

## Opplæringsplan for annet helsepersonell enn lege på legevakt

**Legevakten skal ha et system for opplæring av og vedlikehold av kompetanse hos annet helsepersonell i legevakt. Systemet bør være tilpasset lokale forhold.**

Det anbefales at nyansatt helsepersonell gjennomfører et systematisk opplæringsprogram som inneholder hospiteringsvakter, teoretisk gjennomgang og opplæringsvakter. Hospiteringsvakter i forkant av opplæringsprogrammet er spesielt viktig for de som ikke har jobbet i legevakt tidligere, da hospitering kan gi erfaringer som bidrar til større forståelse under opplæringsprogrammet. Opplæringsprogrammet bør ha et omfang tilsvarende 1 hospiteringsvakt i legevaktlokalet, 3 teoretiske opplæringsdager og minst 5 opplæringsvakter i legevakten sammen med veileder.

Helsepersonell som kommer tilbake etter lengre tids fravær bør gjennomgå hele eller deler av opplæringsplanen for oppdatering av rutiner. I tillegg bør man etter fravær på mer enn 4-6 måneder jobbe 1-3 opplæringsvakter, før man igjen jobber selvstendig.

Opplæringsplaner for annet helsepersonell bør sees i sammenheng med en kontinuerlig kompetanseheving innad i legevakten. Det kan være praktisk å ha ulike opplæringsplaner for henholdsvis nyansatte og helsepersonell som skal vedlikeholde og videreutvikle sin kompetanse. For helsepersonell som også skal bemanne legevaktsentral, foreslås følgende nivåinndeling i et kompetansehevingsprogram:

Nivå 1: Opplæring i legevakt

Nivå 2: Tilleggsopplæring for operatør i legevaktsentral

Nivå 3: Vedlikehold av kompetanse og eventuelt spesialisering innen ulike felt i legevaktarbeidet

## Forslag til innhold i opplæringsplan

Lokal opplæringsplan for annet helsepersonell bør dekke følgende tema:

1. Organisering, struktur og systemforståelse
2. Ansvar og oppgaver
3. IKT, Nødnett, journal
4. Kommunikasjon
5. Lover og forskrifter
6. Samhandling og samvirke
7. Særskilte forhold
8. Holdninger i legevakt

Under finnes konkrete tips til hva opplæringsplanen bør inneholde, fordelt på moduler som korresponderer med de anbefalte temaene. Modulene er kortfattede og kun veiledende, og må tilpasses hver enkelt legevakt. Mange av temaene kan gjennomgås ved selvstudium av aktuell litteratur, nettsider etc. for deretter å gjennomgås individuelt eller i gruppe. Flere av de aktuelle temaene dekkes av boken Legevaktarbeid (2016). Håndboken Kommunikasjon og

samhandling i akuttmedisinske situasjoner (2018) er også relevant. Det anbefales bruk av sjekklister under veiledning og praktisk informasjon. Nødvendige tilganger og formalia bør være klare før opplæringen starter.

## **Modul 1 – Organisering, struktur og systemforståelse**

Helsepersonell skal ha god kjennskap til legevaktens organisering og plass i helsevesenet, herunder samhandling med andre aktører og kjennskap til eget distrikt.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i:

- Organisering av legevakt og legevaktsentral
  - Legevaktens overordnede mål, rolle og ansvar
  - Legevaktsentralens overordnede mål, rolle og ansvar
  - Kommunal eller interkommunal legevakt - hva og hvordan
  - Geografi, reisemønster og eventuelt andre spesielle utfordringer
  - Organisasjonskart
  - Personalreglement
  - Sikkerhetsrutiner
  - Avvikshåndtering
  - Brann/katastrofe/beredskapsplaner
  - Arbeidsverktøy for ansatte: Vaktplaner, intranett, journalsystem osv.
  - Arbeidsplassens ulike yrkesgrupper - ansvar og oppgaver
- Samarbeidspartnere, lokalisasjon og rutiner/prosedyrer for samarbeid. Eksempel: AMK, ambulanse, sykehjem, sykehus, legekontor, ØHD, kriseteam, psykiatritjeneste, brannvesen, politi osv.
- Kompetansekrav og forventninger
  - Gjennomgang av krav og forventninger som ligger i den aktuelle stillingen
  - Gjennomgang av forventninger og hvordan man organiserer opplæringen
- Legevaktens lokaler, brannrunde, eventuelt gjennomgang av legevaktdistriktet

## **Modul 2 – Ansvar og oppgaver**

Helsepersonellet skal kjenne til eget ansvarsområde og arbeidsoppgaver ut fra generelle krav og lokale forutsetninger. Arbeidsoppgavene til hver enkelt medarbeider kan variere fra legevakt til legevakt. Den enkelte skal kjenne sine spesifikke oppgaver og kunne utføre disse i samsvar med krav til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp utfra helsepersonellens kvalifikasjoner, arbeidets karakter og situasjonen for øvrig, inkludert plikten til å søke bistand eller henvise videre.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i:

- Å ta imot pasienter. Dette inkluderer å kunne prioritere pasientene til riktig hastegrad, og i denne prosessen kunne benytte seg av triage- og beslutningsstøtteverktøy
- Å utføre kliniske prosedyrer på en forsvarlig måte, herunder assistere vaktlege og utføre sykepleiekonsultasjoner. Eksempler kan være sårstell, kateterisering,

medikamenthåndtering, blodprøvetaking, og andre aktuelle prosedyrer ved den enkelte legevakt

- Å bruke utstyr som er tilgjengelig ved legevakten. Eksempler kan være bruk, vedlikehold og kontroll av laboratorieutstyr, blodtryksapparat, oksygen, hjerteovervåkning/EKG, forstøverapparat, akuttsekk og annet aktuelt utstyr
- Akuttmedisin (eget kurs, både nettkurs og oppmøtebasert)
- Rutiner for utrykning ved eller sammen med vaktlege. Eksempler kan være rollefordeling, bruk av radioterminal i bil, navigerings-/oppdragshåndteringsverktøy, utstyr i legevaktbil og utstyr som skal være med ut fra legevakten
- Rutiner for PLIVO (pågående livstruende vold)
- Rutiner for håndtering av CBRNE-hendelser med personskade (kjemiske eller biologiske agens, radioaktive stoffer, stråling fra nukleært materiale og/eller eksplosiver)
- Aktuelle administrative oppgaver, som kan inkludere registrering av pasienter og å dokumentere relevant informasjon i pasientjournal, økonomirutiner, takster, føring av medikamentlister

### **Modul 3 – IKT, Nødnett, journal**

For god pasientsikkerhet, pasientflyt og dokumentasjon må personell på legevakt ha ferdigheter og forståelse for anvendelse av de teknologiske støttesystemene som er i bruk. God arbeidsflyt er tidsbesparende og kan være avgjørende for å hindre feil.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i:

- Elektronisk pasientjournal, inkludert regelverk og lokale rutiner for journalføring
- Registrering av henvendelser i registreringsverktøy eller oppdragshåndteringssystem
- Bruk av beslutningsstøtteverktøy og elektronisk triageverktøy
- Bruk av Nødnett
- Telefonsentralen
- Lydlogg
- IKT-reglement
- Taushetsplikt og tilgangskontroll
- Legevaktens rutine for å sende journalnotat til fastlege

### **Modul 4 – Kommunikasjon**

Rask og presis kommunikasjon er nødvendig for god prioritering av helsehjelpen. Kommunikasjon med pasienter og pårørende krever profesjonell håndtering der helsepersonellens ansvar for kommunikasjonsforløpet er større og forpliktelsene mer omfattende enn ellers i dagliglivet. Legevakten har en bred kontaktflate mot andre aktører i helsetjenesten og andre tjenester. For at legevakten skal kunne gi gode tjenester og pasientene skal få god oppfølging, er det viktig at nødvendig informasjon kommuniseres med relevante samarbeidspartnere uten unødvendig forsinkelse.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i:

- Kommunikativ strategi – tilpasse budskapet til den enkelte
- Betydningen av blikk-kontakt under kommunikasjon (bruke øynene aktivt, oppmerksomhet mot personen)
- Tydelig tale med god diksjon, lett forståelig vokabular
- Aktivt lytte til problemstilling
- Aktivt formidle informasjon
- Formidle hvordan informasjon er oppfattet, gjerne ved å gi en sammenfattet og tydelig tilbakemelding og gi mulighet for å korrigere hva som er oppfattet
- Tolke nonverbal kommunikasjon og kroppsspråk
- Kulturforskjeller innenfor kommunikasjon
- Kommunisere med pasient og tolk, og kjenne til regelverket og tilbudet for tolketjenester
- Closed loop kommunikasjon
- Kommunikasjonsmåter over telefon og i Nødnett
- Respektere taushets- og varslingsplikt
- Respektere yrkesetiske retningslinjer
- Evne til å kunne gi og ta imot tilbakemeldinger og konstruktiv kritikk

## **Modul 5 – Samhandling og samvirke**

Samhandling mellom helsepersonell på legevakt og eksterne samarbeidspartnere er av stor betydning for god pasientbehandling. Det er viktig at den enkelte er seg sitt ansvar bevisst, og også tar del i et felles ansvar.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i:

- Bruk av gjeldende prosedyrer og planverk
- Dokumentasjon i henhold til lovverk
- Beslutningstaking og styre hendelser
- Delegering av oppgaver
- Samarbeid og kommunikasjon internt og eksternt
- Samhandling med aktuelle samarbeidspartnere og kjenne til deres ressurser og tjenestetilbud
- Kvalitetssikring av arbeidsrutiner
- Håndtering av avviksregistrering og forstå behov for erfaringsutveksling for å bedre tjenesten
- Felles begrepsforståelse internt og med eksterne samarbeidspartnere

## **Modul 6 – Lover og regler**

Helsepersonell på legevakt må kjenne til og forholde seg til de rettslige rammene som gjelder for deres yrkesutøvelse. Det forventes at det ytes helsehjelp i tråd med gjeldende helsefaglige normer for forsvarlig behandling.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i:

- Lover og forskrifter som regulerer tjenesten
- Aktuelle rundskriv og veiledere
- Andre rettleidende lokale og regionale dokument

## **Modul 7 – Særskilte forhold**

Pasienter og pårørende skal oppleve trygghet om å få hjelp når de henvender seg til legevakten. De skal bli møtt av fagkyndig personell med respekt og omsorg, også i ekstra utfordrende situasjoner.

Legevakten skal gjennom opplæringen sikre og forvise seg om at ansatt helsepersonell har nødvendige kunnskaper om og tilstrekkelige ferdigheter i å håndtere pasienter med ulike utfordringer. Dette inkluderer å ha kunnskaper og kliniske ferdigheter med tanke på mange ulike pasientgrupper, og kunne håndtere kontaktene på en trygg og god måte, samt å kunne samhandle med andre yrkesgrupper ved legevakten og aktuelle samarbeidspartnerne. Nedenfor er listet noen aktuelle pasientgrupper som særskilt bør omtales i opplæringsprogrammet:

- Rus og rusrelaterte problemer
  - Rutiner ved prøvetakning av pasienter på anmodning fra politiet
  - Aktuelle samarbeidspartnere (akutt plasser for avrusning, lavterskeltilbud)
  - Legevaktens holdning til utskriving av vanedannende legemidler
- Psykiatri
  - Trusler om selvmord
  - Rutiner ved tvungen undersøkelse og tvangsinnleggelse
  - Aktuelle samarbeidspartnere
  - Rutiner for pasienter med hyppig kontakt/storforbrukere
  - Krisepaner for enkeltpasienter
- Pasienter utsatt for overgrep og vold
  - Vold i nære relasjoner
  - Rutiner for henvisning til nærmeste overgrepsmottak, evt. sporsikring, dokumentasjon
  - Rutiner for meldeplikt
- Etterlatte i akutt krise
  - Legevaktens prosedyrer for håndtering og oppfølging av etterlatte
  - Kriseteam
- Barn som pårørende
- Fremmedspråklige pasienter og kulturelle forskjeller
  - Kommunikasjon
  - Prosedyre for bruk av tolketjenester
  - Rettigheter og praktisk økonomisk og formell håndtering av pasienter uten norsk personnummer
  - Spesielle utfordringer i møte med pasienter med annen kulturbakgrunn
- Aktuelle tiltak ved vold eller trusler mot helsepersonell
  - Prosedyrer for håndtering og oppfølging
  - Forebygging

- Klarering for arrest
- Fødsel utenfor sykehus
- Katastrofer/beredskapsplan

## Modul 8 – Holdninger i legevakt

Holdninger påvirker handlinger, reaksjon på utfordringer og helsearbeiderens motivasjon i arbeidet. Helsepersonells holdninger påvirker møtet med pasienten, samarbeidet med kollegaer, og kvaliteten på tjenestene. Å fremme gode holdninger er en viktig del av arbeidet for å sikre befolkningen lik tilgang på tjenester av god kvalitet, og sikre helsepersonellet et arbeidsmiljø som gir en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon. Å vise gode holdninger kan redusere risikoen for konflikter, bidra til at pasientene føler seg ivaretatt og møtt med respekt. Dette kan forebygge klagesaker fra pasienter.

Her er en liste over momenter som helsepersonell bør kjenne til etter endt opplæring:

- Holdninger i lys av lover og retningslinjer
- Yrkesetiske retningslinjer
- Holdninger og arbeidskultur ved legevakten
- Vilje til å utøve legevaktsarbeid i tråd med legevaktens prosedyrer
- Samarbeidsvilje og respekt for kolleger og samarbeidspartnere
- Pasienters rettigheter og moralske likeverd
  - Vise forståelse og respekt for de ulike pasientgruppene og hvilke utfordringer de kan ha
  - Gi likeverdig vurdering av problemstillingen pasientene presenterer, selv om alvorlighetsgrad vil variere
- Vilje til etisk refleksjon, kunne gjenkjenne og ta stilling til etiske dilemma
- Rapportering av prosedyrer og praktiske forhold som skaper uetiske situasjoner

En del av arbeidet med holdninger vil være å ha god opplæring og innføring i hvilke lover og retningslinjer samt lokale prosedyrer legevakten har. Leder har også en viktig rolle med å gå foran med et godt eksempel. Å legge til rette for diskusjon av etiske problemstillinger, for eksempel på møter eller fagdager kan bidra til å ha fokus på holdninger. Nklm har utviklet undervisningsmaterieell som kan brukes i dette arbeidet.

## Referanser

- Nasjonalt kompetansetjeneste for prehospital akuttmedisin (Nakos). Elæring i Nødnett. [www.nakos.no](http://www.nakos.no)
- Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom). (2018). Håndbok: kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner. Bergen. [www.kokom.no](http://www.kokom.no)
- Hansen EH, Hunskår S. (2016). Legevaktarbeid - En innføringsbok for leger og sykepleiere. Oslo, Gyldendal akademisk.
- Hunskår S, Blinkenberg J, Bondevik GT et al. (2014). Nasjonale krav til legevakt og fremtidens øyeblikkelig hjelp-tilbud i kommunene. Oppdrag fra Akuttutvalget. (Rapport

nr. 7-2014). Bergen: Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Uni Research Helse. <http://bora.uib.no/handle/1956/8919> (27.8.2018).

- Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom). (2011). Kompetanseplan for personell som mottar og håndterer medisinske nødmeldetjenester. Bergen. [www.kokom.no](http://www.kokom.no)
- Bærøe K, Norheim OF. (2010). Etikk i legevaktarbeid: et studiehefte fra Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin. (Rapport nr. 6-2010). Bergen: Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Uni Research Helse. <http://bora.uib.no/handle/1956/16350>
- Anne Kristine Bergem. (2015). Forstå, god kommunikasjon for folk i førstelinjen. Fagforlaget.
- LOV-1999-07-02-64. Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven). <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-64> (23.8.2018).
- Helse Vest RHF. (2017). Felles opplæringsplan for AMK operatører i Helse Vest.
- Haugen, JE. (2014). Akuttmedisinsk sykepleie utenfor sykehus. Gyldendal akademisk.
- Nordby, H. (2014). Samhandling i prehospitalt arbeid. Oslo, Gyldendal akademisk.
- Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Uni Research Helse. (2016). Nettkurs i akuttmedisin for leger, sykepleiere og annet legevaktpersonell. [www.oppvakt.no](http://www.oppvakt.no)
- Rundskriv IS -9/2015: Helsepersonellens taushetsplikt – Rett og plikt til å utlevere pasientopplysninger til politiet: [http://kriminalitetsforebygging.no/wp-content/uploads/2016/12/Taushetsplikt-utlevering-av-opplysninger-til-politiet\\_revidert-210116\\_-IS-9-2015.pdf](http://kriminalitetsforebygging.no/wp-content/uploads/2016/12/Taushetsplikt-utlevering-av-opplysninger-til-politiet_revidert-210116_-IS-9-2015.pdf)