

Tema: Strukturert kommunikasjon

Læringsmål: Følge samtalens oppbygning

Scenario: Brystsmerter

Nøkkelhendelser for gjennomføring:

Operatøren skal gjennomføre en samtale der en følger samtalens oppbygning med bruk av strukturert kommunikasjon.

Benytt gjerne beslutningsstøtteverktøy hvis tilgjengelig.



Briefing (forberedelser)

- Presentasjon av deltakerne
- Forklare gangen i simulering (inkl. tidsbruk og innlevelse)
- Taushetsplikt
- Ev. bruk av video/lydlogg
- Tema og læringsmål gjentas av deltakerne
- Rollefordeling (observatør)
- Mulighet for hjelp underveis

Informasjon til den som skal være innringer:

Ektefelle til kvinne/mann 70 år ringer 113, da hen kommer inn fra å ha måket oppkjørselen. Hen har hatt brystsmerter som har kommet og gått i flere dager ved aktivitet. Når hen var ute å måket ble hen tungpusten. Føler seg litt svimmel. Ikke blek eller klam. Pasienten bruker blodtrykksmedisiner, samt albyl-e. Pasienten kan snakke selv, men det er ektefelle som først ringer. Hvis operatør ikke ber om å snakke med pasienten selv, forsinkes svar på spørsmålene med noen sekunder på alle spørsmål unntatt der det er rimelig at ektefelle vet eller selv kan observere svarene.

Adresse, kommune:

Telefonnummer:.....

Pasienten har nitroglycerin ved ev. spørsmål om dette.

Gjennomføring av case/simulering

Etter simulering: «*Tenk på 2 positive ting. Ikke snakk om casen før vi samles.*»

Debriefing (gjennomgang)

1. Beskrivelsesfase – hva skjedde (fakta)

2. Analysefase – felles refleksjon og identifisering av læringspunkter

3. Anvendelsesfase – hva tar jeg med videre i egen praksis

Noter stikkord: _____

Forslag til refleksjonsspørsmål:

1. Spørsmål til innringer

- Hvordan følte du deg møtt og ivaretatt av den som svarte på 113 / 116117?
- Følte du at du fikk hjelp til å finne en løsning på den situasjonen du befant deg i?
- Ble det struktur i utspørringen (start/relasjon - kartlegging – respons - råd - avslutning)?
- Har du en formening om hvordan operatøren var, oppgitt / interessert / forsto hvordan du hadde det?
- Annet?

2. Spørsmål til operatør

- Føler du at du fikk avklart og formidlet det du ønsket?
- Benyttet du beslutningsstøtte-verktøyet?
- Føler du selv at det ble god struktur i utspørringen (start/relasjon - kartlegging – respons - råd - avslutning)?
- Føler du at du / dere fant en løsning på den situasjonen innringer befant seg i?
- Husker du noen ord eller uttrykk som du benyttet og som du har lært i kurset?
- Var det noe du gjerne skulle ha hatt for å kunne hjelpe innringer?

3. Spørsmål til observatør

- Hvordan synes du at samtalen forløp?
- Benyttet operatøren en strukturert utspørring?
- Tror du at innringer følte seg møtt og ivaretatt av den som svarte på 113 / 116117?
- Var det ord eller uttrykk som operatøren benyttet, som du synes var gode eller mindre gode?
- Har du en formening om operatøren var oppgitt / interessert / forsto hvordan innringer hadde det?
- Annet?

Oppsummering:

Finne to-tre momenter som dere mener er de viktigste læringspunkter fra øvelsen – hva tar du med deg videre i egen praksis? Hvis tid: bytt roller og kjør et nytt case (lag et enkelt case).