

Rutinger i telenettet i forhold til 116117

Publikum som ringer 116117 kan velge manuell (taste inn postnummer, eller velge landsdel og legevakt) eller automatisk ruting for å komme inn til ønsket legevakt. Denne fungerer stort sett riktig, men enkelte ganger feiler det. Dette er ikke alltid på grunn av feil i 116117, men manglende informasjon fra basestasjoner eller IP-telefon leverandører. Vi ønsker derfor å sende ut informasjon i forhold til hvordan dette fungerer, og hva som gjør at dere får samtaler som skulle vært til en annen legevakt.

Ved automatisk ruting:

Fasttelefoner: Det er en automatikk i systemet som skal rute de fleste til riktig legevakt, unntak her er noen IP telefoner. Hvis en ringer til 113 er det et krav til telefonoperatørene at de skal rute alle fasttelefoner til riktig AMK, mens for 116117 er kravet at det skal rutes til riktig fylke. Dette fører dermed til at kan vi få en del «feil»-rutinger siden legevakt-grensene av og til går på tvers av fylkesgrenser.

Mobiltelefoner: Ruting av mobiltelefoner skjer i forhold til hvilken basestasjon mobiltelefonen henger på. Dette vil si at dersom en mobiltelefon henger på en base som er et stykke unna, eller i en randzone til en annen legevakt så kan denne rutes feil i nettet. Det er da ikke feil i 116117, men det er slik det nødvendigvis blir ved automatisk ruting i telenettet. Derfor kan det skje at samtaler kommer til feil legevakt, men det er stilt som krav fra Helsedirektoratet at alle som ringer 116117 skal få svar, så derfor må samtalene uansett besvares av legevakta og videre da helst settes over til riktig legevakt.

Noen legevakter har også en overløp-funksjon i fylket (den største byen i fylket). Disse legevaktene vil ha en større belastning av anrop som ikke er til egen legevakt enn andre legevakter i fylket, de vil også få samtaler der automatikken i telenettet ikke klarer å finne ut hvor brukeren skal.

Det ligger også et nasjonalt overløp av telefoner som ikke telenettet klarer å gjenkjenne ut fra hverken A-nummer eller geografisk ruting, disse samtalene går til de største legevaktene i landet etter en prosentvis fordeling.

Dette til orientering for å forklare at ikke alle telefoner som kommer inn til «feil» legevakt skyldes feil på 116117, men at det blir rutet slik på grunn av begrensninger i forhold til hvor nøyaktig telefonsamtaler kan rutes i telenettet.

Hvilke feil ønsker vi at dere skal melde:

- Hvor brukeren er i en helt annen landsdel.
- Der brukeren ringer fra fasttelefon i riktig kommune, men likevel kommer feil.

I alle tilfeller må vi ha brukers A-nummer (telefonnummer til innringer) for å komme videre med feilmeldingen.