



# HORFT TIL FRAMTÍÐAR: SKILVIRKNI Í FJARHEILBRIGÐISÞJÓNUSTU UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐVAR HH

Ingibjörg Rós Kjartansdóttir

B.Sc. hjúkrunarfræði, meistaranemi í stjórnun í heilbrigðisþjónustu við  
Háskólann á Akureyri og verkefnastjóri á Upplýsingamiðstöð heilsugæslunnar



# VERKEFNI UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐVAR HH



Stofnuð í jan 2022

Heimili heilsuvera.is

Netspjall - símsvörun

Símsvörun 1700

Ytri þekkingavefur

Bólusetningar á  
fullorðinsárum

Ferðamannaheilsuvernd



Opið

**Símaráðgjöf Heilsuveru**

Sími 5131700 - Símaráðgjöf er opin alla daga frá kl. 8 til 22.



Opið

**Netspjall Heilsuveru**

Netspjall er opið alla daga frá kl. 8 til 22.



**HEILSUGÆSLA**  
HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS

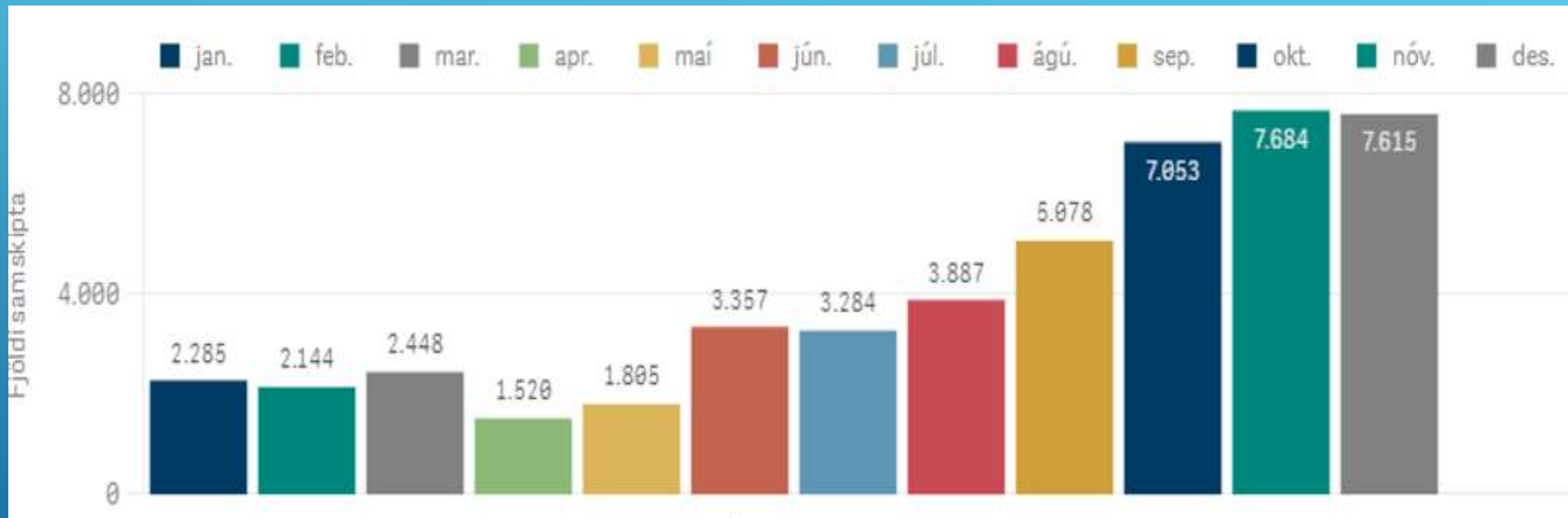
# SÍMARÁÐGJÖF OG FORFLOKKUN INN Á HEILSUGÆSLUSTÖÐVAR HÖFUÐBORGASVÆÐISINS

# SÍMI OG NETSPJALL

- ▶ Sími heilsuveru 513-1700 eða 1700 er svarað alla daga vikunnar allann sólarhringinn
- ▶ Netspjalli er svarað alla daga á milli kl. 8 og 22.
- ▶ Mikil auknin í fjarheilbrigðisþjónustu
  - Erindi sem komu í gegnum síma sl. mánudag voru: 903
  - Erindi sem komu í gegnum netspjall sl. mánudag voru: 521
  - Samtals tæplega 1400 erindi í gegnum síma og spjall



# FJÖLDI SAMSKIPTA ÁRIÐ 2023



# FERLIÐ – SÍMAÞJÓNUSTA - NETSPJALL

Móttökuritarar svara símanum/spjalli og meta erindið

- Móttökuritarar svara efnislega þeim erindum sem þeir geta leyst
- Bráð erindi fara strax á hjúkrunarfræðing
- Erindi sem geta beðið fara á símalista hjúkrunarfræðinga í Sögu eða sem netspjall á hjúkrunarfræðing



• Opið

**Símaráðgjöf Heilsuveru**

Opið frá 8 til 22 alla daga í síma 513 1700

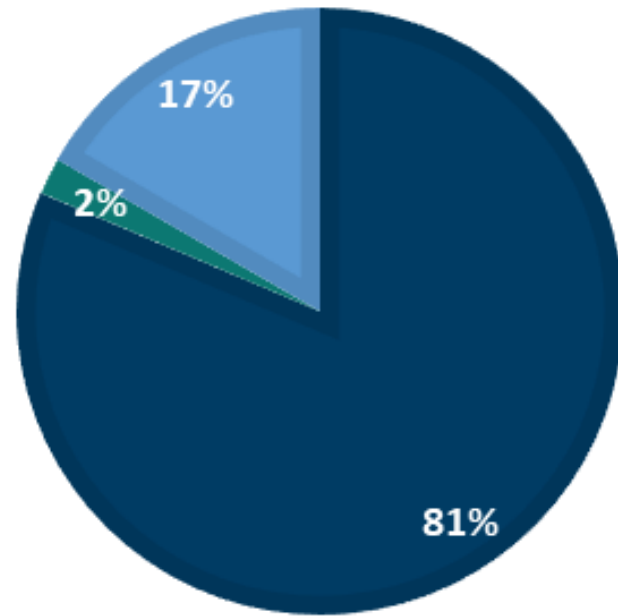
# HJÚKRUNARFRÆÐINGUR METUR ERINDIÐ



- ▶ Fær faglega símaráðgjöf - verklagsleiðbeiningar
- ▶ Fær tíma á hjúkrunarvaktinni (heilsugæslan) eða á síðdegisvaktinni á Akureyri og á Selfossi
- ▶ Ráðlagt að fara á næstu BMT
- ▶ Fær símtal frá heilsugæslunni - hægt að sinna erindinu í gegnum síma (hjúkrunarfræðingur eða læknir)
- ▶ Fær tíma á næstu dögum (heilsugæslan)

## ERINDI TIL HJÚKRUNARFRÆÐINGS LEYST MEÐ:

■ Ráðgjöf hjúkrunarfræðings ■ Vísun á bráðamóttöku ■ Vísun á heilsugæslu/vaktlækni







## Markmið forflokunar:

- Veita faglega ráðgjöf í síma - netspjalli

Draga úr álagi á heilbrigðiskerfið:

Fækka bráðakomum á heilsugæsluna og bráðamóttökur

Rétt þjónusta á réttum stað á réttum tíma

# BYGGIST ALLT Á GÓÐU SAMSTARFI OG SAMHÆFINGU Í ÞJÓNUSTU

Verklagsleiðbeiningar

**EF ÞÚ ERT ÓVISS**

**HVERT HRINGIR ÞÚ?**

**1**

**7**

**0**

**0**

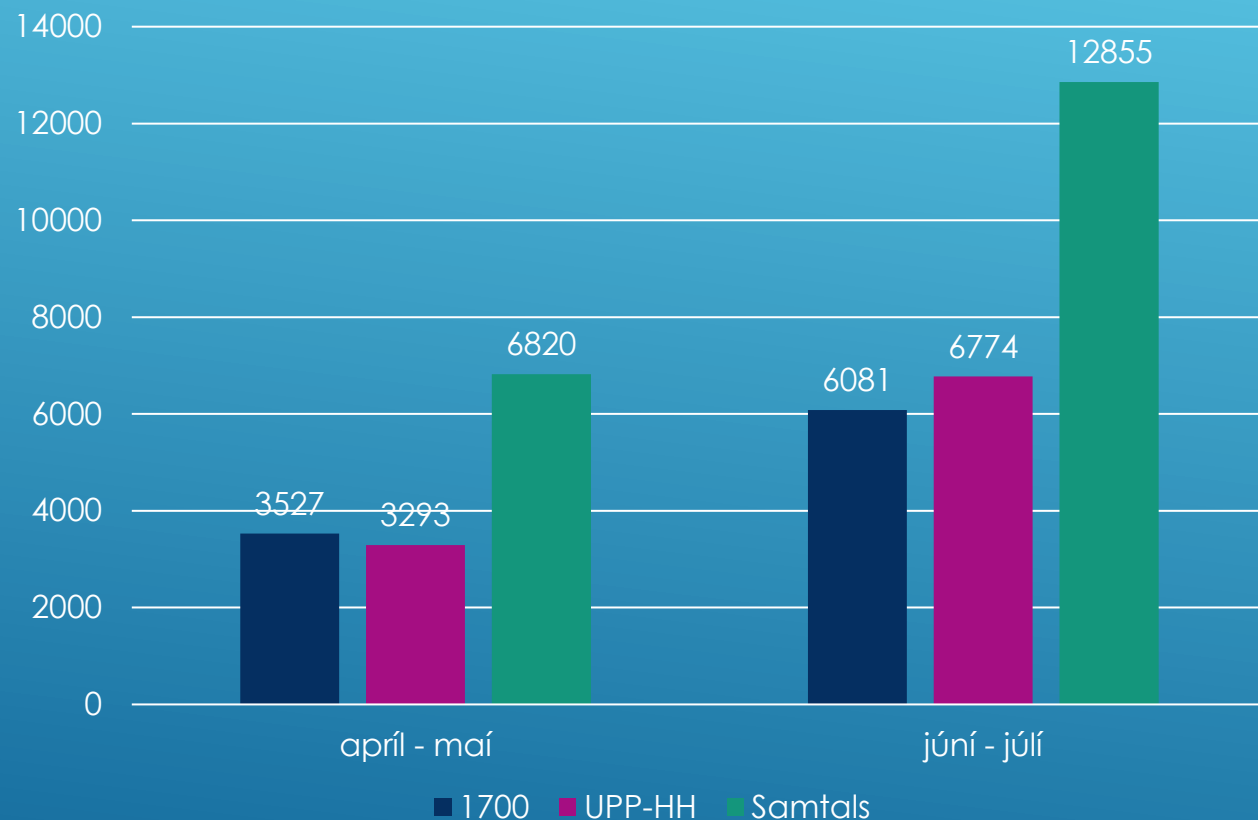
**EDA LEITADU Á NETSPJALL**

**HEILSUVERU**

**NEYÐARTILVIK**

**112**

## Símtöl 2023, 2 mánuðir fyrir 1700 herferðina og eftir hana



15% fækkun fólks í forgangsflokki 5 á bráðamóttöku LSH í sumari.

Þessi fækkun á BMT skilaði sér ekki í fjölgun á öðrum stöðum.

Fækkun á læknavaktinni á öllum mælikvörðum. Fækkun símtala, fækkun koma og fækkun vitjana.

Fækkun á heilsugæslustöðvunum heilt yfir um 4% þrátt fyrir að íbúafjöldi hafi aukist um 5%.


# ÁRANGUR

# TILRAUNAVERKEFNI Á AKUREYRI

50% fækkun  
á vaktina

Leysum 70%  
símtala með  
ráðgjöf



The background is a blue-tinted map of North and Central America. The map shows various countries and cities, including Texas, California, Florida, Mexico, and Central America. The text is overlaid on the map. There are also some white diagonal lines on the right side of the image.

**GRÍPUM BOLTANN!  
FYRIR FRAMTÍÐINA**

# HEILSUVERA & UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐ HH

HELGA MARÍA GUÐMUNDSDÓTTIR

B.SC. HJÚKRUNARFRÆÐI, M.A. FJÖLMIÐLAFRÆÐI  
OG VIÐBOTARDIPLOMA Í LÝÐHEILSUVISINDUM



HEILSUGÆSLA  
HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS



# Heilsuvera

Þekkingavefur fyrir almenning  
Samstarfsverkefni HH, EL og LSH  
Mínar síður eru á ábyrgð Embætti landlæknis  
Ytri vefurinn á ábyrgð Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins  
Landspítalinn kom inn í samstarfið árið 2022



# Þekkingavefur

 1700

## Þín gátt að betri heilsu í vasanum

Á Heilsuveru finnurðu fræðsluefni um sjúkdóma, forvarnir og fyrirbyggjandi leiðir til heilbrigðara og betra lífs. Á vefnum getur þú skráð þig inn á „mínar síður“ þar sem bóka má tíma, endurnýja lyf, eiga örugg samskipti við heilbrigðisstarfsfólk og fleira.

### Í brennidepli

Upplýsingar og leiðsögn um heilbrigðiskerfið

Mislingar

Hettusótt

Höfuðverkur

Á ferðum erlendis

Svimi

Lekandi

Hiti hjá börnum

Inflúensa

Hár blóðþrýstingur

COVID-19

Hægðatregða hjá fullorðnum

Heilsukvíðaröskun

Sjúkdómar, frávik, einkenni

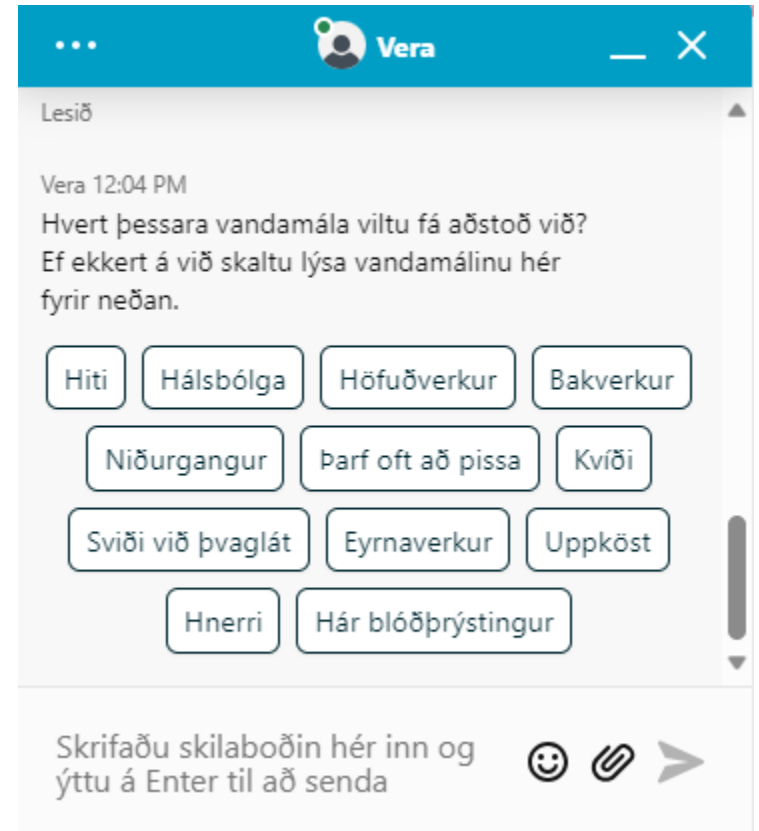


# Gervigreind og netspjallið



Gervigreind kemur inn á netspjallið sem sjálfvirkt innritunarviðtal

- Verkefni sem er í þróun



# innritunarviðtal



## Þín gátt að betri heilsu í vasanum

Á Heilsuveru finnurðu fræðsluefni um sjúkdóma, forvarnir og fyrirbyggjandi leiðir til heilbrigðara og betra lífs. Á vefnum getur þú skráð þig inn á „mínar síður“ þar sem bóka má tíma, endurnýja lyf, eiga örugg samskipti við heilbrigðisstarfsfólk og fleira.

Sláðu inn efnisorð



# Vinnuborð hjúkrunarfræðinga á netspjalli Heilsuveru



## Svíður að pissa

Svíður að pissa

Þarf alltaf að pissa

Sterk lykt af þvagi

Gruggugt þvag

Tíð þvaglát

### Tengdar greiningar

- Blöðrubólga
- Þvagfærasýking
- Nýrnasýking

### Greinar af Heilsuveru

Þvagfærasýking hjá konum

Þvagfærasýking hjá körlum

Kynsjúkdómar

Klamydía

Lekandi

Smellið á nafn til að afrita slóð

### Saga

Svíður að pissa, þarf alltaf að pissa, sterk lykt af þvagi, gruggugt þvag, tíð þvaglát.  
Ekki með: Bakverkur, blóð í þvagi, hrollur, hiti, verkur í síðu, flökurleiki, útfærð úr sköpum.  
Fékk sýklalyf fyrir 2 mánuðum vegna sömu einkenna

Afrita texta

### Saga B

Kona. Sviði við þvaglát. Þvagið er gruggugt. Pissar oftast en venjulega. Engin óeðlileg útfærð úr leggöngum. Engin ógleði. Ekkert blóð í þvagini. Fær skyndilega þörf fyrir að pissa. Sterk lykt af þvagi. Ekki með hita. Hefur ekki verið með kuldahroll. Verkjar ekki í bakið. Er ekki með verki í síðunni

Afrita texta



# Vaktþjónusta

- Aðeins bráð tilfelli
- Gerum nótu í sögu

## Saga

Sviður að pissa, þarf alltaf að pissa, sterk lykt af þvagi, gruggugt þvag, tíð þvaglát.

Ekki með: Bakverkur, blóð í þvagi, hrollur, hiti, verkur í síðu, flökurleiki, útferð úr sköpum.

Fékk sýklalyf fyrir 2 mánuðum vegna sömu einkenna

Tók 50 mg furadantin í 5 daga, kláraði skammt 10.02

Einkenni fóru en eru komin aftur

Afrita texta



saga

- Rafræn auðkenning
- Sjá ástæðu tímabókunar



Samskiptaseðill	
Upplýsingamiðstöð HH	
Persónuupplýsingar	
Flokkun samskipta	
(E) Tilefni	
Heiti	Kóði
Fræðsla / ráðgjöf, ósk um	-45
Mælingar	
Reykingar	
Lýsing starfsmanns	
LUMINA   Textaqluqqi	
Stutt sjúkrasaga	
Svíður að pissa, þarf alltaf að pissa, sterk lykt af þvagi, gruggugt þvag, tíð þvaglát. Ekki með: Bakverkur, blóð í þvagi, hrollur, hiti, verkur í síðu, flökurleiki, útferð úr sköpum. Fékk sýklalyf fyrir 2 mánuðum vegna sömu einkenna Tók 50 mg furadantin í 5 daga, kláraði skammt 10.02 Einkenni fóru en eru komu aftur Set á vaktina	
(N) Greining	
#1	N30.9
Heiti	Kóði
Blöðrubólga, ótilgreind	



