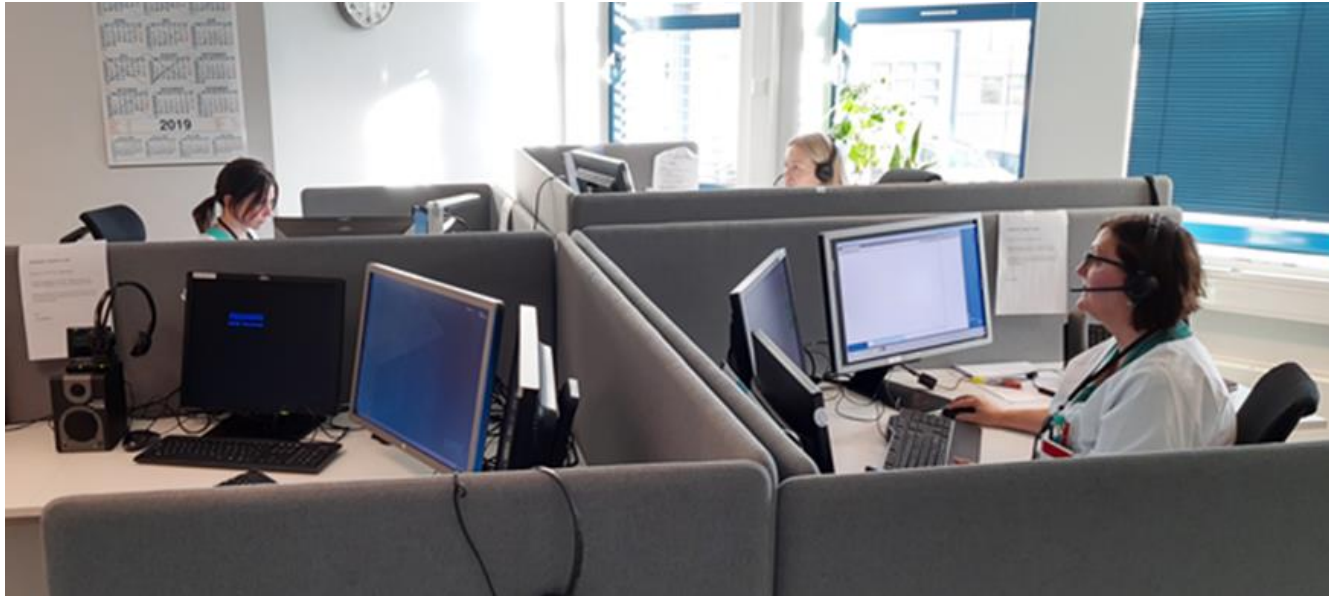


# Korleis sikra nødvendig kompetanse i legevaktsentralen?



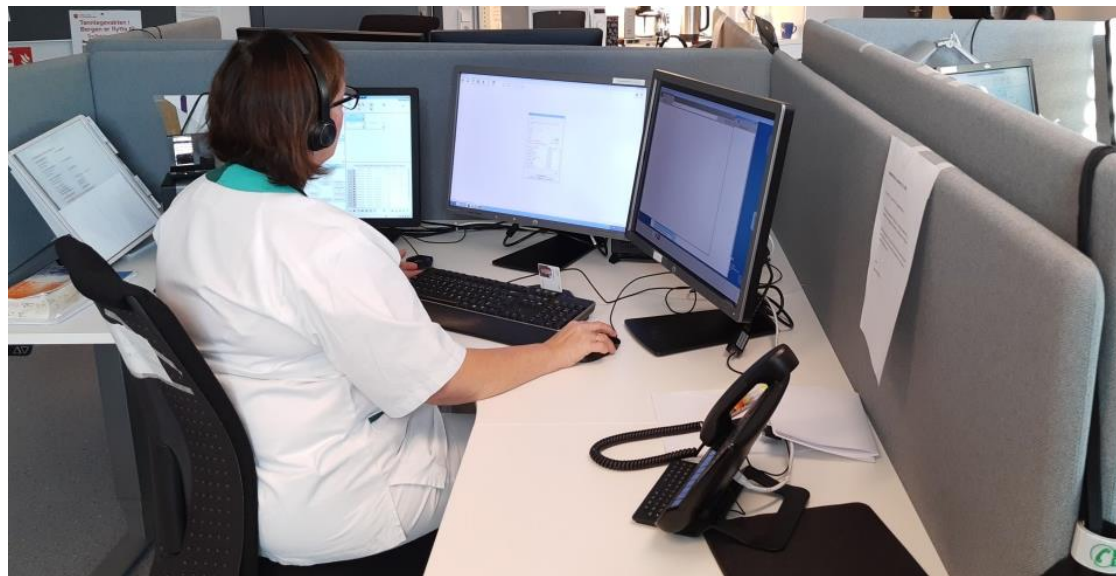
AMK og LVS konferansen 2019

Ved Marta H. Mjeldheim

Fagsjukepleiar og avdelingsleiar Bergen Legevakt

# Legevaktsentralen - Kva er nødvendig kompetanse?

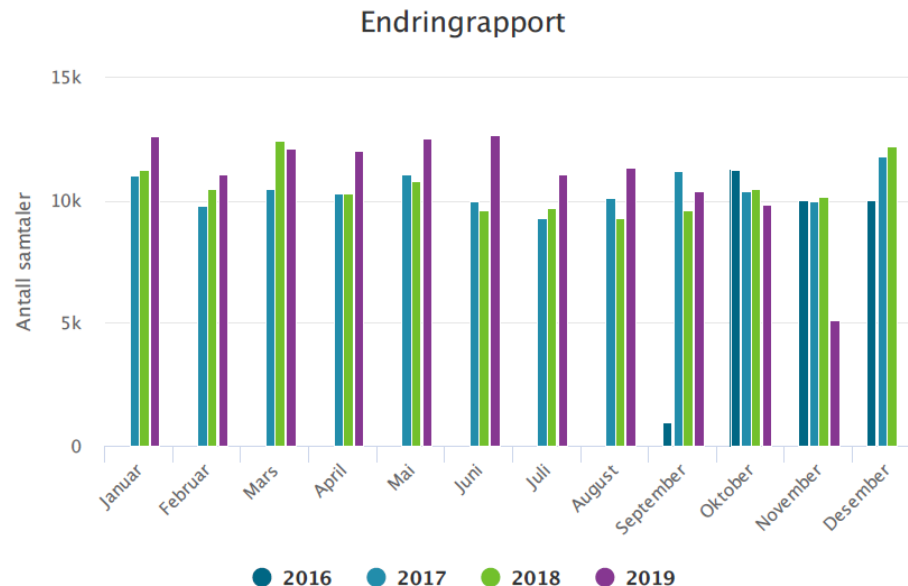
- Etablering av legevaktsentral, ansvar og arbeidsoppgåver er regulert av ei rekkje lover og forskrifter.
- Akuttmedisinforskriften kap.4, §13 Stiller krav til arbeidet i legevaktsentralen:



*LVS skal: «motta og håndtere henvendelser om øyeblikkelig hjelp innenfor legevaktdistriktet via et nasjonalt legevaktnummer og etablere et fast 8 sifret direktenummer til LVS » (Akuttmedisinforskriften )*

### Legevaktsentralen i Bergen :

- Telefonhenvendelsar totalt 2018: **126 424**
- Telefonhenvendelsar totalt november 2019: **120 157**
- Auke i telefonhenvendelsar til LVS **11 582** ( nov 2018- nov 2019)



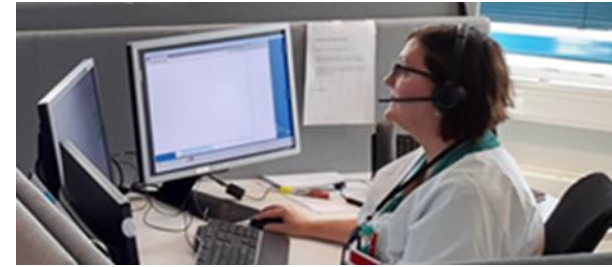
*LVS skal: «innrette systemet for mottak av telefonhenvendelser slik at 80 prosent av alle henvendelser normalt kan besvares innen to minutter. Ha kommunikasjonsutstyr knyttet til felles lukket, enhetlig og landsdekkende kommunikasjonsnett i akuttmedisinsk beredskap» (Akuttmedisinforskriften §13)*

Dette fordrar :

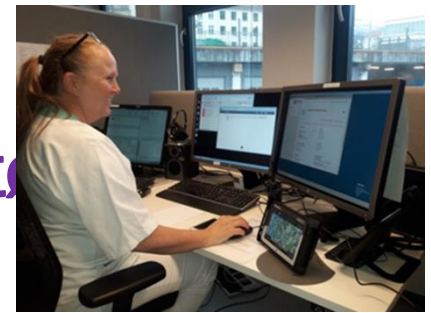
- Høg nok bemanning i LVS i forhold til det distrikt den skal dekke
- Arbeidsstasjon som er avskjerma og tilrettelagt for at operatør skal ha arbeidsro
- Tilrettelagd plass og tilgang for nødvendig IKT-verktøy
- At LVS- operatør har solide kunnskapar i å handtere akuttmedisinske henvendelsar på telefon og ferdigheiter i IKT.

# Operatør i legevaktsentralen skal:

- Kartlegga pasienten sin situasjon,
- Hastegradsvurdera / fastsetja riktig respons
- Gje medisinskfagleg råd og vegleiing, dokumentere
- Iverksetta og fylgja opp henvendelsar med behov for øyeblikkeleg hjelp
- Viareformidla henvendelsar til helse- og omsorgstenesta i kommunen, lege i vakt, fastlege, jordmor, kriseteam og andre relevante instansar
- Viarereformidla eller konferansekble til AMK i akuttsituasjonar,
- Motta digitale meldingar frå AMK, bistå AMK ved lokalgeografiske forhold
- Varsla viare i tråd med beredskapsplan når det er aktuelt



# Systematisk opplæring av LVS operatør



## Før opplæringa i LV sentral:

- Sjukepleiar må ha minimum 2 års klinisk erfaring frå legevaktarbeid
- Gjennomført Akuttmedisinkurs og kurs i vold og overgrep frå NKLM

## Opplæringa av operatør omfattar:

- Teoretisk innføring i sentrale kunnskapsområde gjennom 5 definerte kompetansemodular.
- E-læringskurs
- Felles arbeid med caustikkar
- Vegleing/medlytt i pasintsituasjonar
- Arbeid med sjekklister som definerer kunnskapskrav

# Kompetansemodular for opplæring i LVS

- Program med kompetansemodular systematiserer opplæringa og strukturerer kunnskapsbehov for LVS
- Kompetansemodulane kan arbeidast med samanhengande over heile dagar, men kan også delast opp til emnetimar over tid.  
(For mindre legevaktar kan ein inngå samarbeid og gjennomføra dette samlingsbasert)
- E-læringskurs for individuelt arbeid
- Sjekklistene arbeider den einskilde med kontinuerleg i læringsprosessen og skal underteiknast før operatør kan arbeida sjølvstendig.
- Praktisk opplæring inneber også medlytt med erfaren kollega over minimum 2 dagar.

# Opplæring med kompetansemodular

**Modul 1. Lovverk og organisering av  
helsetenestene/den akuttmedisinske kjede**

**Modul 2. Ansvar og kompetansekrav i legevaktsentral**

**Modul 3. Kommunikasjon med innringar**

**Modul 4. Brukarstøtte/ IKT**

**Modul 5. Etikk og kultur**



# Modul 1: Lovverk og organisering av helsetenesta og den akuttmedisinske kjede

## Metode:

Undervisning i sentrale lover og forskrifter,  
gjennomgang av legevakten sine egne prosedyrar og rutinar om organisering og ansvar i legevaktsentralen,  
Case-oppgåver, dialog, eigen fordjuping

## Mål;

Sjuepleiar utviklar kompetanse og forståing om kva lover og reglar som gjeld for helsepersonell og viser lojalitet overfor lover, reglar, rutinar og avtalar

## Gjennomgår tema som:

- Oppbygging av helsetenesta i Norge, kommunehelsetenesta
- Oppbygging av den akuttmedisinske kjede, prehospitala tenester,
- Samhandling i den akuttmedisinske kjede
- Kommunehelsetenesta: ansvar og organisering gjennom sentrale lover og forskrifter:

# Modul 1: Aktuelle lover og forskrifter

## Lovverk:

- Helse og omsorgstjenesteloven,
- Helseberedskapsloven,
- Helsepersonelloven,
- Pasientrettighetsloven

## Forskrift:

- Akuttmedisinforskriften,
- Forskrift om pasientjournal,
- Forskrift om fastlegeordning

## Vegleiar:

- Veileder om kommunikasjon via tolk

# Modul 1 forts

- Ansvarsforhold i legevaktsentralen gjennom forskrift
- Lovverk om dokumentasjonsplikt i LV-sentralen:
  - kva skal dokumenterast / korleis dokumentera / innhaldet i pasientjournalen
  - korleis bruka journalprogrammet ved dokumentasjon
  - bruk av lydlogg
- Taushetsplikt / opplysningsplikt
- Bruk av tolk

# Modul 2: Ansvar og kompetansekrav i LVS

## Metode:

- Undervisning,
- E-læring i Norsk Indeks
- E-læring i kjernejournal, kjernejournal prøve
- Rollespel/ Casustrening med lydopptak og vegleing / refleksjon i grupper
  
- Trening på å iverksetta beredskapsplan,
- Trena på å evakuering av legevaktsentral til reservestasjon

## Mål:

Kunnskap om organisasjon og leiing

Kan arbeida sjølvstendig, arbeida i team,

Kunnskap om system, logistikk og pasientflyt.

Kan bruka triageverktøy

# Modul 2: Ansvar og kompetansekrav forts.

## Gjennomgår emne som:

- Ansvarsforhold på system og individnivå: Kunnskap og kompetansekrav
- Forsvarleg yrkesutøving (Helsepersonellova)
- Kunnskap om organisasjon og leiing / samarbeid internt og eksternt
- Kunnskap om triage, beslutningsstøtte:
  - Innføring i bruk av Norsk Indeks,
- Beredskapsplan for kommunen
- Prosedyrar og planverk, samferdsle, logistikk og demografi (lokal tilpassing)
- Samarbeidspartar, deira ressursar og tenester (jordmor, heimesjukepleie, kriseteam, spesialisthelsetenesta, lege i vakt)

# Modul 3. Kommunikasjon med innringar

## Metode:

- Undervisning
- Rollespel, dialog

## Mål å utviklar kunnskap og ferdigheiter om kommunikasjon:

- Teoretisk kunnskap, Ferdigheiter i munnleg og skriftleg framstilling, kommunikasjon med framandspråklege
- Kunna lytta aktivt verbalt og non-verbalt, Kva kjenneteiknar «god» kommunikasjon?
- stemmebruk
- Om relasjonell påverknad mellom sjukepleiar og pasient.
- Om å styra og å leia ein samtale med innringar, ta beslutningar,
- Den «vanskelege» pasienten
- Sucidalitet på telefon
- Vilje til å setja seg inn i pasientens perspektiv, vere audmjuk, ansvarsbevisst og omsorgsfull, ta imot tilbakemelding og konstruktiv kritikk

## Modul 4. Brukarstøtte og IKT kompetanse:

- LVS operatør må ha generelle datakunnskapar
- Kunne bruke elektronisk beslutningsstøtteverktøy og utnytta dette.
- Ferdigheiter i å tileigna seg kunnskap om bruk av teknisk utstyr i samsvar med lover, rutinar og reglar
- Nødnett e-læringskurs
- Nødnett radiokurs
- Nødnett KICCS
- Evne til kontinuerleg å tilegna seg ny kunnskap gjennom elektroniske verktøy
- Motta og viareformidla elektroniske meldingar frå AMK

# Modul 5. Etikk og kultur

## Metode:

- Refleksjon rundt caustikkar frå eigen og andre sin praksis med etiske dilemma.

## Arbeider med emne som:

- Kva er etikk?
- Etske dilemma som kan oppstå i legevaktsentralen
  - Taushetsplikt, opplysningsrett – opplysningsplikt
  - etiske retningslinjer
  - andre kulturar, språk
  - pasientar i krise
  - terminale pasientar
  - samtykkekompetanse



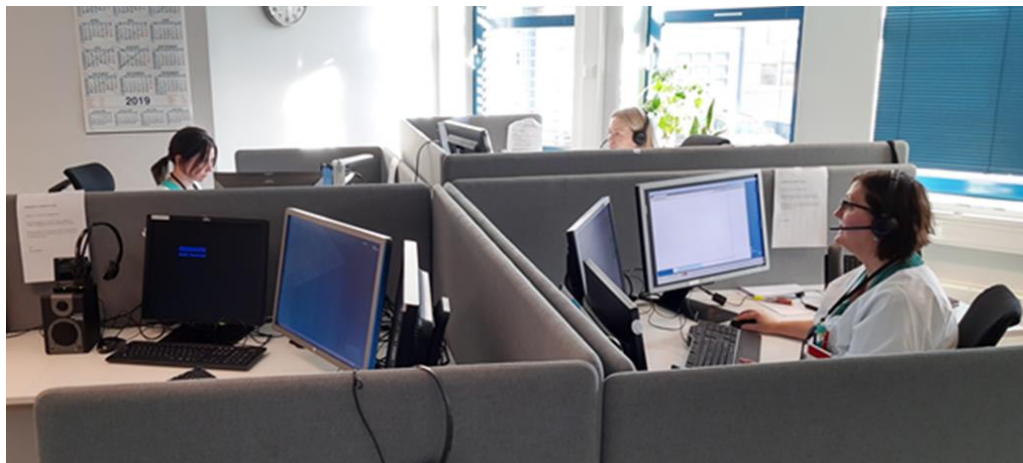
# Modul 5 Etikk og kultur forts.

## Søker å utvikla :

- Ferdigheter i å lytta, reflektera over og forstå korleis andre blir berørt
- Kontroll over egne kjennsler og måten desse blir uttrykt på
- Holdning der ein viser respekt for andre menneske uansett bakgrunn, respekt for kollegaer og samarbeidspartar,
- Ha profesjonell avstand og samtidig visa medkjensle, respekt for taushetsplikt
- Bevisstgjerung rundt yrkesetiske retningslinjer,

# Praktisk opplæring og oppfølging

- Tre dager praktisk opplæring der erfaren sjukepleiar har medlytt
- Vegleing over samtaler
- Ved lengre sjukefråvær eller permisjonar må det gjennomførast reopplæring.
- Læring gjennom refleksjon over praksis saman med erfaren sjukepleiar.



# Kjelder

KoKom: kompetanseplan for personer som mottar og håndterer medisinske nødmeldinger

Håndbok , kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner. Bergen, KoKom 2018

.

Hansen EH, Hunskår S.(2016) Legevaktarbeid, en innføringsbok for leger og sykepleiere. Gyldendal Akademisk

For-2015-03-20-231 Forskrift om krav til organisering av kommunal legevaktsordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste m.m(akuttmedisinforskriften)

Bærøe K, Norheim O.F (2010) Etikk i legevaktarbeid: Et studiehefte frå nasjonalt kompetansesenter for legevaktsmedisin, Uni Research Helse.