

TIL

AMK og LV sentraler

Deres ref

Vår ref

Bergen, 07.02.22

Informasjonsskriv om samarbeid mellom Giftinformasjonen og medisinsk nødmeldetjeneste

Giftinformasjonen er en viktig samarbeidspartner for landets AMK og LVS.

Giftinformasjonen får henvendelser fra publikum som bør ha relativt raskt legetilsyn, førstehjelp fra ambulansetjenesten eller oppfølging av andre årsaker. AMK og LVS får henvendelser der de har behov for dialog raskt for å beslutte videre oppfølging og behandling av forgiftningspasienter eller hvor pasienten har vært eksponert for kjemikalier/gasser. Bedre informasjonsflyt mellom AMK, LVS og Giftinformasjonen vil være kvalitetsfremmende for pasientbehandlingen samt ressursbesparende for tjenestene.

I samarbeid med KoKom ønsker Giftinformasjonen derfor å legge til rette for enda bedre samhandlingen med Medisinsk Nødmeldetjeneste.

Giftinformasjonen vil derfor få tilgang til de prioriterte telefonlinjer til LVS. Giftinformasjonen har allerede tilgang til disse linjene hos landets AMK sentraler.

Giftinformasjonen vil da raskt kunne kontakte AMK eller LVS, og sette over enkelte samtaler via disse numrene. Giftinformasjonen jobber med en løsning der et nummer får økt prioritet, i tidsrommet det er mer enn en medarbeider som besvarer samtaler.

Hvorfor ønsker vi å kunne kontakte hverandre på prioriterte linjer?

Ved å ha tilgangen på prioriterte linjer til hverandre blir det enklere og raskere å følge kravet til helsepersonell om å gi faglig forsvarlig og omsorgsfull hjelp.

- Trygghet for pasienter i sårbar situasjon.
Giftinformasjonen har i stor grad bedt innringer selv kontakte AMK eller legevakt for videre helsehjelp når slik hjelp er nødvendig. Giftinformasjonen er ofte usikker på om disse pasientene faktisk kontakter AMK/LVS, særlig ved selvpåførte forgiftninger. Vi risikerer derfor at pasienter ikke tar kontakt for nødvendig helsehjelp.
- Bedre informasjonsflyt.
Det er ofte nyttig for AMK- og LVS- operatøren å få informasjon om vurderingen til Giftinformasjonen. I noen tilfeller bør AMK for eksempel få informasjon om spesifikke symptomer som kan forventes under transport, viktige førstehjelpstiltak eller om det haster med dekontaminering i sykehus.

I andre tilfeller kan det være viktig å si at bakgrunnen for et råd om oppfølging er, f.eks. pasientens lave alder eller trussel om å ta større dose, heller enn at mengden inntatt stoff er farlig. Informasjon kan gå tapt hvis direkte kommunikasjon mangler, og opplysninger kun formidles av pasienten selv. Bedre kommunikasjon gir dermed redusert fare for feil.

- Tidsbesparende for helsepersonell.
For AMK/LVS er det tidsbesparende å få informasjonen og kunne stille oppfølgingsspørsmål umiddelbart til den hos Giftinformasjonen som har håndtert saken, fremfor å måtte ringe Giftinformasjonen selv.

Hos Giftinformasjonen kan vaktene være travle, og deler av døgnet er det kun en medarbeider som besvarer henvendelser. Å bruke tid på å sitte i kø for å komme gjennom til LVS kan derfor kun gjøres unntaksvis med dagens system. Tilsvarende har AMK- og LVS – operatørene travle vakter, og unødig tidsbruk bør unngås.

- Raskere og bedre ivaretagelse av pasientene.
Noen pasienter må nå stå i kø flere ganger for å få hjelp, for eksempel ringer de først til LVS, så til Giftinformasjonen, og så til LVS igjen. I tillegg må ofte lege/LVS ringe Giftinformasjonen opp igjen for å få høre hva rådene og anbefalt behandling egentlig var. Vi bør tilstrebe raskere hjelp og dialog mellom både LVS og Giftinformasjonen.
- Organisatoriske hensyn.
LV har ulike ordninger, på dagtid spesielt, noen med fastleger som er lege i vakt. Logistikken med hvor pasienten faktisk skal møte opp bør styres av LVS. Giftinformasjonen bør sette pasienter som trenger ø-hjelp legetilsyn over til LVS på forhåndsdefinert gul eller grønn linje etter grad av hast.

Giftinformasjon-, AMK- og LVS-operatører skal ved start av samtalen opplyse om innringer er med på linjen eller ikke, da det kan påvirke både hvordan spørsmål stilles og språket man velger å bruke.

AMK/LVS kontakter Giftinformasjonen på prioritert nummer.

Hvilke samtaler skal på de prioriterte linjene mellom AMK/LVS og Giftinformasjonen?

Giftinformasjonen jobber med å øke prioriteten på samtaler som kommer på dette nummeret når det er flere enn 1 operatør på vakt. Nummeret kan benyttes hele døgnet. Giftinformasjonen regulerer prioriteten.

- AMK bruker dette nummeret ved alle henvendelser.
- LVS eller vakthavende lege bruker nummeret kun når det er behov for rask avklaring.
- Dersom det er noe LVS eller vakthavende lege ikke forventer er farlig, bør ordinært «publikumsnummer» 22 59 13 00 benyttes.

LVS har tidvis stor pågang. For å ikke bli sittende på vent hos Giftinformasjonen når LVS er ganske sikre på at eksponeringen er lite farlig (grønn triage), kan LVS sette innringer over til Giftinformasjonen sitt publikumsnummer, og legge på. Giftinformasjonen vil sette tilbake til LVS på prioritert linje (gul helsekø) dersom det likevel er behov for legeundersøkelse.

Giftinformasjonen kontakter AMK på prioritert linje

Samtaler hvor Giftinformasjonen vurderer at det er behov for akutt helsehjelp settes direkte til AMK, fremfor å be innringer kontakte AMK selv. Det etableres først kun en konferanse mellom Giftinformasjonen og AMK-operatør. Når viktige opplysninger er formidlet vil Giftinformasjonen koble AMK sammen med innringer, og Giftinformasjonen trekker seg ut av samtalen.

De pasientgruppene dette særlig dreier seg om er:

- Pasienter som har tatt overdose/selvpåført inntak med risiko for en alvorlig forgiftning som krever rask sykehusoppfølging.
- Spesielle situasjoner der Giftinformasjonen mottar opplysninger som kan være viktige å

sikre at AMK kjenner til for å sikre god oppfølging av pasienten videre.

- Pasienter som krever rask oppfølging i form av behandling, analyser eller prøver som må på sykehus. Eksempelvis alvorlige skader med kjemikalier/gasser, eller agens som etylen glykol/metanol/saltforgiftninger med mistanke om hypernatremi

Giftinformasjonen kontakter LVS på prioritert gul linje

- Unge innringere som har et selvpåført inntak der hjelpeapparatet må involveres for enten medisinsk behandling av inntaket, eller på grunn av handlingens karakter.

I disse tilfellene er ikke alltid mengden som vil gi en alvorlig forgiftning, men situasjonen er bekymringsfull og barnet må sikres ivaretatt av helsepersonell/foreldre/barnevern.

- Vil hovedsakelig brukes om Giftinformasjonen har viktig informasjon som LVS trenger for god oppfølging av pasienten.
- Vil brukes i enkelte tilfeller der inntaket er mindre farlig, men det, på bakgrunn av informasjonen som er gitt, vurderes som viktig at pasienten følges opp av lege/helsepersonell og det ikke er anses trygt å be dem selv ringe 116 117 eller slippe de i publikumskøen til LVS.

Eks: Selvpåført ufarlig forgiftning, men med bekymring for om de tar en større dose om de ikke får hjelp med en gang.

- Om pasienten opplyser at den ikke får hjelp hos LVS, men at eksponeringen gir grunn til bekymring. Giftinformasjonen trenger å få rede på om det er om det er andre og grunner til at LVS ikke responderer som pasienten ønsker, eller om det var noe LVS ikke fikk vite av innringer, (hvilket oppleves regelmessig av Giftinformasjonen).

Fem viktige spørsmål, og hva som er bestillingen

Spørsmål Giftinformasjonen stort sett alltid ønsker svar på, for å kunne gi gode råd til både AMK, LVS, vakthavende lege og pasient, og som er nyttig besvart før Giftinformasjonen kontaktes:

- Hva er pasienten eksponert for?
Inkluder navn på produkt og mengde (tablettstyrke, fortykning, volum inntatt)
- Litt om pasienten: Alder, vekt, helse for øvrig. Eventuelle symptomer etter eksponeringen
- Tid? Tid siden eksponering, og eventuelt eksponeringstiden i seg selv
- Årsak til eksponering (uhell/rus/selvskade)
- Er det inntatt noe mer enn det som etterspørres?

Ved raskt svar på konferansekobling kan Giftinformasjonen selv stille spørsmålene.

Det er viktig for Giftinformasjonen i oppstarten av samtalen å få informasjon om AMK / LVS kun er ute etter en kort avklaring på om noe er en toksisk dose, eller om det ønskes raske førstehjelpsråd, hjelp til vurderingen av om pasienten trenger legetilsyn, eller er det en lengre beskrivelse av langtidsbehandling etc. De får telefoner fra publikum til sykehusleger, og til raskere de vet hvilken informasjon AMK/LVS er ute etter å få hjelp med, til raskere får de tilpasset sine svar, og tiden en bruker per. telefon går ned.

Vi ønsker alle et godt samarbeide og god samhandling inn i 2022!

Med vennlig hilsen

Mari Tosterud,
Giftinformasjonen

Eli Halvorsen Østbø
KoKom