

Bruk av lydlogg til kompetanseheving i legevaktsentral

- En metodebeskrivelse for lydloggevaluering



Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin

Innhold

LYDLOGG I LEGEVAKTSENTRAL.....	4
PROSEDYRE FOR REFLEKSJONSSAMTALE OMKRING TELEFONSAMTALER VED LEGEVAKTSENTRAL.....	5
Generelt.....	5
Valg av lydlogger.....	5
Gjennomføring og struktur.....	5
Tidsbruk og moderators rolle	6
Forklaringer til vurderingsarket	8

Lydlogg i legevaktsentral

Operatørens viktigste oppgave i legevaktsentralen er å kartlegge, vurdere og prioritere pasientens situasjon, samt iverksette aktuelt tiltak. Tiltak kan enten være konsultasjon hos lege, telefonsamtale med lege, råd ved operatør, sykebesøk, utsendelse av ambulanse eller henvisning til andre instanser. I Norge håndterer operatørene omlag 27 % av alle henvendelser til legevaktsentralen uten kontakt med lege, men med store variasjoner mellom legevaktene (Vakttårnrapport 2019).

Et prosjekt mellom Skien legevakt, Nasjonalt Kunnskapscenter og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (NKLM) hadde som formål å undersøke kvaliteten på sykepleiers håndtering av telefonhenvendelser der det også ble utarbeidet et scoringsverktøy og en metode for evaluering av lydloggsamtaler ved norske legevakter. To artikler publisert i Sykepleien Forskning beskriver kvaliteten på telefonsamtalene, verktøy og en metode for evaluering ved hjelp av lydlogg (Nyen B, Hansen EH, Foss MK, Bondevik G 2010).

I henhold til [Akuttmedisinforskriften § 13. Krav til organisering og bemanning av legevaktsentralene](#) skal legevaktsentralen *ha utstyr for lydopptak av viktig trafikk, herunder lydopptak til bruk for dokumentasjon og kvalitetssikring av virksomheten*. I [Nasjonal veileder for legevakt og legevaktsentraler](#) er lydlogg også beskrevet som et nyttig hjelpemiddel ift. opplæring, evaluering, og kvalitetsforbedring av tjenesten. Bruk av lydlogg kan også være et godt verktøy for å få fram fagområder som bør tas opp og gjennomgås for alle operatørene i plenum i form av fagmøter, kurs eller intern opplæring.

Dette skrevet beskriver en metode for gjennomføring av evaluering av lydloggsamtaler til bruk ved legevaktsentraler, men kan også være aktuell ved AMK-sentraler. Evaluering av lydloggsamtaler bør gjennomføres 3-4 ganger i året og med minst 2 samtaler for hver sykepleier per gang for at eventuelle forbedringspotensialer kan bli fulgt opp slik at den enkelte sykepleier får mulighet til å forbedre kommunikasjon eller oppdatere fagområder.

Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Bergen mai 2023

Prosedyre for refleksjonssamtale omkring telefonsamtaler ved legevaktsentral

Generelt

Refleksjonssamtalen starter med at man går gjennom denne skriftlige prosedyren. Gruppen skal bestå av 3 operatører og en moderator. Ved forfall eller andre spesielle omstendigheter kan det være 2 operatører og en moderator. Deltakerne må overholde sin taushetsplikt i forhold til det som kommer fram under lytting til samtale. Deltakerne skal ikke gi negativ omtale av andre deltakere utad etter samtale. Det spilles av en telefonsamtale som en av de deltakende operatørene har gjort, og gruppen samtaler om den telefonsamtalen før man går til neste telefonsamtale. Sammen drøfter man gode ting ved samtale og mulighetene operatørene har for utvikling.

Valg av lydlogger

Lydlogger kan enten velges vilkårlig eller velges ut av den operatøren som eier lydloggen dersom den/de inneholder viktige elementer til evaluering. Alle samtaler kan benyttes, uansett hvilke tiltak som iverksettes. Samtaler som har en varighet på mer enn 3 minutter gir best utbytte. Lydloggene anonymiseres med hensyn til navn og fødselsdato for innringere/pasient. Dette kan gjøres med lydredigeringsprogrammet «Audacity». Dette er et gratis, nedlastbart program.

Gjennomføring og struktur

1. Operatøren som hadde telefonsamtalen forteller først hva hen syntes fungerte bra i kommunikasjonen
2. De to andre kommer med synspunkter på hva som fungerte bra. Det er viktig at det blir så konkret som mulig (ikke «du var flink» «dette var bra», men «det var fint at du tok en liten pause der», «det var bra at du dempet stemmeleiet ditt der»)
3. Operatøren som hadde telefonsamtalen forteller om hva hen strevde med i forhold til kommunikasjonen og hva hen ser som mulig forbedringspotensiale.

4. De to andre gjør det samme – sier noe om hva de opplevde at operatøren strevde med i kommunikasjonen og hva de ser som forbedringspotensiale. Dette skal være konkret og konstruktivt.

I refleksjonen nevnt over skal man være innom alle de følgende kriterier/områder:

- Ferdigheter i å styre og lede samtalen (komme fram til en avgjørelse)
- Få fram nødvendig informasjon (for å kunne gjøre en god faglig vurdering)
- Aktiv lytting (bekreftelser, oppfølging av utsagn)
- Evne til innlevelse og til å vise omsorg (hyggelig, vennlig, vise at en bryr seg)
- Faglig kompetanse og evne til å dele denne kompetansen med innringer (kunnskaper om fag og begrunnelser)
- Sikre at informasjonen er forstått (gjenta, eller be om at innringer gjentar beskjeden)
- Komme fram til enighet med innringer (telefonsamtalen avsluttes på en god måte)
- Stemmebruk (om den er tjenlig i situasjonen)
- Formalia (hvordan innhentes formalia og på hvilket tidspunkt)
- Generelt

Tidsbruk og moderators rolle

Moderator skal styre tidsbruk (ca 30 minutter til hver samtale) og skal sørge for rimelig god fordeling av aktivitet fra deltakerne. Moderator kan delta i samtalen/refleksjonen, men har som primærrolle å styre gjennomføringen av «refleksjonssamtalen».

Om det skulle oppstå spesielt vanskelige situasjoner, har moderator ansvar for å håndtere dem. Det kan skje ved å gripe inn under gruppesamlingen og/eller ved å følge opp den eller de deltakerne det angår etter samlingen, eventuelt i samarbeid med leder.

Vurderingsarket under kan brukes til å strukturere og notere fra samtalen underveis.

	Telefon nr.	Telefon nr.	Telefon nr.
1. Ferdigheter i å styre og lede samtalen			
2. Få fram nødvendig informasjon			
3. Aktiv lytting			
4. Evne til innlevelse/vise omsorg			
5. Faglig Kompetanse			
6. Sikre at informasjonen er forstått			
7. Komme fram til enighet med innringer			
8. Stemmebruk, Formalia			
9. Generelt inntrykk/annet			

Forklaringer til vurderingsarket

1. Får operatør fram nødvendige formalia på en god måte?

Operatør skal få fram nødvendige formalia (navn, fødselsnummer, adresse, fastlege) for god dokumentasjon i journal. Spørsmål om formalia skal komme på en god og naturlig måte, for eksempel ikke som avbrudd i pasientens framlegging av sykehistorie eller lignende.

2. I hvilken grad får operatør fram nødvendig informasjon i løpet av samtalen?

Operatør skal i løpet av samtalen få fram det som er nødvendig av opplysninger om pasientens tilstand for at en adekvat vurdering skal kunne gjøres, uansett om innringer er aktiv eller passiv i sin framlegging. Operatør skal ikke etterspørre unødvendig informasjon.

3. I hvilken grad viser/bruker operatør adekvat faglig kompetanse under samtalen?

Operatør skal i løpet av samtalen gjøre vurderinger og gi råd og anbefalinger som er godt faglig funderte. Referanser: Legevaktindeks, Legevakthåndboka, evt NEL. Det er også viktig at operatøren gir gode forklaringer for de råd og anbefalinger som gis.

4. I hvilken grad sikrer operatør at informasjonen som er gitt også er forstått?

Operatør skal ikke bare gi adekvat informasjon og veiledning, men også sikre at innringer har forstått informasjonen og veiledningen. Dette gjelder spesielt for informasjon hvor det kan få alvorlige konsekvenser om rådene ikke følges. Operatør skal unngå bruk av fremmedord.

5. I hvilken grad avslutter operatør samtalen på en god måte?

Operatør bør tilstrebe å komme fram til en konklusjon som både er faglig og ressursmessig forsvarlig og som innringer er fornøyd med/aksepterer. Operatør skal tilstrebe å unngå at samtalen avsluttes i konflikt med innringer.

6. I hvilken grad klarer operatør å styre og lede samtalen på en god måte?

Operatør skal styre samtalen slik at hen både møter innringer på en god måte, får fram det som trengs av informasjon for en adekvat rådgivning, men også slik at samtalen ikke tar for lang tid.

7. I hvilken grad oppleves operatør som en god lytter under samtalen?

Operatør skal vise at hen lytter på en god måte gjennom det hen sier, ved måten hen sier ting på, ved ikke å avbryte (hvis det ikke er nødvendig), ved å huske hva som blir sagt etc.

8. I hvilken grad viser operatør innlevelse og gir omsorg?

Operatør skal møte innringer på en god måte ved å vise forståelse og omsorg på en adekvat måte.

9. I hvilken grad er operatørens stemmebruk tjenlig i kommunikasjonen med innringer?

Operatørens stemmebruk skal være "tjenlig" og hensiktsmessig og fremme god kommunikasjon med innringer. Operatøren skal være høflig og vennlig.

10. Hvordan er helhetsinntrykket av samtalen?

Her skal man gi uttrykk for sitt helhetsinntrykk av samtalen