Forbedrings- og kvalitetsarbeid i legevakttjenesten



Ukom



GJENTATTE HENVENDELSER TIL LEGEVAKT

Forbedrings- og kvalitetsarbeid i legevakttjenesten

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 l 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 legevakttjenesten?
  - Hvordan får vi kjennskap til drift av legevakttjenesten, både om kvalitet og økonomi?
  - Hvordan organiserer vi samarbeidet med legevakttjenesten 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 legevakttjenesten

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 opplæringsmateriell 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 undersøkelseskommisjon
for helse-og omsorgstjenesten

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