

Mandat

Type	HDO brukerforum, - for kontrollrom og radioterminalbrukere
Dato	10.10.2017
Dokumenteier	HDO
Versjon	1.0

Navn og definisjoner

HDO	Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF
DSB	Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap
DNK	Direktoratet for nødkommunikasjon, - nå DSB
RHF	Regionale helseforetak
KS	Kommunesektorens organisasjon
CLI	Control room line interface
TRM	Transmisjon
Helses nødnettutstyr	Med utstyr og løsninger tilknyttet Nødnett menes alt som er levert til primær- og spesialisthelsetjenesten gjennom nødnettprosjektet, dvs. radioterminaler med tilhørende tilleggsutstyr og utstyr med tilhørende programvare til kontrollrommene (AMK sentralene, akuttmottakene og legevaktsentralene). Eierskapet omfatter ikke CLI og TRM rack som inneholder utstyr levert av Motorola.

1 Bakgrunn

Av protokoll fra foretaksmøte for de regionale helseforetakene 2. desember 2016 fremgår at utstyret både kommune- og spesialisthelsetjenesten bruker i det nasjonale Nødnett for beredskapsetatene skal overføres fra staten ved Direktoratet for nødkommunikasjon til de regionale helseforetakene ved det felleseide Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF.

HDO skal bidra til å realisere enhetlige og stabile kommunikasjonsløsninger og fagsystemer som skal støtte opp om sørge for- ansvaret, samt bidra til nasjonalt samarbeid i spørsmål knyttet til videre utvikling av helsesektorens nødmeldetjeneste, herunder teknisk utvikling, test, implementering, drift og opplæring. Organisasjonen skal levere landsdekkende stabile, kostnadseffektive, tidsriktige og brukervennlige tjenester som ivaretar spesialist- og primærhelsetjenesten behov. Som et ledd i utøvelsen av forvaltningsansvaret for de tjenestene HDO leverer opprettes et brukerforum.

2 Innretning

Kapittelet beskriver formål, oppgaver og rammer til brukerforum.

2.1 Formål

Brukerforum skal være en arena for å knytte brukernes kompetanse inn mot videre utvikling og forvaltning av de tjenestene HDO leverer. Forumet skal bidra til kommunikasjon mellom brukerne og HDO, slik at HDO og brukerne i større grad har felles forståelse av behov og ønsker. Brukerforum vil kunne ta del i HDO sine endringsprosesser ved å komme med tilbakemeldinger fra et brukerperspektiv, knyttet til prioritering, endringsønsker og innspill.

Etablering av brukerforum skal bidra til følgende:

- God systemforvaltning, - hvor brukeren tas med i arbeidet med å prioritere blant ønsker for videreutvikling av tjenestene.
- God dialog og kommunikasjon med brukerne slik at HDO forstår operative behov, og at brukerne forstår mulighetsrommet for videreutvikling av tjenestene.
- Nasjonal koordinering, prioritering og forankring av brukerønsker.
- Bidra til å øke samhandling og en felles nasjonal tankegang i brukermiljøet.
- Økt tilfredshet hos både kunder og brukere.

2.2 Oppgaver og ansvar for brukerforum

Brukerforum skal:

- Gi innspill til prioritering av ulike brukerønsker.
- Beskrive brukerønsker knyttet til ny funksjonalitet.
- Vurdere behov for endringer på nasjonal brukerkonfigurasjon knyttet til operative prosedyrer.
- Besvare saker hvor det ønskes brukerttalelser.
- Bring inn øvrige saker som er relevante for HDO sine tjenester.

2.3 Forutsetninger og avgrensninger

- Det forutsettes at spesialist og kommunehelsetjenesten frigir ressurser til å delta.
- Det forutsettes at de som oppnevnes fra spesialisthelsetjenesten representerer sin region (les, - sitt RHF), og koordinerer brukerønsker og prioriteringer på vegne av hele denne.
- Det forutsettes at de som oppnevnes fra kommunehelsetjenesten, så langt som mulig, koordinerer innspill og tilbakemeldinger fra egen og øvrige kommuner.

BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759

- Det forutsettes at deltakerne i det nasjonale brukerforum, i størst mulig grad, er sluttbrukere som benytter nødnettutstyr i sitt daglige virke, og som har operativ bakgrunn fra enten AMK-sentral, legevaktssentral eller akuttmottak på kontrollrom, eller radioterminalbruker fra spesialist eller primærhelsetjenesten.
- Brukerforum er rådgivende, og har ikke endelig beslutningsmyndighet relatert de sakene som behandles i forumet.

3 Organisering og sammensetning

3.1 Organisering

Brukerforum organiseres som to brukergrupper, én for kontrollrom, og én for radioterminal. Sammensetningen av deltakere vil være lik i de to gruppene, med unntak av at radiogruppen som bør inneha representasjon fra luftambulansetjenesten.

3.2 Deltakere

Brukerforum skal bestå av representanter fra spesialist og kommunehelsetjenesten, samt HDO.

Representantene fra primærhelsetjenesten utpekes fra KS /kommune. Representantene fra spesialisthelsetjenesten utpekes av de enkelte regionale helseforetak.

Brukergruppen for kontrollrom består av:

HDO	1 Sekretær og møteleder + Teknisk personell fra HDO
Helse Vest RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 4 deltakere)
Helse Sør Øst RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 5 deltakere)
Helse Midt-Norge RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 3 deltakere)
Helse Nord RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 4 deltakere)
KS/ Kommunene	Inntil 4 representanter

Valgfritt 1 observatør fra opplæringsgruppen i HDO

Brukergruppen for radio består av:

HDO	1 Sekretær og møteleder + Teknisk personell fra HDO
Helse Vest RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 4 deltakere)
Helse Sør Øst RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 5 deltakere)
Helse Midt-Norge RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 3 deltakere)
Helse Nord RHF	Inntil 1 fra hvert AMK område (maksimalt 4 deltakere)
Luftambulansen HF	1 representant
KS/ Kommunene	Inntil 4 representanter

Valgfritt 1 observatør fra opplæringsgruppen i HDO

Den enkelte deltager skal tilstrebe ivaretagelse av interesser i egen region. Deltakerne må ha et tydelig mandat fra egen region i forhold til rollen de utfører i brukerforum. Representantene skal også ta med saker tilbake til egen region ved behov.

Det er mulighet for deltakelse av en observatør fra opplæring slik at denne skal følge med på endringsønsker og forslag som blir behandlet i brukerforum.

BESØKSADRESSE:

Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:

Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20

E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.

911912759

3.3 Gjennomføring og rapportering

- Det gjennomføres minimum 2 fysiske møter pr. år. Ett av møtene skal legges til samme tid og sted som HDO kunde og brukerkonferanse. I dette møtet skal minimum halve møtet gjennomføres med begge brukergruppene samlet dersom det anses som hensiktsmessig.
- HDO innehar sekretær og møteleder-rolle.
- Sekretær er ansvarlig for møteinnkallelse og administrasjon av møtene.
- HDO lager oversikt over innmeldte brukerønsker foran hvert møte, og sender dette ut 3 uker før møte slik at representanten har mulighet for å ha dialog ned i egen region.
- Innspill til møteagenda sendes HDO senest 7 arbeidsdager før møtet, og oppdatert møteagenda skal sendes ut til deltakerene 5 arbeidsdager før møte.
- Det er mulighet for ad hoc møter ved hastesaker som kan gjennomføres ved behov.
- Saker kan også avklares på telefon og ved mailutveksling der hvor det er hensiktsmessig.

3.4 Økonomi

HDO er økonomisk ansvarlig for gjennomføring av forumene og finansierer direkte møtekostnader.

Lønns- og reisekostnader knyttet til brukerforum dekkes av den enkelte.

BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759