

	Kompetanseplan for enhetlig grunnopplæring av operatører i medisinsk nødmeldetjeneste	Trinn.: <b>3.4</b>
	<b>Emnebeskrivelse</b>	
	<b>Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT)</b>	Versjon: 1 Dato: 31.5.2023 Side 1 av 3

## Innledning

IKT-verktøy brukes for å håndtere henvendelser til AMK og LVS på en faglig forsvarlig måte og for å sikre god dokumentasjon. I medisinsk nødmeldetjeneste benyttes mange ulike IKT-verktøy for å utøve helsehjelp via telefon. Primær- og spesialisthelsetjenesten bruker til dels ulike IKT-verktøy som i en eller flere tilfeller ikke har mulighet til overføring av elektronisk informasjon. Det kan være truende for pasientsikkerhetene når IKT-verktøyene ikke «snakker sammen». Dette kan gi både kommunikasjons- og samhandlingsutfordringer. Det er derfor viktig at du som operatør kjenner til muligheter og begrensninger i de ulike IKT-verktøy som benyttes både i egen sentral og andre sentraler i medisinsk nødmeldetjeneste.

Emnet omfatter ulike oppdragshåndteringssystemer som EPJ, kartverktøy, kommunikasjonsverktøy, nødnett, videoløsning samt andre aktuelle IKT-verktøy og data-applikasjoner.

IKT-verktøy i AMK og LVS dekker den samme funksjonen. AMK sentralene har i stor grad mer ensartede IKT-verktøy enn LVS nasjonalt. Felles undervisning blir derfor av mer generell karakter. Opplæringen må foregå i større grad i lokale AMK- eller LVS kurs.

IKT-verktøy i sentralene dreier seg i hovedsak om disse punktene:

### 1. Elektronisk pasientjournal (EPJ)

Brukes til registrering av henvendelser med dato, tid, pasientens fødselsdata og kontakinformasjon. Videre hva som er bakgrunnen for henvendelsen, vurderingen som er gjort og hvilken respons, råd eller tiltak som er satt i verk.

### 2. Kjernejournal (KJ):

En nasjonal digital løsning for deling av helseopplysninger på tvers av virksomheter og nivåer i helsevesenet. Den viser pasientens fastlege, pårørende og viktig informasjon om sykdom, medisiner og kontakt med helsevesenet. Kjernejournal er integrert med EPJ. Feltet «kritisk informasjon er av spesiell interesse for medisinsk nødmeldetjenesten. Det kan inneholde informasjon om alvorlige allergier, HLR- status etc. Ved registret «kritisk informasjon» vil dette fremkomme i EPJ.

### 3. Kartverk/geografisk beslutningsstøtteverktøy:

Verktøy for å finne ut hvor pasienten befinner seg for å kunne varsle riktig ressurs om posisjon og sette i verk riktig tiltak.

### 4. Bruk av videoløsning:

Video er et supplement til beslutningsstøtteverktøyene AMK og LVS bruker. Video blir for tiden ikke lagret.

### 5. Kommunikasjonsverktøy og nødnett:

Nødnett er et digitalt kommunikasjonssystem for politi, brannvesen, helsevesen og andre aktører med et nød- og beredskapsansvar i Norge. Systemet integrerer både telefoni og radio. Helsedirektoratet har utarbeidet en kompetanseplan for alle brukere av Nødnett i helse. Helsetjenestens driftsorganisasjon for Nødnett HF (HDO) har ansvaret for opplæringsplanen og utdanning av lokale instruktører.

### 6. Andre lokale støttesystemer:

IKT-verktøy som støtter opp under arbeidet med henvendelser til AMK og LVS. Eksempler på dette er ulike elektroniske prosedyre- og kvalitetssystem, tiltaksbøker, HMS, beredskapsvarslingssystemer og inhosptale varslingssystemer.

## Læringsutbytte

Etter fullført e-læring, gjennomgått litteratur, grunnkurs, spesialiseringskurs og lokal opplæring og innfasing skal kursdeltaker kunne anvende de IKT-verktøy som benyttes i egen sentral, samt kunne gjengi andre IKT-

verktøy som ellers er i bruk i medisinsk nødmeldetjeneste.

### Tinn 1 E læring

E-læringskurset gir en kort presentasjon av de ulike IKT-verktøy AMK- og LVS operatør bruker.

### Trinn 2 Hospitering

Det er utarbeidet forslag til «Mål for hospitering» for LVS og AMK-sentral. Se vedlegg 2.1 og 2.2 til kompetanseplanen.

### Trinn 3 Grunnkurs AMK og LVS

Etter gjennomgått kurs skal kursdeltaker kunne:

- gi eksempler på de vanligste IKT-verktøyene som brukes i medisinsk nødmeldetjeneste.

### Trinn 4 Spesialisering

I vedlegg 4.1 (for AMK-operatører) og 4.2 (for LVS-operatører) er det listet opp kurs og opplæringsaktiviteter for videre spesialisering. Det er ulike instanser som har utformet innhold og kvalitetssikret opplæringen. KoKom tar ikke stilling til innholdet i de ulike kursene, men har satt opp ulike kategorier. De er basert på hva vi mener er relevant ut fra følgende inndeling: a) obligatoriske kurs, b) anbefalte kurs før/under tilsetning, c) anbefalte kurs og webinarer etter utsjekk, d) anbefalte hospiteringer og e) årshjul.

### Trinn 5 Lokal opplæring og innfasing

Etter gjennomført opplæring skal operatør kunne:

- forklare prosedyrer og rutiner som ligger til grunn for IKT-verktøy som brukes i sentralen
- anvende lokalt EPJ, kart- og geografisk beslutningsstøttesystem i sentralen for registrering av henvendelser
- anvende videoløsning
- dokumentere etter pålagte lover, prosedyrer og krav
- forklare når kjernejournal bør benyttes og kunne anvende kjernejournal
- anvende kommunikasjonsverktøy og nødnett/radio relevant for bruk i sentral
- anvende de ulike støttesystemene og lokale løsninger i sentral
- utføre varslingsrutine i forbindelse med teknisk feil
- registrere uønskede hendelser og avvik
- beskrive rutiner for overflyt av telefoner ved stor pågang
- beskrive og iverksette reserveløsninger, avtaler om reservesentraler ved bortfall av strøm, IKT eller ved brann lokalt i sentralen
- anvende beredskapsplan under vanlig drift og i beredskapssituasjoner

### Anbefalt litteratur

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2020). *Nødnett i bruk* (Versjon 1.3) Hentet fra: <https://www.nodnett.no/siteassets/bibliotek/brukerveiledninger/nodnett-i-bruk-2020.pdf>

Dreyer, K. (Red.). (2018) *KoKom: Håndbok: kommunikasjon og samhandling i akuttmedisinske situasjoner*. Bergen: Allkopi s. 118-127

Dreyer, K., Jensen, Å. C., & Almenning, B. (2011) *KOMPETANSEPLAN for personell som mottar og håndterer medisinske nødmeldinger: Forslag til faglig anbefaling for opplæring/oppfølging av LV og AMK operatører, s. 14-15* (KoKom Rapport). Hentet fra: <https://kokom.no/wp-content/uploads/2018/11/2011-05-31-rapport-kompetanseplan-for-personell-som-mottar-og-haandterer-medisinske-noedmeldinger-hovedplan.pdf>

Helsedirektoratet. (2018). *Nasjonale veiledere for nødnett i helsetjenesten - nivå 2-prosedyre* [nettdokument]. Hentet fra: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/nodnett-i-helsetjenesten>

Helsedirektoratet. (2018). *Regionale/lokale prosedyrer- nivå 3-prosedyre* [nettdokument]. Hentet fra: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/nodnett-i-helsetjenesten/prosedyrenivaer#regionalelokale-prosedyrer-niva-3-prosedyre>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2005). Forskrift om endringer i forskrift 21. desember 2000 nr. 1385 om pasientjournal. Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2017-12-08-1954>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2005). Forskrift om krav til akuttmedisinske tjenester utenfor sykehus. (2005) Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2005-03-18-252>

Helsepersonelloven. (1999). Lov om helsepersonell m.v. (LOV-2022-03-25-14 fra 01.05.2022) Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-6>

Pasient- og brukerrettighetsloven. (1999). Lov om pasient- og brukerrettigheter (LOV-2021-05-07-31 fra 01.07.2021) Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63>

Politidirektoratet, Helsedirektoratet, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2021). *Felles sambandsreglement for nødnett* (Versjon 4.1) Hentet fra: <https://www.nodnett.no/siteassets/bibliotek/brukerveiledninger/felles-sambandsreglement-2022.pdf>