined sets:	
5. 1 AND 2 AND 3 AND 4	888
Final 5	888

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 190311

Patient perception or trust of telephone nursing services

Search terms	Items found
Population:	
1. Nursing:ti,ab,kw OR nurse:ti,ab,kw OR nurses:ti,ab,kw OR [mh "Nurses"] OR Telenursing:ti,ab,kw	34321
Intervention:	
2. Telehealth:ti,ab,kw OR telemedicine:ti,ab,kw OR telenursing:ti,ab,kw OR telecare:ti,ab,kw OR telephone:ti,ab,kw OR phone:ti,ab,kw OR helpline:ti,ab,kw OR hotline:ti,ab,kw OR [mh "Telemedicine"] OR [mh "Telephone"] OR teleconsultation:ti,ab,kw	26901
Outcome:	
3. [mh "Treatment Adherence and Compliance"] OR Compliance:ti,ab,kw OR adherence:ti,ab,kw OR adhere:ti,ab,kw OR comply:ti,ab,kw OR (follow:ti,ab,kw AND advice:ti,ab,kw)	81005
4. Perception:ti,ab,kw OR opinion:ti,ab,kw OR attitude:ti,ab,kw OR experience:ti,ab,kw OR trust:ti,ab,kw OR satisfaction:ti,ab,kw OR beliefs:ti,ab,kw OR [mh "Qualitative Research"] OR [mh "Focus Groups"] OR [mh "Nursing Methodology Research"] OR qualitative:ti,ab,kw OR "grounded theory":ti,ab,kw OR ethnogra*:ti,ab,kw OR ethnolog*:ti,ab,kw OR phenomenogra*:ti,ab,kw OR phenomenolog*:ti,ab,kw OR hermeneutic*:ti,ab,kw OR focus group*:ti,ab,kw OR field study:ti,ab,kw OR narrativ*:ti,ab,kw OR lived experience*:ti,ab,kw OR life experience*:ti,ab,kw	159435
Combined sets:	
5. 1 AND 2 AND 3 AND 4	552
Final 5	552

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

CDSR = Cochrane Database of Systematic Review

CENTRAL = Cochrane Central Register of Controlled Trials, "trials"

CRM = Method Studies

DARE = Database Abstracts of Reviews of Effects, "other reviews"

EED = Economic Evaluations

HTA = Health Technology Assessments

Embase via embase.com 190311

Patient perception or trust of telephone nursing services

Search terms	Items found
Population:	
1. Nursing:ti,ab OR nurse:ti,ab OR nurses:ti,ab OR 'nurse'/exp/mj OR Telenursing:ti,ab OR 'telenursing'/mj	513658
Intervention:	
2. Telehealth:ti,ab OR telemedicine:ti,ab OR telenursing:ti,ab OR telecare:ti,ab OR telephone:ti,ab OR phone:ti,ab OR helpline:ti,ab OR hotline:ti,ab OR 'telephone'/mj OR teleconsultation:ti,ab OR 'teleconsultation'/mj	122905
Outcome:	
3. 'patient compliance'/exp/mj OR Compliance:ti,ab OR adherence:ti,ab OR adhere:ti,ab OR comply:ti,ab OR (follow:ti,ab AND advice:ti,ab)	356814
4. Perception:ti,ab OR opinion:ti,ab OR attitude:ti,ab OR experience:ti,ab OR trust:ti,ab OR satisfaction:ti,ab OR beliefs:ti,ab OR 'qualitative research'/mj OR 'nursing methodology research'/mj OR qualitative:ti,ab OR "grounded theory":ti,ab OR ethnogra*:ti,ab OR ethnolog*:ti,ab OR phenomenogra*:ti,ab OR phenomenolog*:ti,ab OR hermeneutic*:ti,ab OR "focus group":ti,ab OR "field study":ti,ab OR narrativ*:ti,ab OR "lived experience":ti,ab OR "life experience":ti,ab	1644956
Combined sets:	
5. 1 AND 2 AND 3 AND 4	554
Final 5	554

/de= Term from the EMTREE controlled vocabulary

/exp= Includes terms found below this term in the EMTREE hierarchy

/mj = Major Topic

:ab = Abstract

:au = Author

:ti = Article Title

:ti,ab = Title or abstract

* = Truncation

' ' = Citation Marks; searches for an exact phrase

Cinahl via ebSCO.com 190311

Patient perception or trust of telephone nursing services

Search terms	Items found
Population:	
1. TI (Nursing OR nurse OR nurses OR Telenursing) OR AB (Nursing OR nurse OR nurses OR Telenursing) OR (MM "Nurses+")	489598
Intervention:	
2. (MM "Telephone+") OR TI (Telehealth OR telemedicine OR telenursing OR telecare OR telephone OR phone OR helpline OR hotline OR teleconsultation) OR AB (Telehealth OR telemedicine OR telenursing OR telecare OR telephone OR phone OR helpline OR hotline OR teleconsultation)	44950
Outcome:	
3. (MH "Patient Compliance+") OR TI (Compliance OR adherence OR adhere OR comply OR (follow AND advice)) OR AB (Compliance OR adherence OR adhere OR comply OR (follow AND advice))	96489
4. (MH "Qualitative Studies+") OR TI (Perception OR opinion OR attitude OR experience OR trust OR satisfaction OR beliefs OR qualitative OR "grounded theory" OR ethnogra* OR ethnolog* OR phenomenogra* OR phenomenolog* OR hermeneutic* OR "focus group" OR "field study" OR narrativ* OR "lived experience" OR "life experience") OR AB (Perception OR opinion OR attitude OR experience OR trust OR satisfaction OR beliefs OR qualitative OR "grounded theory" OR ethnogra* OR ethnolog* OR phenomenogra* OR phenomenolog* OR hermeneutic* OR "focus group" OR "field study" OR narrativ* OR "lived experience" OR "life experience")	574109
Combined sets:	
5. 1 AND 2 AND 3 AND 4	198
Final 5	198

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. Gustafsson S, Martinsson J, Walivaara BM, Vikman I, Savenstedt S. Influence of self-care advice on patient satisfaction and healthcare utilization. *J Adv Nurs* 2016;72:1789-99.
2. Moscato SR, Valanis B, Gullion CM, Tanner C, Shapiro SE, Izumi S. Predictors of patient satisfaction with telephone nursing services. *Clin Nurs Res* 2007;16:119-37.
3. Holmstrom IK, Nokkoudenmaki MB, Zukancic S, Sundler AJ. It is important that they care - older persons' experiences of telephone advice nursing. *J Clin Nurs* 2016;25:1644-53.
4. Gustafsson S, Savenstedt S, Martinsson J, Walivaara BM. Need for reassurance in self-care of minor illnesses. *J Clin Nurs* 2018;27:1183-1191.
5. Wahlberg AC, Wredling R. Telephone advice nursing--callers' experiences. *J Telemed Telecare* 2001;7:272-6.