

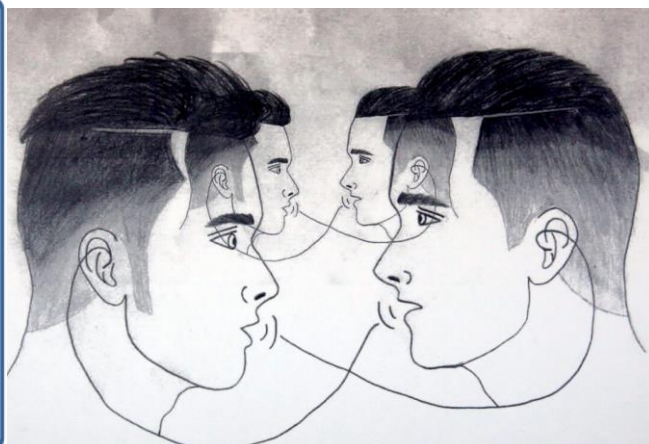
**Tema: Kvalitetssikret kommunikasjon**

**Læringsmål: Bruke closed-loop og ev. ISBAR**

**Scenario: Redusert allmenntilstand hos eldre pasient med hjemmesykepleie**

**Nøkkelhendelser for gjennomføring:**

**Operatøren skal bruke closed loop og ev. ISBAR under samtalen for å kvalitetssikre kommunikasjonen.**



## 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:**

**Hjemmesykepleier ringer på vegne av en pasient som har redusert allmenntilstand. Hun er økende tungpust og har feber. Hun har kjent KOLS. Har fått forstøver med effekt. Pasienten er tørr og varm i huden. Hun er ikke forvirret. Har nylig avsluttet antibiotika kur for lungebetennelse. Bruker ikke O2 i hjemmet, men har BIPAP.**

**BT: 134/90. P: 110 regelmessig RP: 26 O2-metning 87% pleier å ligge på 92%. Temp: 38 gr. Bruker predisolon og paracet. Sist tatt paracet for 3 timer siden.**

**Adresse, kommune: .....**

**Telefonnummer:.....**

## 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?
- Var det ord eller uttrykk som du synes var gode eller mindre gode?
- Ble closed loop benyttet i samtalen, ev. når?
- Ble ISBAR benyttet? Hvordan synes du ev. det fungerte?

##### 2. Spørsmål til operatør

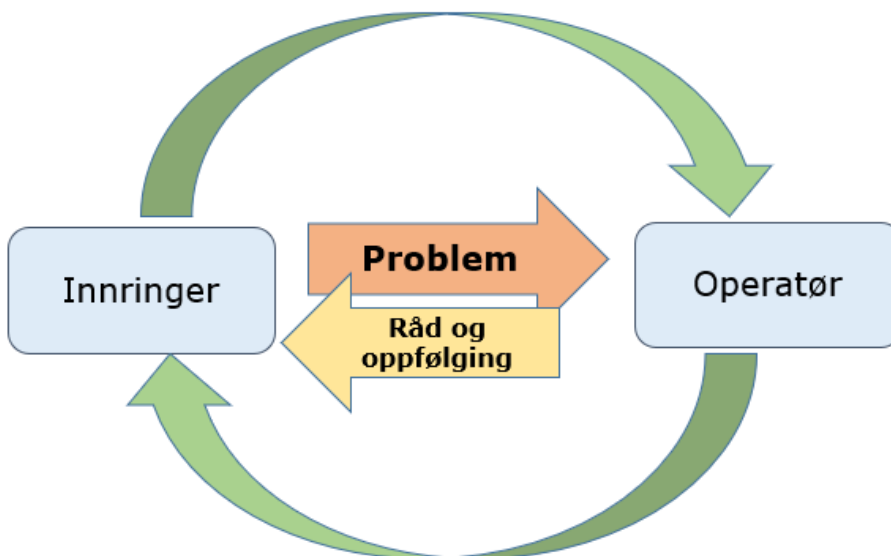
- Hvordan følte du at samtalen forløp?
- Føler du at du fikk avklart og formidlet det du ønsket?
- Benyttet du closed loop bevisst i samtalen?
- Føler du at du / dere fant en løsning på den situasjonen innringer befant seg i?
- Husker du noen ord eller uttrykk som du benyttet og som du har lært i kurset?
- Var det noe du gjerne skulle ha hatt for å kunne hjelpe innringer?

##### 3. Spørsmål til observatør

- Hvordan synes du at samtalen forløp?
- Ble closed loop benyttet på en god måte? (tydelig gjensidig forståelse)
- 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?
- Bidro ev. bruk av ISBAR til god struktur og informasjonsdeling?
- Annet?

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

**Lukket sløyfe kommunikasjon / closed-loop**



<b>I</b> identifikasjon	<b>Oppgi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvem du er</li> <li>○ Hvor du er</li> <li>○ Pasientens navn, alder, kjønn, avdeling</li> </ul> Mottaker: bekreftelse på hvem du snakker med
<b>S</b> situasjon	<b>Hva er problemet/årsak til kontakt?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jeg ringer deg fordi....</li> <li>○ Jeg har sett at.... / fått prøvesvar....</li> </ul> Hvis det haster – gjør det klart med en gang!
<b>B</b> bakgrunn	<b>Kortfattet og relevant sykehistorie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tidligere og aktuelle sykdommer av betydning</li> <li>○ Aktuelle problemer og behandling til nå</li> <li>○ Allergier</li> <li>○ Smitterisiko</li> </ul>
<b>A</b> aktuell tilstand	<b>Aktuell tilstand (status og vurdering)</b> A: luftvei B: respirasjon, SpO <sub>2</sub> C: puls, BT D: bevissthet, smerte E: temperatur, hud, ytre skader, blødninger <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jeg tror at problemet/årsaken til pasientens tilstand er....</li> </ul>
<b>R</b> råd	<b>Tiltak</b> .... derfor anbefaler jeg/hva er din anbefaling? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Umiddelbare tiltak</li> <li>○ Overvåking/overflytting</li> <li>○ Utredning/behandling</li> <li>○ Hvor ofte skal jeg ..</li> <li>○ Når skal jeg ta kontakt igjen</li> </ul>