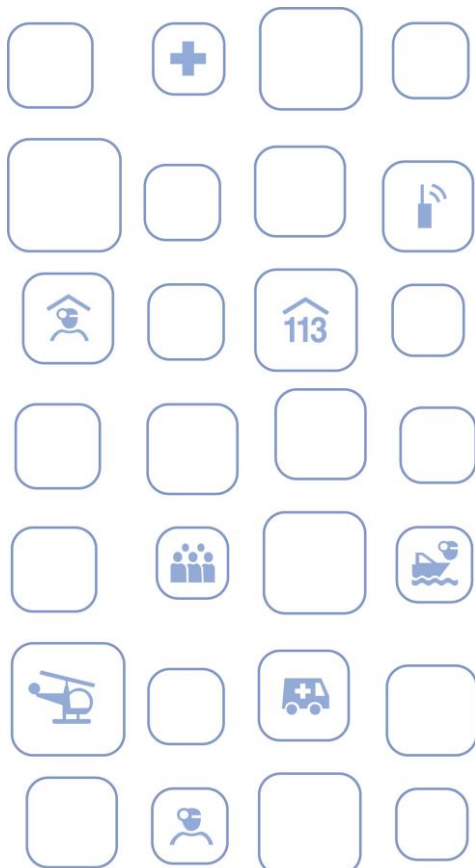


## Varsling fra AMK til andre nødetater.



**KoKom**Nasjonalt kompetansesenter for helse-  
tjenestens kommunikasjonsberedskap**KOKOM RAPPORT**

Tittel:

Varsling fra AMK til andre nødetater.

**Postadresse:** Møllendalsbakken 9  
5009 BERGEN

**Telefon:** 55 97 72 60

**Web:** www.kokom.no

**E-post:** firmapost@kokom.no

Forfatter (e): alfabetisk  
Kristine Dreyer  
Jens LeirvågOppdragsgiver(e)  
Helsedirektoratet, avdeling medisinsk  
nødmeldetjenesteLayout: Forsideillustrasjon:  
Kristian FuruskjægProsjektleder:  
Kristine DreyerISBN:  
978-82-8210-028-1Prosjektnr.  
250120Dato:  
22. AUGUST 2014Sidetall:  
16  
VEDLEGG:**Sammendrag**

Hendelsen på Valdresekspressen i november 2013 er evaluert av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) i rapport «Valdresekspressen Evaluering av myndighetenes håndtering av hendelsen november 2013».

Rapporten peker på at det ikke ble utført trippelvarsling og kontinuerlig informasjonsdeling på en tilfredsstillende måte.

Som oppfølging av denne rapporten fra DSB, har KoKom på oppdrag fra Helsedirektoratet utarbeidet en enkel spørreundersøkelse som omhandler varsling fra AMK til andre nødetater. Formålet med undersøkelsen var å få en helhetlig oversikt over AMK-sentralenes håndtering av varsling til andre nødetater.

6 spørsmål vedrørende prosedyrer, tekniske funksjoner, gjennomføring av varsling, innringers medvirkning i samtalen, sjekklister og møtearenaer mellom etatene skulle besvares.

Kapittel 3 gir en oppsummering med anbefalinger på grunnlag av svar og kommentarer fra alle landets 19 AMK-sentraler.

## **Innhold**

Forord .....	4
1. Trippelvarsling.....	5
1.1 AKUTTMEDISINSKE DATA .....	5
2. Svar og kommentarer fra respondentene på spørreundersøkelsen .....	6
3. Oppsummering og anbefalinger.....	8
4. Vedlegg .....	10
4.1 SPØRREUNDERSØKELSEN MED SVAR OG KOMMENTARER.....	10

## Forord

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) har evaluert hendelsen på Valdresekspressen november 2013: «Valdresekspressen, Evaluering av myndighetenes håndtering av hendelsen november 2013».

Evaluering fra DSB viser til at det ikke ble utført trippelvarsling og kontinuerlig informasjonsdeling på en tilfredsstillende måte.

Som oppfølging av rapporten fra DSB, har KoKom på oppdrag fra Helsedirektoratet utarbeidet en enkel spørreundersøkelse som omhandler varsling fra AMK til andre nødetater.

Spørreundersøkelsen hadde som hensikt;

- å gi en helhetlig oversikt over AMK-sentralenes håndtering av varsling til andre nødetater
- å identifisere eventuelle utfordringer m h t tekniske løsninger eller mangelfulle prosedyrer

Vi ønsket å få svar fra AMK-sentralene på følgende spørsmål:

1. Er det nedskrevne prosedyrer for varsling av andre nødetater?
2. Er det tekniske/ praktiske funksjoner ved varsling som oppleves som forsinkende?
3. Hvordan gjennomføres varsling i praksis?
4. Innringers medvirkning i samtale med etatene
5. Er det utarbeidet sjekklister for regelmessig test av trippelvarsling?
6. Er det etablert møtearenaer mellom etatene?

Spørreskjemaet ble sendt til landets 19 AMK-sentraler, samtlige besvarte spørsmålene og la til kommentarer. Undersøkelsen er gjengitt i vedlegget på side 10.

## 1. Trippelvarsling

Med begrepet trippelvarsling menes varsling av de to andre nødetatene ved behov for alle tre. Anmerkning: Trippelvarsling kan foregå med eller uten innringer i konferanse.<sup>1</sup>

KoKom har i «Håndbok Kommunikasjon og samhandling i den akuttmedisinske kjede (2009)» omtalt trippelvarsling som et av grunnprinsippene for varsling ved ulykker.

Politi og brann varsles ved alvorlige ulykker rutinemessig og uten hinder av taushetsplikt fra AMK-sentralen. Dersom operatøren mener det foreligger forhold som hindrer dette, skal vedkommende umiddelbart rådføre seg med vakthavende AMK-lege.

AMK-sentral som mottar melding, har ansvar for tverretattlig varsling og koordinering fra helsetjenestens side i nødsituasjoner. Den enkelte operatør har ansvar for å sikre at alle nødvendige instanser blir varslet. Innringer bør informeres om at brann/politi blir varslet.

Melding om medisinsk nød som kommer via brann eller politi, skal videreformidles direkte til AMK-sentral. AMK-sentralen har ansvar for at videre varsling i helsetjenesten finner sted etter de vanlige retningslinjer.

I akutte situasjoner der brann (110) og politi (112) skal varsles, skal denne varslingen gjennomføres hurtigst mulig etter at nødvendige primære opplysninger er innhentet.

Den etat som mottar melding først har ansvar for iverksettelse av trippelvarsling.

AMK-sentral vil etter varsling fra politiet fortsatt ha ansvar for varsling av helsetjenestens ressurser. Dersom AMK mottar anrop vedrørende nødsituasjon som ikke (eller primært ikke) vedrører helsetjenesten (f eks branntilfeller, ran, trusler om vold), skal sentralen konferansekoble / viderekoble henvendelsen til rett fagsentral (110, 112). Det er viktig å forsikre seg om at ansvaret for henvendelsen blir ivaretatt av fagsentralen en videreformidler til.

Kvalitet på informasjon som utveksles kan heves dersom det utføres trippelvarsling med innringer i konferanse. Dette vil være situasjonsavhengig, og krever disiplin og telefonkultur. Operatørene må vurdere etter hendelsestype hva som er det mest hensiktsmessige.<sup>2</sup>

### 1.1 Akuttmedisinske data

Det ble registrert 851.870 hendelser til landets 19 AMK-sentraler i 2013.

383.649 ble formidlet til nødnummer 113.

Av den totale mengden hendelser, resulterte 19. 723 henvendelser varsling av andre nødetater<sup>3</sup>. (Ca. 5.14 %).

---

<sup>1</sup> Definisjonskatalog for den akuttmedisinske kjede 2012

<sup>2</sup> Håndbok Kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner KoKom 2009

<sup>3</sup> Årsrapport 2013 Akuttmedisinske kommunikasjonsentraler – AMK. Helsedirektoratet IS-2198

## 2. Svar og kommentarer fra respondentene på spørreundersøkelsen

### Spørsmål 1a

*Er det nedskrevne prosedyrer for varsling av annen nødetat /trippelvarsling i AMK-sentralen?*

### Spørsmål 1 b

*Hvis ja, er disse utarbeidet i samarbeid med de andre nødetatene?*

Samtlige sentraler har nedskrevne prosedyrer for varsling av annen nødetat /trippelvarsling i AMK-sentralen. 16 av 19 sentraler har gjort dette i samarbeid med både politi og brannetaten.

### Spørsmål 2a

*Er det tekniske eller praktiske funksjoner ved varsling av annen nødetat som oppleves som forsinkende?*

15 av 19 sentraler har ikke problemer hverken teknisk eller praktisk med å varsle annen nødetat. Det ble kommentert følgende utfordringer:

- a) Det er ikke etablert felles verktøy for digital kommunikasjon mellom etatene. Det savnes å kunne overføre relevante registrerte hendelses-data elektronisk.
- b) Det er ofte opptatte linjer når det skal varsles. Dette oppleves som forsinkende.
- c) Etatene har en utfordring med felles språk / begreper.

### Spørsmål 2b

*Hvilken teknisk løsning har dere i AMK-sentralen?*

9 sentraler har Call- center.

Call-center er avanserte løsninger som betjener innringer og tilgjengelige medisinske ressurser som ambulanse, lege på vakt osv. Sentralen har mulighet for talekommunikasjon både med innringere og med brukere i radio nettverket. Samtalene kan være en til en og en til mange (gruppesamtale). Det er også på Call-center mulighet for å sette opp konferansekoblinger mellom alle typer talekommunikasjon.<sup>4</sup>

4 sentraler har nødnett ICCS.

ICCS står for Integrated Communication Control System, Integrert radio- og telefonibetjening. Det er den skjermbaserte telefoni og radiobetjeningen på AMK, Akuttmottak og LV-sentraler.

5 sentraler er på annen telefoniløsning.

### Spørsmål 3

*Ved trippelvarsling, kan man med enkelhet koble inn brann og politi samtidig, eller må man koble inn en og en etat i samtalen?*

Flertallet, 12 sentraler må koble inn en og en etat i samtalen. 7 sentraler varsler samlet.

Det kommenteres at de vurderer om det er behov for begge etater. Ulik svartid fra brann og politi gjør at det er mest hensiktsmessig at man kobler inn en og en.

---

<sup>4</sup> Mobile datatjenester utenfor sykehus 2010- 2030 Beskrivelse av dagens tjenester og fremtidige muligheter. KoKom 2010

En sentral kommenterer følgende: «den tekniske løsningen som er utarbeidet, gjør det enkelt for operatøren å varsle andre nødetater. Dette gjør at en opplever trippelvarslingen som en støtte i samtaler/kasus som berører flere fagfelt. I nødsamtalene kan dermed brann selv ta brann faglige vurderingene, det samme kan politiet. Vi opplever dermed ivaretagelse og de faglige vurderingene på en bedre måte».

Flere sentraler kommenterer at de vurderer hendelsen før de varsler begge samtidig. Det er ofte opptatte linjer hos de andre etatene. I enkelte tilfeller ønsker de å vurdere i fellesskap med en av etatene før en varsler neste.

#### **Spørsmål 4**

*Når man konferansekobler innringer med politi og brann, har man da innringer med i samtalen eller blir innringer «parkert»?*

13 sentraler parkerer samtalen med innringer og setter den i konferanse når det er etablert kontakt med de andre nødetatene. 8 sentraler sier de som hovedregel ikke har innringer med i samtalen. Flere sentraler sier at det er avhengig av situasjonen om innringer er med i samtalen. Brann og politi varsles ofte av annen operatør enn den som veileder innringer.

Ved en sentral kommenteres det at koordinator varsler de andre etatene mens medisinsk operatør har innringer på 113 linjen.

En sentral kommenterer følgende «trippelvarsling ikke nødvendigvis betyr å koble sammen alle parter i en konferanse, det betyr at alle nødetatene blir varslet og sier ikke noe om hvordan det skal gjøres. Det må ha en hensikt dersom alle skal kobles sammen.»

#### **Spørsmål 5**

*Er det utarbeidet sjekklister/prosedyrer for regelmessig test av trippelvarsling?*

Omtrent ingen av sentralene har rutiner for å teste trippelvarsling, kun en sentral tester hver uke. En sentral opplever at det testes ved årlige øvelser.

Det kommenteres at dette er en ofte brukt funksjon, slik at testing er unødvendig. Linjene brukes ofte, de varsler og har jevnlig hendelser med behov for trippelvarsling.

#### **Spørsmål 6a**

*Er det etablert faste møtearenaer for erfaringsutveksling mellom de ulike nødmeldesentralene?*

14 sentraler har faste møtearenaer, de resterende 5 har ved behov.

En sentral kommenterer følgende: «det gjennomføres møter mellom nødetatene med noe ulik hyppighet, samt ved behov. Implementering av nytt nødnett resulterer også til at det er fastsatt noen faste møter, hvor nødkonferanse /trippelvarsling er tema. Sentralen eller andre nødetater har "lav terskel" på å ta kontakt med hverandre for å gjennomgå hendelser eller avklare andre forhold. Dette både hva angår hendelser med mulig forbedringspotensial, hendelser med positiv opplevelser eller ved undringer på f.eks. hvorfor ikke initiert varsling».

### 3. Oppsummering og anbefalinger.

Etter gjennomført spørreundersøkelse med 100 % svar, oppsummerer vi følgende:

#### **Prosedyrer for varsling av andre nødetater**

Alle AMK-sentralene har nedskrevne prosedyrer for varsling av annen nødetat /trippelvarsling. 16 av 19 sentraler har utarbeidet dette sammen med de andre etater.

#### *Anbefaling:*

- *Fagutviklere i AMK-sentralen må vurdere om gjeldende prosedyrer for trippelvarsling er hensiktsmessig og blir fulgt. Prosedyrene må være kjent for alle 11x sentralene.*

#### **Tekniske/ praktiske funksjoner ved varsling**

Det beskrives utfordringer med manglende felles verktøy for digital kommunikasjon mellom etatene. AMK-sentralene ønsker mulighet for å overføre relevante registrerte hendels-data elektronisk. En sentral opplever at etatene seg i mellom har en utfordring med felles språk / begreper.

#### *Anbefaling:*

- *Det bør utvikles et oppdragshåndteringssystem som kan sende relevante data elektronisk på tvers av 11x sentralene. AMK-sentralene må kunne motta elektroniske data fra de andre nødetatene.*
- *Fagutviklere ved AMK-sentralene må delta i møter med 11x sentralen hvor blant annet informasjon om språk og kultur i politi/ brann sentraler er sentrale tema.*
- *For sentraler som har tatt i bruk Nødnett bør bruk av BAPS talegruppe (BAPS: Brann Akuttmedisinsk Politi Samvirke) evalueres regelmessig. Dette vil kunne fremme termologibruk og forståelse, i tillegg til bedret radiokultur hvis dette evalueres som nødvendig.*

#### **Gjennomføring av varsling**

Ved trippelvarsling varsles ofte politi og brann hver for seg. Årsak til dette kommenteres med at de ulike sentralene kan ha ulik svartid. Det påpekes i undersøkelsen at AMK-sentralene kan ha problemer med å få kontakt med andre nødmeldesentraler (opptatt signal). Operatørene på AMK opplever en forsinkelse.

Noen sentraler sier de vurderer etter hendelse type hvorvidt det er behov for å varsle begge etater samtidig. I noen hendelser ønskes det avklaringer med en etat før neste varsles.

#### *Anbefaling:*

- *Dersom AMK-sentralene ofte opplever opptatte linjer, eller lang svartid hos de to andre 11x-sentralene må dette dokumenteres, rapporteres og avviks behandles. Årsaksforhold må utredes (f. eks linjekapasitet, bemanning ol).*
- *Det bør rapporteres avvik når dette inntreffer. Avvik defineres som mangel på samsvar mellom presiserte krav og utøvelse. Avviksrapportering er et viktig verktøy for å synliggjøre bemanning, kompetanse, prosedyrer og utstyr.*

#### **Innringers medvirkning i samtale med etatene**

Samspill mellom operatørene gjør at innringer ikke alltid er med i samtalen med de andre etatene. Noen sentraler kommenterer at innringer får veiledning og støtte av medisinsk operatør mens koordinator varsler ressurser.



*Anbefaling:*

- *Dersom innringer er med i konferansesamtalen med de andre nødetater må det utarbeides gode prosedyrer for blant annet hvem som leder samtalen, måten det skal kommuniseres på osv.*
- *KoKom ser at det er ulik praksis mellom sentralene om innringer er med i konferanse. Det bør undersøkes nærmere hvilke erfaringer/gevinster det gir når innringer er med i konferansesamtalen. KoKom tar gjerne del i en slik kartlegging.*

**Testing av prosedyrer / utstyr**

Det fremkommer av spørreundersøkelsen at trippelvarsling er en ofte brukt prosedyre / funksjon ved AMK-sentralene, slik at det ikke er nødvendig å teste dette praktisk.

*Anbefaling:*

- *Det bør foreligge en prosedyre hvor AMK varsler samarbeidende nødsentraler ved eventuelle problemer med telefoni.*

**Møtearenaer mellom etatene**

De fleste AMK-sentralene har møtearenaer med de andre etatene. Det er noe varierende hvor ofte dette gjennomføres.

*Anbefaling:*

- *Det bør etableres faste møteplasser for lederne av 11x sentralene. Fagutviklere ved AMK bør også delta på disse.*

#### 4. Vedlegg

##### 4.1 Spørreundersøkelsen med svar og kommentarer.



1. april 2014

#### **Varsling av andre nødetater fra landets AMK-sentraler.**

Det vises til evalueringsrapport utarbeidet av DSB vedrørende myndighetens håndtering av hendelsen på Valdresekspressen i november 2013.

Som oppfølging av denne rapporten har KoKom på oppdrag fra Helsedirektoratet utarbeidet seks spørsmål som omhandler varsling av andre nødetater. Spørsmålene ble sendt ut til landets 19 AMK-sentraler 15. mars.

Vi har pr 1. april fått svar fra 19 AMK-sentraler.

De ulike felter er krysset av med antall svar for de ulike alternativer.

<i>Spørsmål 1a</i>	Nei	Ja		
Er det nedskrevne prosedyrer for varsling av annen nødetat /trippelvarsling i AMK-sentralen?		Ja, 19 av 19		
<i>Spørsmål 1 b</i>	Nei	Ja		
Hvis ja, er disse utarbeidet i samarbeid med de andre nødetatene		Brann	Politi	Begge
	3 av 19			16 av 19

Eventuelle kommentarer

<i>Spørsmål 2a</i> Er det tekniske eller praktiske funksjoner ved varsling av annen nødetat som oppleves som forsinkende?	Nei	Ja	
		Tekniske	Praktiske
	15	4	2
<i>Spørsmål 2b</i> Hvilken teknisk løsning har dere i AMK-sentralen.	Call-center	Nødnett ICCS	Annen telefoni
	9	4	5

Eventuelle kommentarer:

Kommentarer fra 4 sentraler:

- Ja, teknisk. Ikke på telefoni, men samhandlings messig ville være bra å kunne få og sende over informasjonen man sitter på elektronisk.  
Praktisk: Vi har jobbet en del med «felles» språk.
- benytter IHM Mortensens (Call Center) her har vi utarbeidet en "macro" som sørger for at Call-centeret ringer opp brann og politi samtidig. Når disse har tatt tlf. er det et tastetrykk for deretter å sette alle nødetater (AMK, Politi og Brann) inn i samtalen med innringer.
- de andre nødetatene ligger på «knapp» på tlf.
- har ikke felles IKT verktøy. Kan ikke sende varsle til hverandre via IKT verktøy. Kan være opptatt telefonlinjer.

<i>Spørsmål 3</i> Ved trippelvarsling, kan man med enkelhet koble inn brann og politi samtidig, eller må man koble inn en og en etat i samtalen	Samlet	En og en etat
	7	12

Eventuelle kommentarer:

Kommentarer fra 7 sentraler:

- Har forhåndsdefinert konferanseknapp som varsler begge samtidig, men kan også varsle etater hver for seg.
- Den tekniske løsningen som er utarbeidet, gjør det enkelt for operatøren å varsle andre nødetater. Dette gjør at en opplever trippelvarslingen som en støtte i samtaler/kasus som berører flere fagfelt. I nødsamtalene kan dermed brann selv ta de brann-faglige vurderingene, det samme kan politiet. Vi opplever dermed ivaretagelse og de faglige vurderingene på en bedre måte.
- Begge er mulighet, kommer litt an på hendelsen. Det kan være større hendelser en ønsker å diskutere med en etat før en varsler neste.
- Man kan koble de inn samtidig. Dette sees på som en ikke OK løsning, da svartiden er forskjellig så flere kan sitte og «vente» på andre i stedet for og aksjonere. Vi ringer en til hver etat.

- Vi kan sette 110 i med lytt med et tastetrykk for å delta i samtale med innringer. Mens 112 må settes i konferanse med 113-samtalen.
- Kan koble inn begge etater men er ikke prosedyre.
- Tar nå initiativ til en teknisk løsning brann-politi som er mer funksjonell enn den vi har i dag(varsler en og en etat).

Spørsmål 4  Når man konferansekobler innringer med politi og brann, har man da innringer med i samtalen eller blir innringer «parkert».	Innringer er med i samtalen	Innringer blir «parkert» men blir hentet inn i samtalen med brann og politi.	Innringer er ikke deltagende ved trippelvarsling
<i>(Kommentar: Her har flere krysset av flere svaralternativer.)</i>	7	13	8

Eventuelle kommentarer  
13 sentraler har kommentert:

- Praktiserer trippelvarslingen slik at alle nødetater er med inn - og delaktig i nødsamtalen/vurdering av kasus. På denne måten kan en både i sammen og hver for seg vurdere samhandling og eget fagfelt.
- Avhengig av situasjonen. Har svart Ja på innringer med i samtalen og innringer er ikke deltagende.
- Varierer fra hendelse til hendelse.
- Alle tre er mulig (krysset av alle).
- AMK koordinator gjør ofte dette (trippelvarsler) samtidig med at sykepleier snakker med pas på 113 linjen.
- Vi kan sette 110 i med lytt med et tastetrykk for å delta i samtale med innringer. Mens 112 må settes i konferanse med 113 samtalen. Det er ikke alltid at innringer settes i konferanse med 110/ 112. det kommer an på problemstillingen (krysset av for innringer blir parkert og for at innringer ikke er deltagende).
- Det kommer litt an på scenarioet. Av og til blir innringer parkert, men tas inn igjen i samtalen hvis det er av betydning for Politi og brann. Hovedregelen er at de ikke er deltagende ved trippelvarsling. (har krysset av for blir parkert og ikke deltagende)
- Vil gjøre oppmerksom på at trippelvarsling ikke nødvendigvis betyr å koble sammen alle parter i en konferanse, det betyr at alle nødetater blir varslet og sier ikke noe om

hvordan det skal gjøres. Jeg håper inderlig at vi ikke må begynne med å konferanse-koble alle nødetater med innringer, men at varsling av de to andre fortsatt kan være tilfredsstillende måte å trippelvarsle på. Det må ha en hensikt dersom alle skal kobles sammen (krysset av for innringer er med i samtale).

- Brann og politi varsles av annen operatør enn den som veileder innringer (har krysset av for innringer er ikke deltagende ved trippelvarsling).
- Innringer er med når vi varsler brann og politi i Haugesund, Innringer blir parkert når de varsler brann og politi i Bergen.
- Hadde telefoni MD110 frem til april 2013 hvor vi kunne ha innringer med i samtalen ved trippelvarsling. Denne funksjonen er ikke tilgjengelig med Call-center, men en av andre operatørene kan hente inn politi og brann slik at den som sitter i nødsamtalen kan konferanse koble uten å parkere innringer over lang tid. (krysset av for innringer blir parkert)
- Men vi har innringer i medlytt på eit øre og hører kva som skjer når vi varsler brann og politi (krysset av for innringer blir parkert).
- Operatøravhengig og situasjons avhengig. På ICCS kan man velge å ha med innringer aktivt med i konferanse eller parkere. Vi jobber sammen med 112 og 110 med arbeidsprosesser vedr konferansekobling da målet er og alltid gjøre dette.

<i>Spørsmål 5</i>	Nei	Ja Hvor ofte. Hver vakt/ dag/ uke/ mnd.?
Er det utarbeidet sjekklister/prosedyrer for regelmessig test av trippelvarsling?	18	1 ukentlig

Eventuelle kommentarer:

11 sentraler har kommentert:

- praktiserer test av funksjonsknappen og algoritme ved øvelser, tekniske oppgraderinger, etc. Det er imidlertid ikke formalisert øvelse av om "knappen" virker regelmessig. Dette testet imidlertid ut nærmest hver dag i reelle hendelser og blir omgående oppdaget om denne ikke fungerer.
- Nei, dette øves ikke. Dette gjøres reelt i praksis hos oss flere ganger pr vakt så dette ansees som øvelse godt nok.
- Dette gjøres minst hver da så dette er det ikke behov for å teste.
- Trippelvarsling utføres opp til flere ganger i uka, anser ikke test som nødvendig.
- Har så hyppig bruk av prosedyrene – så regelmessig test er ikke aktuelt-når det ikke er noe spesielle tekniske prosedyrer som skal testes.
- Aldri hørt at det har vært tekniske problemer med dette fra AMK sin side.
- Disse linjene benyttes hele tiden så de testes hele tiden.

- Tester ukentlig.
- Har ukentlig trippelvarsling med brann og politi i f m reelle hendelser.
- Testes ved alle felles øvelser.
- Gjennomføres i "skarp drift" daglig/ukentlig.

Spørsmål 6a	Nei	Ja		
		Politi	Brann	Alle tre
Er det etablert faste møtearenaer for erfaringsutveksling mellom de ulike nødmeldesentraler.	5			14
Spørsmål 6b	Hver mnd	Hvert halvår	En gang pr år	annet
Hvis ja Hvor ofte?	1	5	1	8 ( her ligger noen av nei svarene!)

Eventuelle kommentarer

De som har svart NEI:

- etter behov 2-3 x pr år
- Dette gjennomføres møter mellom nødetatene med noe ulik hyppighet, samt ved behov. Implementering av nytt nødnett resulterer også til at det er fastsatt noen faste møter, hvor nødkonferanse /trippelvarsling er tema. AMK Sørlandet eller andre nødetater tar på "lav terskel" kontakt med hverandre for å gjennomgå hendelser eller avklare andre forhold.  
Dette både hva angår hendelser med mulig forbedringspotensial, hendelser med positiv opplevelser eller ved undringer på f. eks hvorfor ikke initiert varsling.
- Uregelmessig, ved behov (når en etat ber om det)
- Er ikke faste punkter, men vi treffes jevnlig
- Det har tidligere vært samarbeidsmøter mellom sentralene, disse møtene har blitt litt "vanskeligere" å få til etter at 110-sentralen ble flyttet fra Narvik til Salten. Vi har invitert 110-sentralen til møte på Politihuset her i Harstad, men leder fra Salten har blitt forhindret, og har ikke gitt noen tilbakemelding til oss om nytt passende tidspunkt. Har møter med Politiet ved behov.
- ukentlig møtearenaer.





## KoKom

Møllendalsbakken 9,  
5009 BERGEN  
www.kokom.no  
Firmapost@kokom.no,  
Telefon: 55 97 72 60



### KVA ER KOKOM?

KoKom er eit akronym for "Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap". Senterets hovudoppgåve er å monitorere og vidareutvikle medisinsk nødmeldeteneste i Norge.

### FORMÅL

KoKom skal bidra til at medisinsk nødmeldeteneste fungerer optimalt som ein del av helsetenesta. Medisinsk nødmeldeteneste er eit landsdekkande system som skal handtere melding, varsling og vidare oppfølging i akuttmedisinske situasjonar og elles når befolkninga har behov for kontakt med helsetenesta i vakt.

### HOVUDOPPGÅVER

- Vere pådrivar for helsefagleg, administrativ og teknisk utvikling av medisinsk nødmeldeteneste og av kommunikasjonsberedskapen i helsetenesta.
- Sørge for utvikling og vedlikehald av nasjonale krav til medisinsk nødmeldeteneste i samråd med statlege myndigheiter.
- Vere katalysator for prosjekt som gjeld utvikling av medisinsk nødmeldeteneste gjennom eigen innsats, eller gjennom å framskaffe kompetanse frå anna hald.
- Medverke til rett bruk av medisinsk nødmeldeteneste.

### BAKGRUNN

KoKom blei etablert av det dåverande Sosial- og helsedepartementet i 1997, som eit resultat av det arbeidet som vart utført for å oppnå eit nasjonalt einheitleg system for medisinsk nødmeldeteneste. Senteret er også eit kompetansesenter for kommunikasjon i den akuttmedisinske kjeda.

### DAGLEG DRIFT

Sentrale arbeidsoppgåver knytt til medisinsk nødmeldeteneste:

- Kompetanseoppbygging
- Rådgjeving
- Aktiv deltaking i utvikling av systemkrav og einheitlege prosedyrar

Ansvar for medisinsk nødmeldeteneste er lagt til kommunar og helseføretak, noko som fører til at den medisinske nødmeldetenesta blir utvikla gjennom ein betydeleg lokal innsats. KoKom si oppgåve i dette er å bidra til ei aktiv og føremålstenleg erfaringsutveksling mellom dei ulike aktørane.