

Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK)

Prosjekt for anskaffelse, etablering, samt utskifting av ICCS på alle AMK sentraler, legevaktsentraler, og akuttmottak

Lars Erik Halvorsen, prosjektleder

LifeX skal erstatte ICCS

Frequentis og HDO signerte kontrakten den 8. 9.2023

Standard løsning som benyttes av flere Frequentis kunder

Fremtidsrettet produkt som støtter kommunikasjon via flere kanaler

Enklere for kontrollrommene å støtte eller ta over for hverandre

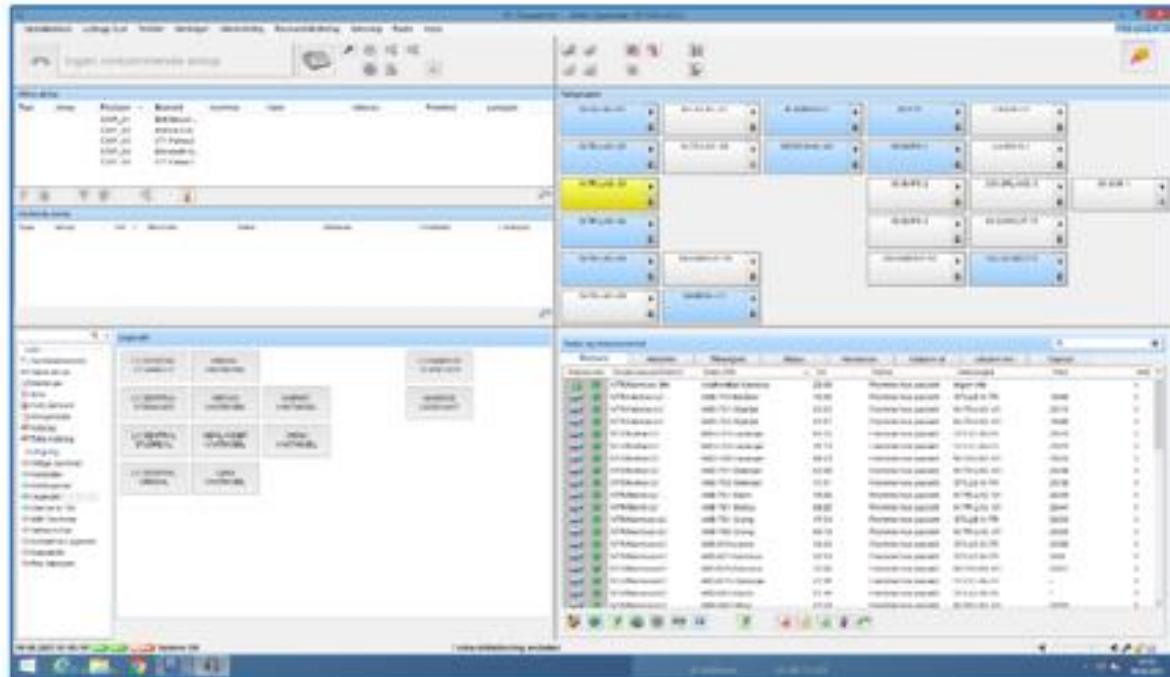
Mulighet for betjening via egen mobil applikasjon

Skal eies, driftes og forvaltes av HDO slik som med dagens ICCS

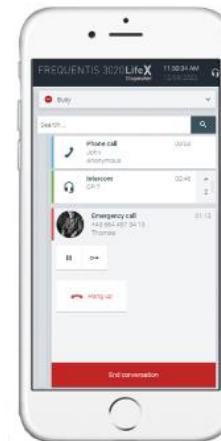
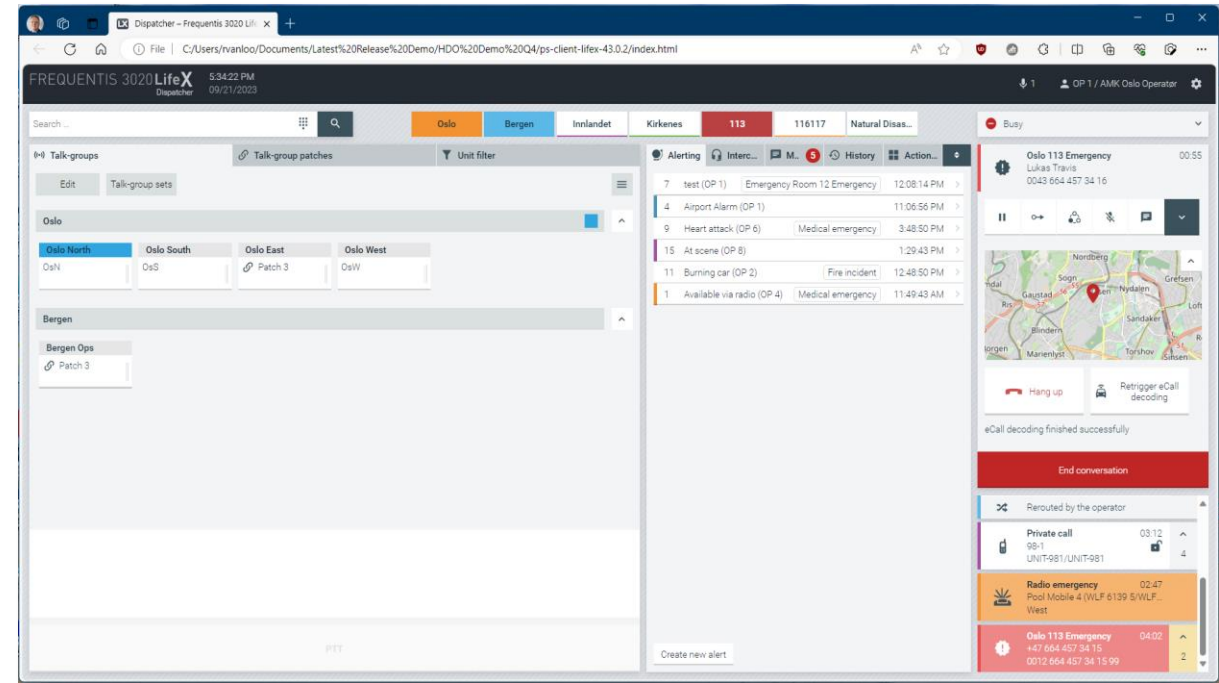


Overgang fra ICCS til LifeX

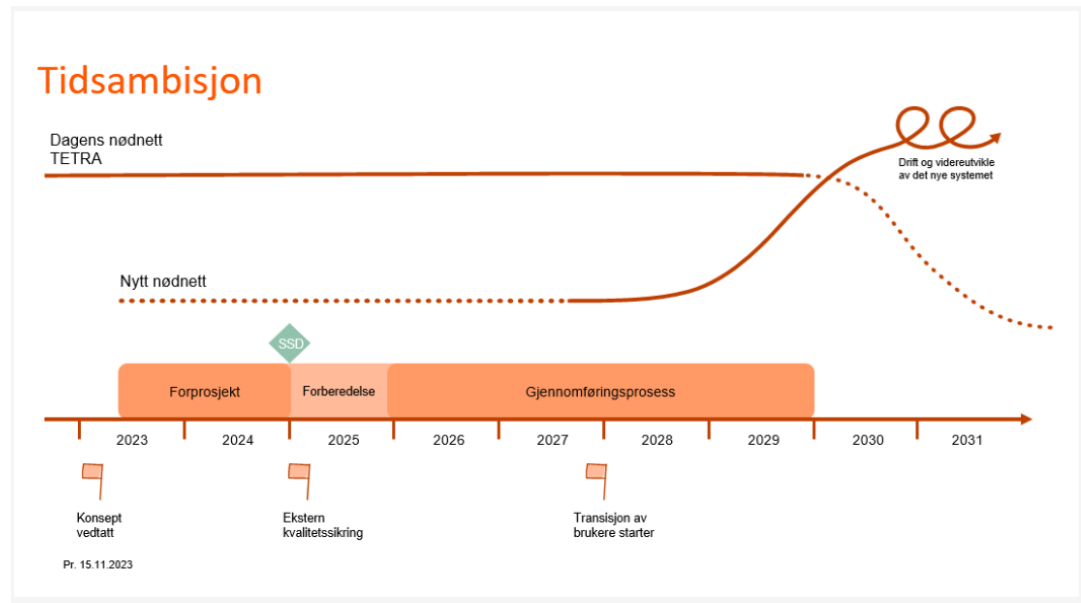
ICCS



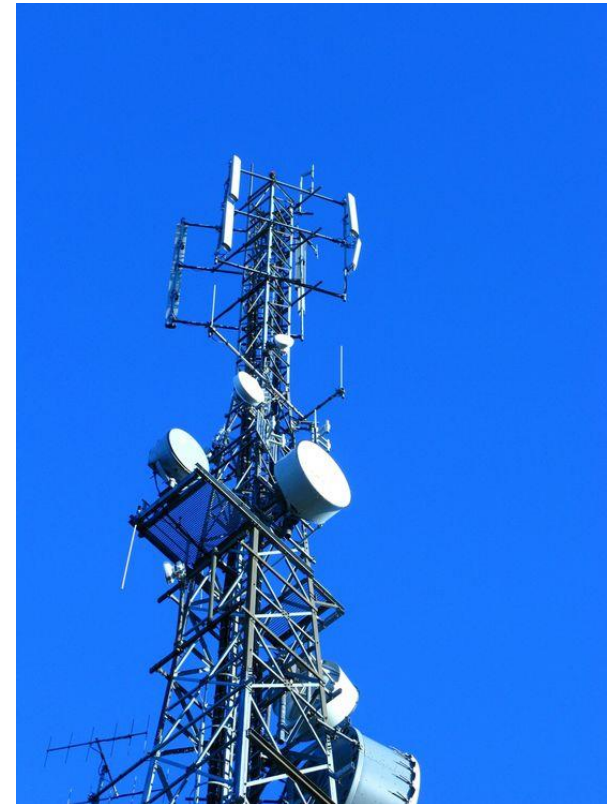
LifeX



KAK prosjektet er ikke en del av DSB prosjektet «nytt nødnett»



...men HDO kommer til å integrere nytt nødnett med LifeX når dette blir tilgjengelig



De viktigste grunnene til skifte av løsning

- Svært høye drift- og forvaltningskostnader knyttet til dagens ICCS
- DSB planlegger neste generasjon nødnett (NGN) og helse trenger en kommunikasjonsplattform som lar oss utnytte mulighetene som neste generasjons nødnett gir
- Nye teknologi- og brukerbehov
- Nye organisatoriske behov. Regionalisering må støttes av ny løsning slik at sentraler innen regioner og på tvers av regioner sømløst kan støtte hverandre.
- Kompetanse. Utfordrende å rekruttere teknisk kompetanse knyttet til drift og utvikling av dagens ICCS.



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*



Kick-off Meeting - HDO / FRO

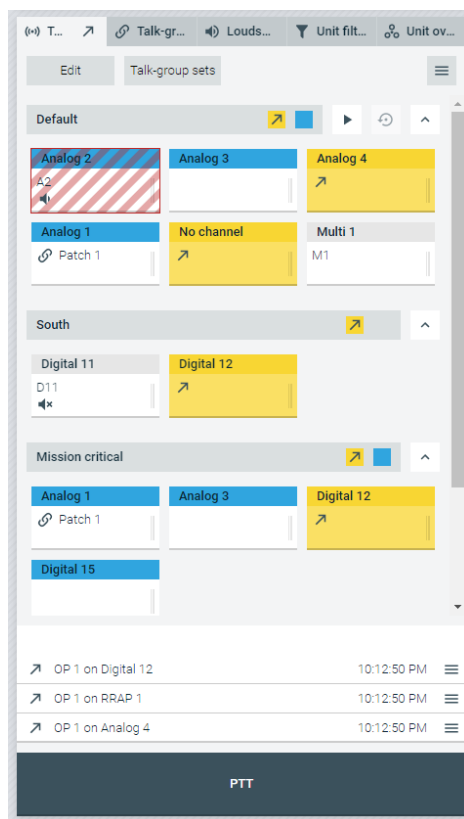
FRO Project Team

Frequentis General | © Frequentis AG 2023

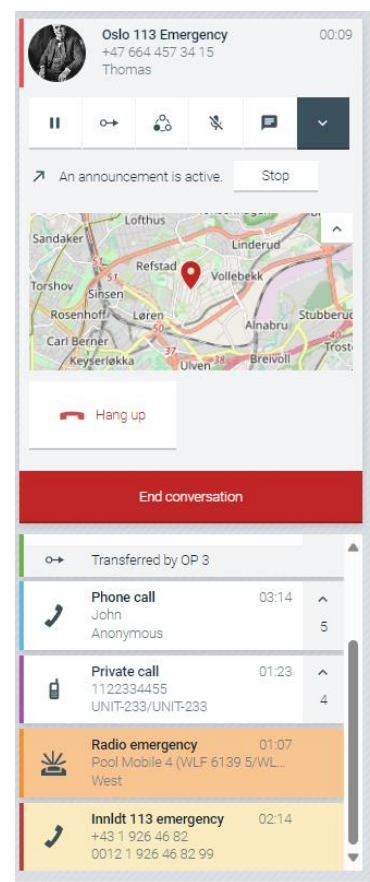
FREQUENTIS

Enkelt og intuitivt brukergrensesnitt

Med funksjonalitet som vi kjenner fra ICCS, og noe nytt...



Kommunikasjon i talegrupper utføres ved hjelp av gjenkjennelig funksjonalitet



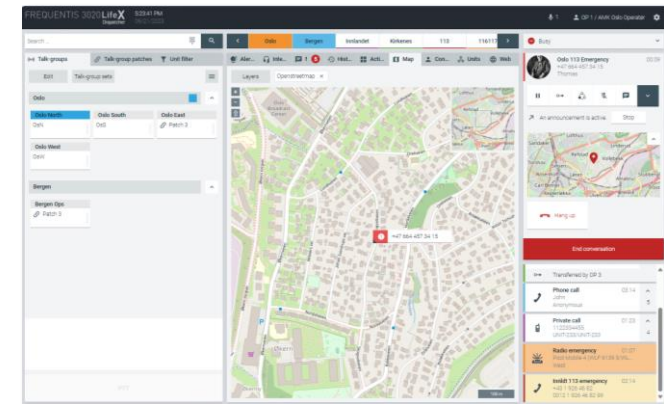
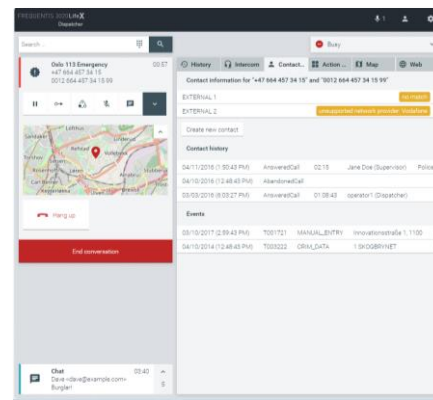
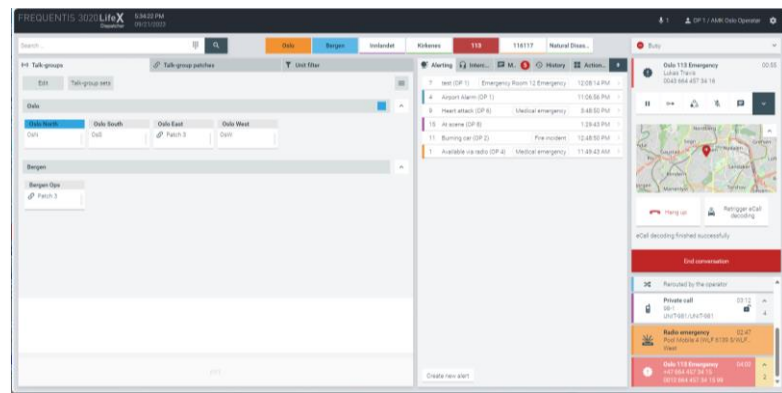
Innkommende samtaler kan sorteres i køer og vises med ulik prioritet

Alle samtaler kommer inn på samme måte

- Telefonsamtale
- 1-1 samtale i Nødnett
- Call-back request
- Sikkerhetsalarm
- Mulighet for Chat/SMS
- Mulighet for Video

Fleksibelt brukergrensesnitt

Utseende kan settes opp per rolle



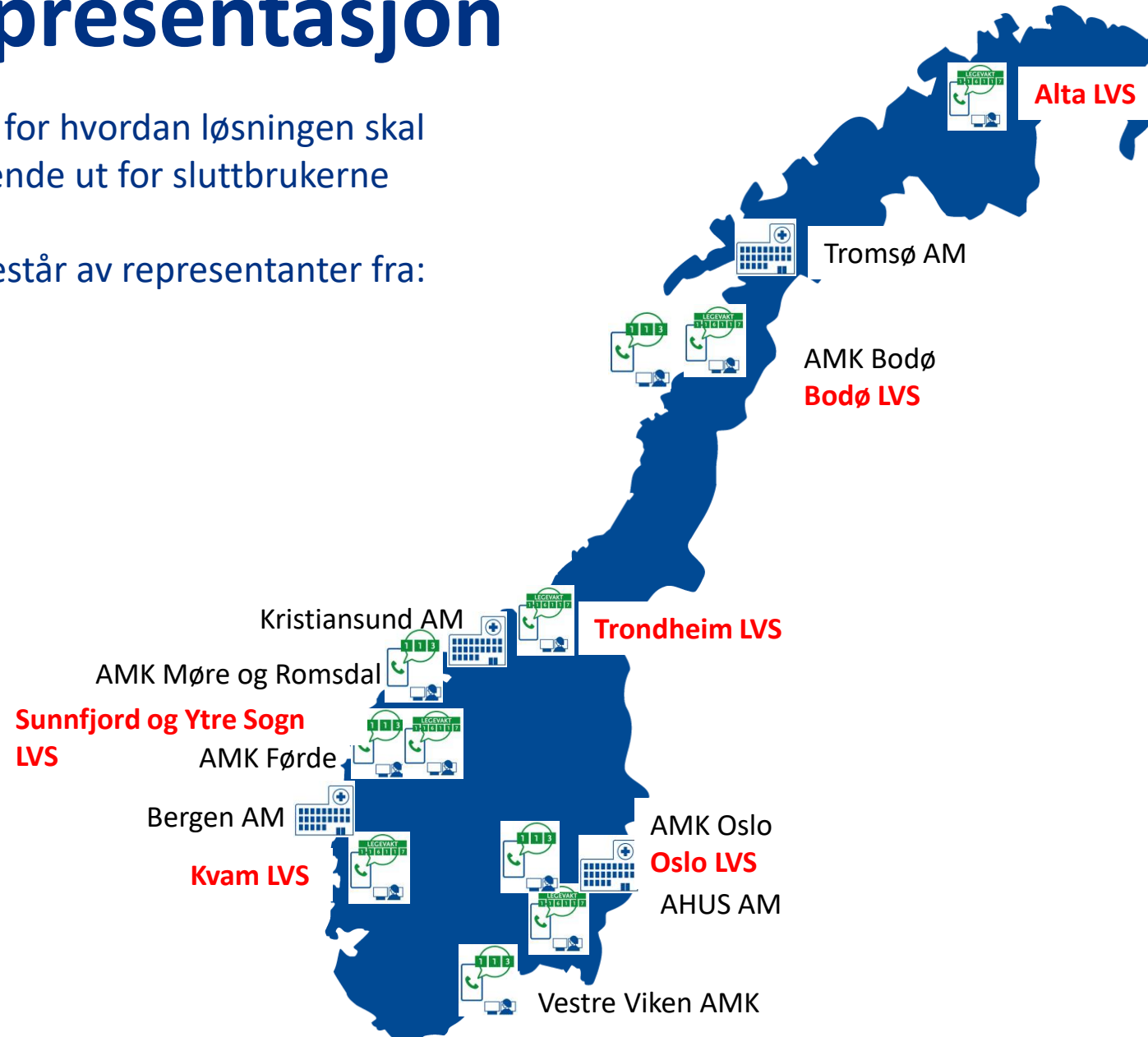
Løsningen består av moduler som kan settes sammen til ulike skjermbilder

Brukerrepresentasjon

Støtter HDO i veivalg for hvordan løsningen skal settes opp og blir seende ut for sluttbrukerne

Referansegruppen består av representanter fra:

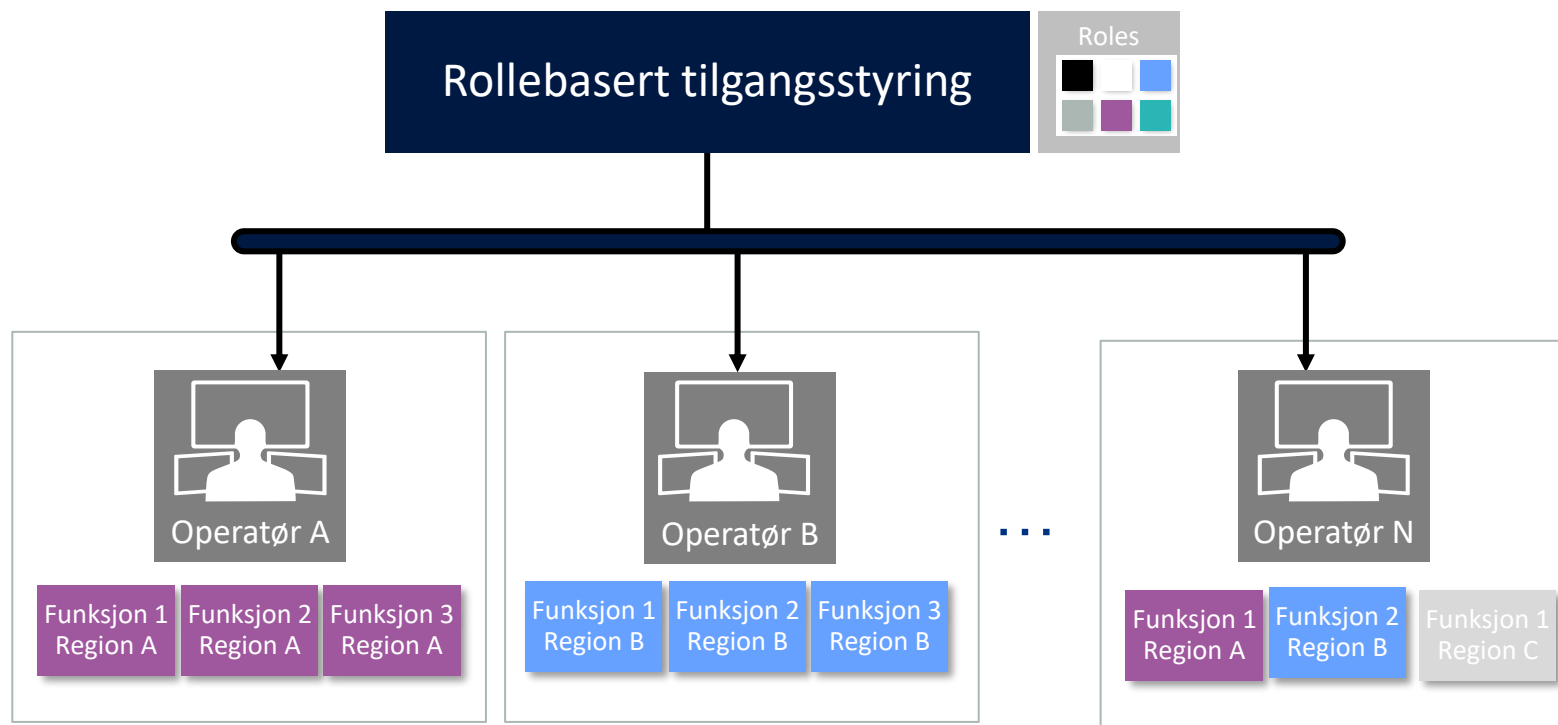
- 4 AMK sentraller
 - 4 Akuttmottak
 - 6 Legevakter
- 14 deltakere totalt



Enkelt å hjelpe/ ta over for hverandre gir mulighet for mere robust svartjeneste på legevaktsentralene

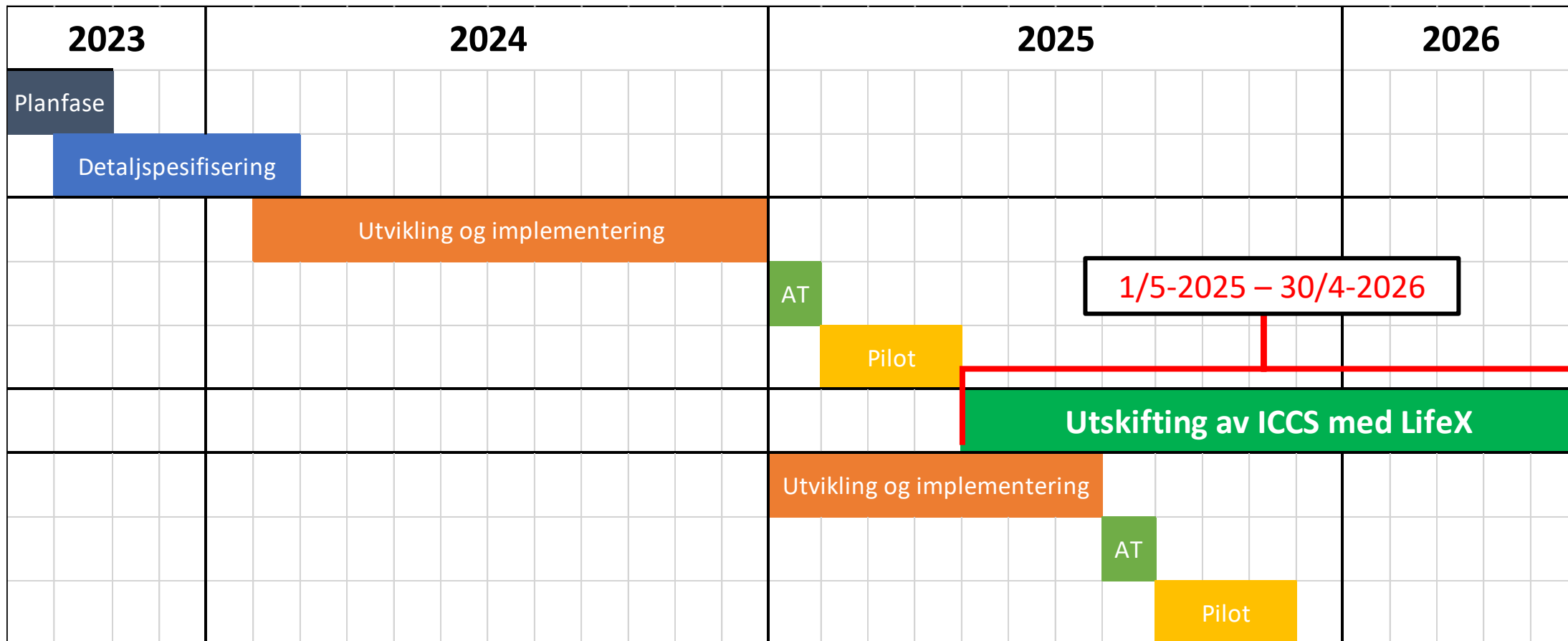
Hva den enkelte bruker ser og kan gjøre i LifeX styres av hvilke rettigheter som tildeles brukeren.

Rettighetene kan settes pr legevakt eller på tvers av flere legevaktsentraler



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

Fremdriftsplan



Utskifting av ICCS med LifeX

- LifeX vil sannsynligvis innføres i helsetjenesten i den rekkefølgen det er mest hensiktsmessig å fase ut ICCS
 - Legevakter og akuttmottak før AMK sentraler
 - Starte i nord, deretter midt og vest før sør-øst
- Ny medielogg (lydlogg) løsning vil innføres sammen med LifeX.
 - HDO vil automatisk sørge for at all lyd fra LifeX logges i denne løsningen når LifeX settes i drift på legevaktsentralen



Roller og ansvar

- For spesialisthelsetjenesten vil RHFene ha ansvar for innføring i sin region
- For kommunehelsetjenesten vil den enkelte legevaktsentral ha ansvar for innføring på sin sentral
- HDO vil støtte og veilede RHFene og den enkelte legevaktsentral gjennom hele innføringsprosessen
- HDO vil ha et overordnet nasjonalt ansvar for at innføringen gjennomføres i henhold til planen



Hva betyr innføring for den enkelte sentral?

- Lokal koordinering
- Fristilling av ansatte for gjennomføring av opplæring
 - Instruktører opplæres sentralt, sluttbrukere opplæres lokalt
- Kvalitetssikring av egen konfigurasjon
- Signering av nye tjenesteavtaler på LifeX og Medielogg
- Innføringsprosjektet stipuleres til å vare 3 måneder pr sentral.



HDO sitt ansvar i innføringen

Støtte og veilede regionale og lokale mottaksprosjekter

Utarbeide opplæringsmateriell og lære opp lokale instruktører

Tilby løsning for opplæring (opplæringsplattform)

Levere PC klienter og mobiltelefoner for mobil LifeX (som erstatning for mobil ICCS)

*

Øvrig teknisk veiledning

Konfigurere løsningen

Koble om fra gammel til ny løsning

Overvåke at innføring går i henhold til nasjonal plan

Hva skjer videre?



Alle legevaktsentraler mottar brev i starten av andre kvartal 2024 som beskriver hva innføringen vil bestå av.



Det planlegges et informasjonsmøte pr AMK område i mai/juni. Informasjon om dette kommer i brevet som sendes i starten av andre kvartal 2024. Møtet skal gi nok informasjon til at legevaktsentralen kan budsjettere for innføringen som planlegges i 2025



Det planlegges «turné» for å vise frem LifeX sammen med Frequentis.

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.