

Nasjonalt kvalitetsindikatorsystem: Kvalitetsindikatordefinisjon

Svartid på nasjonalt legevaktnummer 116 117	
1. Definisjon	Andel henvendelser til 116 117 og lokalt legevaktnummer som er besvart av operatør innen to minutter fra det ringer hos legevaktssentralen (LVS).
2. Sektor	Primærhelsetjeneste
3. Fagområde	Akuttmedisin - Psykisk helse og rus og somatisk helsetjeneste.
4. Type	Prosess
5. Dimensjon av kvalitet	Tilgjengelig og rettferdig fordelt.
6. Måleområde	Trygge og sikre
Godkjenning	
7. Godkjent dato første gang	31.05.2023
8. Revisjonshistorikk	
Faglig begrunnelse/målsetting	
9. Begrunnelse for valg	<p>Tiden det tar fra en alvorlig hendelse inntreffer til en pasient har fått helsehjelp kan være av avgjørende betydning for pasientens fremtidige funksjonsnivå.</p> <p>Det betyr mye for publikums trygghet at telefoner til nasjonalt legevakt nummer besvares raskt. Formålet er å gi befolkningen tilgang til rask, fagkyndig og koordinert helsehjelp i øyeblikkelig hjelp situasjoner.</p> <p>I akuttmedisinforskriften (1) er det stilt som krav til legevaktssentralene at 80 prosent av henvendelsene skal normalt besvares innen to minutter.</p>
10. Målsetting	I henhold til akuttmedisinforskriften § 13 d skal: 80 prosent av alle henvendelser skal normalt kan besvares innen to minutter.
11. Begrepsavklaringer	<p>Legevaktssentral: Kommunal eller interkommunal sentral for formidling av legevakt og andre kommunale helsetjenester i Norge. LV-sentraler er en del av medisinsk nødmeldetjeneste.</p> <p>Lokalt legevaktnummer: lokale 8-sifrede nummer til lokal legevaktssentral.</p> <p>Svartid: Tiden det tar fra det ringer ved legevakt-sentralen til samtalen besvares.</p>
Beregning av indikator	
12. Hovedmåltall	<p>Måltall 1: Andel av totale henvendelser til 116 117 og lokalt legevaktssnummer som er besvart innen to minutter fra det ringer hos LVS.</p> <p>Teller: Antall henvendelser til 116 117 og lokalt legevaktssnummer som er besvart innen to minutter fra det ringer hos LVS.</p> <p>Nevner: Totalt antall henvendelser til 116 117 og lokalt legevaktssnummer.</p>
13. Andre måltall	-
14. Klassifikasjoner og kodeverk	Ikke aktuelt
15. Presiseringer rundt utvalg	Inkluderer både henvendelser til 116 117 og lokalt legevaktssnummer.
16. Teknisk beregning og bearbeiding av datagrunnlag	
17. Nivå for publisering	Nasjonalt og legevaktssentral.
Datainnsamling/datakilde	
18. Datakilde	<p>Dataleverandør er Norsk pasientregister (NPR), Helsedirektoratet.</p> <p>Datakilden samtalehåndteringssystem, ICCS (Integrated Communication and Control System). Dataene lagres på server hos hver enkelt LVS, og hentes ut av Helsetjenestens driftsorganisasjon for Nødnett HF (HDO HF) og rapporteres til Norsk pasientregister.</p>
19. Publiseringsfrekvens	Tertialvis og årlig.

20. Lovhjemmel	Akuttmedisinforordningen og Norsk pasientregisterforordning (2)
Tolkning av tallene	
21. Sammenlignbarhet over tid og sted	Resultatene er sammenlignbare over tid og mellom legevaktssentraler.
22. Feilkilder og usikkerhet	
23. Særskilt informasjon for tolkning av denne indikatoren	Hvis anropet ikke besvares, vil anropet i noen tilfeller bli videresendt til annen legevakt. Det kan være lokale variasjoner i ringetid før viderekobling. I slike tilfeller vil det bli ny ringetid ved viderekobling.
Publisering	
24. Publiseringsarenaer	Helsedirektoratet.no
Referanser	
25. Referanser	(1) Akuttmedisinforordningen: https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2015-03-20-231?q=akuttmedisinforordning (2) Norsk pasientregisterforordningen https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2007-12-07-1389