

Forbedrings- og kvalitetsarbeid i legevaktjenesten





GJENTATTE HENVENDELSER TIL LEGEVAKT

Forbedrings- og kvalitetsarbeid i legevaktjenesten

Publisert 20. februar 2024

ISBN 978-82-8465-034-0

I rapporten gir Ukom anbefalinger på overordnet systemnivå. Samtidig ønsker vi at rapportene og undersøkelsene våre skal bidra til læring, refleksjon og forbedring i tjenestene.

Kommunen har plikt til å arbeide systematisk med forbedring av helse- og omsorgstjenestene. Det skal de blant annet gjøre ved å identifisere svikt og områder som kan forbedres ([43](#)).

Vi oppfordrer kommuner og legevakter til å bruke rapporten i arbeid med læring og forbedring. Ukom har laget refleksjonsspørsmål og viser til verktøy som kan være nyttige. Det er eget [materiel](#) [I som kan brukes til læring og refleksjon](#) for rapporten.

Spørsmål til refleksjon

Refleksjonsspørsmål for kommuneledelse

- «Legevakten er som en øde øy i kommunen». Hvordan kan vi ivareta kommunens ansvar for legevaktjenesten?
 - Hvordan får vi kjennskap til drift av legevaktjenesten, både om kvalitet og økonomi?
 - Hvordan organiserer vi samarbeidet med legevaktjenesten mellom de ulike ledernivåene i kommunen? (kommunedirektør- leder for helse- og omsorg- helsesjef og leder for legevakt)
 - Hvordan sikrer vi et robust system for oppfølging av legevaktsledere?
- Hvordan jobber vi for å sikre at ledere på alle nivå har kompetanse til å kunne ivareta ansvaret for ledelse og kvalitetsforbedring?
- Hvilken kompetanse har vi i forbedringsmetodikk?
- Hvordan bidrar vi til å øke befolkningens kompetanse om legevaktens samfunnsoppdrag?

Refleksjonsspørsmål for ledere ved legevakt

| | |
|---|---|
| Risiko og kvalitetsforbedring | Hvordan sikrer vi kjennskap til risikoområder ved legevakt? Hvordan fanger vi opp nye risikoområder? |
| | Hvordan sikrer vi at ansatte kjenner til forbedringsmetodikk for å kunne delta i arbeid med kvalitetsforbedring? |
| Klinisk kommunikasjon | Hvordan sikrer vi at leger og sykepleiere har kompetanse i klinisk kommunikasjon? |
| | Hvordan bruker vi begrepet «ta kontakt ved forverring» ved vår legevakt |
| | Hvordan kan vi gjøre rådene konkrete (hva skal pasienten vurdere, og hva skal være grensen for å ta kontakt på ny)? |
| Beslutningsstøtte | Hvordan sikrer vi et system for opplæring og trening i bruk av beslutningsstøtteverktøy? |
| | Hvordan kan video komme mer til nytte for både helsepersonell og pasienter ved vår legevakt? |
| Læring og oppfølging etter alvorlige hendelser | Hvordan sikrer vi at legevakten er kjent med alvorlige hendelser hos pasienter som har vært i kontakt med oss? |
| | Hvordan sikrer vi at helsepersonell blir gjort kjent med alvorlige hendelser som de har vært involvert i? |
| | Hvilket system har vi for intern gjennomgang etter alvorlige uønskede hendelser? |
| | Hvordan bruker vi lydopptak til læring? |
| | Hvordan sikrer vi at pasient og/eller pårørende får delta i intern gjennomgang? |
| | Hvordan sikrer vi at hele legevakten lærer av intern gjennomgang? |

Nyttige verktøy og prosjekter ved legevaktstjenesten

Det finnes nyttige verktøy som er klare til bruk, og ulike prosjekter som legevaktene kan hente inspirasjon fra.

Dette er noen eksempler:

Opplæringsverktøy fra [Nasjonalt kompetansesenter for kommunikasjonsberedskap \(KoKom\)](#)

KoKom har utarbeidet grunnopplæring for telefonoperatører og ulikt opplæringsmaterieell for den medisinske nødmeldetjenesten, deriblant om kommunikasjon og lydloggevaluering.

- [Kunsten å kommunisere](#) - KoKom
- [Lydloggevaluering for LVS](#) - KoKom

Opplæringsverktøy og prosjekter ved [Nasjonalt senter for legevaktmedisin \(NKLM\)](#)

- [Oppvakt- opplæring på legevakt](#)
- [Opplæringskurs Legevaktindeks](#)
- [Bruk av lydlogg til kompetanseheving i legevaktsentral](#) - en metodebeskrivelse for lydloggevaluering
- [Bruk av video i legevaktsentralen](#)
- [RE AIMED: Medisinsk telefonvurdering assistert av kunstig intelligens](#)

Opplæringsverktøy fra [Nasjonalt kompetansesenter for prehospital akuttmedisin \(NAKOS\)](#)

- [Bruk av innringervideo i AMK og LVS](#)

Verktøy fra Helsedirektoratet

- [Risiko – og hendelsesanalyse- Håndbok for helsetjenesten](#)
- [Kvalitetsarbeid: Forbedringsarbeid og Implementering](#)

**Statens undersøkelseskomisjon
for helse-og omsorgstjenesten**

Postboks 225 Skøyen
0213 Oslo
E-post: post@ukom.no
Org nr: 921018924