



Illustrasjon: Enona Schlytter Malmstein

Ordforklaringer og forkortelser fra A til Å:

, organisatorisk og kommunikasjonsteknisk system for varsling og håndtering av henvendelser om akuttmedisinsk hjelp og kommunikasjon innen helse- og omsorgstjenestene, der kommunenes legevaktnumre, nasjonalt legevaktnummer (116 117) og medisinsk nødtelefon (113) inngår. Sikrer befolkningen direkte kontakt med medisinsk fagkyndige ved behov for øyeblikkelig hjelp.

Medlytt

Å være **Aktiv lytting**

Å lytte aktivt betyr ikke bare å være åpen og lyttende, men å benytte et bredt spekter av kommunikasjonsformer for å etablere god kontakt, skaffe seg nødvendig informasjon og vise at man hører og forstår.

Akutthjelper

Person som er opplært i førstehjelp og som deltar i akuttmedisinsk beredskap uten å være helsepersonell. Kalles også for first responder eller førsterespondent.

Akuttmedisinsk kjede

Den akuttmedisinske kjeden representerer en sammenhengende rekke av tiltak for å sikre akutt helsehjelp fra hendelsessted, inkludert publikums innsats, fram til endelig behandlingssted.

Algoritme

Rekkefølge/beskrivelse av fremgangsmåte som er satt for å oppnå et visst resultat. Algoritmen i ulike triagesystemer er bygd opp for å innhente essensielle opplysninger som adresse/telefonnummer og fange opp hyperakutte tilstander raskt.

AMIS

Akutt Medisinsk Informasjons System, elektronisk dokumentasjonssystem som brukes i alle AMK og flere LVS.

AMK - Akuttmedisinsk kommunikasjonssentral

Akuttmedisinske kommunikasjonssentraler mottar henvendelser til 113 og bestillinger av ambulanse, koordinerer utalarmering av ambulanser, legevaktlege og varsler andre samarbeidspartnere ved behov. Det er 16 AMK i Norge pr.2021.

AMK-LA

Akuttmedisinsk kommunikasjonssentral som driver luftambulanseskoordinering. Lokalisert til AMK Bergen, AMK Oslo, AMK Sør-Trøndelag og AMK Tromsø. Har ansvar for flight following og utalarmering av luftambulanseressurser. Bemannes av LA-koordinatorer.

AML - Advanced Mobile Location

Advanced Mobile Location er teknologi utviklet for automatisk lokalisering av innringer til et nødnummer.

BAPS

Felles talegruppe i nødnett til bruk for samhandling mellom nødetatene; Brann-Akuttmedisin-Politi-Samvirke.

Beslutningsstøtteverktøy

Et beslutningsstøtteverktøy setter sammen flere typer informasjon og fungerer som støtte ved beslutningstaking. Verktøyet skal bidra til å redusere fare for feil beslutning og uønsket variasjon. Beslutningsstøtteverktøy i nødmeldetjenesten skal brukes i kombinasjon med operatørens helsefaglige kompetanse og kunnskap.

Closed-loop kommunikasjon

Kommunikasjonsteknikk for å sikre felles forståelse av et budskap, ved at mottaker gjentar hva han/hun har oppfattet. Brukes av operatører for å sikre at innringer har forstått handlingsforløp og utfører instruksjoner/ivaretar råd gitt. Kalles også lukket-sløyfe-kommunikasjon.

Debriefing

Strukturert gruppesamtale for gjennomgang av en hendelse. Finner sted 0–2 dager etter at en dramatisk hendelse eller redningsinnsats er over. Debriefing har til hensikt å skape et følelsesmessig klima som tillater at hendelsen eller innsatsen bearbeides fornuftsmessig og følelsesmessig. Målet er å forebygge en utvikling av negative, psykiske senfølger hos innsats- og helsepersonell.

De-eskalering

Profesjonell kommunikasjon som fremmer fredelige løsninger på situasjoner.

Defusing

Rask og uformell samtale etter en kritisk hendelse. Lar involvert personell avreagere og fungerer som psykologisk førstehjelp. Kan oversettes til avlastningssamtale.

Ekspedisjonsord

Ord eller uttrykk i forbindelse med bruk av samband (nødnett) der betydningen angir et ønske eller krav fra avsender om en gitt reaksjon av mottaker.

Empatisk kommunikasjon

Evne til å leve seg inn i situasjonen og vise omsorg ved en ektefølt interesse for å se utfordringene fra pasientens/innringers side. Innebærer bruk av ulike empatiske responser.

EPJ-system

Elektronisk dokumentasjonssystem for pasientopplysninger/-journal.

ETA - Estimated Time of Arrival, klokkeslett for ankomst.

ETE - Estimated Time Enroute, antall minutter til ankomst.

Fixed wing - luftambulansedy (ikke helikopter).

Flight following

Flight following ivaretas av AMK-LA og innebærer å innhente flyrute og antatt landingstidspunkt, samt antall personer om bord ved alle forflytninger av helikopter.

Fonetisk alfabet

En standardisert måte å bokstaver ord på. Det er det internasjonale fonetiske alfabetet som brukes, med tillegg av de norske bokstavene Æ, Ø og Å.

Giftinformasjonen

Giftinformasjonen er det nasjonale rådgivings- og kompetanseorganet for akutte forgiftninger og forgiftningsfare. Giftinformasjonen er i beredskap hele døgnet, alle dager i året på telefon 22 59 13 00.

GIS – Geografiske informasjonssystemer

Bruk av kart i ulike datasystemer.

Hastegrad

Gradering som forteller i hvilken grad det haster med respons på en hendelse. Hastegrad deles inn i kategoriene akutt (rød), haster (gul) og vanlig (grønn) i henhold til Norsk indeks for medisinsk nødhjelp. Andre triageverktøy kan ha flere hastegrader (orange og blå).

Hjelpetelefoner

Ulike telefontjenester hvor de som har behov for noen å snakke med kan ta kontakt for råd og veiledning. De fleste tjenestene er drevet av humanitære og frivillige organisasjoner. Mange av tjenestene betjener også henvendelser via nettsider/chat. For oversikt se: <https://www.helsenorge.no/psykisk-helse/her-far-du-hjelp>

Holdninger

Holdning er i [sosialpsykologien](#) en betegnelse for en tendens til å tenke, føle og handle positivt eller negativt overfor noe, som bestemte objekter, mennesker, ideer, verdier, med mer.

En særlig unyansert og lite saklig begrunnet holdning kalles [fordom](#) (for eksempel [rasistisk](#) fordom).

HRS - Hovedredningsentral

Sentral som har det overordnede koordinerende ansvar for redningsaksjoner. Norge har to hovedredningsentraler, plassert i Stavanger og Bodø. HRS har ansvar for all redning på sjø, i luft og på land, mens koordinering av redningsaksjoner på land normalt delegeres til lokal redningsentral (LRS) ledet av politiet.

ICCS – Integrated communication control system

Kontrollromsløsningen som brukes i Nødnett.

KoKom

Akronym for Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjons-beredskap. 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. Se kokom.no for mer informasjon.

Kommunikasjonsprosess

Overføring av et budskap mellom sender og mottaker, med eller uten ord, mellom to eller flere personer.

Kommunikativ strategi

Kommunikativ strategi vil si å bevisst velge fremgangsmåte for kommunikasjonen og bruke ulike teknikker for å tilpasse budskapet til den enkelte.

LA

Mye brukt forkortelse for luftambulanse.

Legevakt

Kommunal allmennt medisinsk virksomhet som, der fastlege ikke er tilgjengelig, skal vurdere henvendelser om øyeblikkelig medisinsk hjelp og iverksette den oppfølgingen som anses nødvendig.

Legevaktindeks

Legevaktindeks er en videreutvikling av beslutningsstøtteverktøyet Telefonråd, og laget spesielt for håndtering av pasienthenvendelser ved LVS og allmennlegekontor. Legevaktindeks er tett integrert med Norsk indeks for medisinsk nødhjelp. NIMN finnes også som eget oppslagsverk i Legevaktindeks.

LRS – Lokal redningsentral

Hvert politidistrikt utgjør en lokal redningsentral. LRS er underlagt Hovedredningsentralen (HRS) og har normalt sett ansvar for koordinering av redningsaksjoner på land i Norge.

Luftambulanse

Et luftfartøy som er innredet for og brukt til diagnostikk, behandling, overvåking og transport av syke eller skadde pasienter. Luftambulanse brukes primært når det er behov for å skaffe høyt kompetent og særskilt trent helsepersonell raskt ut til pasienten og/eller når kritisk syk eller skadet pasient skal transporteres og krever særskilt overvåking og medisinsk kompetanse under transport og/eller transportavstand tilsier at bakketransport er uhensiktsmessig.

LVS - Legevaktsentral

Legevaktsentral er den delen av legevakten som mottar alle telefoner og fastsetter hastegrad for de ulike henvendelsene. Ofte kan en sentral motta telefoner fra flere kommuner. Det finnes over 90 LVS i Norge i 2021.

Lydlogg

Lydopptak av telefonsamtalene til bruk for dokumentasjon og kvalitetssikring av virksomheten. AMK og LVS er pålagt å bruke lydlogg gjennom akuttmedisinforordningen.

Manchester Triage System MTS / Manchester telefontriage TTA

MTS er et triage- og beslutningsstøttesystem som innehar både oppmøtetriage og telefontriage. Systemet ble innført til Norge i 2015. Brukes i flere legevakter og legevaktsentraler i Norge og er lisensbasert (se nmtg.no).

Medisinsk nødmeldetjeneste

Et landsdekkende medlytt vil si at en annen operatør lytter til en pågående telefonsamtale. Ved overføring av samtaler skal det tydelig tilkjennevis dersom overførende sentral forblir i medlytt.

Nødnummer

I Norge har vi fire nødnummer, 110 (brann), 112 (politi), 113 (ambulans/medisinsk nødhjelp) og 1412 (nødnummer for hørselshemmede). Bare nummeret 112 kan ringes fra låst mobiltelefon og uten SIM-kort. Nødnummer uttales siffer for siffer, en-en-tre osv.

Mental helse

Mental Helse er en medlemsorganisasjon for alle mennesker med psykiske helseproblemer, pårørende og andre interesserte.

Kan også bety psykisk helse, definert av Verdens helseorganisasjon, som «en tilstand av velvære der individet innser sine egne evner, kan takle de normale belastningene i livet, kan jobbe produktivt og fruktbart og er i stand til å bidra i samfunnet».

NAKOS - Nasjonalt kompetansetjeneste for prehospital akuttmedisin

NAKOS arbeider med undervisning, forskning og kvalitetsprosedyrer innen området akuttmedisin utenfor sykehus og er administrativt underlagt Oslo Universitetssykehus (nakos.no)

NEL - Norsk elektronisk legehåndbok

Norsk Elektronisk Legehåndbok er et medisinsk oppslagsverk for leger og annet helsepersonell.

NKLM – Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin

NKLM bygger og formidler kunnskap innen kommunal legevaktmedisin gjennom forskning og fagutvikling og er organisert i NORCE Norwegian Research Centre AS, avdeling Helse. Senteret er lokalisert i Bergen (norceresearch.no/nasjonalt-kompetansesenter-for-legevaktmedisin).

NIMN - Norsk indeks for medisinsk nødhjelp

Beslutningsstøttesystem for fastsettelse av hastegrad, valg av respons, medisinsk rådgivning og instruksjon, utviklet for personell i AMK- og legevaktsentral. Brukes ved alle AMK og mange LVS i Norge.

Nødetat

Offentlig instans med ansvar for å håndtere befolkningens og samfunnets behov for hjelp i nødsituasjoner. De tre nødetatene er helsevesenet, politietaten og brannvesenet.

Nødmeldesentral

Sentral som tar imot, tolker, gir råd til melder og beordrer respons på bakgrunn av nødmeldinger.

Nødnett

Nødnett er et digitalt samband for nødetater, beredskaps- og samvirkeaktører i Norge. Nødnett er et lukket radionett med en landsdekkende infrastruktur. Nettet er avlyttingssikret. Med Nødnett kan brukerne kommunisere i talegrupper både internt i egen organisasjon, og på tvers av organisatoriske og geografiske grenser.

Nød-SMS

Den nye tjenesten, som er forbeholdt døve, hørselshemmede og talehemmede gjør det mulig å sende SMS-nødmeldinger til 110 (brann), 112

(politi) og 113 (medisinsk nødnummer), i stedet for å ringe. Les mer på nodsms.no.

Nødtelefon for hørselshemmede og døve

Når døve og hørsels-/talehemmede eller andre som ikke kan benytte vanlig telefon skal kunne kommunisere med andre, kan det benyttes en teksttelefon 1412. På en teksttelefon foregår kommunikasjonen skriftlig i stedet for ved hjelp av tale.

Operatør

I denne sammenheng en person som benytter telefon i sitt arbeid for å yte helsehjelp, for eksempel operatør i legevaktsentral eller AMK. I AMK brukes tittelen medisinsk operatør (med.op.) om personer som har besvarelse av 113 som hovedoppgave. Ressurskoordinator (rk) er operatører med hovedansvar for varsling av og oversikt over tilgjengelige helseressurser.

Opprinnelsesmarkering

Teknisk telefontjeneste som ved henvendelse til AMK- eller andre nødmeldesentraler gir opplysninger om innringerens/abonnentens geografiske lokalisering, navn, adresse og tidspunkt for henvendelsen.

Posisjon

Kartreferanse som oppgis via en tallangivelse. Det er to rutenettvarianter i bruk i Norge i dag. Lengde/breddegrad (long/lat) hvor posisjon oppgis i GPS-koordinater og UTM-rutenettet som brukes av politiet, militæret og redningstjenesten hvor posisjon oppgis via UTM-koordinater.

PLIVO

Forkortelse for **p**ågående **l**ivstruende **v**old. Fellesbegrep som benyttes av nødetatene.

Radioterminal

Radiotilkoblet brukerstyr for tale- og datatrafikk i Nødnett.

Responsentre

Egne sentraler for mottak av trygghetsalarmer og monitorering av ulike elektroniske overvåkingshjelpemidler. I økende grad blir personell fra responsentrene første møtepunkt for pasienter som er knyttet til velferdsteknologi.

Responstid

Begrepet responstid kan ha ulike betydninger. I denne sammenheng brukt om tiden fra AMK varsles til ambulanse er på hendelsessted, dette er definert som en nasjonal kvalitetsindikator.

Ressurskoordinator

Person/operatør som har ansvar for å varsle aktuelle ressurser og følge opp henvendelser til AMK.

RETTS

Rapid Emergency Triage and Treatment System. Et triagesystem som brukes av ambulansetjeneste og akuttmottak i flere helseforetak.

Samhandling

Betegnelsen på samspill eller vekselvirkning mellom to eller flere aktører som er i interaksjon med hverandre. Samhandling er vanligvis knyttet til en eller annen form for direkte kommunikasjon.

Samtidighetskonflikt

Samtidighetskonflikt er når flere henvendelser eller hendelser med behov for ressurser skjer samtidig.

SAR - Search And Rescue

Forkortelse for søk og redning.

SATS - The South African Triage System

SATS-Norge er et standardisert vurderings- og prioriteringsverktøy basert på det Sør-Afrikanske triagesystemet SATS.

Simultankapasitet

Evne til å gjøre flere ting på en gang.

Sjikane

Henvendelse fra innringer som skjeller ut helsepersonell, ringer gang på gang og/eller ikke sier noe.

Speiling

Kan ha ulike betydninger. Speiling kan bety å tone seg inn på den andre, og reflektere det den andre utstråler. I nødmeldetjenesten kan det bety å bruke

stemmen og ordene nært slik innringeren har gjort. Hvis noen er veldig triste, så er man trøstende, er innringeren et barn, så tilpasser man seg etter barnet osv.

Kan også bety å be om tilbakemelding/evaluering av kollega (å bli speilet selv).

Startkort

Startkort skal ved bruk av beslutningsstøtte sikre rask innhenting av nøkkelinformasjon og bidra til kvalitetssikret informasjonsinnhenting.

Stemmeleie

Register av ulike toner som stemmen spenner over (høyde, styrke, dybde).

Strukturert informasjonsheving

Innsamling av informasjon etter et fastlagt oppsett (algoritme) eller plan for å sikre riktig rekkefølge av informasjonen.

Svartid

Tid fra nødtelefonen ringer til henvendelsen besvares av operatør. Hos AMK er det krav om at 90 prosent av henvendelsene som kommer inn på 113 besvares innen ti sekunder. LVS har krav om å besvare 80 prosent av henvendelsene innen to minutter. Svartid 113 er definert som nasjonal kvalitetsindikator.

Talegruppe

Lukket gruppe i nødnett for kommunikasjon, hvor flere aktører kan kobles sammen for koordinert innsats mellom nødetatene og mellom nødetatene og andre beredskapsaktører.

Transmed

Elektronisk kartsystem som benyttes i AMK-sentralene.

Traumesystem

System for organisert, koordinert innsats av helseressurser i et geografisk område som leverer det fulle spekteret av behandling til alle skadde pasienter og som er en integrert del av det offentlige helsevesen. Les mer om traumesystemet i Norge på traumeplan.no.

Triage

Triage er et system for klinisk risikostyring som blir brukt i akuttmedisin verden over, for å kunne styre pasientflyten optimalt. Triagering innebærer en prosess der en vurderer hastegrad på pasientbehandling basert på alvorlighetsgrad av skade eller sykdom.

Trippelvarsling

Intern varsling mellom de tre nødetatenes sentraler i ett geografisk område (brannvesen, helse og politi). Trippelvarsling kan foregå med eller uten innringer i konferanse.

Trygghetsalarm

Trygghetsalarm er en alarm som kan bæres rundt hals eller håndledd og utløses av brukeren for å komme i kontakt med helsefaglig personell i en akutt situasjon.

Tverrvarsling

Varsling mellom to av nødetatenes 11X-sentraler i ett geografisk område.

Åpne spørsmål

Åpne spørsmål er spørsmål som gir et fortellende svar, hvilket innebærer at spørsmålet ikke kan besvares med et «ja», «nei» eller enkeltord. Spørreordene hvem, hva, hvor, hvorfor og hvordan benyttes gjerne i åpne spørsmålstillinger.

116 117

Gratis telefonnummer til legevaktsentralen i området der innringer oppholder seg. Legevakt skal tilby hjelp ved sykdom og problemstillinger som ikke kan vente til fastlegekontoret åpner. Uttales en-en-seks en-en-sju (ikke syv).

11X-sentraler

Felles betegnelse for nødetatenes sentraler for mottak av nødmeldinger - 110 (brann), 112 (politi) og 113 (helse).

For flere definisjoner anbefales:

[Definisjonskatalog for den akuttmedisinske kjede \(luftambulansen.no\)](https://luftambulansen.no)
[KoKom håndbok - KoKom](#)