

Nasjonalt kvalitetsindikatorsystem: Kvalitetsindikatordefinisjon

Svartid på medisinsk nødnummer 113	
1. Definisjon	Andel henvendelser til nødnummer 113 som er besvart av operatør innen 10 sekunder etter at den akuttmedisinske kommunikasjonsentralen mottar et anrop.
2. Sektor	Spesialisthelsetjeneste
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	Mai 2016
8. Revisjonshistorikk	Sist endret mai 2023
Faglig begrunnelse/målsetting	
9. Begrunnelse for valg	<p>Tiden det tar fra en alvorlig hendelse inntreffer til en pasient har fått helsehjelp er ofte av avgjørende betydning for pasientens videre overlevelse og fremtidige funksjonsnivå.</p> <p>Det betyr også mye for publikums trygghet at telefoner til nødnummeret besvares raskt. Formålet er å gi befolkningen tilgang til rask, fagkyndig og koordinert helsehjelp i akutte situasjoner.</p> <p>I akuttmedisinforskriften (1) er det derfor stilt som krav til de akuttmedisinske kommunikasjonsentralene (AMK-sentralene) at 90 prosent av henvendelsene skal besvares innen 10 sekunder.</p>
10. Målsetting	<p>I henhold til akuttmedisinforskriften § 15 (1) skal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90 prosent av henvendelsene besvares innen 10 sekunder.
11. Begrepsavklaringer	<p>AMK-sentral: Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral skal besvare henvendelser om akuttmedisinsk bistand, gi nødvendige råd og veiledning, prioritere, registrere, iverksette, koordinere og følge opp akuttmedisinske oppdrag.</p> <p>AMK-sentralene har i tillegg en rekke andre oppgaver som ikke er nærmere beskrevet her. Se §15 i akuttmedisinforskriften.</p> <p>113: Helsetjenesten nødnummer for henvendelser fra publikum om akuttmedisinsk bistand.</p> <p>ICCS: Integrated Communication and Control System, dette er samtalehåndteringssystemet i AMK-sentralene.</p>
Beregning av indikator	
12. Hovedmåltall	<p>Måltall 1: Andel henvendelser til nødnummer 113 som er besvart innen 10 sekunder regnet fra tidspunktet AMK-sentralen mottar henvendelsen til AMK-operatøren besvarer henvendelsen.</p> <p>Teller: Antall besvarte henvendelser til AMK-sentralen via nødnummer 113, hvor AMK-operatøren har besvart henvendelsen innen 10 sekunder.</p> <p>Nevner: Antall besvarte henvendelser til AMK-sentralen via nødnummer 113 totalt, uavhengig av svartid.</p>
13. Andre måltall	
14. Klassifikasjoner og kodeverk	
15. Presiseringer rundt utvalg	Henvendelser som har kommet inn til AMK-sentralen via andre sambandsveier enn via nødnummer 113, er ekskludert fra indikatoren, f. eks. trippelvarsel (henvendelser til andre nødnummer).
16. Teknisk beregning og bearbeiding av datagrunnlag	Nærmere om tidspunkt for når AMK-sentralen mottar anrop: Tiden begynner å telle fra samtalen er koblet opp i samtalehåndteringssystemet i AMK-sentralen.
17. Nivå for publisering	AMK-område og landet.
Datainnsamling/datakilde	
18. Datakilde	<p>Datavevandør er Norsk pasientregister (NPR), Helsedirektoratet.</p> <p>For AMK-sentraler er datakilden samtalehåndteringssystemet, ICCS (Integrated Communication and Control System). Dataene lagres på server hos hver enkelt AMK-sentral, og hentes ut av Helsetjenestens driftsorganisasjon for Nødnett HF (HDO HF) og rapporteres til Norsk pasientregister.</p>

19. Publisingsfrekvens	Daglig, månedlig og årlig.
20. Lovhjemmel	Norsk pasientregisterforskrift (2)
Tolkning av tallene	
21. Sammenlignbarhet over tid og sted	Tallene anses å være sammenliknbare over tid og på tvers av sted.
22. Feilkilder og usikkerhet	Om telefonsvarere hos AMK-sentralene: For AMK-sentraler som har satt opp systemene sine slik at det først blir spilt av en telefonsvarer før operatøren blir varslet om anropet, vil de sekundene som går med til å spille av svareren også telle med i svartiden.
23. Særskilt informasjon for tolkning av denne indikatoren	Ansvarsområdet til AMK-sentralene samsvarer ikke alltid med opptaksområdet til helseforetakene. Ikke alle helseforetak har en AMK-sentral, og en AMK-sentral kan ha ansvar for et større område enn helseforetaket, som administrativt har ansvaret for AMK-sentralen. En AMK-sentral kan også disponere ambulanser fra andre helseforetak enn der AMK-sentralen er lokalisert.
Publisering	
24. Publisingsarenaer	Helsedirektoratet.no
Referanser	
25. Referanser	(1) Akuttmedisinforskriften: Forskrift om krav til og organisering av kommunal legevaktordning, ambulansetjeneste, medisinsk nødmeldetjeneste mv. (akuttmedisinforskriften) - Lovdata (2) Norsk pasientregisterforskriften Forskrift om innsamling og behandling av helseopplysninger i Norsk pasientregister (Norsk pasientregisterforskriften) - Lovdata