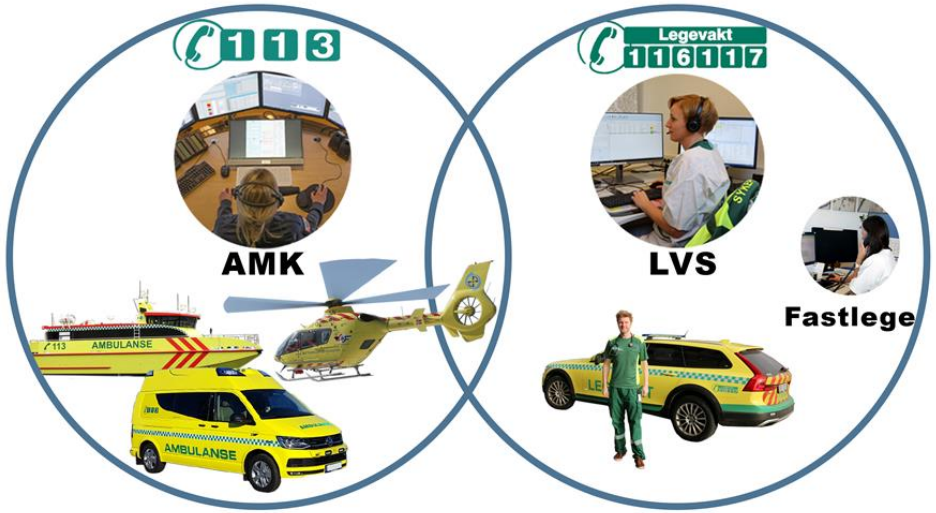


Kommunikasjon og samarbeid mellom LVS og AMK

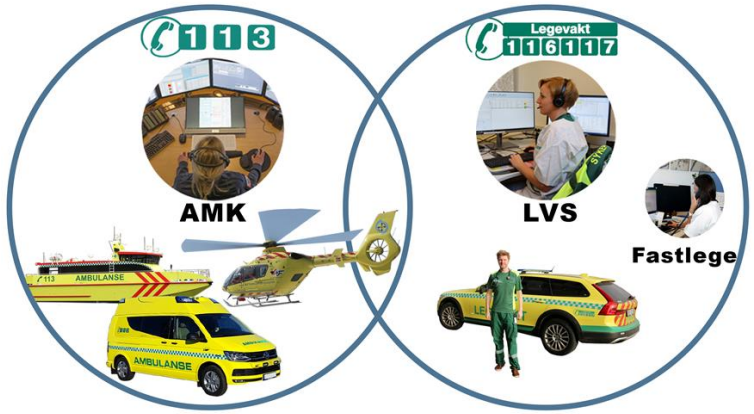
06.03.24

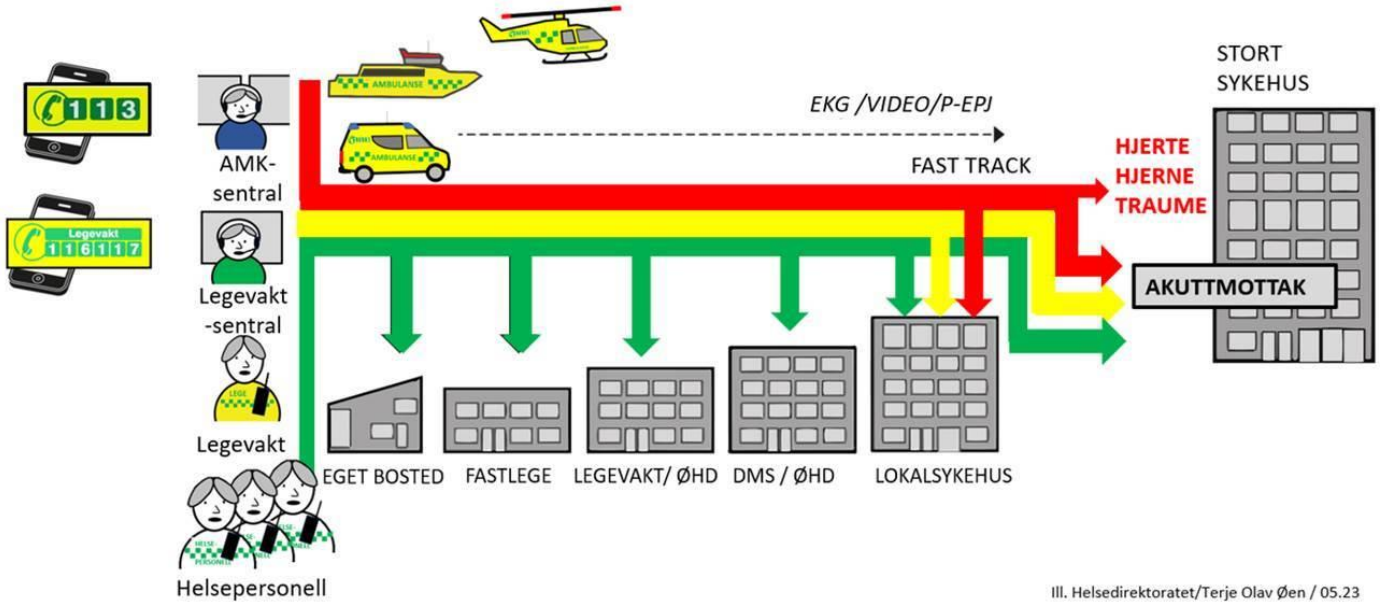
Vibeke Realfsen
Rådgiver i KoKom

kokom.no

KoKom

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap





Mandat:

KoKom skal bidra til å utvikle og sikre ***høy kompetanse og likeverdig kvalitet i den medisinske nødmeldetjenesten*** *i hele landet, uavhengig av geografi og rolle i helsetjenestene*

kokom.no

Kommunikasjon foregår

1. Mellom innringer og operatør
2. Med kollegaer og samarbeidspartnere
3. I nødnett
4. Bruk av video

kokom.no

Spørsmål

Hva er hovedutfordringen hos dere?

Påvirkende faktorer

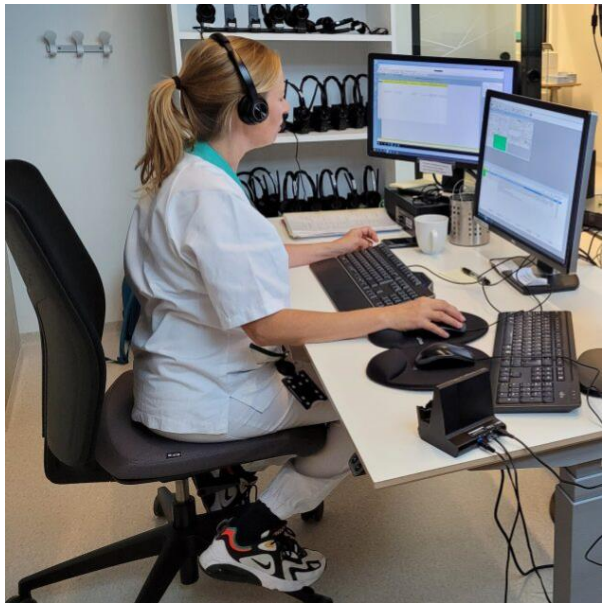
- Ulik opplæring
- Ulik praksis (ulike verktøy og ulike tlf.linjer)
- Økende antall henvendelser
- Økende krav og forventninger
- Rekruttering og kontinuitet
- Varierende oppfølging

kokom.no

Dagens teknologi understøtter ikke god kommunikasjon og samhandling

Må også nevnes…

- Rammebetingelser
- Psykologisk trygghet / arbeidsmiljø
- Kjennskap - tillit
- Maktbalanse



Økende profesjonalisering av LVS
Kan ikke bedømmes objektivt / måles i tall

kokom.no

Oppfølgingsansvar…

Fokus på oppfølgingsansvar i LVS:

- Nei
- Ja, etter en tilsynssak som ble farget av AMK sin vurdering
- Vi har fokus på dette internt hos oss, men lite i samarbeid med AMK om dette
- Lite fokus

Felles prosedyrer LVS-AMK?

- Rom for forbedring
- Ingen gode prosedyrer
- Ja, men gjøres ulikt / personavhengig
- Prosedyre på høring ift. samarbeid AMK – LVS

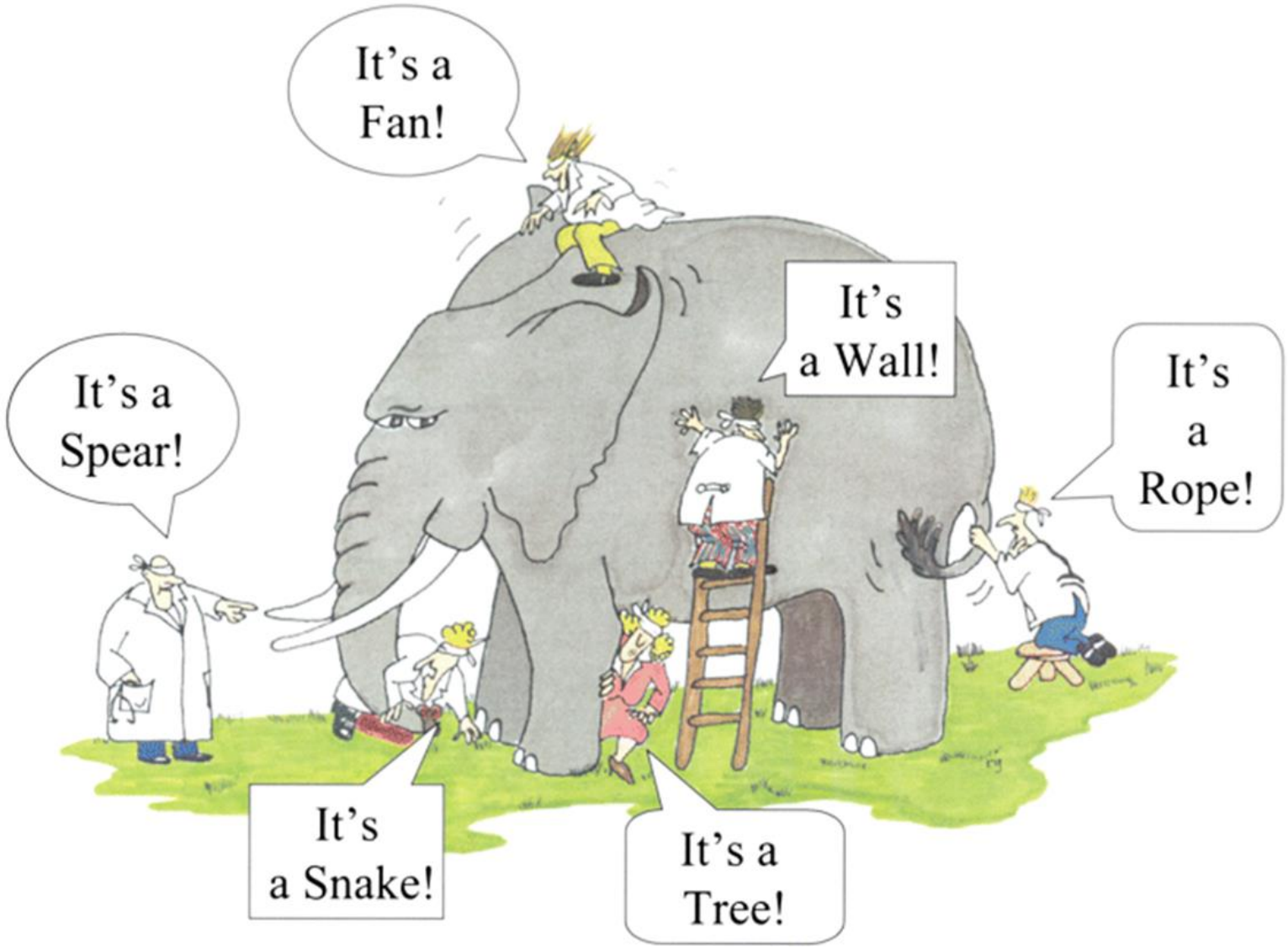
Hvor og hvorfor kan svikt oppstå?

Funn:

1. Stort spekter av problemstillinger
2. Handler oftest om kommunikasjonsutfordringer

Mulige medvirkende faktorer (alfabetisk)	
	Medisinsk Indeks
	somatikk)
• Kapasitet – samtidighetskonflikt	• Ukedag
• Kjent fra før	• Vaktskifte
• Kjønn	• Vurdering helsevesenet
• Kontakt mellom hvem (AMK – Ambulanse – LVS – pasient)	

Rapport: "Lost in transaction" – KoKom 2020



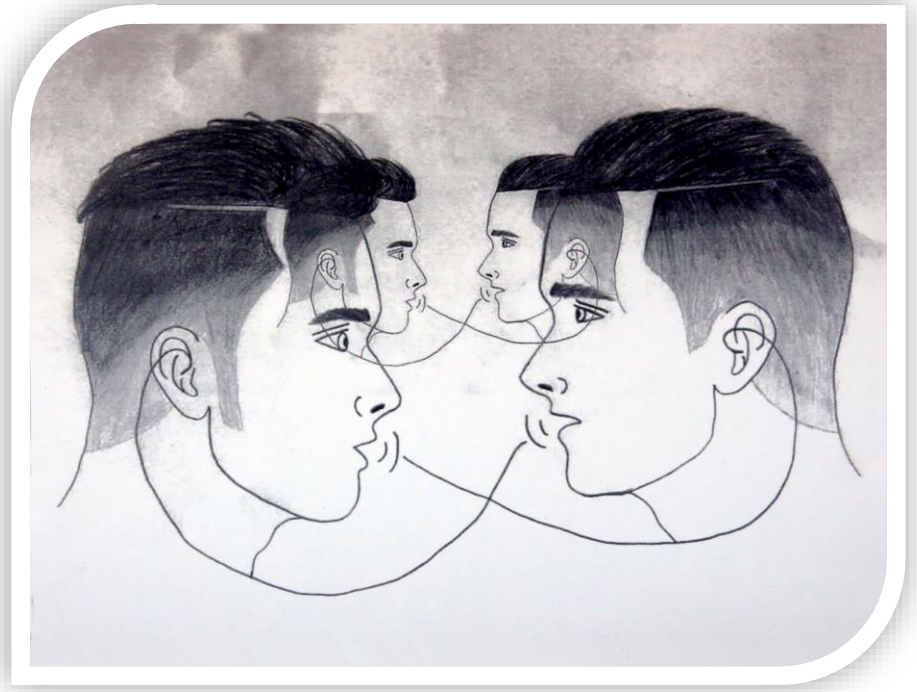
Illustrasjon: Dave Rosenberg

Verbal samhandling

Optimal **kommunikasjon** og best mulig **teamarbeid** er essensielt for samhandling rundt pasienten. Dette har også betydning for effektiviteten.

- **Lukket-sløyfekommunikasjon**
  (closed loop)

- **ISBAR**
  Verktøy for å kommunisere muntlig, raskt og strukturert

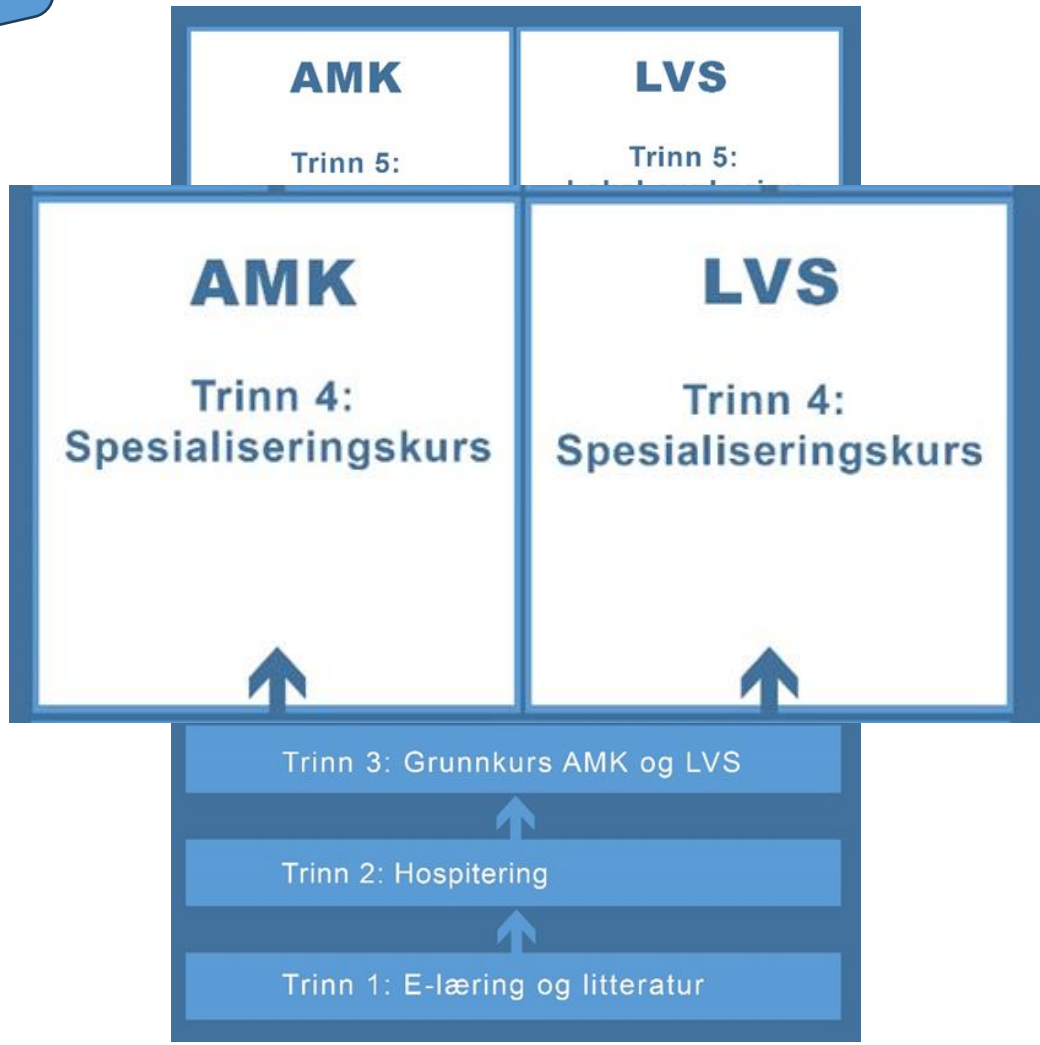


Illustrasjon: Gustavo Erick Nunes Moen

kokom.no

2024

KoKoms revisjon kompetanseplaner



MENY

Introduksjon til medisinsk nødmeldetjeneste - del 2

OPERATØRENS ROLLE, RESPONSMØNSTER OG GJELDENDE LOVVERK

FORRIGE NESTE

Samhandling

- AMK
- Utdrag av Akuttmedisinforskriften (AMK)
- LVS
- Utdrag fra akuttmedisinforskriften (LVS)
- Utdrag fra Nasjonal veileder for legevakt og legevaktsentral

Foto: Adobe stock

Klikk på Play for å høre lydfilen

0:00 / 0:13

kokom.no

Operativ psykologi

En viktig ytre faktor som er typisk for nødmeldetjenesten er tidspress og begrenset informasjon. Kunnskap om operativ psykologi er derfor relevant fordi helsetjenesten og medisinsk nødmeldetjeneste innebærer risiko.

De fem viktigste psykologiske faktorene er:

- teamledelse
- gjensidig monitorering
- støtteadferd
- tilpasning
- teamorientering

I tillegg kommer de tre koordinerende mekanismene tillit, sirkelkommunikasjon og felles mentale modeller (FMM) som sikrer at de fem teamarbeidsprosessene er oppdaterte og at riktig informasjon blir fordelt i hele teamet.

Kunnskap, kompetanse, ferdighetstrening og simulering sammen med prosedyrer og sjekklister vil bidra til redusere sjansen for feilvurderinger og uønskede hendelser.

Kommunikasjon er nøkkelen som påvirker det psykologiske samspillet.

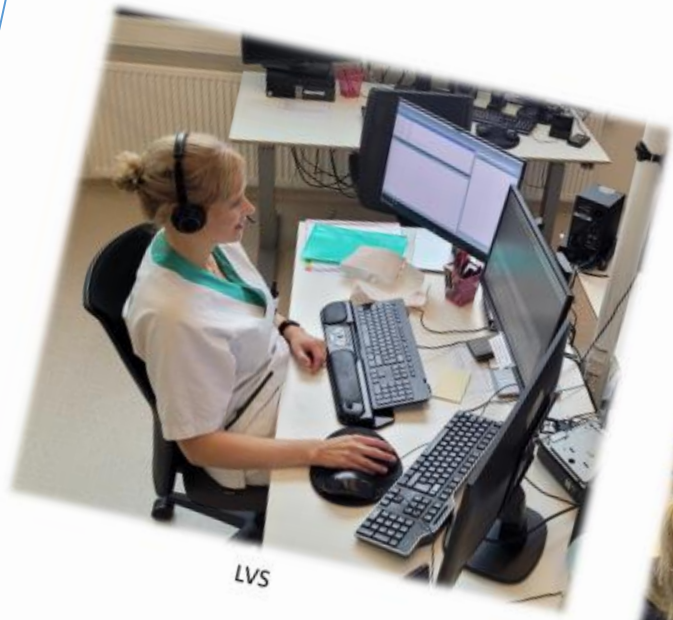
Klikk på Play for å høre lydfilen

0:00

Bilde: Helsedirektoratet

Felles grunnkurs inneholder

- 5 timer om kommunikasjon
- 3 timer om samhandling
- Simulering



ISBAR

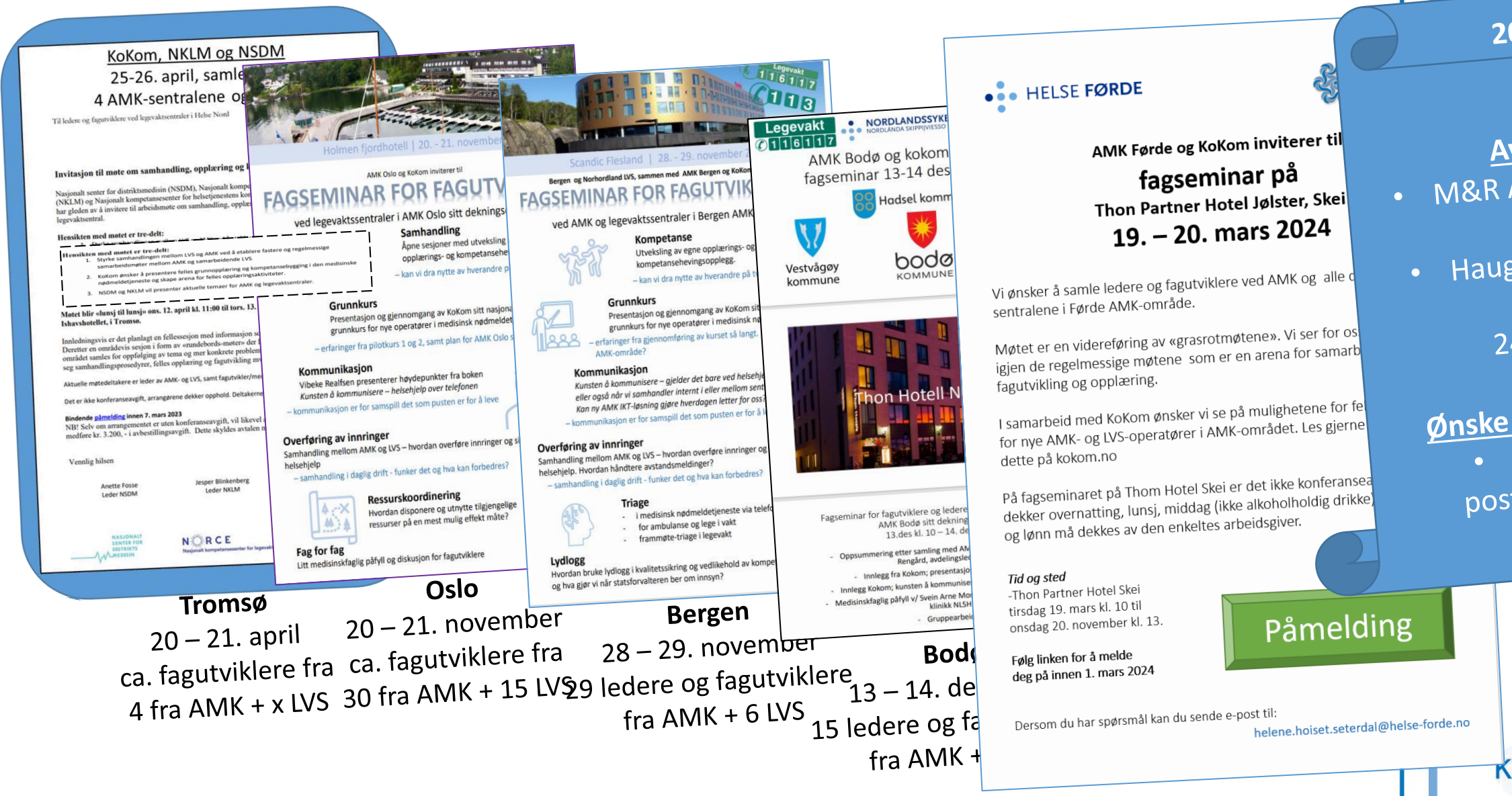
for sikker muntlig kommunikasjon mellom helsepersonell

Overføring av informasjon mellom tjenester

- Identifikasjon
- Situasjon
- Bakgrunn
- Aktuell tilstand
- Råd

«Det er lite fokus på ISBAR, men ser at det er slik vi arbeider. Kan absolutt ha mer fokus på dette på fagdager fremover.»

«Viktig pga. mye muntlig overføring.»



Tromsø
20 – 21. april
ca. fagutviklere fra
4 fra AMK + x LVS

Oslo
20 – 21. november
ca. fagutviklere fra
30 fra AMK + 15 LVS

Bergen
28 – 29. november
29 ledere og fagutviklere
fra AMK + 6 LVS

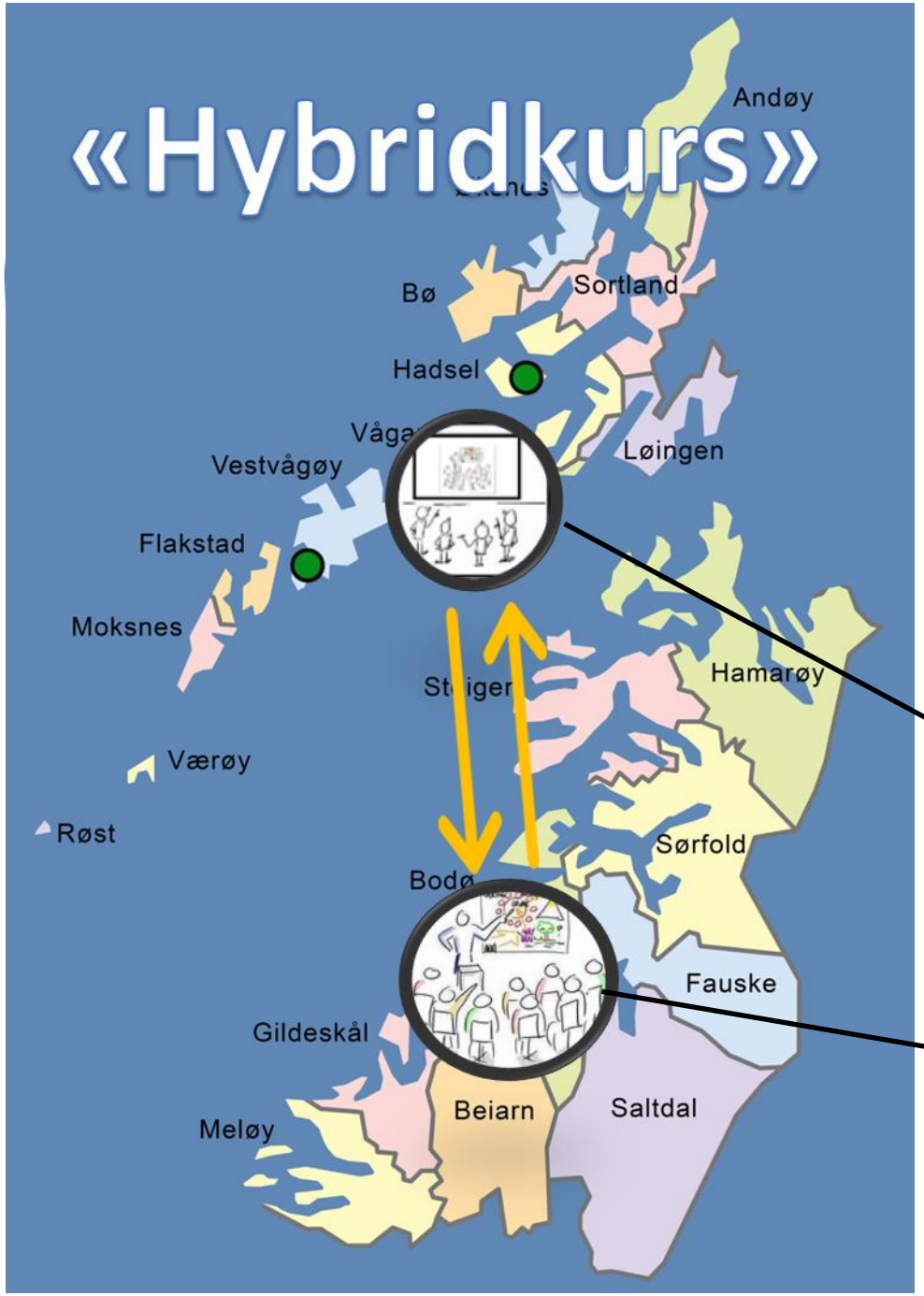
Bodø
13 – 14. de
15 ledere og fa
fra AMK +

2024

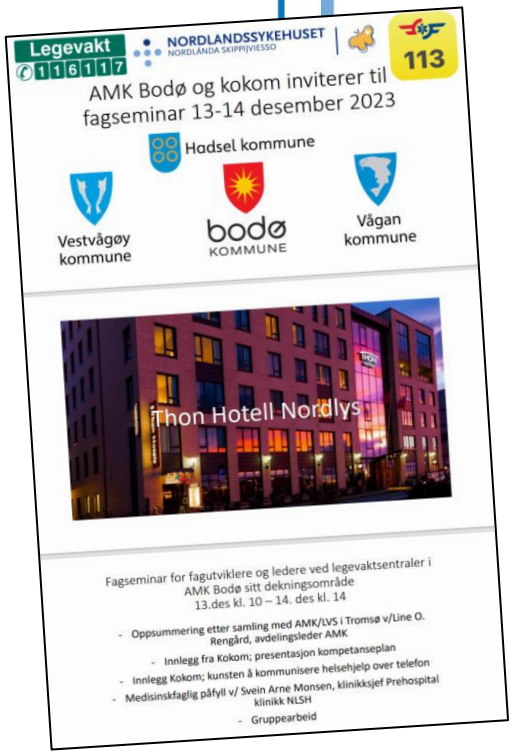
Avtalt:
- M&R AMK-område 7-8.mai
- Haugesund AMK-område 24-25. sept.

Ønske om bistand?
- Ta kontakt post@kokom.no

kokom.no



AMK Bodø arrangerer felles *Grunnkurs for operatører i medisinsk nødmeldetjeneste*


Legevakt 116117
NORDLANDSSYKEHUSET
113
AMK Bodø og kokom inviterer til fagseminar 13-14 desember 2023
Hadsel kommune
Vestvågøy kommune
bodø KOMMUNE
Vågan kommune
Thon Hotell Nordlys
Fagseminar for fagutviklere og ledere ved legevaktsentraler i AMK Bodø sitt dekningsområde
13.des kl. 10 – 14. des kl. 14
- Oppsummering etter samling med AMK/LVS i Tromsø v/Line O. Rengård, avdelingsleder AMK
- Innlegg fra Kokom; presentasjon kompetanseplan
- Innlegg Kokom; kunsten å kommunisere helsehjelp over telefon
- Medisinskfaglig påfyll v/ Svein Arne Monsen, klinikksjef Prehospital klinikk NLSH
- Gruppearbeid

I Svolvær: deltakere fra LVS i Vesterålen, Lofoten og Vågan

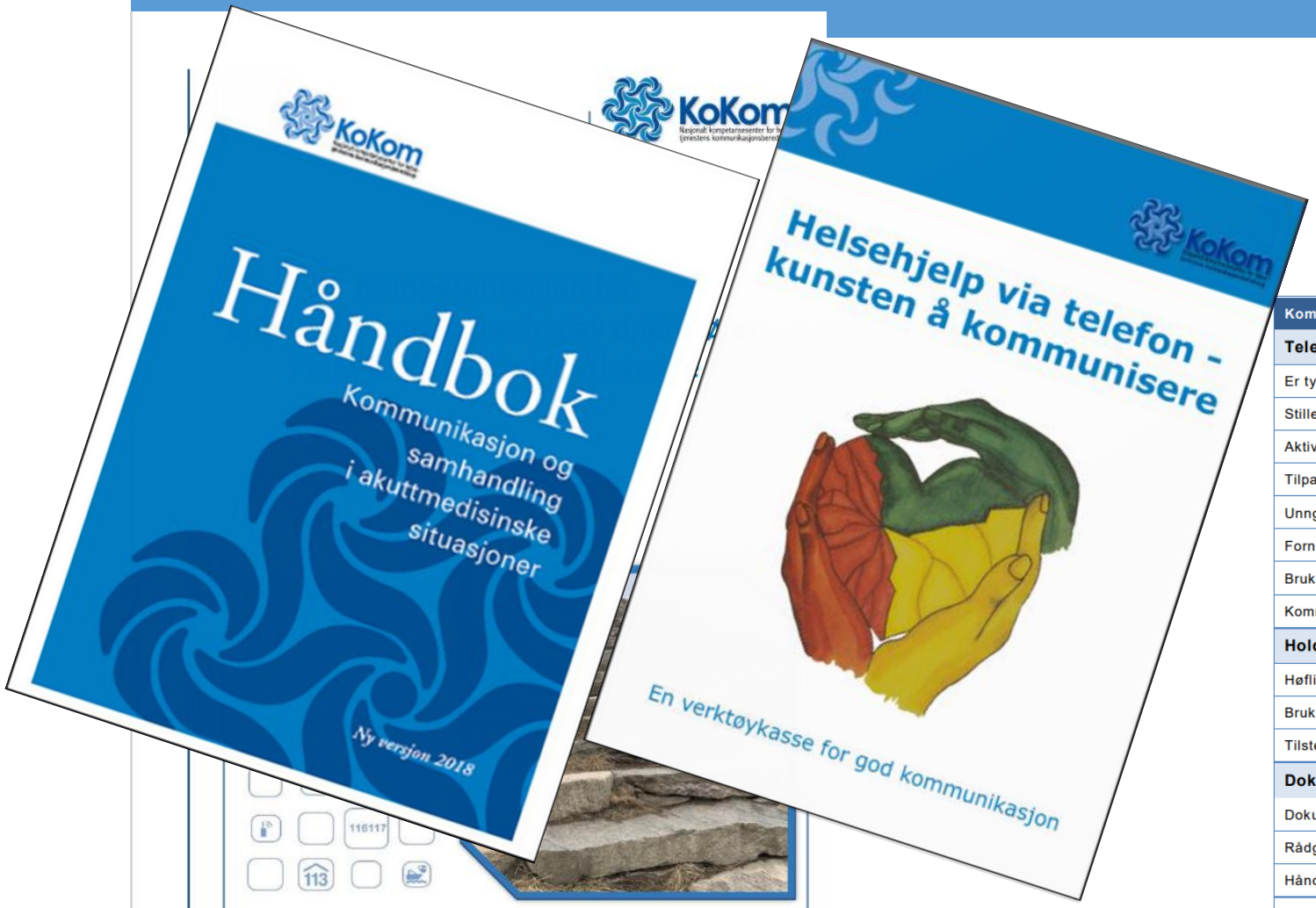
I Bodø: deltakere fra AMK og LVS i Bodø

kokom.no

Mulighetene

1 Rekruttering og oppstart	Tydelige forventninger og krav
2 I LV / LVS og AMK	God og lik grunnopplæring Simulering Kvalitetssikring (Lydlogg - refleksjon og evaluering) Kommunikasjonsregler
3 Samarbeid LV - AMK	Regelmessige samarbeidsmøter (ledernivå og fag) Felles prosedyrer / retningslinjer Felles fagdager Samtrening / øvelser
4 Etter- og videreutdanning	Videreutdanning i medisinsk nødmeldetjeneste – OsloMet Andre relevante tilbud

Fagstoff og hjelpemidler



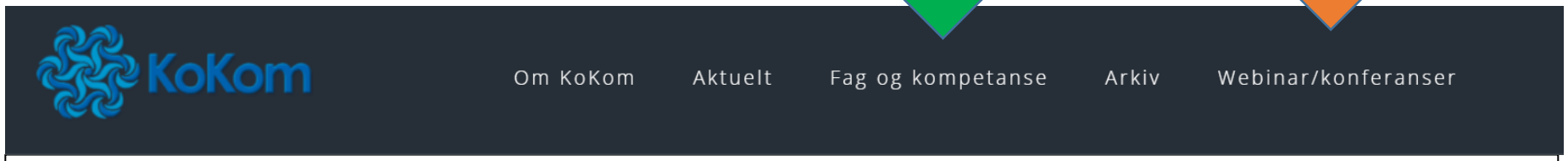
Lydloggevaluering

Lydloggevaluering for AMK

Lydloggevaluering for LVS

Kommunikasjon (telefonteknikk, holdninger og dokumentasjon)			
Telefonteknikk	**Norm:**	**Delvis**	**Under norm:**
Er tydelig og styrer samtalen i god dialog med innringer?			
Stiller åpne spørsmål på en forståelig måte?			
Aktiv lytting / oppfatter essensiell informasjon og svar på spørsmål?			
Tilpasset stemmevolum, fint tempo på tale og unngår unødige pauser?			
Unngår bruk av fagterminologi?			
Fornuftig tidsbruk / prioriteringer i samtalen?			
Bruker closed-loop kommunikasjon? (se veileder)			
Kommuniserer eller rådfører seg med øvrige kollegaer hvis aktuelt?	.		
Holdninger:			
Høflig og omsorgsfull (empatisk)?	Påkrevd		
Bruker beroligende teknikker og ros?			
Tilstede i samtalen?			
Dokumentasjon / bruk av IKT:			
Dokumentasjon utført korrekt etter prosedyre?			
Rådgivning / veiledning dokumentert (hvis aktuelt)?			
Håndterer bruk av IKT-verktøy flytende?			
Kommentar:			

Hvor finner dere fagstoff?



Kommer fremover:

- E-læringskurs i vurdering av selvmordsadferd
- Webinarer
  - Samarbeid LVS – AMK
  - Bruk av fagkyndighet
  - Hyppige innringere
- Rundskriv rundt samhandling med politi – opplæring/e-læring

kokom.no

Spørsmål?

Har du innspill?

Ta kontakt på post@kokom.no

eller

vibeke.realfsen@kokom.no

Illustrasjoner: KoKom og Adobe stock

Referanser/lenker

Akuttmedisinforskriften

Ansatte blir syke på operasjonssentralen (politiforum.no)

https://ukom-xp7prod.enonic.cloud/rapporter/gjentatte-henvendelser-til-legevakt/sammendrag

https://fagbladet.no/nyheter/jakta-pa-et-feilfritt-helsevesen-derfor-gar-det-galt-6.107.1030902.f31d088f93?fbclid=IwAR1YxMLID-sSI8zsa87t7PIVa1SjIAAvPLScPgsy522tp0O4htEbRa7NUZQ

https://sykepleien.no/meninger/2024/02/hvorfor-fanger-ikke-legevakttjenesten-alltid-opp-alvorlighetsgrad-nar-pasienten?cid=smo6851499082&fbclid=IwAR0yOYq_Qyxame0JufjWryvZfd3Oxo_NGVliLXBYvHdVhVlaMZ2Cqt3Q7NU

https://nklm.norceresearch.no/assets/images/file/Vaktt%C3%A5rnrapporten-2022.pdf?v=1686896440

https://www.dagensmedisin.no/pa-vei-mot-en-bedre-legevaktsentral/621157

https://www.helsetilsynet.no/tilsyn/tilsynsrapporter/oslo-og-viken/2023/lillestroem-kommune-tilsyn-med-nedre-romerike-legevakt/

https://www.helsetilsynet.no/tilsyn/tilsynsrapporter/nordland/2023/bodoe-kommune-bodoe-legevaktsentral-2023/

https://www.ssb.no/helse/helsetjenester/artikler/legevakttjenesten-i-norske-kommuner-i-2021/_/attachment/inline/d79636a9-9a89-44a7-8141-2a51dfb8eadd:f139aa7c1dfc3117f19925f37c3c4ea880ee3777/RAPP2023-06.pdf

https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/strategisk-plan-for-nasjonalt-rad-og-fagnettverk-for-akuttmedisinske-tjenester/rammer-og-utfordringsbildet/nou-2015-17-forst-og-fremst

Lydloggevaluering for LVS - KoKom

PIA: Arbeidsvilkår på operasjonssentralen (APO): Resultater fra en undersøkelse ved operasjonssentralen i Øst politidistrikt (unit.no)

Rapport: “Lost in transaction“ - KoKom

kokom.no