



Helse Førde

Helse Førde



# SOLA 2010

## SMS/MMS for døve og tunghørte

Hva gjør vi i dag og videre fremover

# Bakgrunn

- ◉ Flere henvendelse fra Sogn og Fjordane døve forbund. Leder Synnøve Engen.
- ◉ Utfordringer i hverdagen.
- ◉ Vi ønsket å se hva vi kunne bidra på dette området.

# Enkel løsning

- Skaffet oss en mobiltelefon og videreformidlet nummeret til døve forbundet i sogn og fjordane.



## Kvalitetssikring:

- SMSLV.
- Fødselsnummer / personnummer.
- Navn.
- Hvor er pasienten.
- Problemstilling.

Info ønsket i første melding.

Du er her: Start > Fylkes- og lokallag > Sogn og Fjordane > Aktuelt > Klart for sms/mms til legevaktsentralen!

## Klart for sms/mms til legevaktsentralen!

 Utskriftsvennlig side Tips en vennTekststørrelse   

Sist oppdatert 18.3.2010 av Odd Hansen

**415 30 545 er tlf.nr. døve / døvblitte / sterkt tunghørte no kan bruke for å kontakte legevakta, opplyser Øyvind Dahle, leiar for AMK-sentralen i Helse Førde. Får ein ikkje respons i løpet av 5 minutt - ring 113!**

- Det er viktig at det blir ringt 113 om det er fare for liv og helse. Dette for å fange opp opprinnelsesmarkering og namn på innringar.

I tillegg er det vanskeleg å garantere at MMS og tekstmeldingar kjem igjennom utan forseinkingar. Dersom innringar ikkje får respons i løpet av 5 minutt, må 113 nyttast umiddelbart, skriv Dahle i kunningeringa om den nye tenesta.

Telefonen - med nr 415 30 545 - er sett i gang som ei prøveløysing som vil bli evaluert forløpande med tanke på om løysinga er vellukka og forsvarleg med tanke på drifta og tenesta AMK-sentralen skal levere.

**For å kvalitetssikre sms-løysing ønskjer AMK-sentralen:**

Tekstmeldinga frå døv / døvblitt / sterkt tunghørt brukar startar med SMSLV

Fødselsnummer / personnummer

Namn

Kommune / gateadresse / gards- og bruksnummer

Problemstilling

- Vi forenkla kommunikasjonen mellom legevakta og brukaren om dette kjem i første melding. Dette er opplysningar som skal ringast til å be om, opplyser Øyvind Dahle i AMK-sentralen Helse Førde.

# Valg av løsning

- Pris?

Valg:

- Mobiltelefon
- Online.no
- Outlook sms
- Andre løsninger

# Mobil løsning

- Byttet mobiltelefon fra Samsung Omnia hd til Iphone. Enklere å betjene for bruker.



# Online.no

- Testet ut online.no. For å sende og motta sms og bildemeldinger. Dette ble testet for å slippe å anskaffe ny mobiltelefon.
  - <https://www.telenor.no/privat/minesider/logginnfelles.cms>
  - Her fikk vi sendt mms og bildemeldinger, men kunne bare sende.

# Outlook sms

- Testet ut Outlook sms. Denne virket bra til sending av sms, men vi fikk ikke meldinger tilbake i innboksen.
- <http://www.telenor.no/bedrift/produkter/mobil/tjenester/sms-outlook/>

# Prosedyrer

- ◉ Laget en test prosedyre for sending og betjening av telefonen.  
<http://handbok.helse-forde.no//docs/dok/dok15039.doc>
- ◉ Laget en bruksanvisning som viser hvordan vi betjener mobiltelefonen, sender og mottar meldinger.  
<http://handbok.helse-forde.no//docs/dok/dok14859.doc>
- ◉ Prosedyre for mottak av melding fra annet fylke.
- ◉ Alle bildemeldinger og tekstmeldinger dokumenteres i et AMIS skjema.

# Oppgaver for AMK operatøren

- Om tekstmeldingen kommer inn som primærmelding merkes denne med sambandsvei "SMS/MMS".
- Om vi får tilsendt bilder etter at det er opprettet en hendelse skal dette dokumenteres i AMIS hendelsen med tiltak "SMS/MMS mottatt".

# Tiltak i Amis

**280706 (oyda0758)** Responstid 02:02

Utføres 02.06.2010 11:30 Klar kl.  Tid 02.06.2010 11:30

Hvor er pasienten/ulykken? Avd/post

Sted

Adr.

Forkl.

!

P.sted

Komm.

Gruppering hentested

Hva er problemet? Når begynte det?

Type

Risiko

Hvilket tlf.nr. ringer du fra?

Oppr.merking  Innringer

F.navn

E.navn

Adr.

Samb SMS/MMS

Rekv

Hvor gammel er pas?

Puster pasienten normalt?

Er pasienten våken?

Hastegrad

Kriterie

1

Respons PasHist Oppdrag F7

	Tiltakstype	Varslet	Pas
1	SMS/MMS mottatt	<input type="checkbox"/>	1
2			

# Nytteverdi

- Vi tar i mot ulike bildemeldinger og SMS fra pasienter, pårørende, forbipasserende og personell ved ulike skadested.

## Bilder som for eksempel viser:

- Utslett av varierende grad
- Avkappede fingre. Skal/skal ikke til Haukeland/Rikshospitalet
- Brannskader
- Bilulykker med varierende grad av materielle skader, kinetikk.

# Bilder fremlagt for

- ✓ Kommunelege ved SYSIKL.
- ✓ Luftambulanse lege.
- ✓ Leger internt på sykehuset. For eksempel. Øye lege, kir. asslege....
- ✓ Traumeteam akuttmottak.

# Tilbakemelding

- ⦿ Responsen og tilbakemeldingene vi får på dette er at dette er bra og gir dem et godt og tidlig bilde av situasjonen lenge før pasienten har kommet til behandling. De får mulighet til å forberede seg på en annen måte enn normalt.

# Kvalitetssikre løsningen

- Vi har gjennomført tester til vår mobiltelefon for å sikre at det
- Telefon nr 1: Litt vanskelig.  
Berøringsskjermen på telefonen var lite følsom og vi måtte trykke flere ganger for at det skulle reagere og det var vanskelig å få den til å respondere på en ønskelig måte.
- Telefon 2: iphone. Enkel å betjene. Flere i avdelingen som har denne selv.

# Vurdering av løsning

- Det å gå ut med en slik tjeneste uten at det er gjennomført en grundig risikovurdering kan være et litt spennende tiltak. I starten hadde vi ingen god plan for lagring av bildene/meldingene.
- Har hatt en dialog med Helse Førde IKT for å se på løsninger som kan muliggjøre bedre håndtering av mottatte bilder/ meldinger. Laget en Sharepoint side.
- KOKOM Bergen. Konstruktive tilbakemeldinger

# Videre plan for å sikre driften

## ◉ Lovgivning:

- For å ivareta journalforskriften og personvernet er vi pliktig til å håndtere og administrere informasjonen vi mottar på en forsvarlig måte. All relevant informasjon vi mottar er å regne som en del av pasient journalen og skal følge pasienten under og etter oppholdet.

# Lagring

- Bilder som kommer på mobiltelefonen må lagres på sharepoint.
- Bilder via e-post lagres direkte på sharepoint.
- Etter at lagring og evt utskrift er utført skal alle bilder slettes fra mobiltelefon og e-post for å forhindre at bilder kan komme på avveie. Nb! Søppelbøtten må tømmes.
- Skal bildene være tilgjengelig for et fåtall personer, tidsbegrenset tilgang, ikke lov til å sende informasjon via e-post, osv...

# Innleggelse eller poliklinisk pasient

- Bilder som har betydning for pasientbehandlingen leveres til akuttmottak og følger pasient journalen. Bildene blir ved utreise skannet inn i pasientjournalen.

# Pasienter på legevakten

- Bilder skrives ut og leveres til vakthavende lege for vurdering.
- Om pasienten ikke blir innlagt skal disse bildene destrueres/makuleres. Vakthavende lege har ansvar for at dette blir utført på en forsvarlig måte.
- Blir pasienten innlagt følger bildene med til pasient journalen og skannet ved utreise.

# Merking av bildet

For å sikre at bildet blir knyttet opp om rett pasient skal bildet merkes med:

- ◉ AMIS nummer
  - ◉ Dato
  - ◉ Pas id
  - ◉ Problemstilling.
  - ◉ Utlevert til.
- 
- ◉ Blir også praktisert ved utskrift av EKG

# Tredjepart

- Bilder skal ikke sendes på e-post eller mobil til tredjeparts mottaker inntil bedre løsning for håndtering og lagring er satt i drift.

# Tekstmelding

- Meldingen skrives inn i AMIS hendelsen og slettes på mobilen etter at all informasjon er registrert.
- Det blir ikke tatt utskrift av meldingen ettersom all informasjon dokumenteres i hendelsen.





Sola 12/11-2010



Helse Førde





Sola 12/11-2010



