

Tema: Hjertestans. Fremmedspråklige innringer. Innringer ikke tilstede.

Læringsmål: Operatøren skal utføre en rask og riktig håndtering av nødsamtale i henhold til NIMN.

Operatøren skal avklare røde kriterier.

Operatøren skal bruke tilleggsspørsmål der det er aktuelt.

Operatøren skal gi råd til innringer.

Operatøren skal ha en tilpasset og empatisk kommunikasjon.

Scenario: Bekjent av pas. ringer 113. Han har blitt ringt etter av kona til pas. som har sagt at mannen er veldig syk og de trenger ambulanse.

Pasienten har hjertestans, men dette blir ikke presentert for operatøren.

Nøkkelhendelser: Operatøren bør vurderer å ringe til konen som er med pasienten, identifisere at denne pasienten har hjertestans.

Informasjon til den som skal være innringer:

- Les grundig gjennom hele casen før du starter.
- Finn et sted/adresse som egner seg for denne casen.
- Om det er hensiktsmessig og mulig, ha et kart tilgjengelig.
- Casen starter med at du ringer nummeret du har fått oppgitt og gir den korte beskrivelsen som står som innledende melding.
- Operatør(e) vil stille deg spørsmål fra NIMN. Og skal helst gå fort over i å veilede HLR. Hvis det stilles spørsmål, er dine svar markert i blått. Hvis det blir stilt spørsmål som ikke er oppgitt så finner du på noe, eller svarer at du ikke vet.
- Informasjonsinnhenting skal skje ved at operatøren må etterspørre alle svar markert i blått – du skal altså tilby minst mulig før det etterspørres.

Annen informasjon: Innringer er ikke på stedet. Dette er ikke informasjon han oppgir før han får direkte spørsmål om det. Oppgir ikke telefonnummer til konen før operatør spør om dette. Blir fort agitert. Kona til pas. kan ringes til. Hun snakker enkel norsk. Kona er alene med pas. Hvis ikke operatør etter noe tid ber om telefonnummer til konen så skal dette tilbys.

Endringer i forløpet: Når operatør ringer konen, er hennes svar markert i grønt. Hun forstår noe av HLR-veiledning, og samarbeider noe hvis hun blir veiledet. Trenger enkle ord og setninger for å forstå. Gjentar at hun ikke vet hva hun skal gjøre.

Startkort

Medisinsk nødtelefon

Innledende melding – Dere må sende ambulanse til [stedsnavn]. Joseph er veldig syk.

Hvor er pas./ ulykken? Hjemme

Adresse? Kommune? Adresse i ditt distrikt.

Telefonnummer?, Konen kan nås på

Hva har skjedd, hva er problemet? Jeg skal hjelpe deg.

Dere må sende ambulanse! Han er kjempedårlig! //Var på butikken. Når jeg kom hjem. Lå han på gulvet. Han er ikke frisk.

Er pas. Våken? Ev. Får du kontakt med pas./kan du snakke med pas.?

Han er kjempesyk! // Nei. Snakker ikke. Har lagt på ett pledd på, og sier at han sover.

Reagerer pas. På tilrop og forsiktig risting? Bare send ambulanse! Jeg vet ikke! // Ikke våken.

Puster pas. normalt? Jeg er ikke lege! Send hjelp! // Han puster ikke.

Hvis aktuelt:

Blek og eller klam? Herregud. // Helt kald og svett. Lilla lepper.

Sterke smerter midt i brystet i mer enn 5 minutter? Vet ikke. // vet ikke

Innoperert hjertestarter? Nei. // Nei.

Tidligere sykdommer? Vet ikke. // Diabetes. KOLS. Har hatt hjerteinfarkt.