



Oslo kommune



Kollegaveiledning

Legevaktsentralen i Oslo
Ida Natås

NMTG årsmøte 7/3-17

Legevaktsentralen i Oslo

- Norges største legevaktsentral (LVS) – betjener 666 000 innbyggere
- 230.000 innkommende telefoner på helselinjene i 2016
- Bemanning: 2 – 5 sykepleiere + lege tilgjengelig dag + kveld på LVS.
- Samlokalisert med legevakten. Personalet rullerer
- TTA innført januar 2015



Fokus på kvalitet

- Koordinator / vaktleder alltid på LVS. Lav terskel for å spørre koordinator eller hverandre.
- Lege tilgjengelig hele døgnet. Tilstede dag og kveld. Overtar hendelser som ikke kan løses på sykepleiernivå og er tilgjengelig for råd.
- Refleksjonsgrupper ukentlig: Gjennomgang av krevende samtaler på lydlogg. 2 sykepleiere + veileder.
- Ønske om mer oppfølging/faglig veiledning
- Studietur til Manchester for å lære om kvalitetsoppfølging / audit av TTA sept. 2016.



Kollegaveiledning

- Oppstart av pilot i november 2016
- Mål: alle sykepleiere gjennomfører 3 kollegaveiledninger ilø 3 måneder:
- Metode:
 - Ha annen operatør på medlytt av tilfeldig samtale.
 - Systematisk skåring etter skjema
- Fagsykepleier fulgt tett opp. Utført første kollegaveiledning på mange av sykepleierne



Kollegaveiledning

Formål

- Øke kompetansen hos operatørene
- Øke kvalitet på vurderingene og pasientsikkerheten
- Sikre riktig og reproduserbar bruk av TTA
- Utnytte tidslommer i driften / jobbe med kvalitet innenfor rammene.
- **Mer veiledning – hjelpe å gjøre hverandre best mulig!**



Skjema som gjennomgås/skåres av annen operatør som sitter på medlytt

Skjema med 3 hovedområder:

1. Kommunikasjon
2. Bruk av TTA og dokumentasjon
3. Tiltak og Råd

Til sammen 21 spørsmål

Skåring:

- Helt oppnådd mål: god standard
- Delvis oppnådd mål: problemer påvirker ikke pasientsikkerheter
- Ikke oppnådd mål: kan påvirke pasientsikkerheten



1. Kommunikasjon

Helt

Delvis

Ikke

Presenterer seg. "Oslo Legevakt sykepleier XX"

Sikre tidlig i samtalen at pasienten er våken og puster

Snakker direkte med pasienten, eller sikre at innringer er hos pasienten

Formidler spørsmålene slik at innringer forstår betydningen

Spør om tidligere sykdommer, medisiner og pleiebehov (hjemmesykepleie mm) hvor det er relevant

Unngår ledende spørsmål og sikrer at alle spørsmål er tilstrekkelig besvart

Stiller utdypende spørsmål når det er hensiktsmessig

Er aktivt lyttende. Gjentar ikke spørsmål og informasjon unødvendig

Er høflig og profesjonell. Skaper tillit og behandler innringer med respekt og omsorg



2. Bruk av TTA og dokumentasjon

Helt

Delvis

Ikke

Velger riktig flytskjema

Velger riktig diskriminator, jobber reduktivt og systematisk

Smertevurdering (subjektiv og objektiv)

Fanger opp eventuell kritisk informasjon under samtalen og handler i overensstemmelse med dette

Vurderer boksen "viktig informasjon", hvor det er relevant

Bruker passende tid på triagen

Dokumentasjonen er korrekt, tilstrekkelig, uten unødige forkortelser, SBAR utfyllt korrekt inkludert tidsangivelse for symptomdebut



3. Tiltak og råd

Helt

Delvis

Ikke

Gir fortløpende relevante råd når hensiktsmessig under samtalen			
Velger hensiktsmessig tiltak, og riktig bruk av ressurser			
Gir nødvendig informasjon og medisinske råd, og sikrer at innringer forstår rådene som gis/utfallet av samtalen			
Videreformidler tiltak og informasjon til samarbeidspartner når hensiktsmessig, sikrer at alle parter har forstått tiltak og råd			
Gir råd om hvilke symptomer som bør utløse rekontakt, samt generell oppfordring til re-kontakt ved behov			

Generelle kommentarer fra observatør

Identifisert læringsbehov



Erfaringer

- Positive tilbakemeldinger – hjelp til struktur i samtalen
 - Nyttig for både nybegynnerne og de mest erfarne operatørene.
 - Litt skummelt, men lærerikt
 - Litt snille med hverandre i starten. Trening i å gi konstruktiv tilbakemelding.
 - Ikke fått alle gjennom – 2/3 gjennomført
-
- Ønsker å fortsette/implementere i fast drift.
 - Plan fremover: minst 1 kollegaveiledning månedlig per operatør som leveres til fagsykepleier for oppfølging.
 - Gjennomgang av skjemaer: Spesielle områder vi må ha fokus på i opplæring/informasjon.
-
- Begynt med liknende oppfølging av MTS i mottaket.



Spørsmål?

ida.natas@hel.oslo.kommune.no

"That's
all
folks!"

