

Veileder til "Evaluering av trippelvarsling" (kan brukes av alle nødeter)

En algoritmisk bruk av trippelvarslingskort (systematisk utspørring ovenfra og nedover) skal sikre rask og effektiv informasjonsinnhenting og felles situasjonsforståelse ved behov for felles innsats fra nødetatene.

Evalueringen kan brukes av operatør alene, sammen med en veileder eller ved felles gjennomgang med flere involverte.

Jevnlige evaluering bidrar til å optimalisere samhandlingen mellom innringer og nødetatene ved fokus på riktig arbeidsmetodikk og god kommunikasjon. I tillegg bidrar evalueringen til verdifull refleksjon for operatør og involverte kollegaer.

Innledende spørsmål	Mål: Adresse avklart < 30 sek.
Adresse spurt/avklart?	Spurt om hendelsens gateadresse /gps-posisjon / gårds- og bruksnummer el. veibeskrivelse? Husk alltid kommune! Brukt aktuelle hjelpemidler for lokalisering?
Telefonnr. spurt eller bekreftet fra oppr.markeering?	Sikret tlf.nr. til telefon i nærheten av hendelsen?
Informert om at alle nødeter settes inn i samtalen?	Husket å forberede innringer på at de andre nødetatene settes inn i samtalen?
Hendelse og adresse gjentatt til alle nødeter?	Tydlig informert om aktuelt trippelvarslingskort og adresse/posisjon inkl. kommune til de andre nødetatene?
Sagt: Jeg/vi skal hjelpe	For å berolige innringer og sikre god kommunikasjon.

Felles avklaringer

Spurt/avklart: Hva har skjedd/Hva ser du?	Mottatt problemstilling uten å avbryte nødvendig? Fanget opp riktig hovedproblem? Ved opplagt rød respons iverksatt akuttrespons umiddelbart? <i>Når du hører på lydloggen igjen fanget du opp problemet tidligere nå, enn når du hadde hendelsen?</i>
Gjennomgang spørsmål:	Alle spørsmål skal være avklart ovenfra og nedover. Hver boks med nummer tilsvarer et spørsmål. Alle boksene skal være utfylt (avklart). Hvis man får informasjon som genererer rådgivning, skal rådene gis uten forsinkelse, mens man samtidig jobber seg videre nedover kortet som normalt. Ikke hopp over spørsmål.

/ = spurt/avklart

0 = Ikke tilstrekkelig avklart

Spørsmål	/	/	/	/	0	/	/	/	0	/	/	/							
Riktig bruk av trippelvarslingskortet?																			
Sagt: Ambulans/Nødeter er på vei (hvis aktuelt)																			
Alle nødeter fått anledning til å stille spørsmål?																			
Felles talegruppe avklart?																			

Rådgivning og respons

Råd gitt på riktig tidspunkt?	Sørget for å instruere/gi råd til innringer når aktuelt ift. informasjon om hendelse?
Alle aktuelle råd gitt og i riktig rekkefølge? (hvis mulig)	Gitt alle relevante råd i forhold til hendelse? Er noen råd vurdert som tidskrisiske og skulle ha kommet tidligere i samtalen? Rekkefølgen på råd i trippelvarslingskortet skal følges. Sikring av skadested/egen sikkerhet først når aktuelt.
Sagt: Ring tilbake ved ny informasjon?	Sikret at innringer tar ny kontakt ved ny informasjon? Vurdert å holde kontakten med innringer?

Respons

Iverksatt SAR-varsling hvis behov?	Ble rask SAR-varsling sikret hvis aktuelt for hendelse?
LA vurdert og ev. varslet AMK-LA?	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
Riktige tiltak for hendelse iverksatt?	Vurderes valgte tiltak fortsatt riktige ved gjennomgangen? Burde flere/andre tiltak vært iverksatt? NB: ikke alltid kun en riktig løsning. (Gjelder varsling av egne ressurser, lege, ledelse osv.)

Videre håndtering av samtale og hendelse

Videre utspørring etter NIMN? (hvis aktuelt)	Benyttet Norsk Indeks for Medisinsk Nødhjelp for videre utspørring dersom aktuelt? (Kun for AMK) Evaluering av indeksbruk kan gjøres vha. KoKoms skjema for evaluering av 113-samtale .
Lokale prosedyrer og retningslinjer fulgt?	Ble lokale prosedyrer/retningslinjer fulgt ved håndtering av hendelsen?

Kommunikasjon

Ja = Norm

Nei = Under norm

God styring av samtalen	Operatør styrer/kontrollerer samtalen på en rolig og fornuftig måte.
Strukturert informasjonsinnhenting	Følger operatør algoritmen i trippelvarslingskortet (ovenfra og nedover)? Spør igjen hvis uklart svar?
Høflig og omsorgsfull	Er operatør høflig og formidler forståelse og omsorg i samtalen? Tar innringers problem på alvor?
Bruker closed-loop kommunikasjon	Sikrer operatør gjennomgående at innringer har forstått handlingsforløp og utfører instruksjoner/ivaretar råd gitt?
Dokumentasjon relevant og forståelig	Har operatør dokumentert relevant for hendelsen og kontrollert at teksten ikke kan misforstås?

Evaluering/refleksjon (hva var bra?)

Forbedringspotensiale?

Hva vil du videreføre fra denne samtalen?
Kommentar:

Konkretiser aktuelle forbedringspunkter.

Lag gjerne egne læringsmål.

Forsinkelse til satt rød hastegrad?

Forsinkelse på rådgivning?