|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Operatør:**  | **Opplæringsansvarlig:** | **Dato:** |

|  |
| --- |
| **Mål: Profesjonell kommunikasjon i medisinsk nødmeldetjeneste****Kommentar: Her vurderes kommunikasjon, samarbeid, holdninger og evne til refleksjon** |
| **Kommunikasjon Operatøren benytter/har/er:** | **Kan dette** | **Usikker/****kan ikke** | **Ikke gj.gått**  | **Kommentarer** |
| Aktiv lytting  |  |  |  |  |
| Ulike samtaleteknikker bevisst, f.eks. ros, navn, empatiske responser |  |  |  |  |
| Samtaleoppbygging – plan og struktur  |  |  |  |  |
| God start på samtalen  |  |  |  |  |
| Styring på samtalen |  |  |  |  |
| Grundig kartlegging   |  |  |  |  |
| Tydelighet på utspørring  |  |  |  |  |
| Åpne og lukkende spørsmål bevisst |  |  |  |  |
| Aktiv stemmebruk |  |  |  |  |
| Ved pauser, sier hvorfor det er stille  |  |  |  |  |
| De-eskalerende kommunikasjon |  |  |  |  |
| Formidler respons og forklarer handlingsforløp  |  |  |  |  |
| Formidler tydelige råd / ev. instruksjoner  |  |  |  |  |
| Unngår antakelser |  |  |  |  |
| God avslutning på samtalen, med oppfordring til re-kontakt ved forverring |  |  |  |  |
| Closed loop kommunikasjon (lukket sløyfe) |  |  |  |  |
| Imøtekommende og høflig |  |  |  |  |
| Simultankapasitet (lytte, prate og dokumentere) |  |  |  |  |
| Formidler omsorg |  |  |  |  |
| Møter hyppige innringere profesjonelt |  |  |  |  |
| Håndterer stress / utfordrende situasjoner  |  |  |  |  |
| Oppdager og innrømmer ev. egne feil  |  |  |  |  |
| Barn som pårørende ivaretas  |  |  |  |  |
| Tolk når aktuelt |  |  |  |  |
|  Kan ivareta tause anrop  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Samarbeid med kollegaer** | **Kan dette** | **Usikker/****kan ikke** | **Ikke gj.gått**  | **Kommentarer** |
| Kommuniserer tydelig med kollegaer |  |  |  |  |
| Ber om støtte ved behov |  |  |  |  |
| Bidrar til godt arbeidsmiljø / trygghet |  |  |  |  |
| Closed loop  |  |  |  |  |
| Tar imot tilbakemeldinger  |  |  |  |  |
| Reflekterer over hendelser sammen med kollegaer |  |  |  |  |
| Tar initiativ til defuse / debrief etter krevende hendelser |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Holdninger og refleksjon** | **Kan dette** | **Usikker/****kan ikke** | **Ikke gj.gått**  | **Kommentarer** |
| Formidler gode holdninger |  |  |  |  |
| Respekt for innringer  |  |  |  |  |
| Ydmyk  |  |  |  |  |
| Bevisst triggere / egne reaksjoner på provokasjon |  |  |  |  |
| Bevisst maktdimensjonen |  |  |  |  |
| Bevisst portvokterfunksjonen |  |  |  |  |
| Reflekterer over egen praksis |  |  |  |  |
| Kjenner til handlingsmuligheter ved etiske dilemmaer / utfordrende situasjoner |  |  |  |  |
|  |
| **Utfyllende kommentarer:**  |