

BRUK AV LYDLOGG TIL KOMPETANSEHEVING I LEGEVAKTSENTRAL

En metodebeskrivelse for lydloggevaluering



uniResearch

Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin

Lydlogg i legevakt

Sykepleiers viktigste oppgave i legevaktsentral er å kartlegge pasientens situasjon, vurdere, prioriterte og iverksette aktuelt tiltak. Tiltak kan enten være konsultasjon hos lege, telefonsamtale med lege, råd ved sykepleier, sykebesøk, utsendelse av ambulanse eller henvisning til andre instanser. I Norge håndterer sykepleierne omlag 25 % av alle henvendelser til legevakt uten kontakt med lege, men med store variasjoner mellom legevaktene (Vakttårnrapport 2008-2011).

Et prosjekt mellom Skien legevakt, Nasjonalt Kunnskapssenter 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).

Metoden er også gjennomført for samtlige sykepleiere ved Nordhordland legevakt i år.

I henhold til Rundskriv IK7/99 er lydlogg i legevaktsentraler anbefalt, men ikke lovpålagt slik det er i AMK-sentraler, og rundt 40 % av legevaktdistriktene oppgir at de har installert lydlogg (Registerdata 2009).

I rundskriv IK7/99 står det at «Som tidligere nevnt anses det primære formål med lydlogg i nødmeldetjenesten å være å sikre adekvat respons på nød-meldinger, f.eks. ved at AMK-operatøren kan kontrollere at han/hun har oppfattet riktig adresse. Videre vil man gjennom bruk av lydlogg tilrettelegge for forsvarlig dokumentasjon av virksomheten.

Dernest vil lydloggen kunne være et hjelpemiddel ift. opplæring, evaluering, og kvalitetsforbedring av tjenesten, samt tjene som dokumentasjon i klagesaker»

Dette hefte beskriver en metode for gjennomføring av evaluering av lydloggsamtaler til bruk ved legevaktsentraler på bakgrunn av prosjektet mellom Nklm, Kunnskapssenteret, Skien legevakt og Nordhordland legevakt. Metoden vil 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.

Bergen mai 2012

Prosedyre for refleksjonssamtale omkring telefonsamtaler ved legevakt

Generelt:

Refleksjonssamtalen starter med at man går gjennom denne skriftlige prosedyren.

Gruppen skal bestå av 3 sykepleiere og en moderator. Ved forfall eller andre spesielle omstendigheter kan det være 2 sykepleiere og en moderator.

Deltakerne må overholde sin taushetsplikt i forhold til det som kommer fram under lytting til samtalen.

Deltakerne skal heller ikke gi negativ omtale av andre deltakere utad etter samtalen.

Det spilles av en telefonsamtale som en av de deltakende sykepleierne har gjort, og gruppen samtaler om den telefonsamtalen før man går til neste telefonsamtale.

Sammen drøfter man gode ting ved samtalen og mulighetene sykepleierne har for utvikling.

Valg av lydlogger

Lydlogger kan enten velges vilkårlig eller velges ut av den som eier lydloggen dersom den/de inneholder viktige elementer til evaluering. Alle samtaler uansett tiltak som iverksettes kan benyttes. Samtaler som har en varighet på mer enn 3 minutter gir best utbytte.

Prosedyre for klargjøring av lydlogger:

Lydloggene anonymiseres med hensyn til navn og fødselsdato for innringere/pasient. Det finnes dataprogrammer som anonymiserer lydloggene slik at navn, adresser og f. dato strykes fra loggen. Dette er et krav ved bruk av lydlogger i et forbedringsarbeid.

Gjennomføring og struktur:

1. Sykepleieren som hadde telefonsamtalen forteller først hva hun 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. Sykepleieren som hadde telefonsamtalen forteller om hva hun strevde med i forhold til kommunikasjonen og hva hun ser som mulig forbedringspotensiale.
4. De to andre gjør det samme – sier noe om hva de opplevde at sykepleier 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 (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.

Bruk av lydlogg vil være et godt verktøy for å få fram fagområder som bør tas opp og gjennomgås for alle sykepleierne i plenum i form av fagmøter, kurs eller intern opplæring. 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 sykepleier fram nødvendige formalia på en god måte?

Sykepleier 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 sykepleier fram nødvendig informasjon i løpet av samtalen?

Sykepleier 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. Sykepleier skal ikke etterspørre unødvendig informasjon.

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

Sykepleier skal i løpet av samtalen gjøre vurderinger og gi råd og anbefalinger som er godt faglig funderte. Referanser: Telefonråd, Legevaktshåndboka, evt NEL

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

Sykepleier 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. Sykepleier skal unngå bruk av fremmedord.

5 I hvilken grad avslutter sykepleier samtalen på en god måte?

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

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

Sykepleier skal styre samtalen slik at hun 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 sykepleier som en god lytter under samtalen?

Sykepleier skal vise at hun lytter på en god måte gjennom det hun sier, ved måten hun 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 sykepleier innlevelse og gir omsorg?

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

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

Sykepleiers stemmebruk skal være "tjenlig" og hensiktsmessig og fremme god kommunikasjon med innringer. Sykepleier skal være høflig og vennlig.

10 Hvordan er helhetsinntrykket av samtalen?

Her skal man gi uttrykk for sitt helhetsinntrykk av samtalen.