

Hvordan oplever du lægevagten?

Antropologisk feltarbejde i lægevagtens venteværelse på AUH og Skive Sundhedshus

Et øjebliksbillede

- 5 eftermiddage/aftner i februar fra lægevagtens åbning kl 16 og frem til kl. 22

Feltarbejdet bidrager med borgerinput til det tværgående udviklingsarbejde om modernisering af lægevagten



Vi har talt med et udvalg af de borgere, der var i rummet:

i alt 63 borgere, 44 på AUH og 19 i Skive - 35 patienter (7 børn) og 28 pårørende

Samtalerne varede fra 5-30 minutter

Vi spurgte:

- Hvorfor er du kommet?
- Hvordan bruger du lægevagten?
- Hvordan oplever du at bruge lægevagten?

Vi har efterfølgende kvalitativt dokumenteret og analyseret vores materiale og fundet mønstre og temaer

Akut brug for lægehjælp

Ved stærke smerter, måske i forlængelse af en operation eller symptomer, man kender fra tidligere. Måske med forventning om en bestemt behandling.

Ved skader forårsaget af ulykker, fx fald eller forskellige fremmedlegemer i kroppen.

Hvis det er legemsdele, som er særligt følsomme for borgeren, fx øjnene

Jeg var til badminton, og jeg har aldrig før mærket den måde, det sådan sagde... 'smæld' på. Jeg var slet ikke i tvivl om at det var min akillessene, der var sprunget. Og de stillede næsten ingen spørgsmål, men sagde bare, at 'det må vi hellere kigge på'. Og det er det, en vagtlæge skal – det er godt, når de ikke stiller de store spørgsmål, og man kommer hurtigt igennem, og man får hurtig afklaring.

(Mand ca. 40 år, Skive)

Man ringer, når det gør ondt på en måde, man ikke kan forklare med ord.

(Mand ca. 35 år, AUH)

Når det er noget med mine øjne, vil jeg bare vide, hvad der er galt, så kan jeg ikke vente, for jeg er meget følsom med mine øjne.

(Mand 25-30 år, AUH)

Det var lige det, jeg havde fået at vide på hospitalet, at den her kombination af symptomer, det skulle jeg straks reagere på. Så jeg reagerer bare på det, de har sagt på AUH, jeg SKAL reagere på. Først ringer jeg til dem på hospitalet, men der er telefonsvarer på, og så tænker jeg, at så er det vagtlægen. Men jeg var først lige inde og læse i min journal på sundhed.dk.

(Kvinde ca. 50 år, Skive)

Jeg er førstegangsfødende og jeg ved jo ingenting om, hvad jeg skal gøre. Jeg spørger tit min mor eller min svigermor, før jeg ringer til vagtlægen, og de hjælper da alle sammen til at berolige mig.

(Mor til datter 9 mdr., AUH)

Jeg føler mig mest tryk, når jeg er i kontakt med en læge, for jeg har haft et meget langt sygeforløb, og jeg er blevet vant til altid at have en læge ved min side. Og jeg har lidt mere brug for at føle mig tryk – er måske lidt hypokonder.

(Kvinde 25-30 år, AUH)

Jeg havde googlet lidt omkring smerter under ribbenene, og der stod, at det kunne være betændelse, galdesten og mavesår. Og det sætter da nogle tanker og noget uro i gang.

(Kvinde ca. 18 år, AUH)

Jeg er nok lidt autoritetstro og glad for, at vi har vagtlægen her tæt på i Aarhus. På Djursland, hvor jeg ellers kommer fra, var jeg ikke så vant til at kontakte vagtlægen.

(Mor ca. 30 år, AUH)

Hun har angst og depression, og nu kan vi bare ikke tage ansvar mere. Vi har været hos egen læge, som ville sende os videre til Børne-unge psykiatrien, men det kunne ikke lade sig gøre. Og vi har været hos en privat, som også mente, vi skulle videre, men det kunne bare ikke lade sig gøre. Nu håber jeg bare, at vagtlægen kan henvise os til psykiatrisk skadestue, og ellers ved jeg ikke, hvad vi skal gøre.

(Far til teenagedatter, AUH)

Utryghed og behov for ekspertvurdering

Utryghed ved symptomer og ved at skulle gå natten i møde.

Også utryghed, som er forstørret af at have googlet sine symptomer.

I enkelte tilfælde sker kontakten i afmagt

*Jeg har fået et sår på hælen af mine nye sko, og det er begyndt at hæve, og jeg skal bare være klar til at komme på arbejde i morgen, og min egen læge havde lukket i dag. Så nu sidder vi her.
(Kvinde ca. 50 år, AUH)*

*Han (dreng ca. 10 år) kom galt afsted med sin hånd i går på skolen, men der tænkte jeg, at 'vi ser lige tiden an'. I morges sendte jeg ham så i skole og tog på arbejde. Jeg kunne måske have fået en akut tid hos vores læge, men så skulle jeg jo tage fri fra arbejde, for man ved ikke, hvornår på dagen den tid kan komme.
(Mor ca. 40 år, Skive)*

*Jeg fik noget ret tungt ned over min fod på arbejde tidligere i dag, men jeg valgte at forsætte med at arbejde og se, om det gik i sig selv igen. Jeg kunne heller ikke så godt tage væk, for min chef var der ikke i dag, så det var mig, der havde ansvaret.
(Mand ca. 35 år, AUH)*

*Det er vigtigt, at der er handling på tingene; at der hele tiden er gang i en slags behandling, så man ikke er i det uvisse. For sådan nogen som os, der jo er på arbejdsmarkedet, der er det vigtigt med hurtig afklaring, så man kan komme tilbage på arbejdet.
(Kvinde ca. 40 år, Skive)*

Tidspunktet – arbejdsdagen er slut

Ansvarlighed for arbejdet – og måske manglende muligheder for at tage fri – betyder, at mange udskyder lægekontakten indtil arbejdsdagen er slut.

Andre bruger lægevagten, for at kunne være klar til at møde på arbejde næste dag.

Tidspunktet efter arbejde er typisk også der, hvor man i familien taler om behovet for lægehjælp.

Pårørendes rolle

Mange patienter er i tvivl – skal vi kontakte eller ej?

Kontakten sker ofte først efter en snak med pårørende eller andre i kontakt med patienten.

Ofte er det først mulig efter endt arbejdsdag.

I de situationer bliver det derfor lægevagten, fordi egen læge har lukket.

Da min mand kom hjem, så han, at mine sår væsker så meget, at der var plamager uden på forbindingen. Jeg kan ikke selv mærke det, for al følelse i området er væk nu efter operationen.
(Kvinde ca. 50 år, Skive)

Da min kone kom hjem fra arbejde, så hun på min hånd, der jo var hævet op og sagde, 'det skal du vist have en læge til at se på'... jeg er jo ikke typen, der ringer til lægen af mig selv.
(Mand ca. 50 år, AUH)

Jeg har jo vurderet, at jeg har det behov for min datter, inden jeg ringer ind, så jeg er uforstående overfor, at han [visitationen] siger, at 'det behøver en læge ikke at se'. Jeg ringer jo ikke i tide og utide.

(Mor ca. 40 år, AUH)

Jeg ville egentlig have ventet og så ringet til min egen læge i morgen, men min veninde, der er sygeplejerske, og som selv har døjet en del med blærebetændelse, ja hun rådede mig til at ringe. Normalt er jeg ikke så meget i kontakt med læger.

(Kvinde ca. 25 år, AUH)

Min kone og jeg var enige om at kontakte vagtlægen, men hans [sønnens] rift var lige i grænseområdet – vi spørger ikke andre, altså farmor/mormor, fordi vi så får så meget forskelligt at vide, og så er der også nogen, som vil opdateres hele tiden. Og vi vil heller ikke gøre flere bekymrede.

(Far ca. 35 år, AUH)

Vagtlæge eller egen læge?

Relationen til egen læge har ikke stor betydning - i lægehuse er man ikke er tilknyttet én bestemt læge.

Det er ofte nemmere at komme til vagtlægen - en tid hos egen læge ligger ud flere dage/uger frem.

Mange oplever reelt et slip mellem egen læges lukketid og vagtlægens åbningstid.

Meget få forholder sig reelt til, at lægevagten er akut lægehjælp. Opfattelsen er nærmere lægehjælp efter kl. 16.

Vi foretrækker ikke vores egen læge, for det er alligevel altid forskellige, vi møder, men det er vigtigt, at vi får en lægelig vurdering, for det giver tryghed.

(Far ca. 35 år, AUH)

Jeg regnede ikke med at kunne få en tid hos min egen læge, for der er kun åbent mellem 8 og 9, og så indtil kl. 12, og jeg ved da ikke, hvad man lige gør, hvis man har brug for lægen efter kl. 12.

(Kvinde ca. 30 år, AUH)

Jeg synes, det er nemmest at bruge vagtlægen, fordi man hurtigt kommer til. Hvis jeg skulle ringe til min egen læge, ville der gå en uge, før jeg kunne få en tid.

(Mand ca. 30 år, Skive)

Efter jeg var faldet på gaden, ringede jeg først til der, hvor jeg var indlagt med min blodprop for ikke så lang tid siden, og de sagde, jeg skulle ringe til min egen læge. De tager så ikke telefonen, selvom kl. kun er 15.30, men der var telefonsvarer, og så ringer jeg til vagtlægen.

(Kvinde ca. 85 år, AUH)

Vagtlægen er nok et sted midt i mellem egen læge og ringe 112, men nok tættest på egen læge... hvis jeg virkelig var i tvivl, ville jeg ringe 112. Forskellen på at ringe til den ene og den anden er nok, at vagtlæge er udramatisk og 112 er dramatisk.

(Kvinde ca. 35 år, AUH)

Hvad nu hvis?

Nogle borgere tager kontakt til lægevagten, fordi de har brug for lægehjælp efter kl. 16 og **ikke kender sundhedsvæsenets skelnen mellem akut og ikke akut?**

Sundhedsvæsenets opbygning omkring forskellige steder med forskellige åbningstider **ikke stemmer overens med et arbejdsliv** med mere fleksible arbejdstider og udflydende rammer mellem hjem og arbejde?

Det, mange borgere akut har brug for, er at **få hverdagen og jobbet til at fungere**, inden næste dags morgen?

Den særlige og tryghedsskabende **relation til egen læge, familielægen, har fået mindre betydning**, fordi man i lægehuse i dag er vant til at have kontakt til flere læger og andet sundhedspersonale?

Lægevagten i nogle tilfælde bliver den sidste udvej, man som borger oplever sig presset til at vælge, fordi der ikke er blevet handlet på tidligere henvendelser til blandt andet egen læge? Hvad hvis systemet gør den elektive patient akut?

Alene samtalen i telefon/video med en sundhedsfaglig, kan give den tryghed, der i sig selv fremhæves som en vigtig del af henvendelsen til vagtlægen?