

	Kompetanseplan for enhetlig grunnopplæring av operatører i medisinsk nødmeldetjeneste	Trinn.: 3.3
	Emnebeskrivelse	
	Kommunikasjon og etikk	Versjon: 1 Dato: 31.5.2023 Side 1 av 2

Innledning

En operatør i medisinsk nødmeldetjeneste skal kommunisere godt med innringer og samtidig arbeide i et team hvor det foregår annen intern og ekstern kommunikasjon. Ved bruk av ulike kommunikative strategier skal operatøren effektivt oppnå en god relasjon og kunne ta styringen på telefonsamtalen med innringeren. Samtidig skal nødvendig informasjon kartlegges og dokumenteres i riktig rekkefølge, parallelt med at tiltak iverksettes og råd gis. Ansvar for at informasjonen blir oppfattet, viktige opplysninger innhentet, råd og veiledning forstått, ligger hos operatøren.

Evnen til empati er viktig for å klare å sette seg inn i innringers situasjon. Forutsetningen for empatisk kommunikasjon er at man tar utgangspunkt i at begge parter er like viktige og jevnbyrdige i dialogen. Dette betinger at operatøren har en respektfull og ydmyk tilnærming, samtidig som ansvar og fokus på å løse oppgavene ivaretas. Etikk og kommunikasjon er kompetanseområder som henger tett sammen.

Læringsutbytte

Etter fullført e-læring, gjennomgått litteratur, grunnkurs, spesialiseringskurs og lokal opplæring og innfasing skal kursdeltaker ha opparbeidet seg kompetanse om kommunikasjon som viktig verktøy for å sikre at henvendelsene blir riktig forstått og håndtert. Kursdeltaker skal også ha opparbeidet seg økt forståelse for og innsikt i løsninger til ulike etiske dilemmaer som kan oppstå.

Trinn 1 E-læring

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

Trinn 2 Hospitering

Det er utarbeidet forslag til «Mål for hospitering» for LVS og AMK-sentral. Se vedlegg 2.1 og 2.2 til kompetanseplanen.

Trinn 3 Grunnkurs AMK og LVS

Etter grunnkurset for AMK og LVS skal kursdeltaker kunne:

- forklare hva profesjonell kommunikasjon i medisinsk nødmeldetjeneste innebærer
- gjengi de fem punktene som inngår i en strukturert innringersamtale
- gjengi de viktigste samtaleteknikker for god kommunikasjon ved helsehjelp via telefon
- gjengi ulike måter å videreutvikle kommunikasjonsferdigheter på i AMK/LVS
- forklare hva empatisk kommunikasjon er og hvorfor vi bør bruke empatisk kommunikasjon
- forklare mulige utfordringer i møte med barn, eldre, minoritetsspråklige og innringere som fremstår ruspåvirket
- 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 hvorfor grundig kartlegging er viktig når vi står i et etisk dilemma
- forklare en fremgangsmåte for hvordan ulike etiske utfordringer bør håndteres

Trinn 4 Spesialisering

I vedlegg 4.1 (for AMK-operatører) og 4.2 (for LVS-operatører) er det listet opp kurs og opplæringsaktiviteter for videre spesialisering.

Det er ulike instanser som har utformet innhold og kvalitetssikret opplæringen. KoKom tar ikke stilling til innholdet i de ulike kursene, men har satt opp ulike kategorier. De er basert på hva vi mener er relevant ut fra følgende inndeling: a) obligatoriske kurs, b) anbefalte kurs før/under tilsetting, c) anbefalte kurs og webinarer etter utsjekk, d) anbefalte hospiteringer og e) årshjul.

Trinn 5 Lokal opplæring og innfasing

Etter gjennomført opplæring skal operatør kunne:

- anvende profesjonell kommunikasjon sammen med bruken av beslutningsstøtteverktøy og fagkunnskap for å håndtere henvendelser om medisinske problemer
- benytte ulike kommunikasjonsstrategier i håndtering av henvendelser (dvs. ha en plan for kommunikasjonen som tilpasses innringer underveis i samtalen)
- forklare hvordan holdningsslitasje og kultur på arbeidsplassen kan påvirke kommunikasjonen
- identifisere ulike samtaleteknikker under ferdighetstrening og simulering av samtaler med innringer
- styre samtalen på en profesjonell måte og ta raske beslutninger
- beskrive mulige reaksjoner på ulike hendelser og opplevd provokasjon og måter å håndtere dette på
- benytte ulike metoder for å evaluere og forbedre kommunikasjon for eksempel gjennom refleksjon og bruk av lydlogg, både selvstendig og i grupper (lydlogg / transkribert tekst / simulering)
- benytte verktøy for å reflektere og lære av ulike hendelser både individuelt og i team (defuse / debrief)

Anbefalt Litteratur

Realfsen, V. R. (Red.). (2021) *KoKom: [Helsehjelp via telefon - Kunsten å kommunisere](#)*. Billingstad; Byråservice AS, s. 68-95, og 116-183 (tilgjengelig kostnadsfritt på [kokom.no](#))

Dreyer, K. (Red.). (2018) *KoKom: [Håndbok, Kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner](#)*. Bergen: Allkopi, s. 82-99 (tilgjengelig kostnadsfritt på [kokom.no](#))

Bærøe K, Norheim OF. (2010). [Etikk i legevaktarbeid. Et studiehefte fra Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin](#). Rapport nr. 6-2010. Bergen: Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Uni helse

Norsk sykepleierforbund. (2022, 24. mai). Yrkesetiske retningslinjer. Hentet fra: <https://www.nsf.no/etikk-0/yrkesetiske-retningslinjer>

Yrkesetiske retningslinjer for ambulansearbeidere (2023, 25.04) Delta.no, [Ambulansefaglige yrkesetiske retningslinjer](#)