

KoKom

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap

Årsmelding 2018

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) skal bidra til å utvikle og sikre høy kompetanse og likeverdig kvalitet i den medisinske nødmeldetjenesten i hele landet, uavhengig av geografi og rolle i helsetjenestene



KoKom

KoKom ble etablert som et nasjonalt senter i 1997 i Bergen. Fra desember 2017 ble KoKom flyttet organisatorisk i Helse Bergen og er nå en egen seksjon i Helse Bergen HF, Kirurgisk Serviceklinikk. En gjennomgang av de nasjonale kompetansetjenestene i 2009 konkluderte med at KoKom ikke oppfylte HOD sine nye krav til nasjonal kompetansetjeneste. Det ble besluttet i 2011 at KoKom skulle videreføres i regi av Helse Bergen. I dag har derfor ikke KoKom status som formell nasjonal kompetansetjeneste, men tar sikte på å arbeide etter samme retningslinjer.

Målsettingene for KoKom er å:

- Iverksette tiltak for å sikre likeverdig tilgang til tjenesten
- Bidra til kompetansebygging og kompetanseformidling
- Initiere og delta i forskning og kvalitetsutviklingsprosjekt, samt etablere nettverk
- Bidra i relevant undervisning og kunnskapsformidling til alle relevante deler av helsetjenesten, samarbeidspartnere og brukerne
- Etablere og drifte hjemmeside for informasjon- og kompetanseformidling
- Bidra til implementering av nasjonale retningslinjer og kunnskapsbasert praksis, samt identifisere og bidra til å utvikle slike

Referansegruppe

Faglig referansegruppe skal gi råd om hvilke områder som bør prioriteres for å fylle kompetansesenterets mandat. Referansegruppen bør derfor sikre at de som bruker og som skal ha nytte av den medisinske nødmeldetjeneste, har mulighet til å fremme sine faglige råd. Gruppen er ikke noe styre, og har intet økonomisk eller administrativt ansvar. Dette hviler i linjen innad i Helse Bergen HF, og det er enhetens leder som har dette ansvar.

KoKom har således etablert følgende referansegruppe:

Navn	Tittel	Organisasjon
Steinar Olsen	Avdelingsdirektør	Helsedirektoratet, avdeling medisinsk nødmeldetjeneste
Hans Kristian Madsen	Fagdirektør	Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap (DBS)
Marita Lysstad Bjerke	Sykepleier	LHL (Hjerte og lungesyke) Brukerorganisasjon
Atle Utkilen	Selvstendig næringsdrivende	LPP (Landsforeningen for pårørende innen psykisk helse) Brukerorganisasjon
Jan Erik Nilsen	Leder	Nasjonalt kompetansetjeneste for prehospital akuttmedisin (NAKOS)
Tone Slåke	Leder	Nasjonalt kompetansetjeneste for Traumatologi: NKT-Traume
Hele Brandstorp	Leder	Nasjonalt senter for distriktsmedisin (NSDM)
Siri-Linn Schmidt Fotland	Sykepleier og forsker	Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (NKLM)
Steinar Bjørås	Rådgiver Helse Midt-Norge RHF	Helse Midt RHF
Arild Østergaard	Spesialrådgiver Prehospital Klinikk OUS	Oslo Universitetssykehus, Helse Sør Øst RHF
Geir Sverre Braut	Senorrådgiver SUS, professor II Høgskulen på Vestlandet	Stavanger Universitetssykehus, Helse Vest RHF
Svein A. Monsen (leder)	Avd. overlege Akuttmed. Avd.	Helgelandssykehuset Sandnessjøen, Helse Nord RHF

Et kort tilbakeblikk på 2018

Det er sant som det sies at tiden går fort i godt selskap! Dette er første årsmelding fra «nye KoKom» og selv om det er en forholdsvis liten organisasjon, er jeg tilfreds med de ting vi har klart å gjennomføre i året som gikk. Første utfordring var ikke bare å flyttes organisatorisk til KSK (noe som førte oss nærmere AMK Bergen og den medisinske nødmeldetjeneste), men også å flytte fysisk til nye (og gamle) lokaler i Portnerboligen ved Kvinneklinikken.

Av tidligere KoKom er det nå bare Kristine Dreyer tilbake, men med sin lange erfaring og inngående kjennskap til historien er hun en svært viktig ressurs for oss. Så har vi fått etablert ny faglig referansegruppe som både er bredt sammensatt og meget kompetent. Det er således en glede for meg som leder for KoKom å samarbeide med dem.

Vi har også ansatt en del prosjektmedarbeidere, primært for å kunne videreføre delprosjekt 113 i Sammen redder vi liv. Det faktum at disse har sin hovedarbeidsplass andre steder i landet er viktig for at KoKom skal klare å holde seg orientert om det som rører seg på vårt fagfelt lokalt. Vi har også fått på plass ny hjemmeside, noe vi håper

skal bli til nytte for den som ønsker å holde seg oppdatert innen det medisinske nødmeldetfeltet.

Det er behov for møteplasser der de ulike aktørene i nødmeldetjenesten kan møtes, da først og fremst legevaktsentralene (LVS) og AMK. Derfor var det veldig kjekt å oppleve den gode stemningen på den første nasjonale LVS-AMK konferansen som vi arrangerte i samarbeid med Helsedirektoratet og Nklm i november.

Det er behov for mer kunnskap om hva som foregår i denne delen av den akuttmedisinske kjede. KoKom ønsker å bidra til gjennomføring av så vel forsknings- som kvalitetsprosjekt, og jeg oppfordrer de som kan tenke seg å jobbe med slike spørsmål om å ta kontakt.

Det nye året er godt i gang, og det er vi også!

Guttorm Brattebø
Seksjonsoverlege og Leder KoKom
Kirurgisk Serviceklinikk
Professor II Universitetet i Bergen



Aktivitet 2018

Etablering av KoKom – nye medarbeidere

For å oppnå målsettingen om å få en likeverdig nødmeldetjeneste i hele landet, samt sikre at KoKom er bredt representert i fagmiljøene ble det besluttet å etablere engasjementstillinger rundt om i landet for å sikre innspill fra det nasjonale fagmiljø.

I 2018 ble det etablert 4 slike engasjementstillinger som løper frem til des.19; Anna Gjertsen, Oslo (25%), Vibeke Realfsen, Kristiansand (25%), Helene Lund, Stavanger (25%), Steffen Bonsaksen, Sandnessjøen (25%).

Disse har som ett av sine fokusområder å arbeid med Delprosjekt 113.

I tillegg ble det foretatt ansettelse av overlege Emil Iversen Oslo, i engasjementstilling (25%)

I tillegg til disse medarbeiderne er det en liten stab lokalisert i Bergen: Guttorm Brattebø (100%), Kristine Dreyer, (100%), Jan E. Agdestein, (50%), Christine Bergesen, (30%), Thor Andre Ellingsen, (20%).



Håndboken - Kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner

Håndbok *kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner* ble revidert og kom i ny utgave i februar 2018. Den ble distribuert til landets AMK og LVS, og til andre samarbeidspartnere.

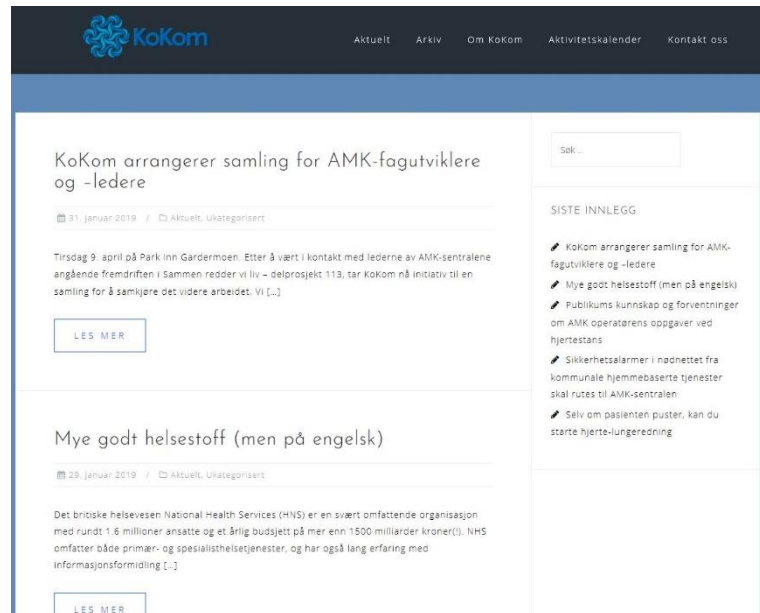
Hensikten med Håndboken er å bidra til nyttig kunnskap og forståelse av organiseringen og oppbygging av det norske helsevesen med spesielt fokus på medisinsk nødmeldetjeneste. Håndboken vil i 2019 bli oppdatert i den elektroniske versjonen på www.kokom.no

Hjemmesiden

I løpet av høsten 2018 har KoKom re-etablert hjemmesiden www.kokom.no.

Hensikten med hjemmesidene er å formidle både kunnskap om nødmeldetjenesten og om hva som skjer rundt om i landet, samt å kunne fungere som veiviser og «oppslagsverk» for relaterte tema. Vi håper også å kunne fortelle om møter og konferanser som kan være av interesse.

Hjemmesiden har for tiden i underkant av 100 oppslag i måned, men målet for 2019 er 1000 besøk i uka.



Revidering av Modul 6

Rekvirering, varsling, koordinering og «flight following» av luftambulanshelikopter

Den nye reviderte modulen setter konkrete krav til opplæring og oppfølging, både for AMK- og AMK-LA operatører. Målsetting med modulen er å bidra til en nasjonal ensartet kompetanse, ensartet sikker og effektiv likeverdig utøvelse av «flight following» og koordinering av luftambulanshelikoptre.

Revidert modul ble i november sendt til bred høring. I behandlingen av høringsinnspill vil representanter fra de tre AMK-LA sentraler og Norsk Luftambulans AS bli invitert inn i arbeidet. Med dette håper vi på en bredere forankring av arbeidet.

Oppfølging av Helsedirektoratets nasjonale førstehjelpsdugnad:

Sammen redder vi liv; Delprosjekt 113

Sammen redder vi liv er en nasjonal dugnad initiert av Helsedirektoratet. Målet er at ulike private, offentlige og frivillige aktører skal jobbe sammen for bedre overlevelse og for å redusere varige funksjonstap ved hjertestans, hjerneslag, hjerterinfarkt og alvorlige skader.

Dugnaden består av flere delprosjekter, hvorav et av disse er delprosjekt 113, som spesielt handler om AMK-sentralene i Norge. Delprosjekt 113 har som mål å optimalisere samhandlingen mellom innringer og 113 ved de nevnte tilstander. KoKom har fått ansvaret for Delprosjekt 113.

Vi har hatt dialog med lederne for landets AMK-sentraler om deres gjennomførte arbeid med, og videre ønsker for, Delprosjekt 113. Dette arbeidet startet i 2018 og vil fortsette videre fremover.

Nasjonal konferanse for AMK- og LV-sentraler, arrangert på Værnes november

Sammen med Helsedirektoratet og Nklm arrangerte KoKom en nasjonal konferanse for personell ved AMK og Legevaktsentraler hvor hovedmålet var å skape en arena for kompetansebygging og erfaringsutveksling. Mer enn 170 deltakere ble med på to interessante og svært vellykkede dager.

Gevinstrealisering i Nødnett

Brukerundersøkelse av nødnett i helsetjenesten- erfaringer fra landets 16 AMK områder.

I forbindelse med innføring av nødnett i helsetjenesten ga Helse og omsorgsdepartementet i oppdrag til Helsedirektoratet å undersøke resultater av innføringen. KoKom har på oppdrag fra Helsedirektoratet i perioden jan-16 til feb-17 gjennomført brukerundersøkelser for å evaluere effekter av innføring av nødnett i helsetjenesten.

Gevinstrealiseringsplan for bruk av Nødnett i helsetjenesten beskriver konkrete og målrettede aktiviteter som skal bidra til at helsetjenesten samlet utnytter mest mulig av potensialet i det nye nødnett. Arbeidet med gevinstrealisering inngår som en del av innføringsprosjektet av Nødnett i helsetjenesten. Rapporten fra KoKom beskriver av brukernes opplevelser av å ta nødnett i bruk basert på en kvantitativ undersøkelse av brukernes erfaringer med nødnett. Undersøkelsen er gjennomført ved hjelp av nettbasert spørreskjema fra Questback.

Spørreskjemaet ble sendt ut på e-post til alle brukere av nødnett som hadde gjennomført e-læringskurs for bruk av nødnett. Arbeidet med å bearbeide svar fra 4764 respondenter ble et krevende arbeid. Rapporten ferdigstilles i februar 2019.

Annen aktivitet i 2018

KoKom har deltatt på ulike konferanser som EMS Copenhagen, Latvia, Digitalisering Lillehammer, SomSagt Stavanger, Skandinavisk Akuttmedisin, Lederkonferanse for Legevakter, Nettverksmøte Helse Vest, AMK/LVS seminar Bergen, NSH konferanse- Akuttmedisinske kjede, Regionalt AMK forum i Tromsø, Brukerforum, og AMK konferanse på Helgeland).

Regionalt-AMK forum

KoKom er sekretariat. Fire regionale AMK treffes 1-3 ganger pr år. Medisinsk rådgiver, leder for AMK og teknisk rådgiver fra sentralene.

Revisjon av Telefonråd

Telefonråd er et oppslagsverk og et beslutningsstøtteverktøy for håndtering av pasienthenvendelser ved legevakter og allmennlegekontor, spesielt utviklet for sykepleiere og helsesekretærer. Nklm har startet en omfattende revidering av verktøyet for å oppdatere medarbeider rådene og forbedre symptomartiklene slik at avgjørelser for ressursbehov for pasienten lettere kan besluttes. Revideringen, som også KoKom deltar i, er forventet ferdigstilt ila 2019-

Temadag om «Bevisst kommunikasjon vi a vis innringer» i kontrollrom

Hensikt er at deltagerne opplever en erkjennelse av hvordan egentlig selvsagte kommunikasjonsteknikker, satt inn i opplæringen, vil skjerpe det «kliniske øret» og løfte kvaliteten på tjenesten.

Gjennom dagen ble det demonstrert og øvet på hvordan man kan jobbe med teknikker og øke sin bevissthet rundt effektiv kommunikasjon. KoKom inviterte 8 deltagere, og temadagen ble ledert av «SomSagt» ved lege og psykolog.



Prosjekt «Behov for offentlig tolkeformidling av tolk ved øyeblikkelig hjelp konsultasjoner i helsevesenet».

Dette er initiert fra Nklm og NAKMI. KoKom ble av Helsedirektoratet invitert inn i dette arbeidet. Erfaringer fra Tolkesentralen viser at 50 % av tolkebehovet omfatter de fire største språkene. 85 % omfatter de 15 største språkene.

Det er mulig å legge til rette for tilgang på tolk på de mest brukte språkene, men i dag mangler et slikt administrativt apparat. Helsedirektoratet vil vurdere henvendelsen fra NAKMI og NKLM og erfaringer og forslag til løsninger fra Oslo legevakt og AMK Oslo i et samarbeid mellom aktuelle fagavdelinger. Helsedirektoratet vil ha en dialog med Tolkeseksjonen i Integrerings- og mangfolddirektoratet (IMDi) om saken.

Andre samarbeidsprosjekt

- Leder vært utlånt fra Helse Vest / Helse Bergen til Nasjonal Helseøvelse og samarbeid med Bergen kommune om Samfunnssikkerhetens Hus, samt nasjonal arbeidsgruppe på håndtering av masseskade i regi av Helsedirektoratet ifm Totalforsvarskonseptet
- KoKom har startet samarbeid med HDO om simuleringssenter i opplæringscenteret på Gardermoen
- Samarbeid med NAKOS og Nklm om akuttmedisinsk konferanse i Bergen våren 2019
- Prosjektmedarbeider med NAKOS om datafangst i den akuttmedisinske kjede

Øvrig møtevirksomhet

- Fasilitert møte om digitale beslutningssystemer
- Representant i Helsedirektoratets Nasjonalt Fagnettverk for Akuttmedisin
- Møte med Nklm og LV-forum om mulig samarbeid
- Møte med Nasjonal IKT bl.a. med informasjonsutveksling om div. prosjekter
- Møte med Brukerutvalget Haukeland
- Møte med HDO, Gjøvik, avklaring av roller og muligheter for samarbeid
- Deltatt i Skandinavisk AMK-møte, Tromsø
- Møte med Falck Global Assistance og SlagAppen
- Deltatt i regionalt AMK-møte Helse Nord, Dønna
- Møte med AMK Vestfold-Telemark med tema nettverksbygging og erfaringsutveksling

Publikasjoner

Brattebø G, Østerås Ø. Pre-ICU health organisation in Norway: Presents the main principles of the Norwegian acute healthcare system. *ICU Management & Practice* 2018;18 (2):14-6

Raatinieni L, Brattebø G. The challenge of ambulance missions to patients not in need of emergency medical care. *Acta Anaesthesiol Scand* 2018; 62(5): 584-587.

Dreyer K, Øen TO, Juvkam PC, Aksnes AO, Jensen Å (red). *Håndbok kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner*. Bergen; KoKom, 2018.

Forskningsprosjekter

I løpet av 2018 ble det etablert forskernettverk bestående av; NAKOS, NKT-T, Nklm, UIB – Operasjonell psykologi, HDO, PSF, (LHL), Oulo og Aalborg. Hensikten er å søke f.eks. NFR/EU-midler.

Det ble i 2018 søkt Forskningsrådet (NFR) om to prosjekt:

- «*Lost in transaction*» - Pasientsikkerhet og avvik ifm medisinsk nødmeldetjeneste, sammen med NPE, Askøy kommune og Helse Bergen.
- «*Den medisinske nødmeldetjeneste under lupen*» - Hvor mangler vi kunnskap om den medisinske nødmeldetjenesten? sammen med hele forskernettverket til KoKom.

Det er også i samarbeid med Akuttmedisinsk avdeling ved Haukeland Universitetssykehus, søkt PVO i Helse Bergen om et prosjekt vedrørende 30 dagers mortalitet hos pasienter som har blitt igjen på hentested etter ambulanseutrykning med gul og rød respons i 2017

Videre er KoKom med på et prosjekt som lege Kristian Myklevoll leder om LV-leges involvering i rød respons, i regi av Nklm.

KoKom er videre med på søknad til NFR om innovasjonsprosjekt i Østerdalen om app for skiskader sammen med Trysil kommune, Sykehuset Innlandet, NTNU Gjøvik, KoKom, HDO, Norsk luftambulans, Terningen Nettverk og Zyberia AS,

Planer fremover

- Fortsette arbeidet med delprosjekt 113 i Sammen redder vi liv, herunder gjennomføre samlinger for ledere og fagutviklere ved AMK-sentralene for å komme videre med Delprosjekt 113
- Fortsette arbeidet som nettverksbygger innen medisinske nødmeldetjeneste, blant annet ved å gjennomføre konferanse for personell ved AMK og LV-sentraler
- Bidra til videre nettverksbygging for teknisk systemansvarlige/IKT-medarbeidere og medisinsk-faglige rådgivere/ansvarlige i den medisinske nødmeldetjenesten
- Oppdatering nettversjon av Håndbok kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner
- Mer kontakt mot pasienter & pårørende
- Følge opp mulig prosjekt med Bergen Brannvesen rundt bruk av drone-bilder/-film til AMK
- Følge opp mulig pilot om felles moduler ifm opplæring av 11X-personell med brann & redning og politiet