|  |
| --- |
| Evaluering av 113 samtaler med veileder ved bruk av lydlogg – hvorfor og hvordan? |

|  |
| --- |
| Evaluering av 113 samtaler bidrar til å sikre riktig arbeidsmetodikk og god kommunikasjon.i nødsamtalene. Dette bør gjøres jevnlig for å optimalisere samhandlingen mellom innringer og 113. Åpenhet for speiling og gjensidig tillit er en forutsetning for godt utbytte av evalueringen.  En algoritmisk bruk av indeks (systematisk utspørring ovenfra og nedover) bidrar til effektiv informasjonsinnhenting og raskere definering av hastegrad og varsling av ressurser. I tillegg bidrar gjennomgangen til verdifull refleksjon og selvutvikling for deltagerne. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Startkort** | Mål: Adresse avklart < 30 sek. Bevissthet og respirasjon avklart < 60 sek. |
| Adresse spurt/avklart? | Pasientens gateadresse /gps-posisjon / gårds- og bruksnummer el. veibeskrivelse. Husk alltid kommune og ev. etasje, leilighetsnummer og navn på ringeklokke. Brukt andre hjelpemidler for posisjonering (for eksempel Transmed og Bliksund)? |
| Adresse bekreftet? | Repetisjon av adresse inkl. kommune tilbake til innringer (closed-loop). |
| Telefonnr. spurt eller bekreftet fra oppr.markering? | Operatør sikrer tlf.nr. til telefon i nærheten av pasienten. |
| Spurt/avklart: Hva har skjedd/Hva er problemet? | Spørsmål stilt? Mottar problemstilling uten å avbryte? Fanger opp riktig hovedproblem? Ved opplagt rød respons iverksetter akuttrespons og formidler at ambulanse varsles? Innhenter relevante opplysninger (f.eks. alder, symptomdebut etc.). |
| Sagt: Jeg skal hjelpe deg? | For å berolige innringer og sikre god kommunikasjon. Fokus: alle får hjelp (følg lokale prosedyrer). |
| Spurt: Er pas. våken? / bevissthet avklart | Spørsmål stilt? (Hvis aktuelt) Ev. Får du kontakt/Reagerer pas. på tilrop og forsiktig risting? Hvis nei – gått til aktuelt oppslag (01,02,03)? |
| Spurt: Puster pas. normalt? / respirasjon avklart | Spørsmål stilt? Hvis puster ikke normalt – gjort tiltak 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 utfylt/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** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Akuttkriterier** | **/** | **/** | **/** | **/** | **0** | **/** | **/** | **X** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Riktig oppslag? | Vurderes valgte oppslag fortsatt riktig/relevant ved gjennomgang av samtalen? |
| Riktig hastegrad? | Riktig hastegrad satt på hendelsen? |
| Riktig kriterienr.? | Vurderes valgte kriterienr. fortsatt riktig/relevant ved gjennomgang av samtalen? Kriterienr. settes raskest mulig i AMIS. Akuttkriterier bør være satt innen 3 min. |
| Sagt: Ambulanse/hjelp er på vei | Hvis ambulanse velges bør operatør raskest mulig informere innringer at ambulanse/hjelp er på vei. Ofte behov for gjentakelse. |
| Passende tilleggsspørsmål? | Spurt aktuelle tilleggsspørsmål for problemstillingen?  Vurdert sikkerhetsrisiko for innringer/-e og amb.personell? Ved risiko – formidlet dette videre på riktig måte?  Om det er barn på stedet og ev. behov for tiltak skal vurderes i alle nødsamtaler. |

|  |
| --- |
| Instruksjon/rådgivning |

|  |  |
| --- | --- |
| Instruksjon og/eller råd gitt hvis mulig? | Var det mulig å instruere/gi råd til innringer/-e? |
| Alle aktuelle instruksjoner/råd gitt? | Ble alle relevante instruksjoner/råd ift. kriterienr. og hendelse gitt? 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? | Sikret at pas. har tilsyn hvis mulig? Vurdert om det var riktig å holde kontakten med innringer? Sikret at innringer tar ny kontakt ved forverring av tilstanden. |

|  |
| --- |
| Respons |

|  |  |
| --- | --- |
| Iverksatt trippel-/tverr-/SAR-varsling hvis behov? | Ble rask trippel-/tverr-/SAR-varsling sikret hvis aktuelt for hendelse? |
| Riktige tiltak for hendelse og hastegrad? | Vurderes valgte tiltak riktige ved gjennomgangen? Burde andre/flere tiltak vært iverksatt? NB: ikke alltid kun en riktig løsning. |
| LA vurdert og ev. varslet? | LA vurdert på hendelsen og varslet hvis aktuelt? Ved LA-varsling kartlagt vær og adkomst for LA? Ved tvil konferert med LA-lege/AMK-lege? Vurderinger anbefales dokumentert i logg. |
| Vurdert transport i privatbil/alternativ transport? | Er transport i privatbil el. andre alternativer vurdert og aktuelle for denne pas./hendelse? |
| Rød kjernejournal sjekket? | Rød kjernejournal åpnet og relevant informasjon dokumentert i AMIS? |
| Vurdert behov for muntlig oppdatering i talegruppe? | Vurdert behov ved nye opplysninger? Gitt muntlig oppdatering hvis aktuelt? |
| Lokale prosedyrer og retningslinjer fulgt? | Er lokale prosedyrer/retningslinjer fulgt ved håndtering av hendelsen?  1 |

|  |
| --- |
| 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 iverksetter) | 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/kollegaer | God kommunikasjon og godt samarbeid med teamet/kollegaer underveis i samtalen. | Kommunikasjon/samarbeid med teamet/kollegaer 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 mestringsfølelse 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 |
| Oppsummert score = sum fra score i Startkort + Oppslag + Respons + Rådgivning  = \_\_\_\_\_\_\_ +\_\_\_\_\_\_\_\_+\_\_\_\_\_\_\_+\_\_\_\_\_\_\_=\_\_\_\_\_\_\_\_ % (max score = 100%)  Kommunikasjon er vanskelig å score objektivt og vurderes derfor ut i fra norm el. under norm. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. |

2