

# Samhandling AMK og LVS i Oslo

Er det erfaringer som kan overføres til mindre forhold?

Ida Natås, avd.overlege Oslo LV

Emil Iversen, overlege AMK Oslo og KoKom

# Et døgn på legevaktsentralen i Oslo

- 930 inngående samtaler (snitt 2022)
  - 700 pasientsamtaler
  - 30 Hotline fra AMK
  - 60 AMK uten konferering
  - 80 Helse
- 280 utgående samtaler
- 40 sykebesøk

## Bemanning:

- 9(10) + 9(10) + 3, oppbemanning fra 2023
- Lege tilstede på dag og kveld, ekstra lege i perioder (e-konsultasjoner)

Legevaktsentralen - egen seksjon fra høst 2022, flere ansatt direkte på LVS

AMIS, Manchester telefon triage (TTA)



Type	Anrop	Tid
	LV-Hotline	00:43
	AMK - Uten ko	00:44
	LV-Helse	00:45
	116117 Oslo	07:41
	116117 Oslo	05:47
	116117 Oslo	03:01

# Et døgn i AMK Oslo

- 1,7 mill. potensielle pasienter
- 17 LV i området
- Telefoner:
  - 700 113-samtaler
  - 200 ambulansebestillinger
  - 1400 andre samtaler inn/ut
  
- Bemanning:
  - 7-8 MO
  - 4-5 RK
  - 2 LAK
  - 1 OPL
  - 1 lege (dagtid man. - tors. og dag/kveld fre. og lør.)
  - 2-3 ambulansebestillingsoperatører (i sentralen eller Pasientreiser)



Foto: Erik Lerbæk

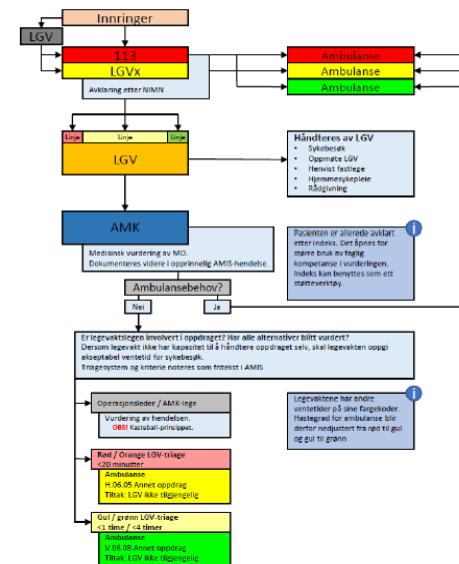
# AMK og LVS samhandler mye og det øker

- Over 100 telefoner går mellom AMK og LVS i Oslo daglig.
  - Ca. 30 fra LVS til AMK
- Mange av de alvorlige klagesakene omhandler disse pasientene.
- **Dette er «de vanskeligste pasientene»:** *grålyspasientene*
  - Noen diagnoser er vanskelig å fange
  - Noen presenterer utypiske symptomer
  - Ulik formidlingsevne/presentasjon
  - Ansvarsfordeling/samhandling er krevende:

# Samhandling

- AMK → LVS:
  - Rød linje: med MO i konferanse
  - Gul linje: pasienten slippes
    - LVS ser at er pasient fra AMK
  - (Publikumslinje: grønn triage)
- Begge veier:
  - Ny triage
  - Siste sentral ansvar

## 1. Innhold





Samhandling i Oslo  
- noe å lære??

# Felles fagdager

Gjennomført i 2018 og 2022

- Bli kjent med hverandre, arbeidsmetodikk og ressurstilgang
- Caser/gruppeoppgaver
- Oppmøte vs digitalt?
- Fast hvert 2-3 år?
- Utvide til flere legevaktsentraler neste gang?



## Fagdag AMK og LVS

Sted: Lilevål sykehus, bygg 36, 85th auditorium  
Dato: 28.09.22  
Tidspunkt: 07.45-14.45

### Plan for dagen

07.45 - 08.00 Oppmøte og kaffe  
08.00 - 08.15 Velkommen til fagdag  
08.15 - 08.40 LVS presentasjon  
08.40 - 09.00 AMK presentasjon  
09.00 - 09.10 Pause  
09.10 - 09.10 Gjennomgang av samhandlingsprosedyrer  
10.10 - 10.30 Hva skal til for et godt samarbeid?  
10.30 - 11.30 Lunsj  
11.30 - 12.20 Gruppearbeider m/ gjennomgang  
12.20 - 12.30 Pause  
12.30 - 13.20 Fortsettelse  
13.20 - 13.30 Pause  
13.30 - 14.30 Fortsettelse  
14.30 - 14.45 Avslutning

Det blir samling på togene Lunsj etter fagdag med mat og  
drikk for de som ønsker dette!  
Mvh: Fag og læse AMK & LVS

# Faste møter LV / AMK / Ambulanse

- 4 digitale per år
- 2 fysiske per år
  - 3 timer med alle + 2 timer kun LV
- Ledere + fagutviklere + leger
- Temaer: samhandling, rutiner, enhetlig praksis



# Andre samarbeidsfora

- Jobber med å få akuttmedisinske tjenester utenfor sykehus som et eget fagforum i Helsefelleskapet.
  - Starter opp Interim-gruppe nå

- Prehospitalt driftsråd
  - uformelt fagforum for AMK-regionen. AMK, ambulanse, Pasientreiser, Akuttmottak, Legevakt
- Møteplass Oslo
  - Arena for utvikling av medisinsk samhandling mellom fastleger, kommunalt ansatte leger og sykehusleger.
  - 4 møter årlig på 4 timer

Modell for Helsefelleskapet i Oslo



# Klage-/tilsynssaker

- Tett samarbeid mellom overleger ved klagesaker/avvik mm
- Har hatt felles gjennomgang med pårørende
- Læring og forbedring

## Kvalitetsarbeid:

- Oslo legevaktsentral
  - Refleksjonsgrupper lydlogg
  - Kollegaveiledning
  - Strukturert kvalitetssikring fra fagsykepleier
  - Selvevaluering

# Ambulansebestilling

-NEWS-basert

-Lege bestiller

-Forskning

-Pasientreiser

Ulykke informasjon

Viloparametre

Hva er respirasjonsfrekvensen?  
Respirasjonsfrekvens  mm  
 Ikke tilgjengelig

Hva er oksygenmetningen?  
SpO2  %  
 Ikke tilgjengelig

Er SpO2-målingen med oksygenetending?  
Ja  Nei

Hva er pasientens temperatur?  
Temperatur  °C  
 Ikke tilgjengelig

Hva er pasientens blodtrykk?  
Blodtrykk   
 Ikke tilgjengelig

Hva er pasientens hjertefrekvens?  
Hjertefrekvens  mm  
 Ikke tilgjengelig

Hvorfor er pasientens bevisstedsnivå?  
Våren (V)  Nyoppdrift tvunget (C)  Tilbake (V)  Smerter (P)  Ingen reaksjon (J)   
 Ikke tilgjengelig

NEWS score:

Smitte

Ikke tilgjengelig

Tilstand under transport

A	B	C	D	E
File luftveier Bulgig av luftveier Sivt gløse Intubert	CPAP Oksygenmaske Oksygenpinne Maske bag-ventilert Atrien O2-beredning Inhalasjonsmedisiner Tytte-/lesing/forstærker	Blodningskontroll Verstrikstasjon Blodtransfusjon Sprayepumpe	Nasteking Nasteking Nasteking	Smerterbedring Hjerteimpuls/okse

Transportbehov

Letting

Kan sitte - oppgjørende	Kan sitte - uløst	Må ligge
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Ja

Overføring

Igen	Vilke parametre	ENK
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Ja

Ikke tilgjengelig

# Digitalt sentralbord Legevaktsentralen

- Kapasitetsutfordringer over tid
  - Mange telefoner ikke medisinske (bytte kontrolltime, gjenglemte ting etv...)
  - Psykososiale tjenester og overgrep har egen telefontjeneste
- Behov sentralbord? – Digital løsning, tastevalgsmeny
  - Prosjektgruppe LVS, storbylegevakt, HDO
  - Innført juni 2022
  - Revidert november 2022 etter grundig prosess
  - Forenkling: struktur og språklig
  - Positive tilbakemeldinger fra tjenestene og svært lite klager fra pasienter
  - Ca. 10% velger seg til andre tjenester enn Legevaktsentralen

Du har kommet til Legevakten i Oslo

Du får nå tre valg:

- For helsehjelp, tast 1, eller vent på svar
- Gjelder din henvendelse psykiske plager eller overgrep, tast 2
- For andre spørsmål om for eksempel kontrolltime, sykmelding, journal, faktura eller annet, tast 3



Spørsmål?