



# Strategidokument 2019

## Helseforetakenes Nasjonale Luftambulansetjeneste ANS





**LUFTAMBULANSETJENESTEN**



 		Dok. id.:
<b>Strategidokument</b>		Versjon: 2.00
		Side: 2 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

## Innhold

1.	Bakgrunn og formål.....	3
1.1	Selskapets hovedoppgave .....	3
1.2	Bakgrunn.....	3
1.3	Formål.....	3
1.4	Målbilde for 2019 .....	3
2.	Overordnet strategi.....	4
2.1	Visjon .....	4
2.2	Strategiske hovedmål .....	4
3.	Selskapet .....	4
3.1	Innledning.....	4
3.2	Kommunikasjonsstrategi .....	5
3.3	Øvrige områder.....	5
4.	Utvikling 2015 - 2019 .....	6
5.	Ambulansehelikoptertjenesten.....	7
6.	Ambulanseflytjenesten .....	7
7.	Implementering av strategien.....	8

 		Dok. id.:
<h1>Strategidokument</h1>		Versjon: 2.00
		Side: 3 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

## 1. Bakgrunn og formål

### 1.1 Selskapets hovedoppgave

Helseforetakenes Nasjonale Luftambulansetjeneste ANS (Luftambulansetjenesten ANS) er eiet av de fire regionale helseforetakene og ivaretar den operative delen av luftambulansetjenesten i Norge på vegne av eierne. Det medisinske ansvaret ivaretas av de aktuelle helseforetakene.

### 1.2 Bakgrunn

Selskapet startet en strategiprosess i januar 2014. Prosessen har pågått gjennom hele 2014 og frem til i dag. Prosessen har tatt for seg både selskapets strategi og strategiske spørsmål knyttet til tjenesten som sådan. Resultatene av den omfattende forankringsprosessen følger som vedlegg 1 til strategidokumentet.

### 1.3 Formål

Formålet med dokumentet er å beskrive selskapets strategi fram mot 2019. Strategi for anskaffelse av ambulanshelikoptertjenester og ambulansflytjenester vil bli dekket gjennom egne strategi-/strukturdokumenter. Grunnlaget ligger likevel i dette dokumentet.

### 1.4 Målbilde for 2019

Følgende målbilde for 2019 er fremkommet som en del av strategiprosessen:



*I 2019 er Luftambulansetjenesten ANS Norges ledende miljø innenfor luftambulansetjenester. Vi har en tydelig nasjonal rolle og våre tjenester er godt integrert i den akuttmedisinske kjede. Gjennom trygg og sikker flyoperativ drift, høy faglig kompetanse, samt gode og robuste kvalitets- og miljøstyringssystem, sikrer vi gode rammebetingelser for trygg og adekvat pasientbehandling.*

*Vi leverer effektive og fremtidsrettede tjenester med god kvalitet. Sterkt pasient-, og samarbeidsfokus, relevant etatskompetanse og en god forståelse for samfunnets behov gjør oss i stand til å oversette disse til gode luftambulansetjenester. Gjennom kompetansedeling med andre viktige aktører i det prehospitalt miljøet og de akuttmedisinske miljøene og gjennom god forskning og utvikling bidrar vi til å sette samfunnet i stand til å gi riktig respons, med riktig kvalitet, til rett hendelse.*

*Vi forstår både dagens og morgendagens behov som stilles oss fra eiere, brukere og myndigheter og vi bidrar til å levere landsdekkende likeverdige tjenester. Vi er innovative, har et godt omdømme og bidrar til å sette agendaen i det offentlige rom.*

*Gjennom våre veivalg fremstår vi som kompetente medarbeidere som innehar en solid erfaring innenfor vårt fagfelt. Våre medarbeidere er serviceinnstilte, har god kompetanse, er effektive og imøtekommende. Dette bidrar til å gjøre oss til en attraktiv arbeidsplass både for eksisterende og nye arbeidstakere.*

Dette er konkretisert gjennom en ny visjon og fire strategiske hovedmål (se pkt. 2).

 		Dok. id.:
<h1>Strategidokument</h1>		Versjon: 2.00
		Side: 4 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

## 2. Overordnet strategi

### 2.1 Visjon

Trygg luftambulanse, vårt ansvar!

### 2.2 Strategiske hovedmål

Våre strategiske hovedmål er beskrevet under.

- Ledende kompetansemiljø
- Høy kvalitet
- Effektiv og sikker drift
- God samarbeidspartner.

#### 2.2.1 Ledende kompetansemiljø

Vi skal være synlige og bidra til forskning og utvikling innenfor luftambulanse på en måte som understøtter gode og innovative løsninger.

#### 2.2.2 Høy kvalitet

Vi skal sikre høy kvalitet gjennom gode anskaffelser og oppfølging av kontrakter. Våre erfaringer bidrar til kontinuerlig forbedring.

#### 2.2.3 Effektiv og sikker drift

Vi skal ha effektiv og sikker drift av vår operative virksomhet som tilbyr befolkningen likeverdige tjenester døgnet rundt.

#### 2.2.4 God samarbeidspartner



Vi skal være en løsningsorientert og god partner i den akuttmedisinske kjeden. Vi bidrar til nasjonalt samarbeid for å få en best mulig utnyttelse av tjenesten.

## 3. Selskapet

### 3.1 Innledning

Luftambulansetjenesten ANS har siden oppstarten vært et lite og effektivt selskap med få ansatte og flere deltidsstillinger. Hovedfokus har vært å ha riktig og oppdatert kompetanse i selskapet på bekostning av kapasitet. I 2014 økte medisinsk teknisk avdeling fra to til tre medarbeidere. En av de ansatte er tilsatt som stedlig leder.

Selskapet har over tid vært under press fra flere hold i helsetjenesten og fra samarbeidspartnere for økt tilstedeværelse, samt behov for økt nasjonal koordinering og samordning innen flere felter. Årsakene til det er nok flere, men tjenestens natur, vår nasjonale rolle og måten selskapet har markert seg på over tid er medvirkende. Styret har godkjent en økning av stillingsrammen i 2015 med tre medarbeidere.

 		Dok. id.:
<b>Strategidokument</b>		Versjon: 2.00
		Side: 5 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

Forankringen av strategiprosessen har gitt oss verdifulle tilbakemeldinger som på flere områder er retningsgivende for videre utvikling av selskapet.

### 3.2 Kommunikasjonsstrategi

Luftambulansetjenesten ANS har gjennom et eget prosjekt utarbeidet og vedtatt en kommunikasjonsstrategi fram til 2019. Strategidokumentet ligger som vedlegg 2. Implementeringen av denne delen av strategien starter i 2015. Det må blant annet vurderes om det skal gis prioritet til å ansette en kommunikasjonsrådgiver i selskapet. Et slikt tiltak støttes av innspill fra flere.

### 3.3 Øvrige områder

#### 3.3.1 Fagkompetanse

##### **Forskning og utvikling**

Forskning og utvikling bør ivaretas i samarbeid med universitetene i landet. Luftambulansetjenesten ANS bør begrense sin FOU-aktivitet til eventuelt å anmode om forskning innen visse emner, avholde kurs, og gi økonomisk støtte til kursarrangører som arrangerer relevante kurs.

##### **Kompetanse framover**

Se punkt 4 under.

#### 3.3.2 Operativ drift

##### **Sikkerhet**



Det skal jobbes målrettet for en kontinuerlig vurdering og forbedring av sikkerheten i tjenesten. Det skal tas tilbørlig hensyn til sikkerhetstilrådningsorganer som Statens havarikommisjon for transport og Luftfartstilsynet. Sikkerhet skal alltid være et viktig fokusområde i selskapet. Kvalitets- og sikkerhetsrevisjoner av operatørene i tjenesten skal fortsatt være en viktig aktivitet. De som har uttalt seg konkret om sikkerhet er enig i at dette har prioritet.

##### **Kvalitet og miljø**

Selskapet skal videreføre sertifiseringene etter nye standarder (ISO 9001:15 og ISO 14001:2015). Kvalitetssystemet danner også grunnlaget for hvordan selskapet skal drive kontinuerlige forbedringsprosesser internt, samt å videreutvikle tjenesten. ISO 14000 sertifisering er et pålegg til hele spesialisthelsetjenesten. Selskapet vil ha stor oppmerksomhet knyttet til kvalitet, og vil sannsynligvis kreve ISO 9000 sertifisering for operatørene ved oppstart av nye kontrakter. I dagens avtaler ligger det et krav om at operatørene skal ha et etablert kvalitetssystem som ivaretar den høyest mulige sikkerhetsmessige standard tilsvarende NS-ISO 9000:2000 serien og NS-ISO 19011:2002. Krav om sertifisering vil derfor være en naturlig utvikling av tjenesten.

##### **Effektivitet**

Selskapet skal fortsatt være lite, effektivt og sammensatt med riktig kompetanse. Selskapet skal bidra til at ressursene som anskaffes blir utnyttet effektivt, blant annet gjennom dialog med luftambulansmiljøene og utvikling av retningslinjene for bruk av luftambulanse. Dette er en spesielt tydelig tilbakemelding fra RHFene.

 		Dok. id.:
<b>Strategidokument</b>		Versjon: 2.00
		Side: 6 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

### 3.3.3 Meningsbærer

#### Synlighet idet offentlige rom

Selskapet skal delta aktivt i den offentlige debatt innen de fagområdene som er naturlig. En økt synbarhet og kommunikasjonsaktivitet er etterlyst av flere i forankringsprosessen. Dette krever både økt kapasitet og mer kommunikasjonsfaglig kompetanse.

#### Profil

Selskapet er heleid av de regionale helseforetakene og er deres forlengede arm inn i luftambulansetjenesten. Vår profil skal gjenspeile dette.



#### Nettverksbygger

Selskapet skal være en nettverksbygger blant annet mellom helseforetakene. Vår nasjonale rolle gir positive bidrag til nasjonal standardisering der det er riktig. Dette arbeidet bør intensiveres. Det medisinske fagmiljøet har blant annet etterlyst en tettere tilknytning og bedre informasjonsflyt med selskapet. Flere har også ytret ønske om tettere samarbeid med AMK-sentralene.

## 4. Utvikling 2015 - 2019

2015 blir et år med fokus på helikopteranskaffelsen. Det er derfor begrensede ressurser til å iverksette nye aktiviteter. Implementering av kommunikasjonsstrategien bør starte i 2015. Fagområder som vil kunne styrke selskapet framover:

- Kommunikasjonskompetanse. Kommunikasjonsstrategien og et gjennomgående budskap i forankringsprosessen tilsier at ansettelse av en kommunikasjonsrådgiver bør prioriteres.
- Økt kapasitet innen det flyoperative fagfeltet (fly og helikopter). Deltidsstillinger er til dels en begrensende faktor for videreutvikling av selskapet og tjenesten. En økning av stillingsandelen til noen av de operative rådgiverne bør forsøkes. Alternativt bør ny operativ rådgiver vurderes.
- Økt kompetanse innen ambulanseflytjenesten gjennom f. eks. en pilot eller flysykepleier. Selskapet har ikke personell med erfaring fra ambulanseflytjenesten. En videreutvikling av denne delen av tjenesten fordrer god innsikt i tjenesten.
- Intern drift – stabsfunksjon/administrativ støtte. Selskapet er lite, men har vokst kraftig siden oppstart. Og vi skal vokse videre. Selskapet har i dag en flat organisering med to avdelinger, FKS og Medtek. Alle rådgivere for øvrig er direkte underlagt daglig leder. Arbeidsoppgavene innen f. eks. personal og administrasjon blir ikke mindre ettersom selskapet vokser. En styrking av kapasiteten innen intern drift – stabsfunksjon/administrativ støtte er aktuelt å vurdere.
- Helsetjeneste og helseforetak. Flere innspill i forankringsprosessen går på at selskapet bør ta en større rolle gjennom sin nasjonale rolle og ansvar. Dette fordrer god kompetanse på og innsikt i spesialisthelsetjenesten.

 LUFTAMBULANSETJENESTEN 		Dok. id.:
<b>Strategidokument</b>		Versjon: 2.00
		Side: 7 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

- Anskaffelse og juridisk kompetanse. Selskapet foretar en rekke anskaffelser over tid. De største er selvfølgelig anskaffelsene av fly- og helikoptertjenestene. Men også en rekke andre anskaffelser blir gjennomført. Flere innspill går på at Luftambulansetjenesten ANS må være mer pågående i forhold til anskaffelser spesielt av medisinsk teknisk utstyr., Vi benytter HINAS som samarbeidspartner i flere av anskaffelsene. Alternativet er å vurdere ansettelse en person med kompetanse innen offentlig anskaffelse.
- Beredskap. Beredskap er sentralt i selskapets tenkning, og samfunnet for øvrig har stor fokus på beredskap. Luftambulansetjenesten ANS har god kompetanse på området. Kapasiteten må ses i sammenheng med andre fagområder.
- Medisinsk. Selskapet har i dag en lege i full stilling. Flere ansatte har medisinskfaglig bakgrunn (sykepleier). En eventuell styrking av det medisinske fagområdet bør ses i sammenheng med behovet for økt kompetanse på ambulansflytjenesten (se over). En med kunnskap om ambulansflytjenesten (f. eks. en flysykepleier) vil kunne avlaste dagens medisinske rådgiver med flere arbeidsoppgaver.
- Medisinteknisk verksted. Høsten 2013 ble virksomheten på medisinsk teknisk verksted gjennomgått og analysert i et eget prosjekt. Prosjektgruppens rapport og anbefalinger ble presentert for styret 5. desember 2013 i styresak 60-2013. Her ble daglig leder bedt om å utvide staben ved verkstedet med et årsverk. I samme styresak ga styret daglig leder fullmakt til å utvide staben ved verkstedet med ytterligere en ansatt. Det er gjennomgående stor enighet blant høringspartnerne om at legebiltjenesten skal overtas av det offentlige. Det innebærer en stor økning av den medisinsk tekniske utstyrsparke. Det vil bety en økning i bemanningen på medisinsk teknisk verksted.

Daglig leder har jobbet for å øke stillingsandelen til deltidsansatte operative rådgivere. Så langt er rådgiver helikopter i full stilling i et år i forbindelse med helikopteranbudet.



Som en konsekvens av økning i antall ansatte vil det bli foretatt en gjennomgang av den interne organiseringen av selskapet.

## 5. Ambulanshelikoptertjenesten

Utviklingen i ambulanshelikoptertjenesten ivaretas gjennom anskaffelsesprosjektet. Forprosjektet til anskaffelsen er en ren strategiprosess for å se på fremtidens struktur og innhold fram til 2028. Overordnet struktur og innhold vil bli beskrevet i et eget strategidokument for ambulanshelikoptertjenesten. Her vil også innspill etter forankringsprosessen bli tatt hensyn til.

## 6. Ambulansflytjenesten

Utviklingen av ambulansflytjenesten vil bli ivaretatt igjennom et eget anskaffelsesprosjekt på linje med anskaffelsen av helikoptertjenester. Forprosjektet til flyanskaffelsen vil være en egen strategiprosess for å se på fremtidens struktur og innhold fram til 2027/2029. Overordnet struktur og innhold vil bli beskrevet i et eget strategidokument for ambulansflytjenesten. Her vil også innspill etter forankringsprosessen bli tatt hensyn til.

 LUFTAMBULANSETJENESTEN 		Dok. id.:
<b>Strategidokument</b>		Versjon: 2.00
		Side: 8 av 8
Ansvarlig: ØJ	Verifisert:	Godkjent: Styret
		Dato: TBD

## 7. Implementering av strategien

Implementeringen av strategien framover vil avhenge av gode handlingsplaner. Det er ekstra utfordrende at strategiimplementeringen sammenfaller med de større anskaffelsene på helikopter- og flytjenester. Det må utvikles handlingsplaner innenfor hvert strategisk mål.

De strategiske målene sammenholdt med skriftlige og muntlige innspill i prosessen vil være et godt grunnlag for dette arbeidet.

### Vedlegg:

1. Bakgrunnsmateriale
2. Kommunikasjonsstrategi