

	Kompetanseplan for enhetlig grunnopplæring av operatører i medisinsk nødmeldetjeneste	Trinn.: 3.6
	Emnebeskrivelse	Versjon: 1
	Samhandling i medisinsk nødmeldetjeneste	Dato: 31.5.2023
		Side 1 av 2

Innledning

Dette emnet tar for seg hva som kjennetegner team som fungerer godt sammen i en medisinsk nødmeldesentral, og hvordan psykologiske prosesser påvirker situasjonsforståelse, samspill og problemløsning på både individ- og teamnivå, ofte under tidspress og ved usikkerhet. Dette påvirker hvordan vi lærer, hukommelsen vår, problemløsningen og beslutningstakingen. På individnivå er vår oppmerksomhet (persepsjonsevne) og vår evne til å ta beslutninger viktige aspekt i arbeidet som operatør i en sentral.

Feilvurderinger er en risiko i den medisinske nødmeldetjenesten. I møte med innringer og andre samarbeidspartnere påvirkes operatørene ved AMK eller LVS i ulik grad av menneskelige faktorer. Økt kunnskap, kompetanse og ferdigheter innen emnet kan redusere risikoen for at menneskelig svikt skjer. Egeninnsikt og forståelse av andre som arbeider operativt i medisinsk nødmeldetjeneste, samt hvordan kritiske forhold oppfattes, spiller inn på hvordan vi håndterer og vurderer henvendelsene.

Et annet område med stor risiko for svikt er under oppfølging og overføring av oppdrag mellom operatørene i AMK og LVS.

Læringsutbytte

Etter fullført e-læring, gjennomgått litteratur, grunnkurs og lokalt kurs med innfasing skal kursdeltakeren ha opparbeidet seg innsikt og kompetanse om samhandling i den akuttmedisinske kjede med hovedvekt på medisinsk nødmeldetjeneste. Kursdeltakeren skal beskrive kommunikasjonslinjene og varslingsordningene mellom de tre nødetatene. Videre være oppmerksom på og unngå fallgruver ved overlevering/utveksling av oppdrag mellom AMK og LVS. Herunder hvordan menneskelige faktorer påvirker situasjonsforståelsen, atferd, beslutningstaking i ulike operative og kritiske situasjoner og hvordan dette spiller inn på team samarbeid.

Trinn-1 E-læring

E-læringskurset gir en innføring i samhandling mellom de ulike aktørene i medisinsk nødmeldetjeneste og hva som påvirker en operatør i telefonvurderinger.

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 gjennomført grunnkurs for AMK og LVS skal kursdeltaker kunne:

- beskrive myndighetskrav som regulerer samhandlingen mellom AMK og LVS
- beskrive samhandlingen med øvrige samarbeidspartnere som blant annet hjemmesykepleie, fastlege, psykiske helseteam og vold- og overgrepsmottak
- forklare begrepet tverrvarsling, trippelvarsling og SAR-varsling
- forklare hvordan varsling og samhandling mellom AMK, LVS og de andre aktørene i beredskaps- og redningstjenesten (politi, brann, HRS, frivillige organisasjoner (FORF)) er bygget opp
- beskrive fordeler med lukket sirkelkommunikasjon (closed loop)
- forklare begrepet ISBAR og anvende i case
- gi eksempler på hvordan man kan sikre felles situasjonsforståelse innad i teamet og med innringer/e
- gi eksempler på hvordan stress, hukommelse, oppmerksomhet samt problemløsning- og beslutningsevne påvirkes og hvordan en kan motvirke menneskelig feil/svikt.

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 tilsetning, 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:

- identifisere og forstå hvordan et godt team er bygget opp med ulike roller og hvordan de ulike rollene samvirker
- forklare begrepene felles situasjonsforståelse og situasjonsbevissthet og anvende begrepene i case
- gjengi ulike teknikker for å forebygge menneskelige feil i sine vurderinger
- forklare hvordan samhandling i kritiske situasjoner skal håndteres
- anvende lukket sirkel kommunikasjon (closed-loop) i simuleringsøvelse eller i samhandling med innringer
- overføre oppgaver til andre og innhente støtte ved behov

Anbefalt litteratur

Eid, J. & Johnsen, B. H. (2005) Operativ psykologi (3. utg) Bergen: Fagbokforlaget

Salas, Sims, & Burke. (2005). Is there a "big five" in teamwork? *Small Group Research*, 36, 555-599. doi: 10.1177/1046496405277134

Østergaard D., Dieckmann P. & Lippert A., *Simulation and CRM, Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology* 25 (2011) 239–249

Dreyer, K. (Red.). (2018) *KoKom: Håndbok: kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner*. Bergen: Allkopi s. 32-42

Hansen, E. H. & Hunskaar, S. (Red.). (2020) *Legevaktarbeid, en innføringsbok for leger og sykepleiere* Oslo: Gyldendal s. xx-xx