

Forord fra forfatterne

Mange bruker telefon som verktøy i sitt arbeid for å yte helsehjelp. Hvordan innringere blir møtt og hva som sies kan ha avgjørende betydning for den som trenger hjelp.

Bakgrunnen for denne boken er et behov for samlet og oppdatert kunnskap om hvordan man kan og bør kommunisere for å yte god helsehjelp via telefon.

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) skal bidra til å utvikle og sikre høy kompetanse og likeverdig kvalitet i den medisinske nødmeldetjenesten i hele landet, uavhengig av geografi og rolle i helsetjenestene. I flere nasjonale dokumenter er det i de senere år beskrevet behov for et kompetanseløft for operatører ved akuttmedisinske kommunikasjons-sentraler (AMK) og legevaktsentraler (LVS). Denne boken er et av KoKoms bidrag til dette kompetanseløftet.

Medisinsk nødmeldetjeneste er i rask utvikling. Tjenesten består av et landsdekkende, organisatorisk og kommunikasjonsteknisk system for varsling og håndtering av henvendelser til nasjonalt legevaktnummer (116 117) og medisinsk nødtelefon (113). Kunnskap om at alvorlig syke, for eksempel slagpasienter, ikke alltid kontakter nødmeldetjenesten direkte, men fastlege eller sentralen som mottar trykksalarmer (respons-senter), gjør at vi kanskje bør utvide denne horisonten. Vårt ønske er at *alle* som yter helsehjelp via telefon kan ha nytte av boken, uansett om du jobber som AMK- eller LVS-operatør, helsesekretær, i ulike hjelpetelefoner eller i et respons-senter.

Vår visjon med boken «Helsehjelp via telefon - Kunsten å kommunisere», er å fremme god kommunikasjon mellom innringer og helsetjenesten. Innringer skal i møte med nødmeldetjenesten oppleve respekt og trygghet. Operatørene trenger kunnskap og erfaring for å kunne møte alle innringere på en profesjonell måte uavhengig av problemstilling. Denne boken skal bidra til nødvendig kompetanse hos operatørene.

Vi takker for gode innspill, eksempler og inspirasjon fra ansatte i fagmiljøene. Takk også til elevene i 2. klasse ved Lillesand videregående skole i Kunst, design og arkitektur 2020-21, for flotte illustrasjoner til boken.

For å ha mulighet til oppdateringer fortløpende vil boken bli liggende på KoKoms nettside kokom.no, åpent tilgjengelig for alle. Innspill til videreutvikling av boken ønskes varmt velkommen og sendes post@kokom.no.

November 2021

*Vibeke K. Realfsen, Kristine Dreyer,
Grethe H. Frotjold Valdernesnes og Anna Gjertsen*

Innledning

Hvordan vil du bli møtt når du ringer etter helsehjelp til deg selv eller noen du kjenner? Du ønsker sannsynligvis å bli møtt med respekt, forståelse, omsorg og få raskest mulig hjelp.

Hvordan får man til dette uten å kunne benytte seg av kroppsspråk og berøring, som er en så viktig del av kommunikasjonen mellom mennesker? Og hvordan kan vi best hjelpe når det oppstår akutte situasjoner der innringer er satt mer eller mindre ut av spill?

Kommunikasjon er komplisert, og kommunikasjonsprosessene består av mange elementer. Det kan lett oppstå misforståelser eller feiltolkninger, men ansvaret for å sikre at budskapet kommer fram til, og blir forstått av, mottakeren ligger hos den profesjonelle part.

Å styre en telefonsamtale effektivt, kartlegge nødvendig informasjon i riktig rekkefølge, iverksette tiltak og rådgivning, og samtidig få innringer til å føle seg ivaretatt, er en kunst.

De første fire kapitlene i boken omhandler grunnleggende kunnskap innen nødmeldetjenesten som alle operatører bør kjenne til. I kapitlene videre i boka ser vi nærmere på de ulike mulighetene som finnes for å kommunisere, til tross for at man jobber «i blinde» via telefon. Ved å være bevisst hvilke muligheter man har, kan man i stor grad tilpasse egen kommunikasjon til den aktuelle situasjonen for å oppnå god dialog med innringer.

Boken gir leseren kunnskap og enkle «verktøy» som bidrar til økt mulighet for samarbeid og optimalisering av hjelpen. For lesere som ønsker mer inngående kunnskap om ansvar og samhandling i den akuttmedisinske kjede, anbefales KoKoms tidligere utgitte håndbok *Kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner*.

Arbeidsgiver har ansvar for å legge til rette for at operatørene skal få god opplæring og kontinuerlig trening i kommunikasjon. Vi ser, med glede, et økende fokus på simulering, og aktiv bruk av lydlogg, for læring og kvalitetssikring i nødmeldetjenesten.

Økende antall henvendelser til 116 117 (LVS) og 113 (AMK) de senere år, større forventninger fra befolkningen og økende fokus på å levere tjenester med god kvalitet, er faktorer som bidrar til at den enkelte operatør kan oppleve utfordringer og stress i arbeidet.

God ivaretagelse av operatørene er essensielt for å sikre optimalisering av kommunikasjonen med innringer. Gjentakende eksponering for alvorlige hendelser, stort arbeidspress og ny teknologi med bildeoverføring og sterke inntrykk kan føre til utbrenthet. Sekundærtraumatisering er et tema som ikke har fått plass i denne boken, men bør få økt fokus fremover.

I boken er det gjennomgående brukt ulike «bokser» med eksempler og aktuell forskning for å gjøre innholdet så konkret og relevant som mulig. På slutten av hvert kapittel er det også forslag til refleksjonsspørsmål og oppgaver for å aktivisere leseren. Hvert kapittel avsluttes med hovedbudskap oppsummert i en grønn «boks». Boken skal være lettlest, praktisk, og bidra til kunnskapsbasert praksis. Hvert kapittel skal kunne leses som en selvstendig del, og det vil derfor bli noen gjentakelser for de som leser boken fra start til slutt.

Hovedmålgruppe er operatører ved AMK og LVS. Boken er beregnet både til opplæring av nytt personell, og til fagutvikling for erfarne operatører. I tillegg vil boken være aktuell for helsesekretærer, ansatte ved ulike hjelpetelefoner, responsentre og andre yrkesgrupper som bruker telefon som verktøy, blant annet ansatte i psykiatri og rusomsorg, barnevern, NAV osv.

Du blir dessverre ikke flink til å kommunisere bare ved å ha lest denne boken. Men du får kunnskap om og innsikt i ulike teknikker som du kan trene på og bruke aktivt i din yrkesutøvelse. Det krever trening å omsette teori til praksis. Å definere små, konkrete mål og jobbe bevisst mot disse, vil gjøre deg bedre til å kommunisere. Bruk hverandre som kollegaer – alle er gode på noe, men ingen er gode på alt.

«Ingen er for fin eller erfaren nok til å ikke trene. En smart person lærer av egne feil, et geni lærer av andres også.»

Marius Rehn, LA-lege OUS



Illustrasjon: Theo Bakkeby Høiseth