AMK-sentralene og publikum, ikke lenger bare talehenvendelser?

Egil Bovim
Nasjonalt kompetansesenter for helsetjeenstens kommunikasjonsberedskap
(KoKom

Status i Norge

- AMK-sentralen snakker
- Innringerne snakker
- Men
  - Noen innringere vil sende bilder
  - Noen innringere vil sende SMS
  - Noen innringere vil sende mail
  - Noen innringere vil chatte
  - Noen vil sende video

Status internasjonalt

KoKom
Nasjonalt kompetansesenter for helse-tjenestens kommunikasjonsberedskap

- Nødmeldesentralen snakker
- Innringerne snakker
- Men
  - Noen innringere vil sende bilder
  - Noen innringere kan sende SMS
  - Noen innringere vil sende data
  - Noen innringere vil sende mail
  - Noen innringere vil chatte
  - Noen vil sende video

Regelverkskrav i Europa

- Nødmeldesentralen skal kunne snakke
- Innringerne skal kunne snakke (sitt eget språk)
- Individer med spesielle behov skal ivaretas
  - Direktivfestet
  - Trådte i kraft i mai 2011
  - Norge er inkludert

SMS til AMK

- Innført i Sverige, Danmark, Island, Storbritannia og Finland.
- Prosjekt i Norge, utredning nærmest ferdig.
  - SMS direkte til AMK-sentralene
  - Primært ikke forhåndsregistrering
  - MEN:
    - Faktaark 42. Bruk av SMS i pasientkontakt: Helseopplysninger, for eksempel diagnose i form av kode eller tekst som viser pasientens helsetilstand kan ikke sendes som SMS

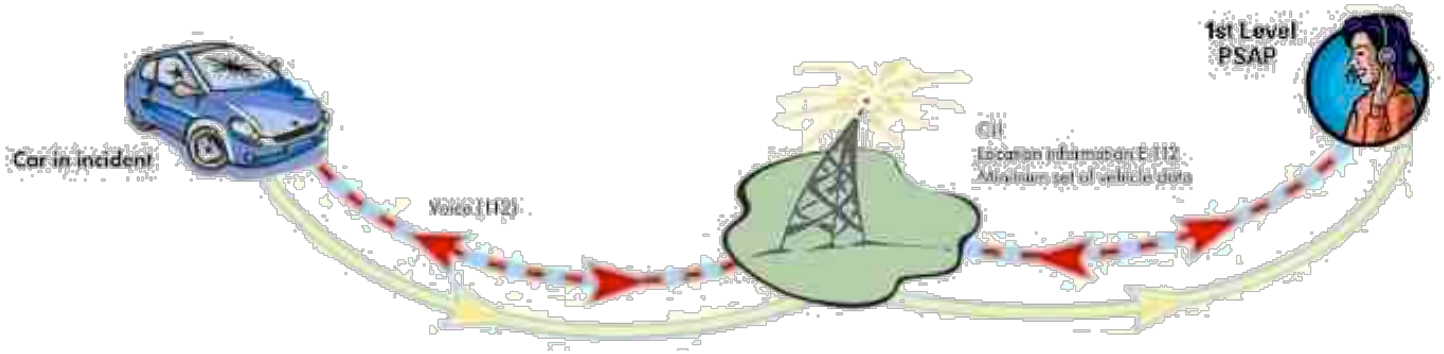
SMS til AMK

- Teknologien ikke tenkt for dette
- Noe usikker overføring
- Tidkrevende
  - Tastatur lite brukervennlig
  - Overføringstid usikker
  - Kan bli mange transaksjoner
- DERMED SISTE LØSNING NÅR ALT ANNET SVIKTER
- Politi og brann kjører tilsvarende prosjekter

Data til AMK

- Betydelig pågang for sensordata
  - Kommersielle enheter, gjerne i samarbeid med pasientorganisasjoner
  - Seriøsiteten varierende
  - Gjerne kombinert med tale
  - Aktuelle data:
    - Hjerterytme
    - Blodsukker
- Gjerne kombinert med spesielle behov

Data til AMK - eCall



- Bilen ringer nødmeldesentralen
- Data overføres
- Audioforbindelse etableres.

Data til AMK - eCall

- Status nå:
  - Blir høyst sannsynlig regelverksfestet fra 2015
  - Vil kreve at nødmeldesentraler kan ta mot data og tale
  - Kombineres med tredjepartstjeneste
  - Norge har utfordringer med konfidensialitet (tredjepart)
  - Indikasjoner på overforbruk av ressurser

epost til AMK

- Kan inngå som del av SMS til AMK
  - Via helsenettet
  - Prioritert visning på skjermene i AMK
  - Hemmelig adresse
- Generell mail til nødmeldesentraler
  - Ikke kjent gjennomført
  - Opprinnelsesmarkering vanskelig
  - Ikke sanntid
  - Ikke sikkert nok

Chat til AMK

KoKom
Nasjonalt kompetansesenter for helse-tjenestens kommunikasjonsberedskap

- Betydelig teknologisk interesse
- Både fra datamaskiner og mobiltelefoner
- Samtidighet
- Krevende i forhold til terminologi

Video til AMK

- Større hendelser:
  - Via offentlige media
  - Via planlagte kanaler (nødetatene selv)
- En-til-en
  - Kombinert med tegnspråk
  - Krever tolking/ spesialkompetanse hos mottaker
  - Tester gjøres

Reach 112

- EU prosjekt 2009 – 2012
- Piloter i:
  - Sverige, UK, Nederland, Frankrike, Spania,
- Piloterer total konversasjon eller deler av den :
  - Tale
  - Video
  - Tekst
- Anser SMS som gammel teknologi
- Tar sikte på å bli gullstandard

Gevinster ny teknologi

- Tilgang for individer med spesielle behov
  - Hørsel/ talehemmede
  - Medisinsk overvåkning
    - Diabetes
    - Risiko for akuttmedisinske tilstander
- Rask overføring av nyttig informasjon
  - Detaljert lokasjon
  - Medisinske data
  - Eventuell annen relevant informasjon

Risiki ny teknologi

- Irrelevante henvendelser
- Spam
- Information overload
- Sårbarhet?

Konklusjoner

- Et bilde sier mer enn tusen ord, men kan ikke erstatte dem
- Alternative kommunikasjonsveier kommer
  - eCall
  - Reach 112
- Arbeid med systemer for å hindre bivirkninger må starte nå.