

Enhetlig grunnopplæring

AMK og LVS

Kompetanseplaner i Medisinsk nødmeldetjeneste



Enhetlig grunnopplæring

AMK og LVS

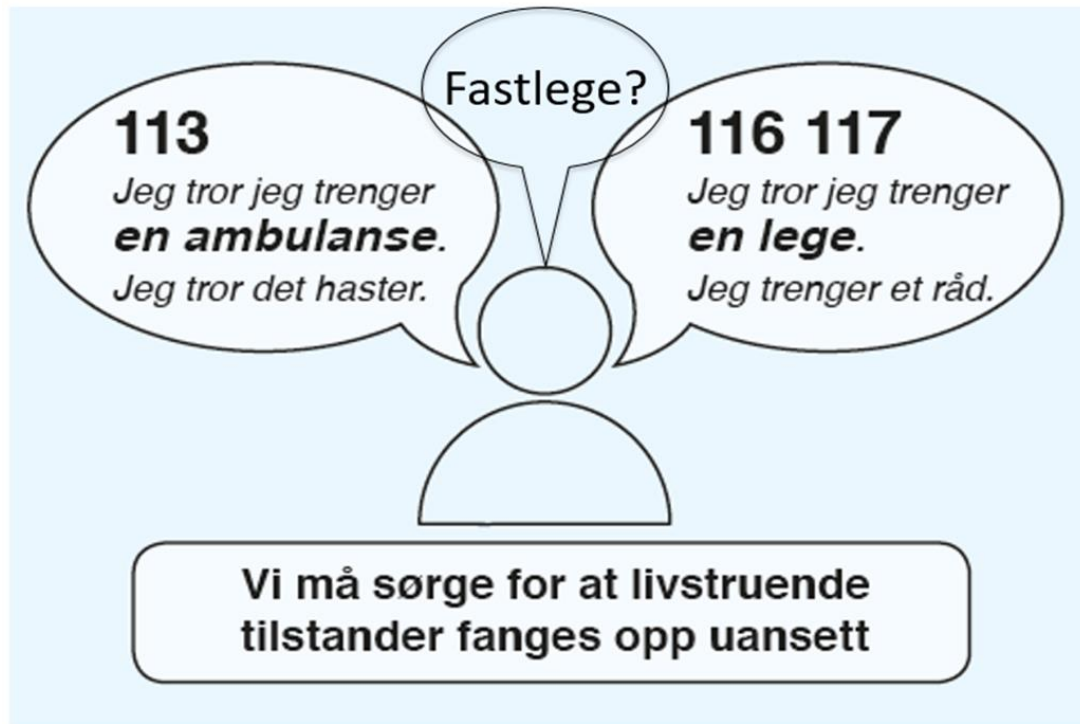
Kompetanseplaner i Medisinsk nødmeldetjeneste



«Et landsdekkende, organisatorisk og kommunikasjonsteknisksystem for varsling og håndtering av henvendelser om behov for akuttmedisinsk hjelp og kommunikasjon innen helsetjenesten»

KoKom sitt mandat:

«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».



16.2.2023



Fikk ikke ambulanse - døde kort tid etterpå



Fikk ikke ambulanse – døde kort tid etterpå

Den 7. januar ble [REDACTED] (74) funnet livløs, under én time etter at han ringte legevakten og ba om hjelp.

Av ERIC KJERSTAD SOLHEIM
I dag 04:52

Slik beskriver kona hendelsesforløpet denne morgenen:

- Det er fredag 6. januar 2023. [REDACTED] som har diabetes type 2, har følt seg dårlig den siste uken. I dag er formen bedre, men i løpet av natten skal den bli verre.
- **Klokken 06.08** lørdag den 7. januar ringer ekteparet [REDACTED] legevakt og spør etter ambulanse. Kona sier at forespørselen ble avvist, og at [REDACTED] isteden fikk en time klokken 10.15.
- **Klokken 07.06** ringer Kona 113, etter å ha funnet ektemannen livløs.

VG har sett dokumentasjon på at tidspunktene for telefonsamtalene, stemmer.

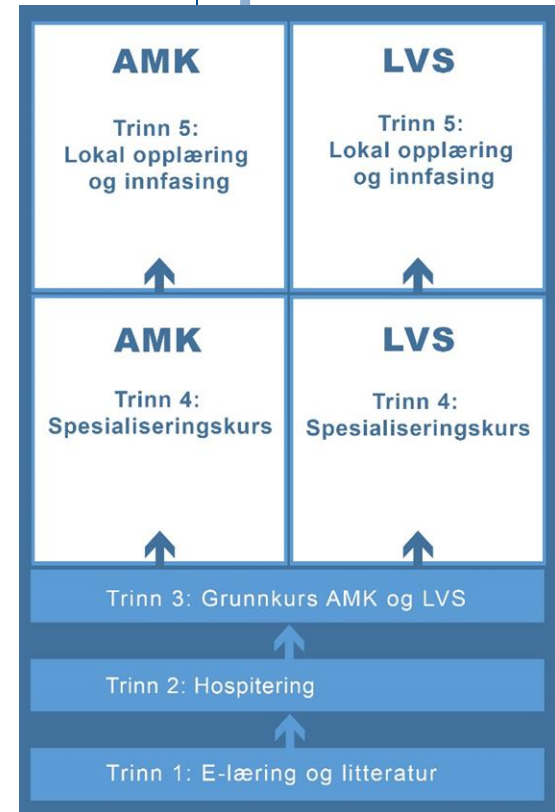


Kap. 92.2. (s. 89)

«Nasjonalt legevaktregister framgår det at teoretisk opplæring av LV-operatører varierer fra null timer til seks uker, og praktisk opplæring varierer fra ikke-formalisert opplæring til seks måneders opplæring (Morken & Zachariassen, 2012).»

Oppdraget innad KoKom

Lage en kursplan som skal benyttes av helsepersonell, som også driver undervisning lokalt i AMK/LVS. De har ofte liten pedagogisk erfaring.

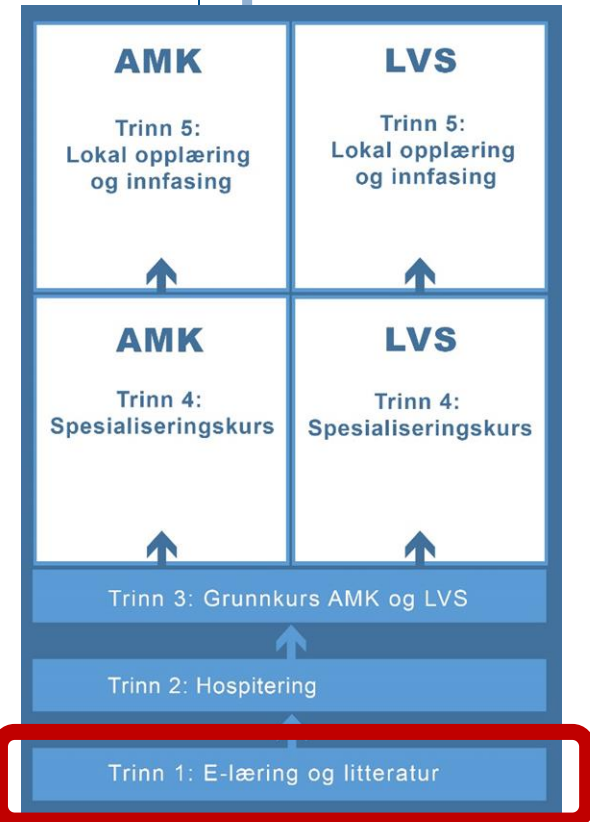


Felles grunnopplæring AMK – LVS

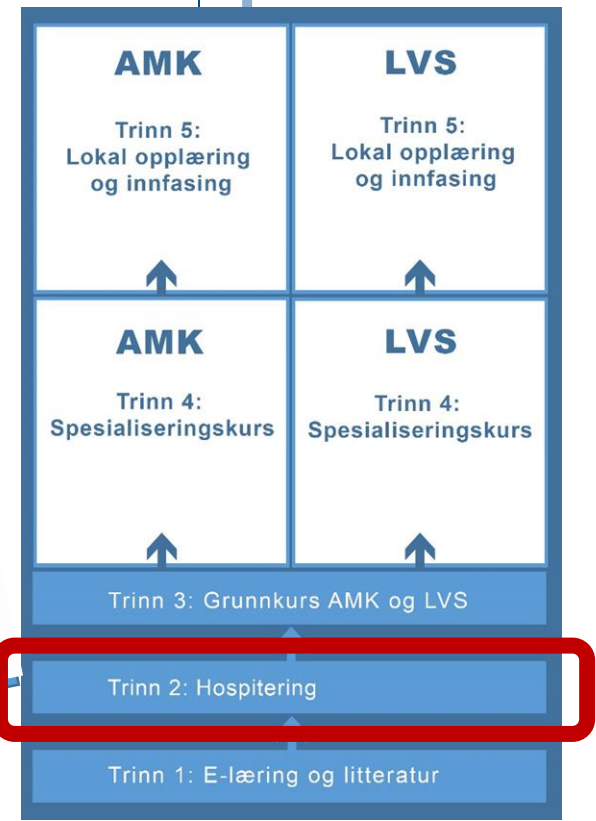
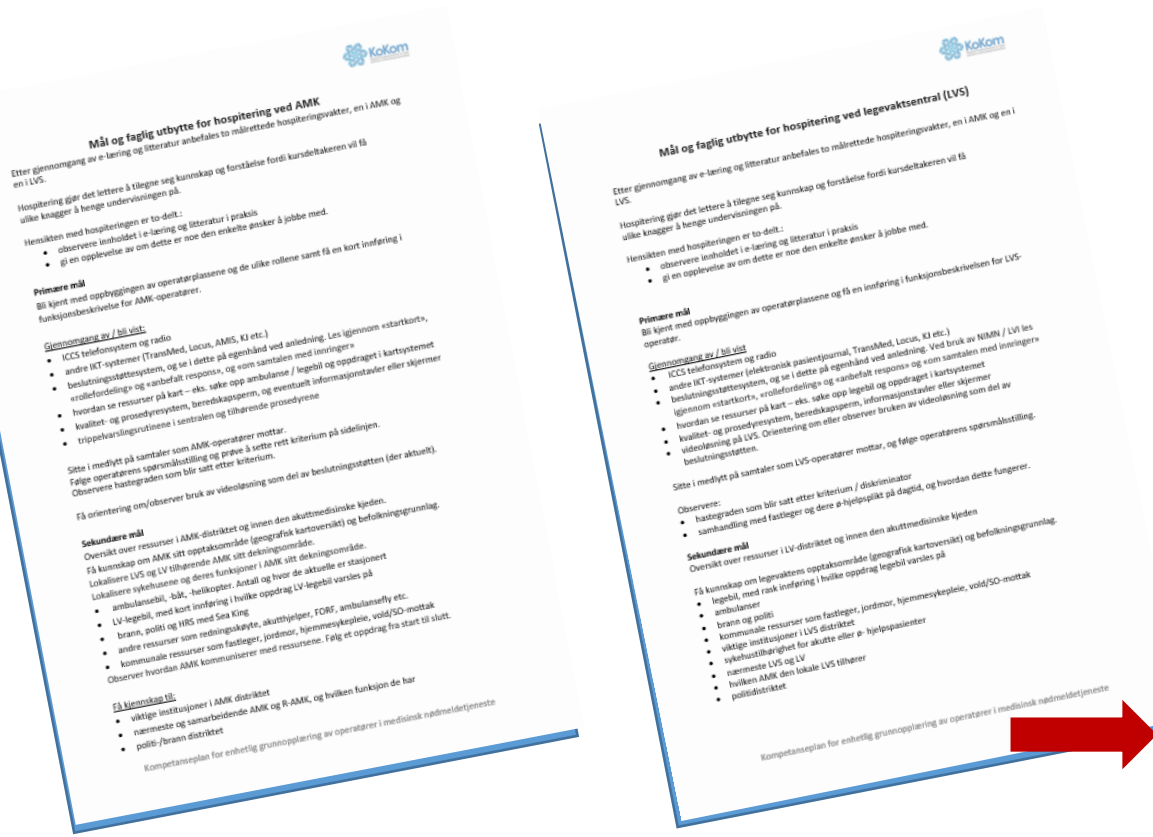




**Veien til operatør i
medisinsk nødmeldetjeneste**



Uferdig demoversjon ligger på kokom.no , søkeord: *samhandling*



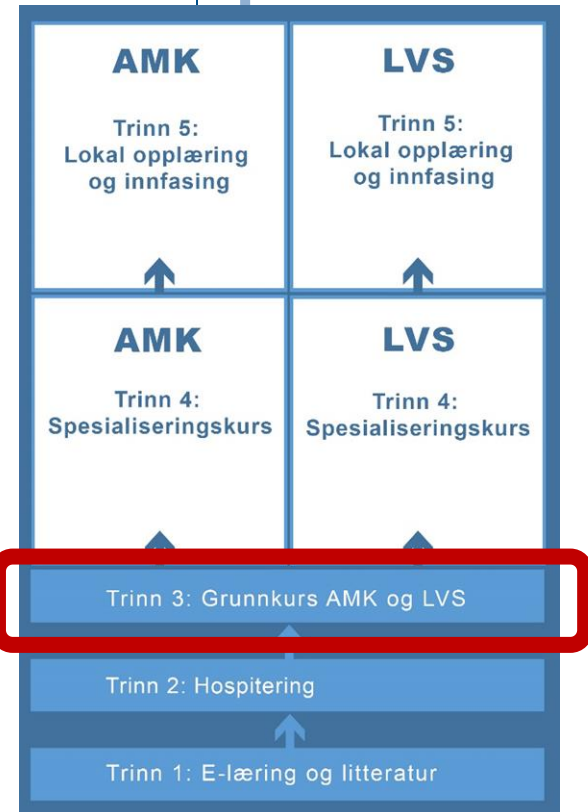
Trinn 2: Hospitering

Det anbefales to målrettede hospiteringsvakter i en AMK og en LVS, for å få grunnleggende kunnskap og forståelse for arbeidet og samhandlingen i medisinsk nødmeldetjeneste. Det er utarbeidet forslag til «Mål for hospitering».

kl	dag 1	dag 2	dag 3
08:30		Empatisk kommunikasjon	Myndighetskrav del-2 Pasient og brukerrettighetsloven Dokumentasjonsplikt Rundskriv
		Kommunikasjon med ulike grupper	Kommunikasjon med og ivaretagelse av
15:30			
16:30	Kommunikasjon Kommunikativ strategi og samtaleteknikker – del 2	Operativ psykologi Faktorer som påvirker situasjonsforståelse, atferd, team og beslutningstaking	Pilotkurs-1 avsluttet senest kl 16:00

3 dager med følgende emner:

- Medisinsk nødmeldetjeneste
- Myndighetskrav og dokumentasjon
- Kommunikasjon og etikk
- Hastegradsfastsetting og beslutningsstøtteverktøy
- IKT
- Samhandling



Eksempel på læringsutbytte **Kommunikasjon og etikk**

Vekt på hva kursdeltakeren skal presterer etter endt opplæring, og mindre hva underviseren skal gjøre.



Før operatør er kvalifisert til å være i ordinær operativ drift skal vedkommende

- kunne håndtere henvendelser om medisinske problemer gjennom bruk av profesjonell kommunikasjon, beslutningsstøtteverktøy og fagkunnskap
- kunne forklare hvordan holdningsslitasje og kultur på arbeidsplassen kan påvirke kommunikasjonen
- Kunne beskrive og kontrollere egne reaksjoner på ulike hendelser og opplevd provokasjon,
- kunne evaluere og forbedre egen kommunikasjon gjennom refleksjon og bruk av lydlogg, både selvstendig og i grupper
- vise at vedkommende er i stand til å utøve gode holdninger gjennom å være respektfull, høflig og omsorgsfull i møte med innringer

Etter grunnkurset for AMK og LVS skal kursdeltaker kunne:

- forklare hva profesjonell kommunikasjon i medisinsk nødmeldtjeneste innebærer
- gjengi de viktigste samtaleteknikker for god kommunikasjon ved helsehjelp via telefon
- forklare hva empatisk kommunikasjon er og hvorfor vi bør bruke empatisk kommunikasjon
- beskrive ulike måter å tilpasse kommunikasjonen til ulike grupper av innringer

å møte mennesker i psykisk krise på en trygg og

dilemmaer i medisinsk nødmeldtjeneste vedrørende skelige og juridiske aspekter for hvordan ulike etiske utfordringer bør håndteres

E-læringskurset tar for seg en innføring i ulike kommunikasjonsstrategier og beskriver noen etiske dilemmaer en AMK og LVS operatør kan møte

Eksempel på læringsutbytte **Kommunikasjon og etikk**
Vekt på hva kursdeltakeren skal presterer etter endt opplæring, og mindre hva underviseren skal gjøre.



Etter grunnkurset for AMK og LVS skal kursdeltaker kunne:

- forklare hva **profesjonell kommunikasjon** i medisinsk nødmeldetjeneste innebærer
- gjengi de viktigste **samtaleteknikker** for god kommunikasjon ved helsehjelp via telefon
- forklare hva **empatisk kommunikasjon** er og hvorfor vi bør bruke empatisk kommunikasjon
- beskrive ulike måter å tilpasse kommunikasjonen til **ulike grupper av innringere**
- forklare hva det innebærer å møte **mennesker i psykisk krise** på en trygg og omsorgsfull måte
- nevne noen vanlige **etiske dilemmaer** i medisinsk nødmeldetjeneste vedrørende helsefaglige, mellommenneskelige og juridiske aspekter
- forklare en fremgangsmåte for hvordan ulike **etiske utfordringer** bør håndteres

ommunikasjon,
ikasjonen
, både
øfflig og

Eksempel på læringsutbytte **Kommunikasjon og etikk**
Vekt på hva kursdeltakeren skal presterer etter endt opplæring, og mindre hva underviseren skal gjøre.



Før operatør er kvalifisert til å være i ordinær operativ drift skal vedkommende

- kunne håndtere henvendelser om medisinske problemer gjennom bruk av profesjonell kommunikasjon, beslutningsstøtteverktøy og fagkunnskap
- kunne forklare hvordan holdningsslitasje og kultur på arbeidsplassen kan påvirke kommunikasjonen
- Kunne beskrive og kontrollere egne reaksjoner på ulike hendelser og opplevd provokasjon,
- kunne evaluere og forbedre egen kommunikasjon gjennom refleksjon og bruk av lydlogg, både selvstendig og i grupper
- vise at vedkommende er i stand til å utøve gode holdninger gjennom å være respektfull, høflig og omsorgsfull i møte med innringer

E-læringskurset t en innføring i ulike kommunikasjons og beskriver noen dilemmaer en AN operatør kan mø



Kompetansekompone-ntene - hentet fra Linda Lai

Forelesning 5%

Lesing 10%

Audiovisuelle hjelpemidler 20 %

Demonstrasjoner 30 %

Diskusjonsgrupper 50 %

Praktiske øvelser 75 %

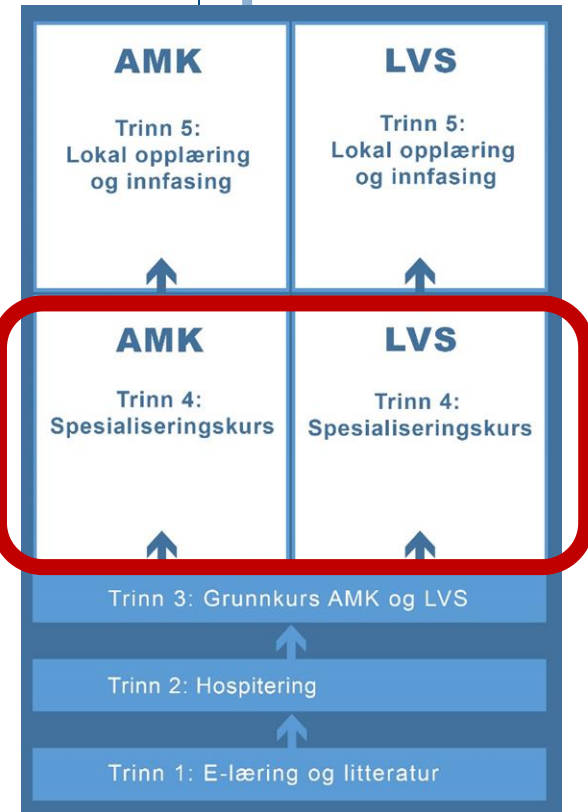
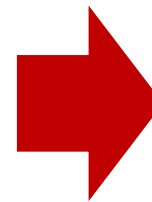
Undervise andre 90 %



Ett dokument for hhv AMK og LVS som viser kursnavn og linker/adresser

- 1) obligatoriske kurs, formelle myndighetskrav,
- 2) nødvendige kurs for å utøve faglig forsvarlig virksomhet medisinsk nødmeldetjeneste (jf. HPL §4)
- 3) anbefalte kurs som operatører bør ta etter tilsetning/oppstart.
- 4) øvrige kurs/opplæring som også tilbys og kan ha en viss relevans for operatører.

Her inkludert kurs fra HDO, NAKOS-portalen, NKLM og KoKom



www.kokom.no



Webinar del 2

📅 12. mars 2023 / 📁 Aktuelt

Ved større hendelser er det mang
heldigvis ikke skjer så ofte har der
det å holde oversikt, fordele ressu

📊 532 total views, 12 views tod

LES MER

Webinar/Konferanser

Webinar

Operasjonsledelse Gjerdrum

Nødmeldetjenesten i møte med overdose/rusbruk

Julewebinar

Telefonvurdering av gravide

Telefonvurdering av eldre

Alvorlige skader og medisinsk nødmeldetjeneste

Giftinformasjonen og oppfølging av førstehjelpere

Sivilt-militært samarbeid og nødmeldetjenesten

Telefonvurdering av barn Del 2

Kunsten å kommunisere

Telefonvurdering av barn

Håndtering av selvmord og nødmeldetjenesten Del 2

Håndtering av selvmord og nødmeldetjenesten

Webinar AMK og LVS 25.mars 2021

Webinar AMK og LVS 2020

Webinar/Konferanser

PÅ NYHETER

adressen din og få varslere
ut nyheter.

n din her

ÉR

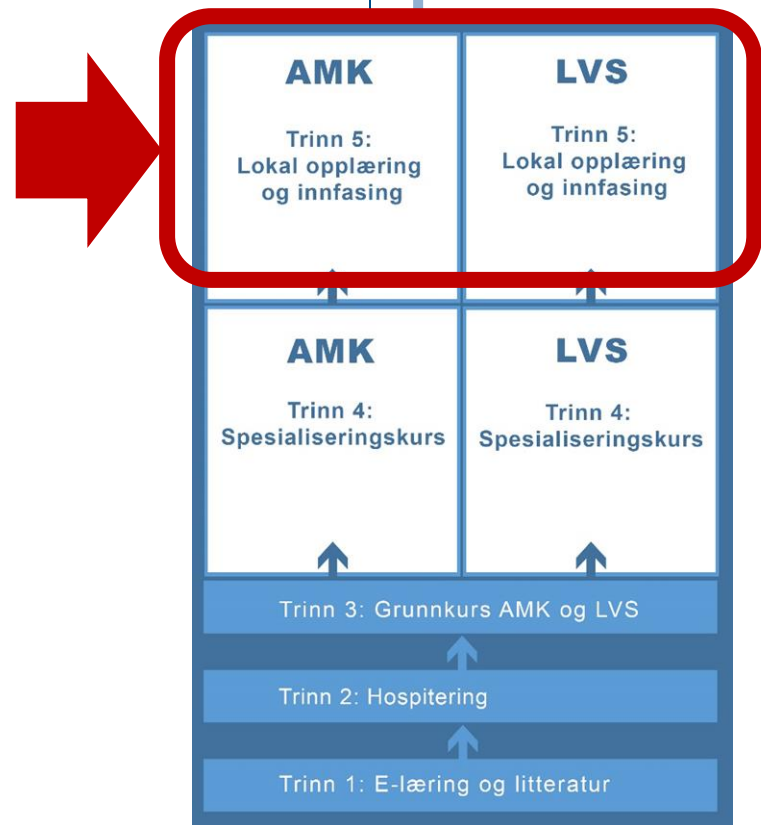
Læringsmål

- Bruke kortere tid
- Gi riktigere behandling
- Holde ut ubehagelige følelser
- Sette grenser
- Ta mindre ansvar
- Bli tryggere



Operatøren må kunne

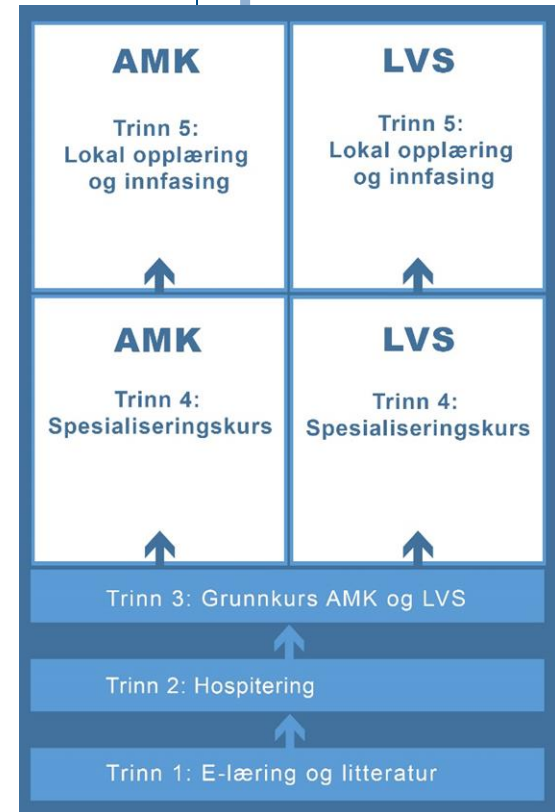
- 1) forholde seg til sentralens evakueringsplan for brann eller tilsvarende situasjoner
- 2) bruke reserveløsninger for sentralens IKT-systemer
- 3) anvende virksomhetens avvikssystem
- 4) handle i samsvar med beredskapsplaner i sentralens ansvarsområde
- 5) etc.



Spørsmål eller vil du vite mer:

Epost:

post@kokom.no



Følg hjemmeside www.kokom.no eller på FB

Rundebordsmøte - AMK-LVS
i hvert AMK-område 09:00 – 10:30

Opplæring av operatører i AMK og LV-sentralene

- **Representanter fra sentralene orienterer om**
 - **rekruttering,**
 - **grunn- og vedlikeholdsopplæring,**
 - **dagens reelle nødnettsopplæring, og**
 - **hospiteringsmuligheter for operatørene.**
- **Hva mangler i dagens opplæring?**
 - **Er det rom for felles aktiviteter i området mht. grunnopplæring og videre kompetansebygging**

Veier videre med konkretisering av arbeid

- **Felles prosedyrer & grunnopplæring?**
- **Neste møte, ansvarlig for innkalling og tilrettelegging, innhold, tid og sted mv.**

Rundebordsmøte - AMK

i hvert AMK-område

Opplæring av operatører

- **Representanter fra**
 - **rekruttering,**
 - **grunn- og vedlikehold**
 - **dagens reelle nødnett**
 - **hospiteringsmuligheter for operatørene.**
- **Hva mangler i dagens opplæring?**
 - **Er det rom for felles aktiviteter i området mht. grunnopplæring og videre kompetansebygging**

KoKom skal arrangere et
2. pilotkurs.

.... er det noen områder som
kunne tenke seg å være vertskap?

Veier videre med konkretisering av arbeid

- **Felles prosedyrer & grunnopplæring?**
- **Neste møte, ansvarlig for innkalling og tilrettelegging, innhold, tid og sted mv.**

Samhandling Helse Nord

Velkommen til møte om samhandling, opplæring og kompetanse i AMK og LVS

Nasjonalt senter for distriktsmedisin(NSDM), Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin(NKLM) og Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom)har gleden av å invitere til arbeidsmøte om samhandling, opplæring og kompetanse i AMK og legevaktsentral.

Hensikten med møtet er tre-delt:

- 1: Styrke samhandlingen mellom LVS og AMK ved å etablere fastere og regelmessigesamarbeidsmøter mellom AMK og samarbeidende LVS.
- 2: KoKom ønsker å presentere felles grunnopplæring og kompetansebygging i den medisinskenødmeldetjeneste og skape arena for felles opplæringsaktiviteter.
- 3: NSDM og NKLM vil presenter aktuelle temaer for AMK og legevaktsentraler.

Program

Deltagerliste

Kokom Kompetanseplan e-læring

[Introduksjon til medisinsk nødmeldetjeneste - del 1](#)

[Introduksjon til medisinsk nødmeldetjeneste - del 2](#)

[Introduksjon til medisinsk nødmeldetjeneste - del 3](#)

[Evaluering av E-læringskurs](#)

ABONNER PÅ NYHETER

Oppgi e-postadressen din og få varsler når vi legger ut nyheter.

E-LÆRINGSKURS



Klikk på bilde for å se mer.

AKUTT MEDISINSK LOMMEKORT

Evaluating av e-læringskurs i kompetanseprosjektet

Takk for at du gir oss tilbakemelding.

[Logg på Google](#) for å lagre fremdriften din. [Finn ut mer](#)

* indikerer at spørsmålet er obligatorisk

e-post adresse *

Svaret ditt

Hvilke del av nødmeldetjenesten tilhører du? *

AMK

Legevaktsentral

Andre: _____

Hvilken rolle har du?

Svaret ditt

Hva synes du om dette e-læringskurset?

Ikke nyttig 1 2 3 4 5 6 Veldig nyttig

09.00 – 10.30	<p>Framtidens felles opplæring Er det rom for felles aktiviteter i området mht. grunnopplæring og videre kompetansebygging</p> <p>Veier videre med konkretisering av arbeid Felles prosedyrer & grunnopplæring? Neste møte, ansvarlig for innkalling og tilrettelegging, innhold, tid og sted mv.</p>	
10.30 – 10.45	Benstrekk og forflytning til plenum	
10.45 – 11.30	<p>Plenum, gruppene har pekt ut en representant som presenterer: Kort oppsummering (maks 10 min hver) fra de fire områdene</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opplæring og kompetansebygging i LVS og AMK-sentral • Veier videre med konkretisering av arbeid med felles prosedyrer og grunnopplæring, Neste møte, innhold, tid og sted 	
11.30 – 12.00	<p>Presentasjon av del-masterstudiet ved OsloMet</p> <p>Avslutning</p>	<p>Emil Iversen</p> <p>Arrangørene</p>
12.00 – 13.00	Lunsj	