**Internrevisjon av medisinsk nødmeldetjeneste -**

**Eksempel på skjema som benyttes i Trondheim**

Vedlagte Excel-skjema er utviklet ved AMK Trondheim i 2024. Skjemaet kan redigeres og benyttes i legevaktsentraler også.

Formål er å sikre faglig forsvarlig helsehjelp, avdekke forbedringsområder og sørge for god pasientsikkerhet, og er utviklet med bakgrunn i Forskrift for ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten. Dette har blitt gjort ut fra plikten avdelingen har til å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere eget arbeid. Det kan benyttes til å gjennomgå et tilfeldig utvalg av telefonsamtaler.

Kvalitetsarbeidet gjennomføres i flere runder, hvor ansatte i sentralen deltar i evalueringen. Telefonsamtalene er tilfeldig plukket ut fra en definert periode.

Samtalene har blitt vurdert på en rekke kriterier som vis i den vedlagte Excel-filen.

Ved gjennomføring er det viktig å legge til rette for gode faglige diskusjoner, da dette gir en gevinst i seg selv, engasjerer ansatte og åpner opp for refleksjon. Gruppen som evaluerer vil kanskje av og til være splittet i sine vurderinger, noe som viser kompleksiteten i å håndtere samtaler i medisinsk nødmeldetjeneste.

Når har man fått tilstrekkelige opplysninger til å kunne gjøre en vurdering, når er det behov for å benytte tolk og video, og hva er korrekt håndtering med tanke på å bruke en ambulanse versus å sette innringer i kontakt med legevaktsentralen?

Dette er problemstillinger som dukker opp i vurderingen av samtalene, og det er vanskelig å trekke endelige konklusjoner siden samtaler kan tolkes ulikt og de ansatte har ulik bakgrunn og erfaringsgrunnlag.

Likevel er erfaringen at gjennomganger, med de kriterier som var lagt til grunn, gir et tydelig bilde av hva det bør jobbes videre med.

Oppsummert gir evalueringen som er gjennomført ved AMK Trondheim inntrykk av at operatørene i stor grad yter god og omsorgsfull helsehjelp, men at det også er avdekket noen områder som bør følges opp og forbedres.  Disse konkrete punktene vil i en periode være fokusområder, og effekt av forbedringsarbeidet vil man kunne se i fremtidige revisjoner.

Innspill og ev. forslag til forbedringer til Excel-skjemaet ønskes velkommen og kan sendes både til KoKom (post@kokom.no) eller ta kontakt med AMK Trondheim ved Avdelingssjef Christoffer Strøm.

**Addendum:**

KoKoms publiserte anbefalinger for lydloggevaluering med tilhørende veiledere kan i tillegg benyttes som en felles referanse i arbeid med internrevisjon, eller ved ønske om mer detaljert gjennomgang av enkelte samtaler. Se: [Lydloggevaluering - KoKom](https://kokom.no/lydloggevaluering/)