

Dato: Operatør: AMISnr.:
 Veileder: Hovedproblem:



Evaluering av 113-samtale med veileder

Innringer: Pasient Annet helsepersonell	Pårørende	Publikum Andre	Lege	
Startkort				
	Ja	Delvis	Nei	Score
Adresse spurt/avklart?	4	2	0	
Adresse bekreftet? (se veileder)	<30 sek. 4	>30 sek. 2	0	
Telefonnr. spurt eller bekreftet fra oppr.markering?	4	2	0	
Spurt/avklart: Hva har skjedd/Hva er problemet?	4	2	0	
Sagt: Jeg skal hjelpe deg	4	2	0	
Spurt: Er pas. våken? / bevissthet avklart	< 60 sek. 4	>60sek. 2	-4	
Spurt: Puster pas. normalt? / respirasjon avklart	< 60 sek 4	>60sek 2	-4	
Kommentar:				Sum score: _____
Oppslag NIMN – utspørring				
Valgt oppslag:				
Fyll inn i hvite bokser (se veileder)		/ = spurt/avklart X = treff 0 = Ikke tilstrekkelig		
Akuttkriterier : -4 poeng per 0				
Hastekriterier -2 poeng per 0				
Vanlige kriterier				
	Ja	Uaktuelt / Delvis	Nei	Score
Riktig oppslag?	4	/ 2	0	
Riktig hastegrad?	8	/	-8	
Riktig kriterienummer?	4	/ 2	0	
Sagt: Ambulans/hjelp er på vei (hvis aktuelt)	4	4 / 2	0	
Passende tilleggsspørsmål? <input checked="" type="checkbox"/> Sikkerhetsrisiko? <input checked="" type="checkbox"/> Relevante sykdommer/faste med.? <input checked="" type="checkbox"/> Barn på stedet og behov for tiltak?	4	4 / 2	0	
Innhentet ID (hvis mulig)	4	4 / 2	0	
Andre relevante oppslag?: Kommentar:				Score: Akuttkriterier: Hastekriterier: Sum score: _____
Instruksjon/rådgivning Telefonveiledet HLR: Tid til gjenkjent: _____ sek. Tid til oppstart T-HLR: _____ sek.				
	Ja	Uaktuelt / Delvis	Nei	Score
Instruksjon og/eller råd gitt hvis mulig?	4	4 / 2	0	
Alle aktuelle instruksjoner/råd gitt?	4	4 / 2	0	
Råd gitt i riktig rekkefølge?	4	4 / 2	0	
Sagt: Ring tilbake ved forverring	4	4 / 2	0	
Kommentar:				Sum score: _____

Respons				
Respons	Ja	Uaktuelt / Delvis	Nei	Score
Iverksatt trippel-/tverr-/SAR-varsling hvis behov?	4	4 / 2	0	
Riktige tiltak for hendelse og hastegrad?	4	/ 2	0	
LA vurdert og ev. varslet?	4	4 /	0	
Vurdert transport i privatbil /alternativ transport?	4	4 /	0	
Rød kjernejournal sjekket?	4	4 /	0	
Vurdert behov for muntlig oppdatering i talegruppe?	4	4 / 2	0	
Lokale prosedyrer og retningslinjer fulgt?	4	4 / 2	0	
Kommentar:			Sum score: _____	
Kommunikasjon (telefonteknikk, holdninger og dokumentasjon)				
Telefonteknikk:	Norm/Ja	Delvis	Under norm/Nei	
Strukturert informasjonsinnhenting				
Ber om å få snakke med pas. hvis relevant				
Styring av samtale				
Tilpasset stemmevolum				
Tempo på tale				
Unngår bruk av fagterminologi				
Unngår unødige pauser				
Fornuftig tidsbruk/prioriteringer i samtalen				
Bruker closed-loop kommunikasjon (se veileder)				
Kommunikasjon med teamet/kolleger				
Holdninger:				
Høflig og omsorgsfull (empatisk)	Påkrevd			
Stiller åpne spørsmål				
Bruker beroligende teknikker og ros				
Tilstede i samtalen				
Dokumentasjon / bruk av IKT:				
AMIS dokumentasjon relevant og forståelig				
Instruksjon/rådgivning dokumentert (hvis aktuelt)				
Korrekt bruk av IKT-verktøy				
Kommentar:				
Evaluering og refleksjon				
Oppsummert score (Startkort + Oppslag + Rådgivning + Respons)				
= _____ + _____ + _____ + _____ = _____ %				
Evaluering/refleksjon	Forbedringspotensial?		Konkrete handlingsforslag	
Kommentar:	Kommentar:		Kommentar:	

Kommunikasjon (telefonteknikk, holdninger og dokumentasjon)		
Telefonteknikk:	Norm/Ja	Under norm/Nei
Strukturert informasjonsinnhenting	Operatør følger algoritme i startkort og oppslag (ovenfra og nedover). Spør igjen hvis uklart svar fra innringer.	Operatør følger ikke el. følger kun delvis algoritmen i startkort og oppslag i indeks. Følger ikke opp uklare svar fra innringer.
Ber om å få snakke med pas. hvis relevant	Operatør spør om å få snakke direkte med pas. hvis mulig.	Operatør etterspør ikke å få prate direkte med pas. selv om det kan være aktuelt.
Styring av samtale	Operatør styrer/kontrollerer samtalen på en fornuftig måte.	Innringer styrer samtalen helt eller delvis.
Tilpasset stemmevolum	Stemmevolum brukes aktivt og bidrar til god samtalekvalitet og trygghet for innringer. Uttaler instruksjoner tydelig og tilpasset.	Stemmevolum går utover samtalekvalitet og/eller bidrar ikke til å betrygge innringer.
Tempo på tale	Tempo bidrar til god samtalekvalitet.	Tempo går utover samtalekvalitet.
Unngår bruk av fagterminologi	Operatør unngår fagterminologi og bruker lett forståelige alternative ord.	Operatør benytter fagterminologi i samtalen.
Unngår unødige pauser	God flyt i samtalen. Har simultankapasitet til å snakke, dokumentere og vurdere samtidig.	Flere unødige pauser i samtalen og dårlig flyt. Manglende simultankapasitet.
Fornuftig tidsbruk/prioriteringer i samtalen	Operatør jobber effektivt og ivaretar samtidig god kvalitet på informasjonsinnhenting og rådgivning.	Operatør bruker så kort tid at vesentlig informasjon kan være utelatt eller så lang tid at responstiden blir forsinket.
Bruker closed-loop kommunikasjon (sikrer at innringer mottar, forstår og iværksetter)	Operatør sikrer at innringer har forstått handlingsforløp og utfører instruksjoner/ivaretar råd gitt.	Operatør sikrer ikke eller bare delvis at innringer har forstått handlingsforløp og utfører instruksjoner/ivaretar råd gitt.
Kommunikasjon med teamet/kolleger	God kommunikasjon og godt samarbeid med teamet/kolleger underveis i samtalen.	Kommunikasjon/samarbeid med teamet/kolleger går utover kvaliteten på samtalen el. respons.
Holdninger:		
Høflig og omsorgsfull (empatisk)	Operatør er høflig og formidler forståelse og omsorg. Tar innringers problem på alvor.	Operatør fremstår mindre høflig og/eller formidler ikke forståelse og omsorg. Tar ikke innringers problem på alvor.
Stiller åpne spørsmål	Operatør stiller i stor grad åpne spørsmål.	Operatør stiller i stor grad ledende eller lukkede spørsmål.
Bruker beroligende teknikker og ros	Operatør benytter beroligende teknikker og ros aktivt for å gi trygghet og mestringfølelse hos innringer (for eksempel bruk av navn, støttende kommentarer m.m.).	Operatør bruker ikke el. i liten grad beroligende teknikker og ros.
Tilstede i samtalen	Operatør viderefører informasjon og stiller ikke spørsmål rundt det som er avklart tidligere i samtalen.	Operatør får ikke med seg alt som blir sagt og/eller stiller samme spørsmål flere ganger.
Dokumentasjon / bruk av IKT:		
Dokumentasjon i AMIS	Relevant dokumentasjon i fht. hendelse og kontrollert av operatør etter samtalen.	Dokumentasjon mangelfull og/eller kan misforstås.
Instruksjon/rådgivning dokumentert (hvis aktuelt)	Operatør dokumenterer at instruksjon/rådgivning er gitt.	Operatør dokumenterer ikke at instruksjon/rådgivning er gitt.
Korrekt bruk av IKT-verktøy	Bruk av IKT bidrar til god samtalekvalitet og god dokumentasjon.	Bruk av IKT mangelfull/går utover samtalekvalitet og/eller dokumentasjon.
Evaluering og refleksjon		
<p>Oppsummert score = sum fra score i Startkort + Oppslag + Respons + Rådgivning</p> <p>= _____ + _____ + _____ + _____ = _____ % (max score = 100%)</p> <p>Kommunikasjon er vanskelig å score objektivt og vurderes derfor ut i fra norm el. under norm.</p>		
Evaluering/refleksjon	Forbedringspotensiale?	Konkrete handlingsforslag?
Helhetsinntrykk? Hva var bra i denne samtalen?	Hva kan/bør gjøres bedre?	For eksempel lese igjennom oppslag i indeks, fokus på holdninger etc.