Evaluering av legevaktsamtaler

|  |
| --- |
| Innringer: Pasient Pårørende Publikum Helsepersonell Andre |
| Startkort |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ja** | **Delvis/Uaktuelt** | **Nei** |
| Svart tlf. med: Legevakt …………….., sykepleier |  |  |  |
| Telefon nr. spurt eller bekreftet fra ICCS? |  |  |  |
| Person nr. / adresse innhentet eller bekreftet?  |   |   |  |
| Spurt / fått info om: Er pas. våken, bevissthet |  |  |  |
| Spurt / fått info om: Puster pas. normalt / respirasjon |  |  |  |
| Spurt / fått info om: Hva har skjedd? / Hva er problemet? |  |  |  |
| Ved opplagt rød respons satt i konferanse med AMK.  |  |  |  |
| Feilruting; Ved gul / grønn hastegrad satt i konferanse til riktig legevaktsentral. |  |  |  |
| Er debut for symptomer, hendelsen blitt fanget opp?  |  |  |  |
| Sagt: *«jeg skal hjelpe deg, men vil stille noen spørsmål for å finne ut av hvordan vi kan hjelpe deg, og hvilken hjelp som er riktig»* |  |  |  |
| Avklart om pasienten er alene? |  |  |  |
| Hvis mulig fått snakket med pasienten selv?  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kommentar:  | Sum kryss:  | Sum kryss:  | Sum kryss: |
| Spurt i henhold til legevaktsentralen sitt verktøy for beslutningsstøtte?  |
| Valgt oppslag / flytskjema: |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fyll inn i hvite bokser** (se veileder) |  **/ = spurt/avklart/uaktuelt X = treff 0 = Ikke tilstrekkelig**  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rød  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Antall ikke tilstrekkelig:  | . |
| Gul  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Antall ikke tilstrekkelig: |  |
| Grønn | Blå |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Antall ikke tilstrekkelig:  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ja** | **Delvis/Uaktuelt** | **Nei** |
| Funnet relevant flytskjema / oppslagskort? |  |   |  |
| Gjort viktige avklaringer og spurt viktige tilleggsspørsmål?  |  |  |  |
| Riktig hastegrad satt? |  |  |  |
| Utført smertevurdering hvis relevant? VAS score eller lignende? |  |   |  |
| Hvis relevant; sjekket KJ og / eller spesial informasjon i journal? |  |   |  |
| Spurt om sykdommer, faste medisiner og pleiebehov?  |  |  |  |
| Spurt om smitterisiko? |  |  |  |
| Spurt om sikkerhetsrisiko? |  |  |  |
| Avklart om det er barn på stedet med behov for tiltak (evt. dyr på stedet)? |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Kommentar: | Sum kryss: | Sum kryss: | Sum kryss: |
| Respons  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ja** | **Delvis/uaktuelt** | **Nei** |
| Rød  | Iverksetter konferanse med AMK raskt?  |  |  |  |
| Rød  | Presenterer og overfører info. strukturert til AMK? |  |   |  |
| Gul  | Avklart oppmøtested og vurdert transportmuligheter? |  |   |  |
| Gul  | Fulgt lokal prosedyre for ambulansebestilling via AMK? |  |   |  |
| Gul  | Vurdert korrekt i henhold til når pasienten skal tilsees av lege? |  |  |  |
| Grønn | Vurdert korrekt i fht tilsyn av legevaktslege/ fastlege / hj.spl? |  |  |  |
| Grønn | Vurdert korrekt, og avslutter med råd og veiledning? |  |  |  |
| Blå | Avslutter med råd, henviser til annet sted for kontakt |  |  |  |
| Lokale prosedyrer og retningslinjer for respons fulgt  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kommentar:    | Sum kryss: | Sum kryss: | Sum kryss: |
| Rådgivning/veiledning  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ja** | **Delvis/uaktuelt** | **Nei** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Gitt råd og veiledning hvis aktuelt? |  |  |  |
| Er det relevante råd som er gitt?  |  |  |  |
| Sikret at innringer har oppfattet råd og iverksetter tiltak?  |  |  |  |
| Spesifisert symptomer, og gitt råd om rekontakt ved forverring eller utrygghet? |  |  |  |
| Kommentar:  | Sum kryss:  | Sum kryss:  | Sum kryss:  |
| Kommunikasjon (telefonteknikk, holdninger og dokumentasjon) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Telefonteknikk** | **Norm:**  | **Delvis** | **Under norm:**  |
| Er tydelig og styrer samtalen i god dialog med innringer? |  |  |  |
| Stiller åpne spørsmål på en forståelig måte? |  |  |  |
| Aktiv lytting / oppfatter essensiell informasjon og svar på spørsmål? |  |  |  |
| Tilpasset stemmevolum, fint tempo på tale og unngår unødige pauser? |  |  |  |
| Unngår bruk av fagterminologi? |  |  |  |
| Fornuftig tidsbruk / prioriteringer i samtalen?  |  |  |  |
| Bruker closed-loop kommunikasjon? (se veileder) |  |  |  |
| Kommuniserer eller rådfører seg med øvrige kollegaer hvis aktuelt? | .  |  |  |

|  |
| --- |
| Holdninger: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Høflig og omsorgsfull (empatisk)? | Påkrevd |  |  |
| Bruker beroligende teknikker og ros? |  |  |  |
| Tilstede i samtalen? |  |  |  |

|  |
| --- |
| Dokumentasjon / bruk av IKT: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dokumentasjon utført korrekt etter prosedyre? |  |  |  |
| Rådgivning / veiledning dokumentert (hvis aktuelt)? |  |  |  |
| Håndterer bruk av IKT-verktøy flytende? |  |  |  |

|  |
| --- |
| Kommentar: |

|  |
| --- |
| **Mestringsområder / Forbedringsområder / Mål** |
| **Sum totalt ant. kryss:**  | **Ja/Norm** | **Delvis** | **Nei/under norm** | **Uaktuelt** |
| **Hva var bra:**  |
|  |
| **Hva kan bli bedre:** |
|  |
| **Mål til neste lydlogg:** |
|  |