

Dato:

Operatør:

Hovedproblem:



Evaluering av 113-samtale

Startkort		Mål: Adresse < 30 sek. Bevissthet og respirasjon < 60 sek.		
		Ja	Delvis	Nei
Adresse spurt/avklart?				
Adresse bekreftet? (se veileder)				
Telefonnr. spurt eller bekreftet fra oppr.markering?				
Spurt/avklart: Hva har skjedd/Hva er problemet?				
Sagt: Jeg skal hjelpe deg				
Spurt: Er pas. våken? / bevissthet avklart				
Spurt: Puster pas. normalt? / respirasjon avklart				
Oppslag NIMN – utspørring				
Valgt oppslag:				
Fyll inn i hvite bokser (se veiledning)		/ = spurt/avklart	X = treff	0 = Ikke tilstrekkelig avklart
Akuttkriterier				
Hastekriterier				
Vanlige kriterier				
		Ja	Uaktuelt / Delvis	Nei
Riktig oppslag, hastegrad og kriterienr.?			/	
Sagt: Ambulanse er på vei (hvis aktuelt)			/	
Passende tilleggsspørsmål?			/	
Vurdert sikkerhetsrisiko? (hvis aktuelt)			/	
Avklart om barn på stedet og behov for tiltak?			/	
Instruksjon/rådgivning og respons				
Instruksjon og/eller rådgivning		Ja	Uaktuelt / Delvis	Nei
Instruksjon/råd gitt hvis mulig?			/	
Alle aktuelle instruksjoner/råd gitt?			/	
Råd gitt i riktig rekkefølge?			/	
Sagt: Ring tilbake ved forverring			/	
Respons		Ja	Uaktuelt / Delvis	Nei
Iverksatt trippel-/tverr-/SAR-varsling hvis behov?			/	
Riktige tiltak for hendelse og hastegrad?			/	
LA vurdert og ev. varslet?			/	
Rød kjernejournal sjekket?			/	
Lokale prosedyrer og retningslinjer fulgt?			/	
Kommunikasjon				
		Ja/Norm	Delvis	Nei/Under norm
Høflig og omsorgsfull (empatisk)				
Strukturert informasjonsinnhenting				
Bruker closed-loop kommunikasjon (se veileder)				
AMIS dokumentasjon relevant og forståelig				
Evaluering/refleksjon		Forbedringspotensiale?		
Kommentar:		Kommentar:		

Veileder til "Egenevaluering av 113 samtale"

En algoritmisk bruk av indeks (systematisk utspørring ovenfra og nedover) bidrar til effektiv informasjonsinnhenting og raske definering av hastegrad og varsling av ressurser.

Jevnlige egnevaluering bidrar til å optimalisere samhandlingen mellom innringer og 113 ved fokus på riktig arbeidsmetodikk og god kommunikasjon. I tillegg bidrar evalueringen til verdifull refleksjon og selvutvikling for deg som medisinsk operatør.

Startkort		Mål: Adresse avklart < 30 sek. Bevissthet og respirasjon avklart < 60 sek.
Adresse spurt/avklart?	Har du spurt om pasientens gateadresse /gps-posisjon / gårds- og bruksnummer el. veibeskrivelse. Husk alltid kommune og ev. etasje, leilighetsnummer og navn på ringeklokke. Har du brukt aktuelle hjelpemidler for lokalisering (for eksempel Transmed/sporing via Bliksund)?	
Adresse bekreftet?	Har du repetert adresse inkl. kommune tilbake til innringer (closed-loop)?	
Telefonnr. spurt eller bekreftet fra oppr.markering?	Har du sikret tlf.nr. til telefon i nærheten av pasienten?	
Spurt/avklart: Hva har skjedd/Hva er problemet?	Mottar du problemstilling uten å avbryte? Fanger du opp riktig hovedproblem? Ved opplagt rød respons iverksetter du akuttrespons og formidler at ambulanse varsles? Innhenter du relevante opplysninger (f.eks. alder, symptomdebut etc.). Når du hører på lydloggen igjen fanget du opp problemet tidligere nå, enn når du hadde hendelsen?	
Sagt: Jeg skal hjelpe deg	For å berolige innringer og sikre god kommunikasjon. Fokus: alle får hjelp (føl lokale prosedyrer).	
Spurt: Er pas. våken? / bevissthet avklart	Har du stilt spørsmålet/avklart bevissthet? (hvis aktuelt) Ev. Får du kontakt/Reagerer pas. på tilrop og forsiktig risting? Hvis nei – har du da gått direkte til aktuelt oppslag (01,02,03)?	
Spurt: Puster pas. normalt? / respirasjon avklart	Har du stilt spørsmålet/avklart respirasjon? Hvis pas. ikke puster normalt – har du da gitt råd for å sikre frie luftveier?	

Oppslag NIMN – utspørring

Gjennomgang oppslag:	Alle kriterier skal være avklart ovenfra og nedover. Hver hvite boks tilsvarer et kriterie i indeks (for eksempel A.17.03.a). Alle boksene skal være utfyllt/avklart før treff (X) som medfører respons og råd. Hvis man får informasjon som vil generere akuttrespons lengre ned i oppslaget, skal responsen igangsettes uten forsinkelse, mens man samtidig jobber seg nedover i indeks som normalt. Ikke hopp over kriterier.																			
	/ = spurt/avklart					X = treff					0 = Ikke tilstrekkelig avklart									
Akuttakerier	/	/	/	/	0	/	/	X												

Riktig oppslag, hastegrad og kriterienr.?	Vurderer du at valgte oppslag, hastegrad og kriterienr. fortsatt er riktig/relevant ved gjennomgang av samtalen? Alternative oppslag/kriterienr.? Kriterienr. settes raskest mulig inn i AMIS. Akuttakerier bør være satt innen 3 min.																			
Sagt: Ambulanse på vei	Har du sagt at ambulansen er på vei og gjentatt hvis innringer ikke oppfatter dette første gang du sa det? Husk at stressede innringere ofte trenger gjentakelse og korte setninger.																			
Passende tilleggsspørsmål?	Har du spurt aktuelle tilleggsspørsmål for problemstillingen (hvis aktuelt)? Relevante sykdommer og faste medisiner?																			
Vurdert sikkerhetsrisiko?	Har du vurdert sikkerhetsrisiko for innringer/-e og amb.personell? Ved risiko – formidlet dette videre på riktig måte?																			
Avklart om barn på stedet og behov for tiltak?	Skal vurderes i alle nødsamtaler.																			

Instruksjon/rådgivning og respons

Instruksjon og/eller råd gitt hvis mulig?	Sørger du for å instruere/gi råd til innringer hvis mulig?																			
Alle aktuelle instruksjoner/råd gitt?	Har du gitt alle relevante instruksjoner/råd ift. kriterienr. og hendelse? Fulgt ordlyd i indeks ved instruksjon?																			
Råd gitt i riktig rekkefølge?	Sikring av skadested/egen sikkerhet først når aktuelt. Deretter følges råd i indeks i prioritert rekkefølge og tilpasset hendelsen.																			
Sagt: Ring tilbake ved forverring	Sikrer du at pas. har tilsyn og at innringer tar ny kontakt ved forverring? Vurderte du å holde kontakten med innringer?																			

Respons

Iværksatt trippel-/tværr-/SAR-varsling hvis behov?	Ble rask trippel-/tværr-/SAR-varsling sikret hvis aktuelt for hendelse? (føl lokale varslingsrutiner)																			
Riktige tiltak for hendelse og hastegrad?	Vurderer du valgte tiltak fortsatt riktige ved gjennomgangen? Burde flere/andre tiltak vært iværksatt? NB:ikke alltid kun en riktig løsning																			
LA vurdert og ev. varslet?	Har du vurdert LA på hendelsen og sikret varsling hvis aktuelt? Ved LA-varsling kartlagt vær og adkomst for LA? Ved tvil bør du konferere med LA-lege/AMK-lege. Vurderinger anbefales dokumentert i logg																			
Rød kjernejournal sjekket?	Hvis rød kjernejournal – har du åpnet denne og dokumentert relevant informasjon i AMIS?																			
Lokale prosedyrer og retningslinjer fulgt	Har du fulgt lokale prosedyrer/retningslinjer ved håndtering av hendelsen?																			

Kommunikasjon	Ja = Norm	Nei = Under norm
Høflig og omsorgsfull (empatisk)	Er du høflig og formidler forståelse og omsorg i samtalen? Tar du innringers problem på alvor?	
Strukturert informasjonsinnhenting	Følger du algoritme i startkort og oppslag (ovenfra og nedover)? Spør du igjen hvis uklart svar?	
Bruker closed-loop kommunikasjon (sikrer at innringer mottar, forstår og iverksetter)	Sikrer du gjennomgående at innringer har forstått handlingsforløp og utfører instruksjoner/ivaretar råd gitt?	
AMIS dokumentasjon relevant og forståelig	Har du dokumentert relevant for hendelsen og kontrollert at teksten ikke kan misforstås?	

Evaluering/refleksjon	Forbedringspotensiale?
Hva synes du var bra i denne samtalen?	Hva kan/bør du forbedre? (Bør konkretiseres)