

INNLEDNING

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) ble etablert av Sosial- og helsedepartementet i 1997. Mandatet er i korthet å monitorere og videreutvikle medisinsk nødmeldetjeneste og helsetjenestens kommunikasjonsberedskap.

INNHOLDSFORTEGNELSE

Arbeidsstaben ved KoKom	1
Fagrådet	2
Aktiviteter i henhold til årsplan:	2
1. Brukermedvirkning for høringsrunde til rapporten: ”Forenkling og effektivisering av medisinsk nødmeldetjeneste” (FENN).....	2
2. Utrede konsekvenser av ulike alternativer i rapporten: ”Forenkling og effektivisering av medisinsk nødmeldetjeneste” (FENN).	3
3. Utvikling av felles datasett for nødmeldetjenesten	3
4. Resertifisering av AMK-operatører.....	4
5. Helseradiodatabase (ferdigstilling).....	5
6. Testcase protokoll for utveksling av symboler i kartløsning for nødnetatene.....	5
7. Utvikling av kvalitetssikring av anbudsdokumentasjon i nødnettprosjektet.....	6
8. Forberede informasjon om nødnett til helsetjenesten.....	6
9. Opplæring og trening i samhandling mellom helsepersonell i akuttmedisinske situasjoner.....	6
Andre oppgaver	7
Rocknes-rapport	7
Avgitte høringssvar	7
Informasjonsarbeid	7
Konferanser og seminar med KoKom som arrangør eller delarrangør	8
Presentasjoner holdt av KoKoms ansatte	8
Studiereiser/kurs	9
Deltakelse i konferanser/seminar	10
Deltakelse i komiteer, styrer og annet	10

ARBEIDSSTABEN VED KOKOM

Følgende personer er ansatt ved KoKom ved årsskiftet 2004-2005.

Egil Bovim, direktør.

Kristine Dreyer, rådgiver.

Tor B. Helland, rådgiver, spesialingeniør.

Anne Buset Vassbotn, spesialkonsulent, informasjon. I permisjon fra november 02 til 01.04.04.

Inger-Kristin Nordbotten, administrasjonskonsulent, ansatt fra februar 04.

I tillegg vikarierte Arild Grebstad, som konsulent. (Vikar for KoKoms informasjonskonsulent fra 10.12.02 til 31.03.04).

KoKom engasjerte også prosjektansatte i deler av året:

Lill-Ann Cathrine Strøm, prosjektkonsulent.

Åge Jensen, prosjektkonsulent.

Geir S. Larsen rådgiver, system engineering.

FAGRÅDET

Senterets fagråd består ved årsskiftet 2004/05 av:

Stener Kvinnsland leder	Viseadministrerende direktør	Helse Bergen
Daniel Haga	Rådgiver	Helse Midt-Norge
Nina Hesselberg	Medisinsk systemansvarlig	Helse Nord
Asgeir Kvam	Seksjonsoverlege	Helse Øst
Brit Nordbø	AMK-leder	Helse Vest
Arild Pedersen	IT-sjef	Helse Midt-Norge
Trond Thoresen	Ambulansesjef	Helse Sør

Fagrådet bidrar til KoKoms virksomhet både gjennom deltakelse i møtene, og gjennom individuelle kontakter.

Fagrådet har avholdt følgende møter i løpet av 2004:

- 15. mars
- 18. juni
- 28. september
- 14. desember

AKTIVITETER I HENHOLD TIL ÅRSPLAN:

KoKoms virksomhet er i stor grad prosjektrettet, der årsplanen omfatter de forventede aktiviteter. Imidlertid har en også i 2004 erfart at det både dukker opp andre oppgaver, og at det kan være vanskelig eksakt å forutsi hvordan de enkelte prosjekter vil utvikle seg i forhold til ressursbehov og innhold.

På grunn av forsinkinger i overføring av prosjektmidler fra Sosial og helsedirektoratet måtte flere av prosjektene ved KoKom utsettes til midler ble overført. Også i 2004 førte dette til forsinkelser i prosjekter.

1. BRUKERMEDVIRKNING FOR HØRINGSRUNDE TIL RAPPORTEN: ”FORENKLING OG EFFEKTIVISERING AV MEDISINSK NØDMELDETJENESTE” (FENN).

Bakgrunn: I forbindelse med utredningen ”Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten” (FENN-utredningen), utgitt av Rednings- og beredskapsavdelingen ved Justisdepartementet, fikk KoKom i oppdrag å arrangere et høringsseminar for brukere i helsevesenet. Formålet med dagskonferansen var å sette fokus på og drøfte mulige konsekvenser for virksomheten i helsevesenet, dersom de foreslåtte tiltakene i FENN-rapporten blir gjennomførte.

Aktiviteter:

KoKom og SHdir arrangerte konferansen i fellesskap. KoKom sendte ut skriftlig invitasjon til alle helse-høringsinstanser som var ført opp på JPdep sine hjemmesider. (Omlag 500 invitasjoner i alt). I tillegg ble JDdep og Norsk Sykepleierforbund (sistnevnte var ikke oppført som høringsinstans) inviterte, og KoKom la også ut en "åpen" invitasjon på egen hjemmeside. For å få oversikt over hvor mange som kunne være interesserte i å delta, ble det laget et elektronisk påmeldingsskjema på KoKoms hjemmeside. I samråd med SHdir ble det vedtatt at det ikke skulle kreves deltakeravgift.

Resultat:

Endagsseminaret ble avholdt den 23. august 2004 på Clarion Hotel Oslo Airport, Gardermoen. I alt ble det registrert 108 deltakere. Selv om det var blitt sendt ut invitasjon til alle kommunelege I, møtte svært få fra denne gruppa. Ellers var KoKom godt fornøyd med deltakerantall og bredde, ettersom representanter fra samtlige helse-høringsinstanser deltok. Også representanter fra Røde Kors og enkelte leverandører møtte.

**2. UTREDE KONSEKVENSER AV ULIKE ALTERNATIVER I RAPPORTEN:
"FORENKLING OG EFFEKTIVISERING AV MEDISINSK
NØDMELDETJENESTE" (FENN).****Bakgrunn:**

KoKom fikk i oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) å verifisere de angitte funnene i rapporten "Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten i Norge ("FENN-rapporten").

Aktiviteter:

Av hensyn til høringsfrist var det vesentlig at prosjektet var ferdigstilt innen tidlig på høsten. Arbeidsmengde og tidsrammer var slik at det ikke var mulig å gjennomføre dette prosjektet uten innleid personell. Avtale om bistand ble inngått med Haraldsplass Diakonale Sykehus, som sto for innhenting av vurderinger fra ekspertise så vel innenfor som utenfor medisinsk nødmeldetjeneste. Verifikasjon av beskrivelsene av tjenesten i andre land ble gjennomført av direktøren ved KoKom sammen med kommunelege Torgeir Wiik, Andøy kommune.

Resultat:

Rapporten kalt: "Verifikasjon av melding om forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten" ble oversendt SHdir 03.09. 2004.

**3. UTVIKLING AV FELLES DATASETT FOR NØDMELDETJENESTEN
(FORPROSJEKT)****Bakgrunn:**

Utarbeide felles datasett for registrering av aktiviteter i nødmeldetjenesten.

Aktiviteter:

Som tidligere var det i 2004 vanskelig å få frikjøpt personell til forprosjektet. For å få fremgang i prosjektet valgte man derfor, sammen med Ullevål universitetssykehus, å gå inn i samarbeid med representanter for nødmeldetjenesten i Sverige, Finland og Danmark. Det ble drøftet i fagrådet, hvor det ble understreket at dette ikke måtte medføre forsinkelse i

prosjektet. I løpet av 2004 har det vært kontakt med NAKOS, med sikte på samarbeid om forprosjektet. Det har ikke vært mulig å få fristilt personell i 2004, slik at forprosjektet fremdeles må fremstå som et "rent" KoKom-prosjekt.

Resultat:

Sluttrapport for forprosjektet er under skriving. Den vil inneholde en oversikt over resultatene av registreringen som er foretatt av oppringninger til 113 og håndterte hendelser. Rapporten fra forprosjektet vil inkludere forslag til videre prosjekt. Forholdene antas å ligge bedre til rette for aktiv deltakelse fra foretakene, og ikke minst har vi betydelige forventninger til samarbeidet med NAKOS som antas å starte første halvdel av 2005.

Forventede oppgaver 2005:

Det nordiske samarbeidet er nå kommet så vidt langt at det planlegges en arbeidssamling etter Utsteinmodell høsten 2005. KoKom deltar aktivt i forberedelsen av denne, og forventer at utfallet blir identifikasjon av indikatorer som vil kunne utgjøre en vesentlig del av datasettet.

4. RESERTIFISERING AV AMK-OPERATØRER

Bakgrunn:

Utarbeide applikasjoner som skal kunne benyttes ved resertifisering av AMK-operatører.

Aktiviteter:

Prosjektgruppen har hatt 3 arbeidsgruppemøter for å ferdigutviklet et interaktivt resertifiserings/ treningsprogram for operatører og ledere ved AMK-sentraler. Prosjektet utføres i samarbeid med RAKOS, som knyttet til seg SYSTOR som leverandør for applikasjonen.

Denne skal være i 3 deler, innledningsmodul, brukermodule og administratormodule. De førstnevnte er ferdigstilt, det som gjenstår er å få administratormodule til å fungere. Slik den er ved årsskiftet kan den nyttes som en test, men det er av ukjente årsaker ikke mulig å knytte applikasjonen opp mot SQL serverer, slik at administrasjonsdata kan hentes ut for å muliggjøre de funksjonene som skal befinne seg der. Dette er henting av data for resultatrapporter, tidsplan for neste resertifisering, legge inn lokale spørsmål og ikke minst få hentet ut fra aktuelt dokumentasjonssystem antall henvendelser som er håndtert av ulik operatør (dette bl.a for anbefalinger av resertifiserings-tidspunkt for operatør).

Resultat:

Det er utviklet et resertifiseringsprogram for operatører. Det er lagt inn 200 spørsmål med 3 alternative svar, programmet som under testen utgjør 40 randomiserte spørsmål med summering av rette svar når test er avlevert. Programmet er testet ved flere anledninger ved AMK-Stavanger og er godt mottatt. Prosjektgruppen anser dette for å være en "quiz", og ser seg ikke fornøyd med utfordringer det har vært å knytte applikasjonen opp til SQL server for uthenting/ bruk av administrative data.

Forventede oppgaver 2005:

RAKOS vil følge opp leverandør for fullføring av oppgaven i henhold til utarbeidet beskrivelse av applikasjonen. Videre skulle det i henhold til prosjektskisse utarbeides et system for gjennomgang av lydlogg for vurdering/evaluering etter gitte kriterier (hvorvidt vital informasjonsinnhenting ble gjort, korrekt bruk av Norsk indeks for medisinsk indeks

samt evaluering av telefonskikk, holdninger og empati). Denne delen av prosjektet vil overføres til et eget prosjekt 2005.

5. HELSERADIODATABASE (FERDIGSTILLING)

Bakgrunn:

Formålet med prosjektet er å utarbeide en løsning for å gjøre driftsdata for helseradionettet tilgjengelig. Prosjektet ble startet i 2003, men grunnet ulike omstendigheter ble produktet den gang kun benyttet som verktøy til å registrere data og lage rapporter til nødnettprosjektet.

Aktiviteter:

Etter en gjennomgang ble det klart at databasen også ville være et godt verktøy for direkte bruk i tjenesten, og man kunne oppnå en "vinn-vinn" situasjon der tjenesten selv fikk utbytte av å holde data à jour. Dette ville også lette SHdir sitt arbeid /ansvar med systemkonsesjon for helseradionettet.

Grunnet sen tildeling av midler har den nyutviklede løsningen ikke blitt tilgjengelig på WEB, men det er inngått kontrakt og utviklet en beta utgave. Det gjenstår noe feilretting og forbedringer.

Resultat:

Databasen er på det nærmeste ferdig. Det mangler grensesnitt for brukerautentisering og flytting av data ved f.eks legevaktsamarbeid. Disse funksjonene var tilbudt som opsjoner, men var ikke påbegynt ved årsskiftet.

Forventede oppgaver 2005:

Firma som utfører programmeringen ble i samråd med KoKom enige om at ikke påbegynt arbeid måtte utføres på en ny avtale med fakturering i 2005.

6. TESTCASE PROTOKOLL FOR UTVEKSLING AV SYMBOLER I KARTLØSNING FOR NØDETATENE

Bakgrunn:

Utarbeide en felles protokoll for kartapplikasjoner.

Aktiviteter:

Det har vært avholdt to møter med systemansvarlige, og det er blitt gjennomført diskusjoner med konsulent for å beskrive omfanget av en utredning.

Resultat:

Informasjonen som ble innhentet i oppstart av dette prosjektet peker entydig på at man innen dette området må angripe problemene i kjernefunksjonaliteten til it-systemene på AMK. Det har tidligere vært vanlig å integrere ulike program direkte, en til en. Dette har medført at man i dag for eksempel kjører informasjon gjennom kartapplikasjonen for å benytte meldingstjenester som ligger i dette systemet. Behovene for redundans og reserve-AMK løsninger gjør disse grensesnittene både sårbare og vanskelige og vedlikeholde.

Slik prosjektet var beskrevet var det ikke hensiktsmessig å gjennomføre, og det ble derfor ikke tegnet kontrakt med konsulent. KoKom har til hensikt å komme med forslag til et nytt prosjekt som vil utrede en tjenlig plattform for meldingsutveksling i sentral og mellom sentraler, det konkrete problemet vil da kunne løses over denne plattformen.

Aktiviteter:

KoKom leder prosjektet og skal bidra til gjennomføringen.

Forventede oppgaver 2005:

I samarbeid med SHdir ønsker KoKom å iverksette prosjekt for meldingsutveksling.

7. KVALITETSSIKRING AV ANBUUSDOKUMENTASJON I NØDNETTPROSJEKTET.**Bakgrunn:**

KoKom har deltatt på samlinger hvor man har blitt invitert av Sosial- og helsedirektoratet til å bistå deres gjennomgang av dokumenter fra nødnettprosjektet.

Aktiviteter:

KoKom har deltatt på fire samlinger a to dager, og noen møter i tillegg, samt deltakelse for en person på TETRA-kongress.

I forbindelse med definering av brukerkravene, ble det investert i et kravhåndteringsverktøy. Gjenbruk av informasjonen og metoden har vært effektiv i forhold til å vurdere konsekvenser av ulike forslag fra nødnettprosjektet

Resultat:

KoKom har bistått SHdir etter forespørsel.

8. FORBEREDE INFORMASJON OM NØDNETT TIL HELSETJENESTEN**Bakgrunn:**

Ifølge mandatet skulle KoKom utarbeide en informasjonsplan som SHdir skulle kunne benytte i helsevesenet, dersom det ble fattet vedtak om hel eller delvis nasjonal utbygging av digitalt nett for nødnetatane.

Aktiviteter:

Da prosjektgruppen var etablert, ble det avholdt ett dagsmøte i Trondheim. Siden oppdraget var tidskritisk i forhold til at Stortinget fattet vedtak om å bygge ut nødnettet, ble videreføringen av prosjektet utført i samarbeid med eksternt kommunikasjonsbyrå.

Resultat:

SHdir har fått oversendt en kommunikasjonsplan, der et forslag til kommunikasjonsstrategi er skissert.

Forventede oppgaver 2005:

Hvorvidt KoKom skal engasjeres videre i en eventuell iverksettelse, er ikke klart.

9. OPPLÆRING OG TRENING I SAMHANDLING MELLOM HELSEPERSONELL I AKUTT MEDISINSKE SITUASJONER**Bakgrunn:**

Prosjektet skal kartlegge reelle kunnskaper innen akuttmedisinsk kommunikasjon og samhandling. Målet på sikt er at en skal kunne utarbeide en opplæringspakke for helsepersonell i vakt.

Aktiviteter:

Prosjektgruppen har hatt to arbeidsmøter i løpet av 2004. Det er utarbeidet dreiebøker for filming (som er utført i Førde) og oppbygging av den interaktive DVD-en er utformet. Bearbeidelse av en større spørreundersøkelse samt rapport fra denne ble 90 % ferdigstilt. Spørreundersøkelsen var del av prosjektet, med spørsmål til leger i 1. linjetjeneste og ambulanspersonell om forventninger til egen og den andre yrkesgruppens kompetanse.

Resultat:

Det er produsert en DVD (demoversjon 1.0) til bruk i opplæring og trening i samhandling mellom helsepersonell i akutte situasjoner. Det er muligheter for å bruke denne aktivt, for å trykke seg inn til prosedyrer, visuelle beskrivelser av hvordan en skal bruke f.eks. håndapparat, hvordan de samarbeidende etater utøver sin tjeneste, oppgaver og ansvar for den enkelte på skadested osv.

Det er utført en spørreundersøkelse som er bearbeidet og det er skrevet et utkast til rapport.

Forventede oppgaver 2005:

Ferdigstille rapport fra spørreundersøkelsen. Ferdigstille DVD, lærehefte og enkel beskrivelse av krav til kompetanse.

ANDRE OPPGAVER:**Rocknes-rapport:**

I etterkant av lasteskipet MS Rocknes forlis 19.01.04, fikk KoKom i oppdrag av Helse Bergen HF å utarbeide en rapport som tok for seg varslings og kommunikasjonsforhold i forbindelse med ulykken. Totalt inneholdt rapporten 38 tilrådninger til forbedringer.

Med to unntak har AMK- Bergen iverksatt tiltak i henhold til KoKoms tilrådninger.

(Kilde: AMK Bergen).

Avgitte høringsvar:

10.08.04	Utkast til forskrift om krav til akuttmedisinske tjenester utenfor sykehus
01.10.04	Forenkling og effektivisering av medisinsk nødmeldetjeneste (Fenn).
11.11.04	IP- TELEFONI

Informasjonsarbeid:

KoKom har benyttet en rullerende presentasjon på stands i forbindelse med seminar/konferanser. Presentasjonen for 2004 ble brukt på Legevaktskonferanse i Molde og på Akuttdagene 2004 i Bergen. Innholdet i presentasjonen var KoKoms pågående prosjekter.

Ved årets avslutning ble det også i år sendt ut "KoKom"-kalender til alle KoKoms kontakter. Kalenderen var illustrert med en billedserie av den fem år gamle barnehagegutten Sondre Løvstad og personell fra AMK-Elverum. Løvstad ringte på egenhånd 113 i en nødsituasjon, en nyhet som ble fanget opp av både lokale og riksdekkende medier.

KONFERANSER OG SEMINAR MED KOKOM SOM ARRANGØR ELLER DELARRANGØR:

Dato/sted	Tittel:	Arrangør:
Mai 04, Bergen	OCG Emtel	KoKom
23. august, 04, Gardermoen, Oslo	"FELLES NØDNUMMER?" FENN-utgreiinga, Endra rammer for medisinsk nødmeldetjeneste. (Høringsseminar)	Sosial- og helsedirektoratet og KoKom, etter initiativ fra SHdir

PRESENTASJONER HOLDT AV KOKOMS ANSATTE:

Start dato:	Arrangement	Presentasjonens tittel	Foredragsholder
29.03.04	AMK-konferanse, Helse Midt Norge	KoKom: Pågående prosjekter	Egil Bovim
21.04.04	AMIS-forum, Oslo	Presentasjon av datasett	Egil Bovim
26.05.04	HelsIT-2004, Helseinformatikkuka, Trondheim		Tor B. Helland
04.06.04	6 th Nordic Congress on Disaster and Emergency Medicine	Emergency Alarm Systems Does the Norwegian System Work?	Egil Bovim
23.08.04	Felles nødnummer? Dagskonferanse, Gardermoen	Rådgeving ved AMK i dag. Kva veit vi?	Kristine Dreyer
23.08	Felles nødnummer? Dagskonferanse, Gardermoen	Teknologiske rammer for medisinsk nødmeldetjeneste i framtida	Tor B. Helland
23.08.04	Felles nødnummer? Dagskonferanse, Gardermoen	Ulike modellar for handteringa av medisinsk nødmeldetjeneste	Egil Bovim
21.10.04	Akuttdagene i Bergen	Resertifisering av AMK	Kristine Dreyer
10.11.04	Helse Bergen, adm.	Krav til ny AMK-sentral	Tor B. Helland
29.11.04	HRS	Sambands og varslingsystemer Nødnett, utfordringer, begrensninger?	Egil Bovim

STUDIEREISER/KURS:

18.02.04	Besøk på Norhordland legevakt	Kristine Dreyer
14.05.04	Kontrollromløsninger, Demonstrasjon av div. leverandører, Frekventis, Bergen	Kristine Dreyer Tor B. Helland
08.06.04	Adapt-it workshop: Ferdigheter, Bergen	Kristine Dreyer
16.06.04	Øvelse Tysnes, observatør ved Skadested	Kristine Dreyer
07.09.04 09.09.04	AMK-Budapest og Helsedepartementet i Budapest, Ungarn	Egil Bovim
22.09.04	Øvelse Tokagjelet, Kvam herad Observatør ved LV- Kvam	Kristine Dreyer
22.09.04	Observatør ved AMK-Bergen.(Øvelse Tokagjelet, Kvam herad).	Anne Buset Vassbotn
11.10.04	Evaluering etter øvelse ved Tokagjelet, Kvam herad	Kristine Dreyer
07.12.04	NHS and Lancashire Ambulance Service, Presentasjon av det britiske NHS system, England	Egil Bovim Kristine Dreyer

DELTAKELSE I KONFERANSER/SEMINAR:

Dato:	Tittel:	Deltaker, KoKom
07.02.04	SAMRED, Samling for redningsressurser, Bergen	Kristine Dreyer
20.04.04	Daglegevakt/dagberedskap, Hurtigruta	Kristine Dreyer
20.04.04	Bapco, Konferanse London, UK	Tor B. Helland
04.05.04	Bli kjent med spesifikasjoner til nødnett, m. SHdir, Hamar	Tor B. Helland
11.05.04	110-konferansen, Nasjonal konferanse for brannetaten, Bergen	Kristine Dreyer, Anne Buset Vassbotn, Tor B. Helland
26.05.04	HelsIT-2004, Helseinformatikkuka, Trondheim	Tor B. Helland
03.06.04	Mortensen brukerforum, Danmark	Tor B. Helland
04.06.04	6. Nordiske katastrofemedisinske kongress, Oslo	Kristine Dreyer, Egil Bovim
08.09.04	Redning 2004, Lillestrøm	Tor B. Helland
16.09.04	Legevaktskonferansen 2004, Molde	Kristine Dreyer, Egil Bovim
21.10.04	Høstseminaret: Kommunikasjon før, under og etter krisen. Kommunikasjonsforeningen, Oslo	Anne Buset Vassbotn
21.10.04	Akuttidagene, Nasjonal konferanse for sykepleiere i akuttmottak og AMK, Bergen	Kristine Dreyer, Tor B. Helland
08.11.04	HeRaNETT, kick off, Bergen	Tor B. Helland
12.11.04	Seminar for LV-Askøy, Voss	Kristine Dreyer
22.11.04	TETRA World Congress, Wien, Østerrike	Tor B. Helland, Egil Bovim
29.11.04	Landredningsseminar ved HRS, Stavanger	Kristine Dreyer

DELTAKELSE I KOMITEER, STYRER OG ANNET:

Nordisk Datasett: Møter i Helsinki, Stockholm v. Egil Bovim.

European Emergency Number Association: Årskonferanse Brussel.

Elektronisk epikrise.

Workshop om sikkerhet i sentraler arr.: Institutt for energiteknikk, Kjeller v. Tor B. Helland.

Ved regionale AMK-møter har KoKom sekretærfunksjon v. Egil Bovim. På regionalt AMK-møte, 28.09.04 møtte også Kristine Dreyer. Anne Buset Vassbotn deltok på første del av møtet.

NLAs defibrillatorprosjekt (styringsgruppen)

Samarbeidsråd for ny IT-plan (SHdir)

TETRA MoU, Operators and Users Association, Egil Bovim, leder.

Samordningsrådet for nødetater.

MESA-prosjektet.

Public Safety Radiocommunications Group.

OCG EMTEL, og i

EU's "E112-driving group".