

Nye kommunikasjonsløsninger i akuttmedisinsk kjede

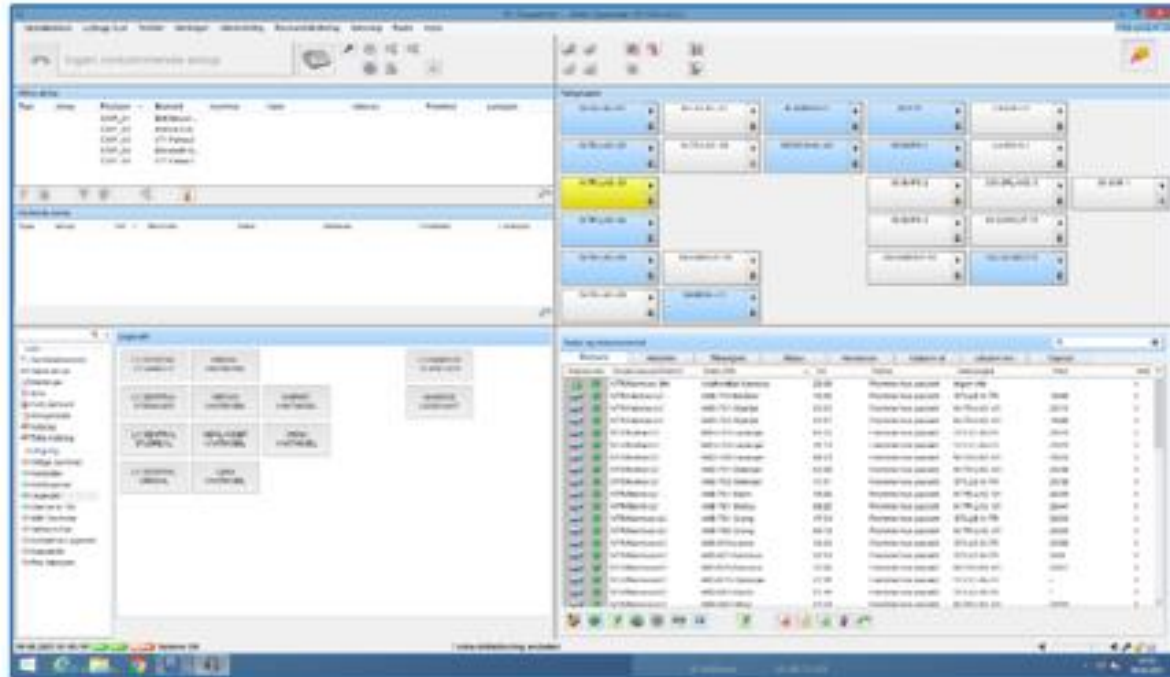
Dialogkonferanse 2 om fremtidens prehospitaltjenester i HSØ RHF

Adm.dir Lars Erik Tandsæther

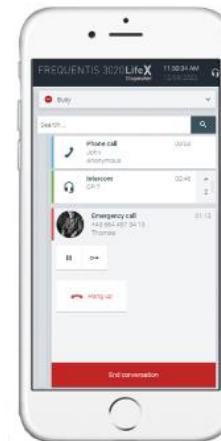
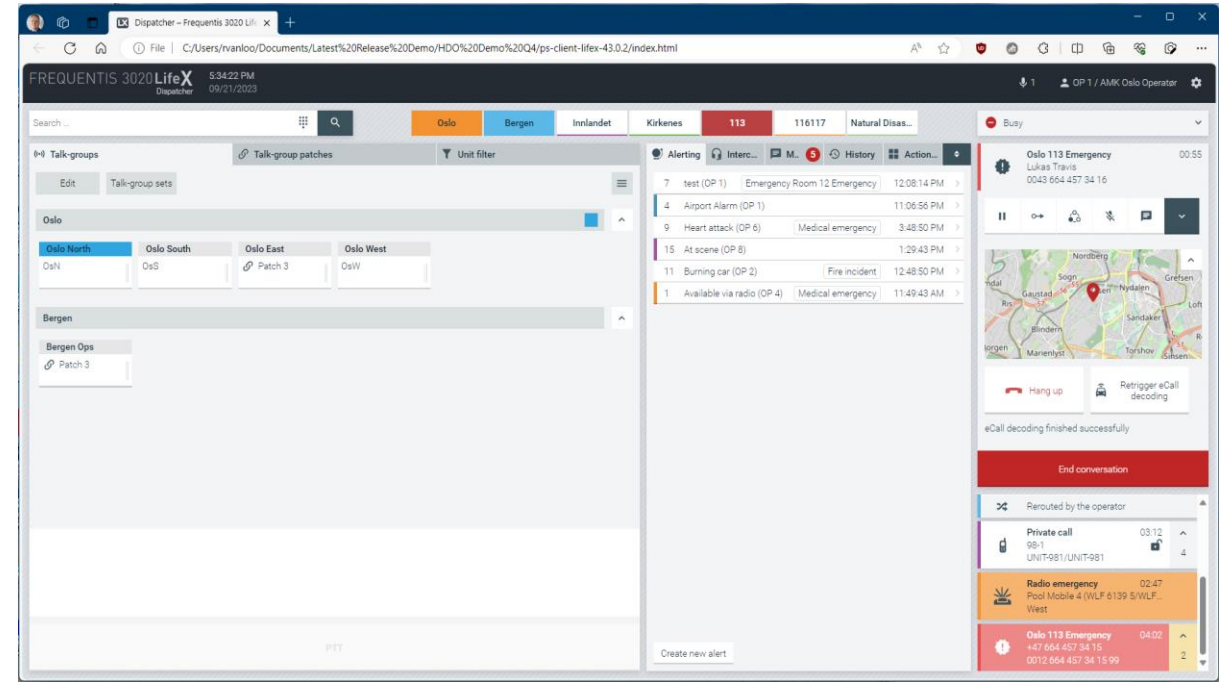
Ny kommunikasjonsløsning - KAK

Overgang fra ICCS til LifeX

ICCS



LifeX



Viktige forskjeller mellom ICCS og LifeX

- 1** ■ Proprietary Hardware based
- „PCM, E1, PC-CTI Card“ etc.



- Standard IT Hardware, Pure Software solution
- SIP/RTP, USB, Web Browser client, Virtualised etc.



- 2** ■ Voice only (with a bit of text...)



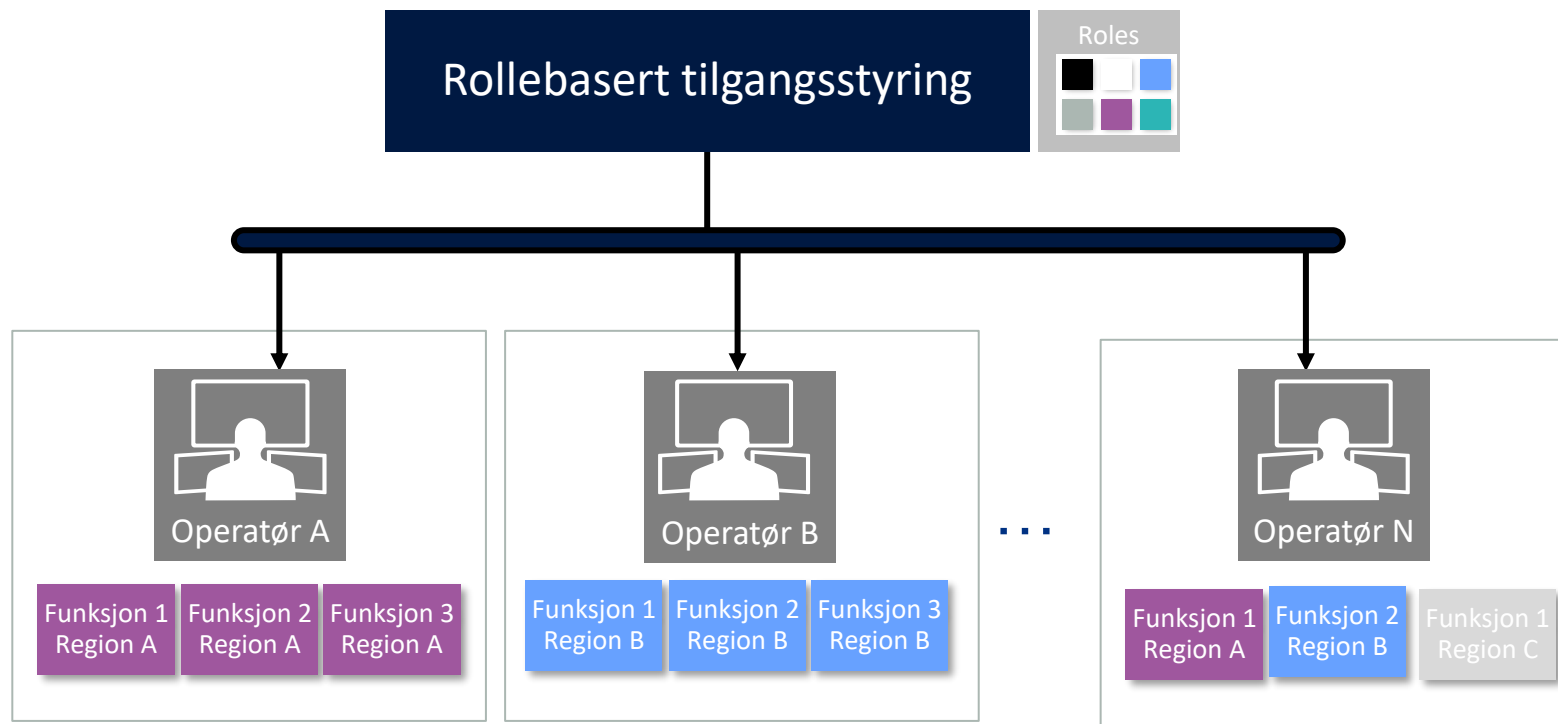
- Multi-Media/Omni Channel: *Conversations, ACD, IVR*



FREQUENTIS

Enkelt å hjelpe/ ta over for hverandre gir mulighet for en mer robust svartjeneste

Hva den enkelte bruker ser og kan gjøre i LifeX styres av hvilke rettigheter som tildeles brukeren.



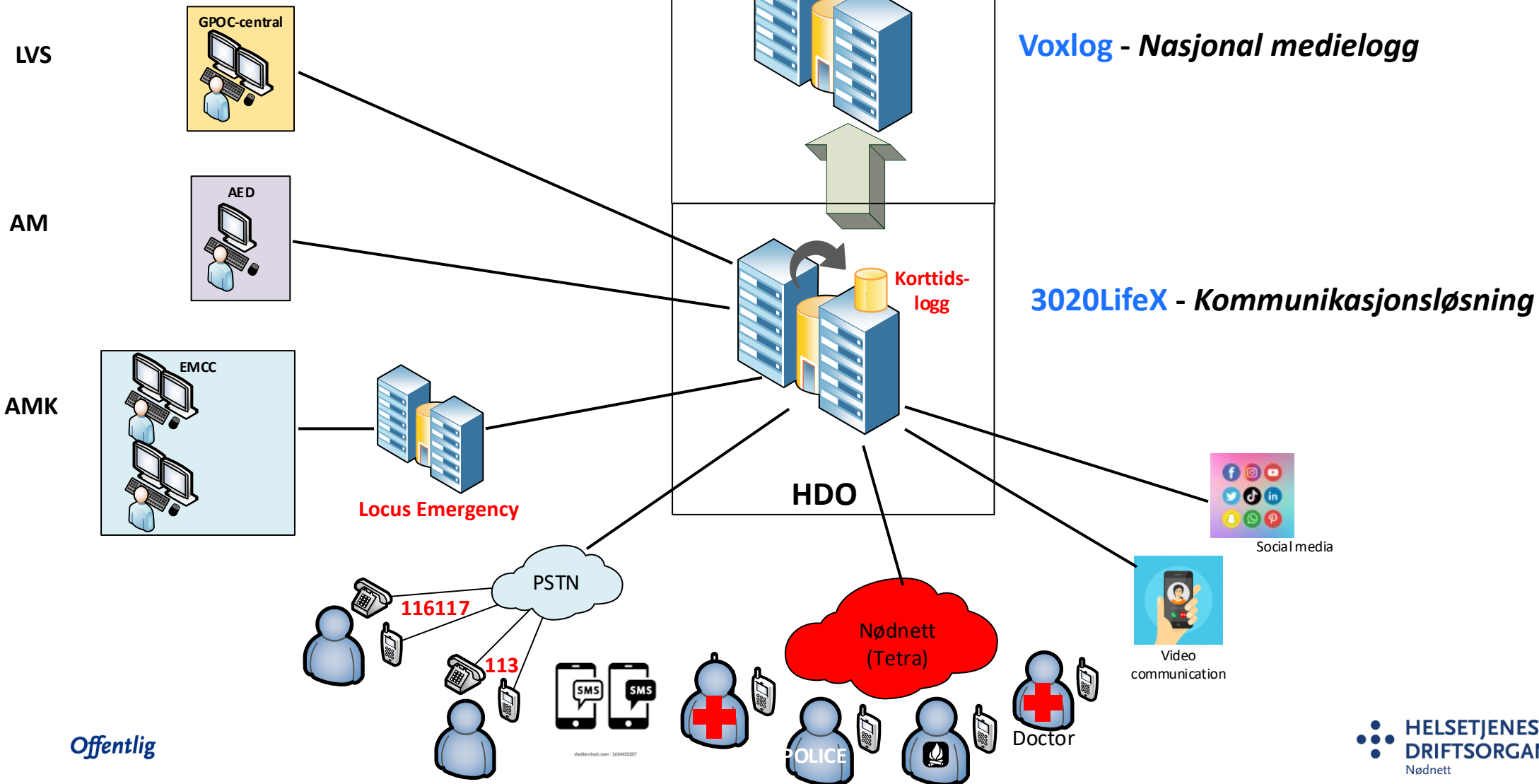
Sentralene bør vurdere om og på hvilken måte de ønsker å ta i bruk denne funksjonaliteten.

Ny medieloggløsning

Fra lydlogg til medielogg

- Nye måter å kommunisere på
- Telefonen har blitt et *multimedieverktøy*
 - Bilder, Video, Chat, Messenger, Facebook, SnapChat, Instagram, FaceTime osv.
- Vil også medføre endringer for akuttmedisinsk kjede
 - Flere av disse verktøyene vil bli tatt i bruk
 - Vil bli nyttige for dokumentasjon av hendelser
 - Det er allerede nye initiativ om bruk av kamera i ambulansetjenesten
 - Head-cam, Body-cam osv.
- I tillegg til vanlig telefoni og radio

Slik henger de sammen...



Medielogg - Funksjonalitet for dagens og fremtidens krav

- Telefoni og radio
- Forberedt for bilde, video, chat, og sosiale medier
- Opptak av kommunikasjon gjøres i kommunikasjonsløsningen
- Arkivering av opptak gjøres i medielogg (p.t. 3 år)
- Medielogg har bl.a. funksjonalitet for:
 - Avspilling og transkribering / oversettelse
 - Sikker deling av opptak og hendelseslogg med eksterne parter
 - Maskering av personinformasjon som ikke kan deles
 - Både for tale, tekst, bilde og video

Krav reguleres i akuttmedisinforskriften

- *Forskrift om krav til og organisering av kommunal legevaktordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste mv.*
- *§13 og §15 Krav til LVS og AMK-sentralene*
 - *j) ha utstyr for lydopptak av viktig trafikk, inkludert lydopptak til bruk for dokumentasjon og kvalitetssikring av egen virksomhet*
- *§ 20. Oppbevaring av lydopptak*
 - *... Opptaket skal oppbevares i tre år etter opptaksdato og deretter slettes. Lydopptaket skal likevel ikke slettes der opptaket er brukt som del av beslutningsgrunnlag i tilsyns-, klage- eller erstatningssaker, inngår i annen saksbehandling eller opptaket av andre årsaker har verdi som dokumentasjon.*

Ny
Kommunikasjonsløsning

Ny
Nasjonal
medielogg

Fremdriftsplan

År	2023				2024								2025								2026				
	Måned	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai			
Felles	Planfase		Detaljspesifisering																						
Første del-leveranse					Utvikling og implementering								AT	Pilot		1/5-2025 – 30/4-2026									
													Innføring LifeX og Medielogg												
Andre del-leveranse					Utvikling og implementering								AT	Pilot											

Uke	Møtested	AMK-område	Dato
21	Lakselv	Finnmark	Ons 22.05.24
21	Tromsø	Tromsø	Tors 23.05.24
21	Bodø	Bodø og Helgeland	Fre 24.05.24
22	Stjørdal	Nord- og Sør-Trøndelag	Man 27.05.24
22	Molde	Møre og Romsdal	Tirs 28.05.24
22	Førde	Førde	Ons 29.05.24
22	Bergen	Bergen	Tors 30.05.24
22	Moelv	Innlandet	Fre 31.05.24
23	Stavanger	Haugesund og Stavanger	Man 03.06.24
23	Kristiansand	Sørlandet	Tirs 04.06.24
23	Skien	Vestfold og Telemark	Ons 05.06.24
23	Drammen	Vestre Viken	Tors 06.06.24
23	Lillestrøm	Oslo	Fre 07.06.24

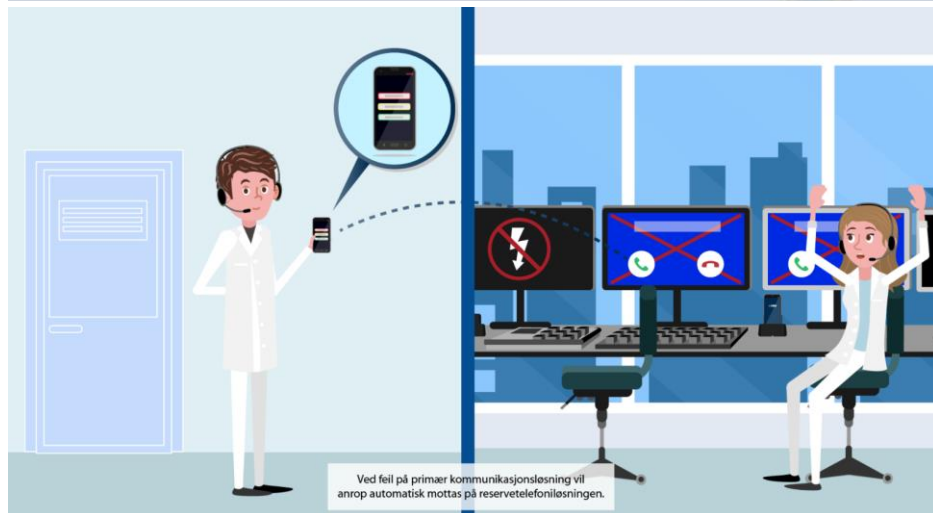
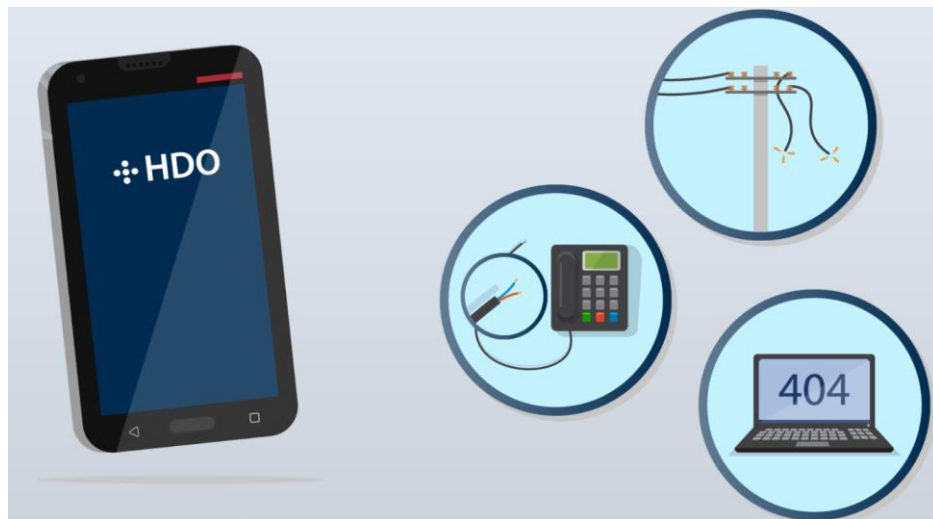
Mer informasjon: <https://www.hdo.no/kak/>



Kommunikasjonsløsning for Akuttmedisinsk Kjede (KAK)

Prosjekt for anskaffelse, etablering og utskifting av ICCS til en ny og moderne løsning; LifeX.

Ny reserveløsning for telefoni

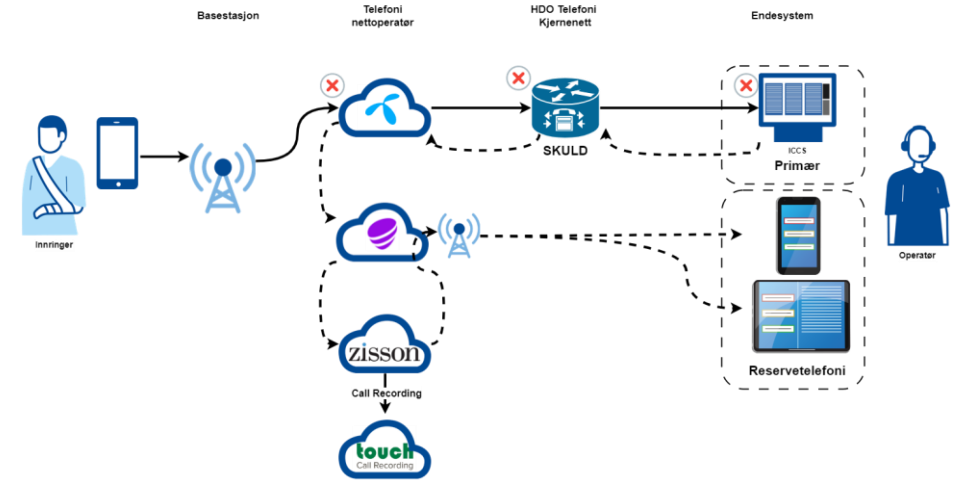


Bakgrunn

- Akuttmedisinforskriften stiller krav til kommunikasjonsplattformen for medisinsk nødmeldetjeneste ved at det skal være etablert reserveløsninger som overtar ved svikt i utstyr eller infrastruktur.
- Det må derfor sikres reserveløsninger for AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak.
- Reserveløsningen for telefoni må være mest mulig uavhengig av elementene som ICCS/KAK-plattformen er bygd opp av, for å kunne overta ved de fleste feilszenarier som kan oppstå i kommunikasjonsskjeden.

Reserveløsning for telefoni

- Løsningen sørger for at ICCS køene settes over til definerte køer i Zisson.
- Innkommende samtaler prioriteres, avhengig av hvilken Kø det er, og man kan se hvilken kø det kommer inn på, og hvor mange som er i kø.
- Enhetene benytter eget SIM kort. (Ikke wifi, dette for å være totalt uavhengig av lokal infrastruktur)
- Alle operatørplasser kan ha lydlogg (Lydlogg er uavhengig av ICCS)



Evt Headsett lokalt ansvar
3,5mm Jack tilkobling i mobil



Testet headsett:
Jabra EVOLVE 30 HS Stereo

Lydlogg

- Lydlogg løsningen som kan tilbys i konseptet er Touch
- Medielogg når den er klar

The screenshot shows the Touch interface search page. The top navigation bar includes 'touch', 'Touch Technology AS', 'Search', 'Whitelist', 'Analytics Dashboard', 'Users', 'CMS', 'Logs', 'Help', 'Change password', and 'Log out'. A 'Minimize searchfield' button is visible. The search area contains several filter sections: 'Record type' with 'Recordings', 'SMS', and 'MMS' buttons; 'Period' with date range inputs; 'User' with 'Lars' and 'Svenkerud' inputs; 'Phone number 1', 'Phone number 2', and 'Phone number 3' with 'Ends with' dropdowns and 'Phone number' inputs; 'Include records marked as' with 'Whitelisted' and 'Private' checkboxes; 'Only show' with an 'All records' dropdown; 'Duration (minutes)' with 'From' and 'To' inputs; 'Direction' with a 'Both' dropdown; and 'Select' with 'Lars Svenkerud' and 'Pick telephone nos' dropdowns. Below the filters are buttons for 'Export to excel', 'External access to selected files', 'External access to all files', 'Download selected files', and 'Show result'. A table of recordings is displayed at the bottom.

Caller	Recipient	Customer ID	Start time	Duration	Direction	Record type	Source	Username	Score
+4778118411521	+4778118481110		02-05-2020 21:26:49	00:00:18	outgoing	recording		lars1@touch.no	
+4778118411521	+47717276942		02-05-2020 21:26:10	00:00:17	outgoing	recording		lars1@touch.no	
+4778118481110	+4778118411521		02-05-2020 10:47:35	00:00:05	incoming	recording		lars1@touch.no	

The screenshot shows the Touch interface playback audio page. The top navigation bar is identical to the search page. A table of recordings is displayed, with the first row selected. Below the table is a 'Playback Audio' modal window. The modal shows details for the selected recording: 'Caller/Sender' (Touch Technology AS), 'Company' (Touch Technology AS), 'End' (29.4.2020, 18:19:02 CEST), 'Recipient' (Start), 'Start' (Elsasso), and 'End' (29.4.2020, 18:12:38 CEST). A 'Comment' field is present with a 'SAVE' button. Below the comment is an audio waveform and a playback control interface with a play button, a progress bar, and a 'Speed' dropdown set to '1'. A 'CLOSE' button is at the bottom of the modal.

Fokus for videoløsninger i HDO

2024

HDO sine videoløsninger

- to rettet mot publikum som er i drift
 - 130.000 videosamtaler i 2023
- En ny tjeneste basert på prosjektet i innlandet er under utvikling med planlagte første leveranser på slutten av året
 - Video fra ambulanse og til lege/sykehus
 - Flere type enheter (hodebært, kroppsbært og håndholdt)

«markedsundersøkelse» video fra ambulanse

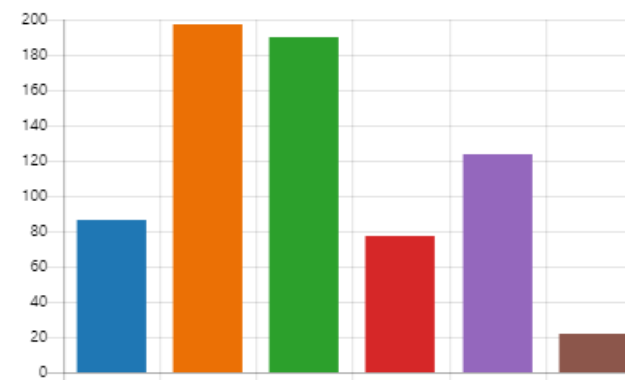
Ser du behov for å bruke video i ditt kliniske arbeide?

Ikke i det hele tatt	15
I liten grad	94
Delvis	147
I høy grad	87
I meget høy grad	39



11. Hvilken av følgende kameratyper ser du som mest anvendbare i ditt kliniske arbeid?

A. Hodekamera	86
B. Kroppsbåret kamera	197
C. Kamera i mobiltelefonen	190
D. Stasjonære kamera i ambul...	77
E. Kamera på nettbrett	124
Annet	22



HDO – landsdekkende, tilgjengelig og nyskapende