



Fagdag; HSØ Prosedyrer

AMK Vestfold/Telemark

Randi og Glenn, okt./nov.2017

17 HSØ prosedyrer pr.dd

1. Oppfølging av ansatte etter hendelse
2. AMK mister kontakt med innringer
3. Håndtering av personal med gjentatte henvendelser i AMK
4. Mottak av nødmelding- Bruk av NMI
5. Nødanrop og samtidighet
6. Akutthjelper, Samarbeid og varsling
7. Bestilling av ambulansefly og ambulansetransport til og fra flyplass
8. Bruk av ambulanse fra et annet AMK område
9. Bruk av tolketjenesten
10. Fødsel- samarbeid med fødeavdeling/kommunejordmor
11. Innringer med tale- og/eller hørselsvansker
12. Kjernejournal til bruk i AMK-sentral
13. Medisinske kriterier for bruk av flerbåreambulanse ved planlagt pasientoverføring
14. Mottak av ambulansebestilling
15. Overføring av AMIS-oppdrag til annen AMK-sentral
16. Tverr- og trippelvarsling
17. Samhandling mellom AMK og legevakter

Oppfølging av ansatte etter hendelse

Tiltakskort nr.: 7176 - HSØ prosedyre, Oppfølging av ansatte etter hendelse

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Oppfølging av ansatte etter hendelse
- AMK ADMIN Varsling ved spesielle hendelser

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Hensikt

Prosedyren skal sikre lik praksis i AMK-sentralene hva gjelder oppfølging av ansatte etter alvorlige/spesielle hendelser. I det ligger:

- Hindre og begrense personlige skadevirkninger
- Sikre god håndtering av de praktiske spørsmålene i forbindelse med hendelsen, rask oppfølging og riktig håndtering
- Begrense skadevirkningene i arbeidsmiljøet
- Forebygge senskader og sykefravær
- Sikre at de involverte får profesjonell hjelp og veiledning når det er nødvendig

Fremgangsmåte


I utgangspunktet er det leder AMK-sentral og den enkelte AMK-operatørs eget ansvar å vurdere behov for samtale/oppfølging. Videre har vakthavende leder for sentralen ansvar for å videreformidle hendelser som kan medføre behov for oppfølging til leder AMK-sentral.

Eksempler på aktuelle situasjoner kan være:

- Katastrofer eller alvorlige hendelser
- Traumatiske dødsfall eller ulykker hvor barn er involvert
- Ulykker hvor innsatspersonell er involvert
- Akutt skade/sykdom hos pårørende av AMK-personell

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 Oppfølging av ansatte etter hendelse

AMK mister kontakt med innringer

Tiltakskort nr.: 7160 - HSØ prosedyre, AMK mister kontakt med innringer

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- AMK mister kontakt med innringer
- AMK OM Ressurskoordinering ved bevisstløshet
- Indeks 01 Bevisstløs voksen


(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Fremgangsmåte:

1. Når AMK-operatøren opplever at innringer slutter å svare på spørsmål, skal AMK-operatøren be vedkommende om svar. AMK-operatør skal heretter bekrefte at vedkommende skal få hjelp.
2. Dersom pasienten ikke svarer på tiltale og man anta at pasienten er i ferd med å miste bevisstheten/har mistet bevisstheten. Man må derfor anta at pasienten faller inn under kriterier som omfatter «bevisstløshet» og iverksette respons gjeldende for dette såfremt pasientens posisjon er kjent.
3. AMK-operatør skal forsøke å oppnå verbal kontakt og oppfordre pasienten til å låse opp døren. Deretter kan operatør bryte samtalen og ringe tilbake på samme nummer. Dersom kontakt ikke oppnås, må man anse dette som en bekreftelse på at pasienten er bevisstløs/hjelpetrengende inntil det motsatte er dokumentert.
4. AMK-operatør varsler brann/politi parallelt for eventuell bistand til å åpne døren. Politiet skal varsles om man bryter seg inn.
5. Dersom verbal kontakt gjenopprettes kan utspørringen i henhold til NMI fortsette, og det kan eventuelt vurderes å kansellere brann og politi.

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 AMK mister kontakt med innringer

Håndtering av personer med gjentatte henvendelser i AMK

Tiltakskort nr.: 7161 - HSØ prosedyre, Håndtering av personer med gjentatte henvendelser i AMK

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Håndtering av personer med gjentatte henvendelser til AMK
- Indeks 06 Uavklart problem
- Indeks 28 Psykiatri - suicid
- Indeks 30 Rus - forgiftning - overdose

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Hensikt

Prosedyren skal sikre at alle pasientgrupper får nødvendig helsehjelp uten forsinkelse.

To pasientgrupper som er utsatt for enten forsinket eller ikke nødvendig helsehjelp er:

1. Pasienter som nylig (siste døgn) har blitt vurdert av enten ambulanse eller lege og som fortsatt ringer og ber om hjelp.
2. Pasienter som ringer gjentatte ganger og opprettholder sitt ønske om hjelp, men hvor man ikke fant indikasjon for å sende ambulanse ved første henvendelse.

Fremgangsmåte

Enhver AMK-operatør som besvarer nye henvendelser skal gjøre en selvstendig vurdering forankret i NMI. Dette gjelder også ved repeterende henvendelser med samme problemstilling.

Lokale tilpasninger

Ved gjentatte henvendelser skal terskel for å oppgradere hastegrad være lav

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 Håndtering av personer med gjentatte henvendelser i AMK

Mottak av nødmelding- Bruk av NMI

Tiltakskort nr.: 7164 - HSØ prosedyre, Mottak av nødmelding- Bruk av NMI

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Mottak av nødmelding- Bruk av NMI
- Generelt om mottak av samtaler i AMK

(Denne prosedyren er ikke effektivt).

Fremgangsmåte

Alle AMK-operatører skal tilstrebe en profesjonell tone uavhengig av samtalen karakter. Vær forberedt på at innringers opplevelse av nød eller behov for øyeblikkelig hjelp ikke alltid samsvarer med AMKs vurderinger.

Med profesjonell opptreden menes:

- Korrekt og høflig tiltaleform uavhengig av innringers tiltaleform
- Kontroll på stemmeleie, tempo og emosjonell innvirkning på samtalen
- Opptre vennlig, men bestemt om nødvendig, men unngå å hevde prinsipper der dette utløser konflikter
- Innrøm feil og misforståelser umiddelbart dersom slike oppstår
- Høy grad av kompetanse og kjennskap til gjeldende bestemmelser
- Tilby veiledning selv om henvendelsen ikke vil medføre annen ressursbruk
- Opprett om nødvendig kontakt med annen instans som kan hjelpe innringer
- Korrekt informasjon om klageprosjekt ved behov

Henvendelser på linje 113 skal besvares med «medisinsk nødtelefon» så raskt som mulig, og senest etter nærmere angitt tidsfrist bestemt av Helsetilsynet. Alle henvendelser til 113 skal dokumenteres i AMIS.

Handling ved mottak av nødsamtaler og medisinske henvendelser, uavhengig av hvilken telefonlinje samtalen kommer inn på. Prosedyren (se vedlegg) beskriver nærmere følgende:

1. STARTKORT: Avklar korrekt adresse til hentested der pasienten befinner seg.
2. STARTKORT: Avklar problemstilling og eventuelt vitalfunksjoner, også der innringer primært søker kontakt med brannvesen, politi, legevakt eller fastlege
 - For nødmelding til annen AMK-sentral
 - For nødmelding til annen nødetat
 - For nødmeldinger som skal settes over til LV
3. Slå opp på relevant oppslag i NMI, foreta utspørring i henhold til dette og fastsett kriterienummer, tiltak og hastegrad
4. Gi råd og veiledning i henhold til kriterienummer
5. Få en god veiforklaring ved behov. Be gjerne en person møte utenfor adressen.
6. Avklar eventuell risiko
7. Foreta rådgiving og instruksjon av innringer så lenge det er nødvendig. Ved behov opprettholdes kontakt med innringer til hjelp er fremme.
8. Arbeidsfordeling i AMK er primært: AMK-operatør veileder/gir råd, mens ressurs/ambulanskoordinatør varsler aktuell(e) ressurs(er). Det er begge ansvar å dokumentere innhentede opplysninger og iverksette tiltak i AMIS
9. Om nødvendig innhentes råd fra AMK-lege, lege i vakt/fastlege eller annen relevant instans.

Arbeidet i AMK skal skje som et tverrfaglig samarbeid hvor man drar nytte av den samlede kompetansen i teamet bestående av AMK-operatør og ressurs/ambulanskoordinatør

Nødanrop og samtidighet

Tiltakskort nr.: 7165 - HSØ prosedyre, Nødanrop og samtidighet

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg:

- Nødanrop og samtidighet

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke utført)

Hensikt

Prosedyren skal å sikre at nye nødsamtaler blir besvart så raskt som mulig til tross for samtidighetskonflikt. Samtidig skal innringer i pågående samtaler ivretas.

Fremgangsmåte

I tilfeller der AMK-operatør må besvare ny nødtelefon før pågående nødtelefon er avsluttet, skal følgende være gjennomført før pågående samtalen parkeres:

- Akuttkriterier skal utspørres inntil treff og symptomer er dokumentert
- Benyttet oppslagskort i NMI skal være dokumentert i AMIS
- Hastegrad «Akutt» skal være aktivert slik at AMK-operatør får iverksatt varsling i henhold til kommuneskjema
- Tidskritiske råd skal være gitt
- Innringer skal være informert om at samtalen blir parkert
- Parkert samtale innhentes og slutføres ved første anledning etter at ny nødtelefon er besvart og håndtert i henhold til gjeldende retningslinjer

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

- 📎 Nødanrop og samtidighet

Akutthjelper- Samarbeid og varsling

Tiltakskort nr.: 7166 - HSØ prosedyre, Akutthjelper- Samarbeid og varsling

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Akutthjelper- Samarbeid og varsling
- AMK OM Tilleggsressurser
- [AMK OM Varsling båtressurser i Telemark](#)
- AMK OM Varsling båtressurser i Vestfold
- AMK OM Mens du venter på ambulansen
- Indeks 01 Bevisstløs voksen

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Hensikt

Prosedyren skal sikre god og ensartet bruk av akutthjelpere.

Prosedyren skal også sikre raskest mulig hjelp ved melding om livløs person (antatt hjertestans eller pustestans) i påvente av hjelp fra egne ressurser. Akutthjelper kan i tillegg benyttes ved antatt livstruende sykdom eller skade (rød respons), i påvente av hjelp fra egne ressurser, der AMK-personell vurderer det slik at man kan oppnå betydelig fordel for pasienten (dvs. der man oppnår en betydelig tidsgevinst sammenliknet med ankomst ambulanse/lege).

Eksempel på akutthjelpere:

- Brannvesen (Mens Du Venter på Ambulanse)
- Røde kors
- Redningselskapet
- Norsk Folkehjelp
- Med flere

Fremgangsmåte

Mottak av nødmelding og varsling

1. AMK-operatør benytter NMI og innhenter de opplysninger og informasjon om pasient som det er nødvendig for å iverksette tiltak og respons
2. Varsler ambulanse/lege ved hastegrad «Akutt»
3. Varsler akutthjelper i henhold til retningslinjer beskrevet under punktet «hensikt»
4. Om aktuelt, avklar bruk av talegruppe i nødnett

Unntak: Det vil være unntak for varsling der situasjonen tilsier at det ikke er nødvendig med akutthjelper, eksempelvis rekvirert av lege som er hos pasient/lege har vurdert pasienten. Ved tvil konsulteres vakthavende AMK-lege.

Melding fra AMK til brannvesenet (Mens Du Venter På Ambulanse)

1. Varsling til aktuell 110-sentral med følgende melding via telefon: «Ber om medisinsk assistanse/akutthjelp til ... (adr)... (tilstand/situasjon)»
2. Informer om at ambulanse/lege, evt også andre ressurser, er varslet
3. Korrekt posisjon oversendes dersom mulig
4. Avtal SAMVUP-talegruppe

Forts. Akutthjelper- Samarbeid og varsling

Aktuell 110-sentral videreformidler melding fra AMK til sin uttrykkende enhet, samt hvilken SAMVUP-talegruppe som skal benyttes. AMK gir oppdatert informasjon om pasienten i avtalt talegruppe.

Brannvesenet kan kontakte AMK på 113 eller via samband dersom de ønsker råd/veiledning.

Dokumenter i AMIS at akutthjelper er varslet, med tidspunkt for varsling.

Melding fra AMK til akutthjelper (frivillige organisasjoner)

1. Varsling til aktuell frivillig/privat ressurs med følgende melding via telefon: «Ber om medisinsk assistanse/akutthjelp til ... (adr)... (tilstand/situasjon)»
2. Informere om at ambulanse/lege, evt også andre ressurser, er varslet
3. Avtal SAMVUP-talegruppe

Oppdatert informasjon om pasienten og veiledning i behandling av pasient gjøres i talegruppen, eventuelt via 113.

Frivillig/privat ressurs kan kontakte AMK på 113, eller via samband, dersom de ønsker råd/veiledning.

Det skal dokumenteres i AMIS at akutthjelper er varslet, med tidspunkt for varsling og ankomsttid.

Taushetsplikt for AMK personell

For AMK-personell gjelder taushetsplikten som normalt ved disse hendelsene, men det er viktig å merke seg at taushetsplikten ikke skal være til hinder for å kunne iverksette livreddende tiltak og behandling for pasienten.

Bruk av tolketjenesten

Tiltakskort nr.: 7167 - HSØ prosedyre, Bruk av tolketjenesten

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg:

- Bruk av tolketjenesten

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Hensikt

Prosedyren skal sikre rask tilgang til kvalifiserte tolker for AMK-operatører og innringer.


Det enkelte helseforetak skal inngå avtale med en aktuell leverandør av tolketjeneste som skal være tilgjengelig hele døgnet. Tjenesten skal stille med spesielt rutinerne, kvalifiserte og trente tolker til disposisjon. AMK er inneforstått med tolkens rolle, og vet at tolken kun skal oversette ordrett det som blir sagt.

Fremgangsmåte

- Kartlegg språk hvis mulig
- Send ambulanse der dette er indikert i henhold til NMI
- Ring opp kundebehandler i tolketjenesten
- Gi beskjed om hvilket språk som skal tolkes. Be eventuelt kundebehandler kartlegge språk dersom det ikke er gjort
- Kundebehandler legger på, kontakter aktuell tolk og ringer AMK opp igjen med telefonnummeret til tolk. Alternativt ringer tolk AMK opp direkte
- AMK kobler tolk inn i konferanse med medisinsk operatør og innringer
- Tolken gjengir spørsmål og veiledning fra operatør i henhold til NMI. Likeledes gjengir tolk svar fra innringer
- Bruk av tolk skal dokumenteres i AMIS

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 Bruk av tolketjenesten

Bestilling av ambulansfly og ambulansetransport til og fra flyplass

Tiltakskort nr.: 7173 - HSØ prosedyre, Bestilling av ambulansfly og ambulansetransport til og fra flyplass

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Bestilling av ambulansfly og ambulansetransport til/-fra flyplass
- AMK OM Ressurskoordinering ved ambulansetransport utenfor Vestfold og Telemark
- AMK OM Flytransport, Gardermoen

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke utført)

Hensikt


Prosedyren skal sikre en felles forståelse for når og hvordan ambulansfly skal rekvireres, samt bestilling av ambulansetransport til og fra flyplass.

Fremgangsmåte

- Dersom rekvirerende avdeling ikke har bestillingsskjema for rekvirering av ambulansfly, skal dette fakses eller mailes fra AMK-sentralen.
- Det brukes samme skjema for bestilling av ambulansfly på innenlands- og utenlandstransporter. Gjelder transporten utenlandske pasienter må retningslinjer vedrørende økonomisk oppgjør sikres.
- Bestillingsskjemaet skal underskrives av ansvarlig lege. Før på kontaktperson som har ansvaret for pasienten på avdelingen og telefonnummer til avdelingen. Flylegen kan dermed ta kontakt for utfyllende opplysninger.
- Flykoordineringssentral (Tlf 67 97 27 90/Fax 67 97 57 97) på Lørenskog skal ha ambulansflybestillingsskjemaet senest kl 15.00 dagen før transporten. Dette gjelder all pasienttransport med ambulansfly. Dette gjelder ikke rutefly. Rutefly skal ikke brukes til pasienttransport på bære og administreres ikke av AMK.
- Når flykoordineringssentral har avklart avreisetidspunkt, tar de kontakt med AMK-sentralen og formidler dette. Tidspunktet for gjennomføringen av ambulansetransporten noteres i AMIS. AMK-sentralen må deretter ringe til avdelingen og informere om når ambulansen skal hente pasienten. (Dersom flykoordineringssentralen tar kontakt med avdelingen i stedet for AMK, må avdelingen kontakte AMK-sentralen og videreformidle avreisetidspunkt).
- Ved forsinkelse eller uforutsette hendelser, kontakt flykoordineringssentral på Lørenskog på tlf. 67 97 27 90.

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 Bestilling av ambulansfly og ambulansetransport til og fra flyplass

Bruk av ambulanse fra et annet AMK område

Tiltakskort nr.: 7174 - HSØ prosedyre, Bruk av ambulanse fra et annet AMK-område

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Bruk av ambulanse fra et annet AMK-område
- Lokale prosedyrer, AMK Vestfold-Telemark (les; generelt om respons)

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Hensikt

Prosedyren skal sikre at pasienter får nødvendig, rask og kvalifisert helsehjelp. Dette også ved bruk av «andres» ressurser når disse åpenbart befinner seg nærmere, eller er eneste ledige ressurs i et gitt geografisk område. Prosedyren skal videre sikre god og ensartet varslingsrutine ved bruk av first responder/ambulanseressurser fra annet AMK-område.

Fremgangsmåte

Utgangspunkt:

En AMK-sentral plikter å frigi egen ambulanseressurs til å bistå som first responder til akutte oppdrag når denne befinner seg innenfor annet ansvarsområde. Dette forutsatt at ambulanseressursen ikke er opptatt med annen tidskritisk transport/behandling.

Bistand av ambulanseressurs fra annet ansvarsområde til oppdrag kodet til «Haster» eller «Vanlig» kan forespørres den AMK-sentralen som til daglig styrer denne ressursen. Bistand vil i disse tilfeller vurderes opp imot beredskap/oppdramengde i eget ansvarsområde.

Ved oppdrag med korte avstander til legevakt/sykehus kan AMK-sentralen som ber om bistand, forespørre AMK-sentralen som «eier» ressursen om ressursen kan utføre hele oppdraget.

Fremgangsmåte:

Ved behov for bistand av ambulanseressurs som tilhører annet AMK-område skal AMK-sentralen henvende seg til aktuell AMK-sentral, formidle informasjon og forespørre om å disponere ressurs. Den AMK-sentralen som ressursen tilhører skal notere oppdraget i AMIS, deretter varsle ambulansen og sende oppdrag ut i Transmobil.

I noen tilfeller kan dette gjennomføres via konferanse mellom den AMK-sentral som ønsker å låne ressurs, den AMK-sentral som styrer ressursen og aktuell ressurs. I disse tilfellene må også oppdrag alltid sendes ut i Transmobil.

Den AMK-sentralen som låner ambulanseressurs skal sette inn tiltakstype «Ambulanse» og Vaktid «Annen Ambulanse» i AMIS, samt notere ambulanse ID i leveringsfelt eller aksjonslogg.

Den ambulansen som bistår i annet AMK-område kommuniserer med den AMK-sentralen (i avtalt talegruppe) som ber om bistand, samt annen ressurs på vei til hendelsen.

Når ressursen er ferdig på oppdraget skal dette meldes til begge AMK-sentraler.

Fødsel- samarbeid med fødeavdeling/kommunejordmor

Tiltakskort nr.: 7168 - HSØ prosedyre, Fødsel- Samarbeid med fødeavdeling/kommunejordmor

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Fødsel- Samarbeid med fødeavdeling/kommunejordmor
- [Indeks 17 Fødsel](#)

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektivt)

Hensikt

Prosedyren skal sikre korrekt håndtering av fødende kvinner som henvender seg til AMK via 113 eller andre telefonlinjer. Merk at prosedyren er gjeldende for kvinner som er i fødsel, ikke gravide som er syke.

Fremgangsmåte

Når AMK mottar henvendelse vedrørende fødende via 113 eller andre telefonlinjer skal dette håndteres på følgende måte:

1. NMI benyttes på vanlig måte
2. Ved hastegrad «Akutt» varsles ambulanse og lege i vakt umiddelbart parallelt med at innringer settes i konferanse med jordmor på fødeavdeling/kommunejordmor. Jordmor avklarer hvorvidt hun/han skal være med på utrykning
3. Ved hastegrad «Haster» og «Vanlig» kan det i samråd med jordmor, eventuelt lege i vakt, vurderes hvorvidt den fødende trenger ambulanse, eller kan benytte annen transport. Dersom AMK-operatør ikke blir med i konferanse må AMK-operatør informere om dette og be jordmor på fødeavdeling/kommunejordmor om å rekvirere ambulanse dersom aktuelt
4. De ulike tiltakene og vurderingene dokumenteres i AMIS

Når jordmor på fødeavdeling/kommunejordmor har mottatt telefonhenvendelse fra fødende og skal rekvirere ambulanse

- Jordmor skal innhente data om adresse/kommune, tlf. nr., og foreta valg av hastegrad
- Jordmor kontakter AMK, eventuelt setter innringer over, og videreformidler opplysningene, samt gir beskjed om vedkommende skal være med på utrykning
- Der innringer ikke settes over skal AMK ta kontakt med innringer direkte


Lokale tilpasninger

Mulig transportfødsel

Dersom henvendelsen kommer gjennom fødeavdelingen skal hastegrad alltid kvalitetssikres med gynekolog eller jordmor.

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 Fødsel- Samarbeid med fødeavdeling/kommunejordmor

Innringer med tale- og/eller hørselsvansker

Tiltakskort nr.: 7169 - HSØ prosedyre, Innringer med tale- og/eller hørselsvansker

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg:

- Innringer med tale- og /eller hørselsvansker
- Nødtekst, oppstart av pilot
- NØD-sms prosedyre ver 6 AMK Bodø

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke utført)

Hensikt

Proseduren skal sikre at pasienter med tale- og hørselsvansker får tilgang til øyeblikkelig hjelp. Alle ansatte ved AMK-sentralene skal kjenne funksjonen teksttelefon og hvordan personer med tale- og eller hørselsvansker kan få kontakt med AMK.

Fremgangsmåte

Ved ulykker, alvorlig sykdom og andre krisesituasjoner kan tale- og/eller hørselsvansker henvende seg til Telenor sin teksttelefon på tlf nr: 1412 eller 149.

Telenors teksttelefon videreformidler henvendelsen og sikrer kommunikasjon opp mot AMK.

Operatør hos Telenor skal gjengi ordrett det som blir formidlet fra innringer.

Ved tvil eller behov for ny kontakt med innringer, kontakter AMK Telenors teksttelefon på tlf nr: 1412 eller 149.

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

- 📎 Innringer med tale- og/eller hørselsvansker
- 📎 Nødtekst, oppstart av pilot
- 📎 NØD-sms prosedyre, ver 6 AMK Bodø

Kjernejournal til bruk i AMK-sentral

Tiltakskort nr.: 7172 - HSØ prosedyre, Kjernejournal til bruk i AMK-sentral

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Kjernejournal til bruk i AMK-sentral
- Kjernejournal, AMK Vestfold/Telemark, 16.03.17

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektivt)

Fremgangsmåte

AMK-operatører skal:

- Håndtere nødsamtale i henhold til NMI og prosedyre «Mottak av nødmelding – Bruk av NMI», herunder utalmering av aktuelle ressurser før oppslag i kjernejournal.
- Slå opp i kjernejournal når AMIS viser rødt symbol, og dersom dette ikke er mulig pga. krevende arbeidssituasjon, skal dette noteres som avvik/uønsket hendelse.
- Vurdere om det er nødvendig og relevant å gjøre oppslag i Kjernejournal, under prehospital omsorgstid.
- Vurdere, og eventuelt registrere relevant informasjon fra Kjernejournal i AMIS, evt. videreformidle viktige/relevante opplysninger til annet helsepersonell.

Det er alltid «behandlingsansvarlig lege» som har ansvaret for pasienten. Ved behov for kritisk informasjon skal følgelig ambulansepersonell som hovedregel innhente råd/veiledning fra behandlende lege/legevakt.

Kritisk informasjon som kan være registrert i Kjernejournal

- Overfølsomhetsreaksjoner: Legemiddelreaksjon og annen allergi
- Komplikasjoner ved anestesi
- Kritiske medisinske tilstander
- Pågående behandlinger som er kritisk, og at den må markeres spesielt
- Implantat, opplysninger som kan ha betydning for diagnose, undersøkelse og behandling i en akuttmedisinsk situasjon
- Smitte: Smittefarlig sykdom med konsekvens for valg av behandling, spesielt antibiotika

Lokale tilpasninger

AMK personell skal åpne Kjernejournal i situasjoner hvor man i AMIS får indikasjon på at «kritisk informasjon» er lagret og den er aktiv rød frem til september 2017. Med «kritisk informasjon» i Kjernejournal menes informasjon som kan få alvorlige følger om ikke helsepersonell får beskjed om dette i en behandlingssituasjon, og som kan medføre at planlagte tiltak endres

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

- 📄 Kjernejournal AMK Vestfold/Telemark fra 16.03.17
- 📄 Kjernejournal til bruk i AMK-sentral

Medisinske kriterier for bruk av flerbåreambulanse ved planlagt pasientoverføring

Tiltakskort nr.: 7175 - HSØ prosedyre, Medisinske kriterier for bruk av flerbåreambulanse ved planlagt pasientoverføring

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Medisinske kriterier for bruk av flerbåreambulanse ved planlagt pasientoverføring
- Flytskjema, helseekspress
- **AMK OM Helseekspress**
- Flytskjema;Pasienttransportbil (Transport1)

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke utført)

Hensikt

Proseduren skal sikre et godt og trygt tilbud til pasienter som trenger båretransport mellom to sykehus. Videre skal prosedyren sikre god utnyttelse av flerbårekapasiteten slik at enbåreambulansene i større grad er tilgjengelige for oppdrag kategorisert til hastegrad «Akutt» og «Haster».

Fremgangsmåte

Basert på opplysningene i bestillingen (AMIS web/telefon) vil AMK fordele båretransportoppdragene på enbåre- og flerbåreambulanse. (Flerbåreambulanse defineres som tobåreambulanse og ambulansebærer i Helseekspress).

På flerbåreambulansene er det ulike **medisinske kriterier** for rekvirering av båretransport i forbindelse med planlagt overføring av pasient mellom to sykehus:

- Flerbåreambulansen er bemannet og utstyrt som en ordinær ambulanse, i tillegg til sjåfør
- Bemanning, kompetanse og utstyr gir mulighet for overvåkning og behandling som i en ordinær ambulanse

Hovedregel

Bestilte transporter med hastegrad «Vanlig» kan samkjøres.

Forts. Med.kriterier for bruk av flerbåreambulanse- planlagt pas.overføring

Kriterier for unntak fra hovedregel

Pasientkategorier som ikke bør transporteres sammen med andre pasienter i en flerbåreambulanse:

- Barn med foreldre i følge
- Fødende, der fødsel kan forventes under transport
- Pasienter med dråpe- eller luftsmitte
- Pasienter med kontaktsmitte der smittestoff kan overføres til betjening eller utstyr (f.eks ukontrollert siving fra sår)
- Urolige og utagerende demente pasienter
- Pasienter som vurderes å være i en terminal tilstand
- Pasienter med ustabile/truede vitalfunksjoner
- Pasienter som krever omfattende overvåkning eller behandling
- Pasienter med sterk kvalme og/eller oppkast før transport
- Pasienter med pågående medikamentinfusjon eller respirasjonsstøtte
- Pasienter med en smertetilstand som er behandlingskrevende med parenteral medikasjon under transporten
- Pasienter med pågående symptomer ved avreisetidspunkt på hjertesykdom; brystmerter, kvalme eller behandlingstrengende arytmi

- Pasienter som ikke har stabile vitale parametere ved avreisetidspunkt.
Med dette forståes;
 - Respirasjonsfrekvens 8-25 /min
 - Ikke stridor
 - SPO² > 95%
Lavere SpO² kan aksepteres dersom pasienten har en stabil kronisk tilstand
 - Pulsfrekvens 50-110 /min
 - BTsyst > 90 mmHg
 - Våken og klar (GCS=15)
 - Temperatur 35-38,5 °C

Akutt forverring

Dersom det skjer en akutt forverring av pasientens tilstand under transporten, kontaktes AMK, som sammen med personellet om bord iverksetter nødvendige tiltak, som f.eks. utkall av ambulanse for videre transport av pasienten.

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

- 📎 Medisinske kriterier for bruk av flerbåreambulanse, planlagt pasientoverføring
- 📎 Flytskjema, helseekspress
- 📎 Flytskjema; Pasienttransport (Transport1)

Mottak av ambulansebestilling via telefon og AMIS-web

Tiltakskort nr.: 7162 - HSØ prosedyre, Mottak av ambulansebestilling

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Mottak av ambulansebestilling via telefon og AMIS-web
- AMK OM Ressurskoordinering, generell
- AMK ADMIN AMIS

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektuert)

Hensikt

Prosedyren skal sikre innhenting av adekvat informasjon og korrekt mottak av ambulansebestillinger.

Fremgangsmåte

Mottak av ambulansebestilling via telefon:

Telefonhenvendelser på ambulansebestillingslinjer skal besvares med AMK-sentralens navn.

Innhent viktig informasjon og dokumenter i AMIS:

- Pasient id
- Innringer/Rekvirent info: navn, type, tlf nr
- Hastegrad og kriterium NMI
- Hentested: adresse, etasje, inngang og navn på ringeklokke, evt. annen nødvendig info for å finne pasient
- Utføres: riktig dato og klokkeslett
- Tlf nr som kan benyttes av AMK (kan være annet enn rekvirent tlf nr)
 - Pasient/pårørendes tlf nr hvis henting i hjem/privat adresse
 - Direktnummer til avdeling hvis henting på institusjon
- Behov for båretransport?
- Samkjøre?
- Behov for medisinsk behandling og/eller overvåking?
- Behov for spesialutstyr eller følge ved transport?
- Smitte? Annen risiko?
- Leveringssted
- Avklare behov for tilbringertjeneste, i så fall henvise rekvirent til riktig instans
- Ønsket leveringstid/timeavtale

Rekvirent skal informeres om at hentetider er veiledende og avhengig av eventuelle akutte hendelser

Mottak av ambulansebestilling via AMIS web:

Sjekk at nødvendig informasjon er utfyllt av rekvirent slik at bestillingen kan godkjennes av AMK.

Ta kontakt med rekvirent pr telefon dersom noe er uklart eller det behøves ytterligere avklaringer angående oppdraget. Eks: Kan pasienter samkjøres?

Grunnlagsinformasjon

Overføring av AMIS-oppdrag til annen AMK-sentral

Tiltakskort nr.: 7170 - HSØ prosedyre, Overføring av AMIS-oppdrag til annen AMK-sentral

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Overføring av AMIS-oppdrag til annen AMK-sentral
- AMK ADMIN AMIS
- AMK OM Taxi på AMIS-nummer

(Denne prosedyren m/vedlegg er ikke effektivt)

Hensikt

Prosedyren skal sikre korrekt handlemåte ved overføring av AMIS-oppdrag fra en AMK-sentral til en annen, og sikre at oppdraget blir mottatt og forstått.

Fremgangsmåte

Ved hastegrad «Akutt»


- AMIS-oppdraget sendes via «Viderefremdling» i AMIS til aktuell AMK-sentral så snart hendelsesstedet er skrevet inn og gir markering i TransMed. Det skal bestrebes å fylle inn må-felt før oversendelse.
- AMK-operatøren som ønsker bistand eller som ønsker å sette over en 113-samtale, ringer til aktuell AMK-sentral det ønskes bistand fra, samt gir opplysninger om:
 - *Hvor/hvilken* kommune ligger hendelsesstedet i
 - Nære stedsnavn
 - En mest mulig nøyaktig posisjon i grader og desimalminutter
 - Adresse og gårds- og bruksnummer dersom det foreligger
 - *Hva* som har skjedd
 - *Hvilken type bistand* det er behov for (ambulanse, legebil, ambulanshelikopter)

Ved hastegrad «Haster» og «Vanlig»

- AMIS-oppdraget fylles ut fullstendig før det oversendes
- AMK-operatøren ringer den aktuelle AMK-sentralen der det ønskes bistand fra og forsikrer seg om at oppdraget er mottatt, samt dokumenterer dette

Grunnlagsinformasjon

Vedlegg knyttet til tiltakskortet

 Overføring av AMIS-oppdrag til annen AMK-sentral

Tverr- og trippelvarsling

Tiltakskort nr.: 7171 - HSØ prosedyre, Tverr- og Trippelvarsling

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Tverr- og trippelvarsling
- AMK OM Helse-radionett-reserveløsning.

(Denne prosedyren er ikke effektivt).

Fremgangsmåte

Trippelvarsling med innringer

1. AMK mottar nødmelding
2. Hvor – hva – hvem (posisjon for hendelsen – hva er skjedd – telefonnummer til innringer)
3. Innringer opplyses om at samtalen settes i konferanse med politiet og brannvesenet
4. Samtalen konferansekobles med 112 og 110-sentralene. Når 112 og 110 svarer opplyses de om at innringer er med i samtalen
5. 112 og 110 får gjengitt initial informasjon om type hendelse, sted og kommune før utspørring med innringer forsetter
6. Den nødsentralen som primært mottok melding er ordstyrer/leder konferansen. Dette gjelder utspørring og rådgiving
7. Dersom en sentral ønsker bistand for utspørring og rådgiving formidles dette og respektiv 11x-sentral overtar
8. Hver enkelt 11x-sentral avgjør om melding/hendelse er relevant og om det skal initieres utrykning/operativ innsats fra egen etat. Det skal dokumenteres i AMIS om nødstaten velger å rykke ut eller avvente
9. Ved samhandling avklares BAPS-/samvirke-/SAR-talegruppe før nødstatene trekker seg ut av samtale
10. Der det fremkommer behov for veiledning og bistand som er etatsspesifikt, kan denne etaten som ser behovet ut i fra en fagmessig vurdering, be om å overta utspørring og veiledning så snart hendelestype og adresse/lokasjon/sted er kjent av alle tre etater

Tverrvarsling

1. AMK mottar nødmelding
2. Hvor – hva – hvem (posisjon for hendelsen – hva er skjedd – telefonnummer til innringer) registreres
3. 11x sentral (112 og 110) kontaktes på telefon med presisering om behov for assistanse
4. 112 og 110 får gjengitt initial informasjon om posisjon, type hendelse og kontakinfo til innringer
5. Ved samhandling avklares BAPS-/samvirke-/SAMVUP-talegruppe før nødstatene trekker seg ut av samtale

Lokale tilpasninger

NB: Instruks for meldeplikt trippel og tverretattlig varsling. (ref. link, helse-radioett reserveløsning)

Samhandling mellom AMK og legevakter

Tiltakskort nr.: 4235 - HSØ prosedyrer, Samhandling mellom AMK og legevakter

I dette tiltakskortet finnes følgende vedlegg og linker:

- Samhandling AMK - Seljord legevakt
- Samhandling AMK - Larvik legevakt
- Samhandling AMK- Tønsberg legevakt
- Samhandling AMK- Sandefjord legevakt
- Samhandling AMK-Notodden Legevakt
- Samhandling mellom AMK og legevakter ved hastegrad akutt, haster og vanlig

Hensikt

Prosedyren skal sikre felles forståelse og reaksjonsmønster mellom AMK-sentraler og Legevaktssentraler (LVS) ved håndtering av pasienthendelser i henhold til Akuttmedisinforordningen.

I henhold til NMI skal

- Hastegrad «Akutt» som hovedregel håndteres av AMK
- Hastegrad «Haster» og «Vanlig» håndteres av AMK eller LVS. Hastegrad «Haster» eller «Vanlig» som ikke opplagt trenger ambulanse, skal settes over til LVS.

Fremgangsmåte

Hastegrad «Akutt» (der legevakt er første mottaker av melding)

1. Legevaktssentral setter over samtaler når de har funn på rødt kriterie i NMI eller annet triagesystem
2. AMK overtar ansvaret for utspørring av innringer
3. AMK etterspør adresse/lokasjon, telefonnummer og problemstilling
4. AMK skal selv ta en selvstendig vurdering av problemstillingen i henhold til prosedyre «Mottak av medisinsk nødmelding – Bruk av NMI»

Fullstendig hendelse i AMIS skal dokumenteres på ordinær måte.

Hastegrad «Haster»

1. AMK fastsetter kriterie og kontakter aktuell legevakt på telefon med innringer i konferanse
2. AMK formidler at man har innringer med i konferanse og oppgir hastegrad, personalia, problemstilling og aktuelt kriterienummer
3. Legevakten overtar med dette ansvaret for pasienten
4. Når legevakt har startet samtale med innringer trekker AMK seg ut av konferansen

Fullstendig hendelse i AMIS skal dokumenteres på ordinær måte.

Hastegrad «Vanlig»

1. AMK fastsetter kriterie og kontakter aktuell legevakt på telefon med eller uten innringer
2. Oppgir hastegrad, personalia, problemstilling og aktuelt kriterienummer
3. LVS overtar ansvaret for pasient

Fullstendig hendelse i AMIS skal dokumenteres på ordinær måte.

I de tilfeller der vakthavende LV-lege/Legevaktssentral har vurdert pasient og anser ambulansetransport som nødvendig, kontakter legevakt AMK på nytt for å rekvirere denne.

Alle pasienter som legevakten overtar ansvaret for, skal registres i AMIS med indeksekriterie.