

Mottakers navn vil bli flettet inn ved ekspedering.  
Evt. kontaktpersons navn vil også bli flettet inn her.

Deres ref.:  
Vår ref.: 17/28410-7  
Saksbehandler: Torunn Lauritzen  
Dato: 18.06.2019

*Her kommer forklarende tekst til evt. kopimottaker(e)*

## **Høring - nasjonal veileder for legevakt og nasjonale kvalitetsindikatorer for legevakt**

### **Nasjonal veileder for legevakt**

Helsedirektoratet sender på høring utkast til veileder for legevakt. I tillegg omfatter høringen utkast til nasjonale kvalitetsindikatorer på legevaktområdet.

Formålet med veilederen er å sikre god kvalitet på legevaktene og legevaktsentralene. Anbefalingene har som formål å:

- sikre god kvalitet i legevaktstjenesten
- hindre uønsket variasjon
- sikre riktige prioriteringer i legevaktstjenesten
- løse samhandlingsutfordringer og sikre helhetlige pasientforløp.

Målgruppe for veilederen er ledere og ansatte på landets legevakter og legevaktsentraler og ledelsen i landets kommuner.

Veilederen omfatter anbefalinger fordelt på følgende tretten kapitler; organisering og bemanning, utforming av lokalet, IKT-utstyr, dokumentasjon og kommunikasjon, kvalitetsarbeid, avvikshåndtering og forbedringsarbeid, kompetanse og opplæring, utrykning og sykebesøk, vold og overgrep, ansattes sikkerhet og samarbeidsparter.

### **Publisering av legevaktveileder**

Den endelige veilederen vil publiseres digitalt på Helsedirektoratets nettsider. Utkastet er delt inn etter en digital publikasjonsmal, der overordnet og viktig informasjon gis i en ingress, og utdypende informasjon gis under en veiledningsfane. Det vil også bli lagt inn aktive lenker på egnede steder.

Det er per i dag ikke endelig avklart hvordan referanselisten i veilederen vil bli sendt ut.

#### **Helsedirektoratet**

Avdeling akuttmedisin og beredskap  
Torunn Lauritzen, tlf.: +4795935006

Postboks 220 Skøyen, 0213 OSLO • Besøksadresse: Vitaminveien 4, Oslo • Tlf.: (+47) 47 47 20 20  
Faks: 24 16 30 01 • Org.nr.: 983 544 622 • [postmottak@helsedir.no](mailto:postmottak@helsedir.no) • [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

## Nasjonale kvalitetsindikatorer for legevakttjenesten

Det er viktig at pasientene har informasjon om kvalitet i legevakttjenesten og at legevaktene bruker dette i sitt forbedringsarbeid. Åpenhet om kvalitetsindikatorer er viktig for både pasienter, helse- og omsorgstjenesten og helsemyndighetene.

Målgruppen for de nasjonale kvalitetsindikatorerne for legevaktområdet er landets kommuner og ledere og ansatte på legevaktene og legevaktsentralen.

### 1. Svartid 116117

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. Det betyr også mye for publikums trygghet at telefoner til nødnummeret besvares raskt. Formålet er å gi befolkningen rask tilgang til legevakten med god fagkyndig og koordinert helsehjelp i akuttsituasjoner. I akuttmedisinforskriften er det derfor stilt som krav til legevaktsentralene at 80 prosent av henvendelsene skal besvares innen 2 minutter.

### 2. Gjennomføring av ROS-analyse

Formålet med forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten er å bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet, og at øvrige krav i helse- og omsorgslovgivningen etterleveres. Gjennomføring og oppdatering av ROS-analyse er en viktig forutsetning for å drive en legevakt forsvarlig, og kan dermed være et godt kvalitetsmål for legevakt. Det er viktig at denne sees i sammenheng og delvis gjennomføres sammen med de andre akuttmedisinske tjenestene i kommunen.

### 3. Samtrening mellom helsepersonell på legevakt og ambulanse

Ifølge akuttmedisinforskriften og merknader til denne, skal det legges til rette for trening i samhandling og samarbeid mellom alle ledd i den akuttmedisinske kjeden. Vi har i denne kvalitetsindikatoren konsentrert oss om samtrening med ambulansetjenesten da dette er den viktigste samarbeidspartneren for legevakt ved utrykning. Vi ønsker også med denne indikatoren å få frem tall både for leger og annet helsepersonell.

### 4. Tilgang på tolketjenester på legevakt

I en kartlegging av bruk av tolk i kommunehelsetjenesten fra 2013 oppgav kommunene dårlig tilgjengelighet på tolk som en av hovedgrunnene til at tolk ikke blir brukt. Med dagens datakilder er det vanskelig å måle i hvor stor grad det blir brukt tolk i situasjoner hvor det er nødvendig, men et mål på om legevakten har avtale om tilgang til døgkontinuerlig akutt tolketjeneste mener vi vil si noe om tilgjengeligheten for tolk.

### 5. Tilgjengelig legevaktlege på dagtid utstyrt og tilgjengelig for utrykning

Denne indikatoren vil måle om kommunene etterlever kravet i akuttmedisinforskriften om å ha en lege tilgjengelig for legevakt hele døgnet. Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (NKLM) har vurdert at beredskapen på dagtid er særlig sårbar dersom ansvar for utrykning ikke er avklart.

## 6. Triagering av oppmøtte pasienter på legevakt

På legevakter med stor pasientpågang og dermed ventetid i legevaktlokalet, er det vesentlig at det er et system som sikrer disse pasientene rett prioritering. Vi mener at triagering av pasienter er et bedre kvalitetsmål enn måling av ventetid på legevakt. I hvilken grad legevakten klarer å overholde angitte hastegrader har vi ikke data på per i dag. Kvalitetsindikatoren vi foreslår vil imidlertid gi svar på om legevakten har system for triagering av pasienter som møter på legevakten. Ved mindre legevakter med liten pasientpågang og ingen ventetid er det lite behov for triagering ved oppmøte på legevakten.

### Generelt

Helsedirektoratet ønsker tilbakemelding på veilederen og kvalitetsindikatorerne som helhet og de enkelte anbefalingene i høringsutkastene.

Vi ber om tilbakemelding på om innholdet i veilederen oppleves som tilstrekkelig nyttig. Er det andre emner/problemstillinger som bør omtales?

Vi ber om tilbakemelding på om indikatorerne oppleves som relevante og nyttige. Er det andre indikatorer som kan være aktuelle?

Høringsinstansene bes vurdere om høringsbrevet bør sendes til underliggende etater eller virksomheter, tilknyttede virksomheter e.l.

Høringsuttalelser sendes til Helsedirektoratet på [postmottak@helsedir.no](mailto:postmottak@helsedir.no). Merk høringsuttalelsen med referanse (17/28410).

Eventuelle spørsmål om veilederen kan rettes til Torunn Lauritzen på e-postadresse [torunn.lauritzen@helsedir.no](mailto:torunn.lauritzen@helsedir.no)

Eventuelle spørsmål om kvalitetsindikatorerne kan rettes til Janne Kristin Kjøllesdal på e-postadresse [janne.kristin.kjollesdal@helsedir.no](mailto:janne.kristin.kjollesdal@helsedir.no)

Helsedirektoratet ber om merknader til forslaget **innen 15. september 2019**.

### Vedlegg

- Forslag til veileder for legevakt
- Høringsinstanser etter liste
- Høringsbrev med forslag til kvalitetsindikatorer i legevakt

Vennlig hilsen

Steinar Olsen e.f.  
Avdelingsdirektør

Torunn Lauritzen

ekstern konsulent

*Her kommer godkjenningsteksten når dokumentet er godkjent, og blir ekspedert*

Kopi:

---

Mottaker	Kontaktperson	Adresse	Post
KS- KOMMUNSEKTORENS ORGANISASJON		Postboks 1378 Vika	0114 OSLO