

## **SUNDHEDSUDVALGET**

### **MØDETIDSPUNKT**

24-02-2020 17:15

### **MØDESTED**

Mødelokale på regionsgården: Pkt 1 og 2 i Kantinen, derefter fortsætter mødet i H2

### **MEDLEMMER**

Christoffer Buster Reinhardt	Formand
Leila Lindén	Næstformand
Annie Hagel	Medlem
Christine Dal	Medlem
Finn Rudaizky	Medlem
Jesper Clausson	Medlem
Karin Friis Bach	Medlem
Karoline Vind	Medlem
Lars Gaardhøj	Medlem
Line Ervolder	Medlem
Niels Høiby	Medlem

# INDHOLDSLISTE

5. Drøftelse: Ventetider ved Akuttelefonen 1813 i forbindelse med højtider

## **5. DRØFTELSE: VENTETIDER VED AKUTTELEFONEN 1813 I FORBINDELSE MED HØJTIDER**

---

### **INDSTILLING**

Det indstilles til sundhedsudvalget:

1. At drøfte ventetider ved Akuttelefonen 1813, særligt ved højtider.
2. At drøfte Akutberedskabets plan for lavere ventetider fremadrettet og mulighederne for delmål.

### **POLITISK BEHANDLING**

#### **Sundhedsudvalgets beslutning den 24. februar 2020:**

Drøftet.

Niels Høiby (I) deltog ikke i sagens behandling.

*[Akutberedskabets præsentation er vedlagt i bilag 2]*

### **BAGGRUND**

I juleferien 2019 var der særligt 1. juledag ekstraordinært lange ventetider for borgere, der havde brug for kontakt til Akuttelefonen 1813. Med denne sag forelægges sundhedsudvalget en redegørelse om ventetider ved Akuttelefonen 1813 i højtider og generelt med henblik på en politisk drøftelse.

Direktør Freddy Lippert og Vicedirektør Trine Mottlau fra Region Hovedstadens Akutberedskab deltager på mødet.

### **SAGSFREMSTILLING**

Akuttelefonen 1813 er borgernes indgang til akut hjælp ved sygdom uden for egen læges åbningstid og ved skader døgnet rundt. Akuttelefonen 1813 yder generel sundhedsfaglig rådgivning og sikrer, at borgerne henvises til det rette akutte tilbud. I livstruende situationer skal borgerne ringe 1-1-2.

Det er Akutberedskabets vurdering, at regionens borgerne generelt kender og anvender de to numre 1-1-2 og 1813 korrekt og kun ringer 1-1-2 ved akut og livstruende sygdom. Borgerne får, når de ringer 1813, besked i telefonsvareren om, at hvis det er akut og livstruende, skal de i stedet ringe 1-1-2.

Denne besked gentages, når der er ventetid. Ved 1-1-2 opkald til vagtcentralen vil svartiden typisk være 5 sekunder. Administrationen kan oplyse, at antallet af opkald til 1-1-2 har været stabilt. Når borgere ringer 1-1-2, resulterer det i en ambulance i ca. 75 % af tilfældene. I ca. 3 % af henvendelserne til Akuttelefonen 1813 afsendes en ambulance. Det er den samme andel som i Region Midtjylland.

Der er et politisk vedtaget servicemål for Akuttelefonen 1813 om, at 90 % af opkaldende skal besvares indenfor 3 minutter, og 100 % indenfor 10 minutter. I bilag 1, tabel 1 fremgår antal opkald og overholdelse af servicemålene fra 2014 til 2019, og det ses heraf, at servicemålene ikke overholdes.

I det følgende indledes den første del af sagen med en kort beskrivelse af, hvorfor borgerne kan opleve lange ventetider ved højtider, herunder konkret, hvorfor borgere oplevede lange ventetider i julen særligt 1. juledag 2019. Derefter beskrives det, hvordan Akuttelefonen 1813 arbejder på at undgå, at borgerne oplever meget lange ventetider ved højtider fremadrettet, herunder i forbindelse med påsken 2020. I den anden del af sagen beskrives ventetiderne ved Akuttelefonen 1813 generelt og herunder hvordan, der eventuelt vil kunne arbejdes med delmål for overholdelse af de politiske servicemål.

#### **Årsager til ventetid ved Akuttelefonen 1813 i forbindelse med højtider, herunder 1. juledag**

## 2019

Fraset julen 2019 er ventetiden ved Akuttelefonen 1813 ved flere højtider lavere i 2019, end den var i årene 2015-2018 - jf. Bilag 1, Tabel 4. Dette ses også ved at overholdelsen af de politiske servicemål i 2019 var højere ved flere helligdage sammenlignet med årene 2015 - 2018 - jf. tabel 4.1 i bilag 1. På nogle af helligdagene i 2019 var målopfyldelsen relativt lavt, hvilket afspejler den ekstraordinære belastning der er på disse dage.

Julen er traditionelt en af de travleste højtider på året ved Akuttelefonen 1813, hvor der ses øgede ventetider. Lange svartider opstår primært i de tidsrum, hvor der er flest indgående kald, kombineret med et mindre fremmøde end aktiviteten tilsiger (behovet). Den typiske årsag hertil er, at bemandingsbehovet i helligdagsperioderne er så højt, at medarbejderne er nødt til at bidrage med ekstra vagter, hvis det skal være muligt at dække alle tidsrum. Derudover er lægerne konsulentansatte, og der er i aftalen ingen forpligtigelse for den ansatte læge at skulle bidrage til helligdagsdækningen eller et minimum af antal timer.

Bemandingen i juleferien 2019 har været sat så højt som muligt, men under hensyntagen til den økonomiske ramme, fysisk kapacitet i vagtcentralen og planlægning af vagt- og helligdagsbelastningen for den enkelte medarbejder. En stor del af personalet har lagt mange timer i jul og nytår oveni deres normale timer. Trods dette var det ikke muligt at undgå den ekstraordinært lange ventetid særligt 1. juledag 2019.

Nedenstående tabel viser antal opkald og ventetiden for 1. juledag 2019 opdelt i tidsintervaller.

### Opkald og ventetid – 25. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	498	00:08:33	00:40:17	01:02:33	18,47%	57,03%	75,90%
08-15.59	1941	00:38:39	01:07:45	01:18:42	3,71%	9,27%	19,68%
16-23.59	1477	00:10:13	00:16:17	00:20:04	8,40%	48,14%	99,80%

Af ovenstående tabel fremgår, at det særligt er i tidsrummet kl. 8 til 16, at ventetiden 1. juledag er ekstraordinær lang. I alt 1.941 borgere ringede ind i dette tidsrum. Heraf kom 50 % af borgerne - svarende til 970 borgere - igennem inden ca. 39 minutter. 90 % af borgerne - svarende til 1.747 borgere - fik besvaret deres opkald inden der var gået ca. 1 time og 8 minutter. Den maksimale ventetid i dette tidsrum var 1 time og 19 minutter.

I det efterfølgende tidsrum fra kl. 16 til 24 var ventetiden faldet markant. I alt 1.477 borgere ringede ind i dette tidsrum. 50 % - svarende til 739 borgere - fik besvaret deres opkald inden for 10 minutter og 13 sekunder, 90 % af borgerne - svarende til 1.330 borgere - fik besvaret deres opkald inden for 16 minutter og 17 sekunder. Den maksimale ventetid var i dette tidsrum 20 minutter.

Årsagen til faldet skyldes, at der blev indkaldt ledere og flere medarbejdere til at besvare opkald 1. juledag. De lavere ventetider fortsatte 2. juledag på trods af et fortsat højt antal opkald. For en oversigt over svartid og antal opkald de øvrige dage i juleferien henvises til Bilag 1, Tabel 5).

**Bemanding og spidsbelastninger:** Bemandingen i den enkelte klokke-time har stor betydning for svartiden, da et stort antal opkald eller mange længerevarende opkald i et kortere tidsrum kan medføre en stigende svartid. Det er imidlertid ikke muligt at tage højde i bemandingen for disse udsving, hvis de strækker sig over få timer. Konkret ses op til 470 opkald i timen i perioder med spidsbelastning. Der er klokke-timer, hvor der er så mange indgående kald, at der fysisk ikke er plads i vagtcentralen til det nødvendige antal medarbejdere for at håndtere opkaldene, hvilket betyder, at der vil opstå kø.

Udfordringer med periodiske lang ventetid ses også i de øvrige regioners lægevagter i julen 2019. I Region Midtjylland ses maksimale ventetider på op til 57. minutter, og i Region Nordjylland ses ligeledes maksimale ventetider på op til 1 time og 8 minutter. Det er ikke muligt mere generelt at sammenholde ventetiden ved Akuttefonen 1813 med de øvrige regioners lægevagter, da servicemål og ventetid opgøres forskelligt. Fx opgør Region Sjælland de gennemsnitlige ventetider, hvor stor andel der har ventet i forskellige intervaller op til over 5 minutter, men ikke de maksimale ventetider.

### **Visitation og kvalitet**

Akuttefonen 1813 fastholder, på trods af mange opkald i højtider, at prioritere kvalitet og tryghed, når borgerne ringer. Det betyder konkret, at personalet tager den nødvendige tid til at sikre at borgeren får den rette hjælp. Tilbud som eksempelvis Call Back til børnefamilier og videovisitation og kontakt til de kommunale akutfunktioner fastholdes i højtider, selvom det øger opkaldets varighed. Akuttefonen har i juleperioden 2019 henvist en lavere andel til akutmodtagelser og -klinikker (36 %) sammenlignet med hele året (40,6 %). Samtidig er en større andel i juleperioden (25,9 %) afsluttet med telefonisk råd og vejledning (egenomsorg) sammenlignet med hele 2019 (19,3 %).

Akutberedskabet har modtaget 11 borgerklager om Akuttefonen 1813 i juleferien 2019. Det svarer nogenlunde til det antal, der i gennemsnit blev modtaget pr. måned i 2019. Der var fire borgerklager specifikt om ventetid.

### **Vurdering af udviklingen i antal opkald**

Akuttefonen 1813 besvarer en markant stigende mængde opkald. I 2019 har der for første gang været mere end 1 million opkald, hvilket fremgår af tabel 1 i bilag 1. Det er Akuttefonen 1813's oplevelse, at befolkningens opfattelse af akut sygdom og Akuttefonen 1813 er under forandring. Flere borgere ringer også om problematikker der ikke vedrører akut sygdom, men som borgeren selv oplever som akutte og ønsker afklaret samme dag.

Opkald vedrørende receptfornyelser, der ikke er livsnødvendige, fylder eksempelvis meget. I juleferien 2019 var der således 1665 opkald om receptfornyelser. Bemandingsmæssigt svarer det til et halvt døgn's bemanding alene til at besvare receptopkald. For at imødekomme problemet havde Akuttefonen 1813 i samarbejde med PLO-Hovedstaden og Apotekerforeningen udarbejdet en kampagne, der havde til formål at minde borgerne om at få fornyet deres recepter inden juleferien.

Akuttefonen 1813 anvender i perioder med ventetid en akutknop, der giver borgere, der oplever et særligt hastende behov, mulighed for at springe forrest i køen. Dette tilbud misbruges normalt vist ikke. Akuttefonen 1813 har dog observeret, at der ved markant øget ventetid er uforholdsmæssigt mange, der valgte at benytte sig af akutknappen. I en del af juleferien 2019 var akutknappen derfor kun aktiv om natten, og mellem den 25. december 2019 og den 2. januar 2020 var den slukket. Uanset om akutknappen er aktiv eller ej oplyses borgere altid i ventetiden om, at ved akut og livstruende sygdom eller tilskadekomst skal de ringe 1-1-2.

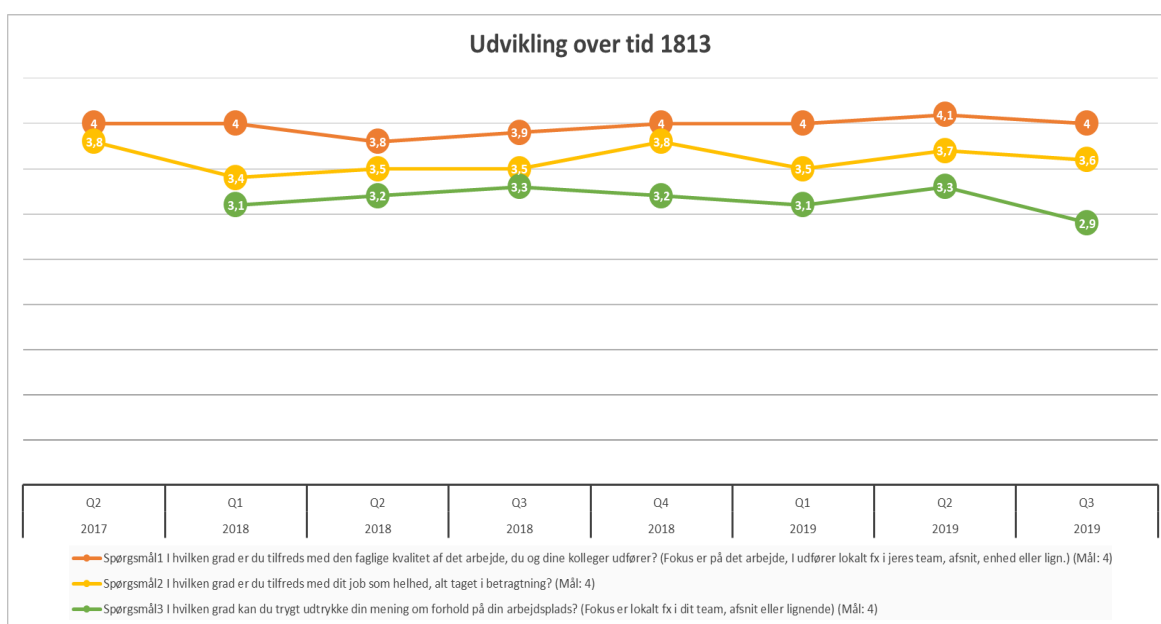
### **Personaleomsætning og arbejdsmiljø**

Center for HR og Uddannelse udgiver kvartalsvis HR-tal for regionen, herunder personaleomsætningen. Udgivelsen for 3. kvartal 2019 viser, at Akutberedskabet i perioden 1. oktober 2018 til 30. september 2019 har haft en personaleomsætning på 12,9 %. Det er lavt sammenlignet med de øvrige hospitaler og virksomheder samt koncerncentre i Region Hovedstaden. Den gennemsnitlige personaleomsætning i perioden var 15,9 % og varierer mellem 11,7 % og 22,1%.

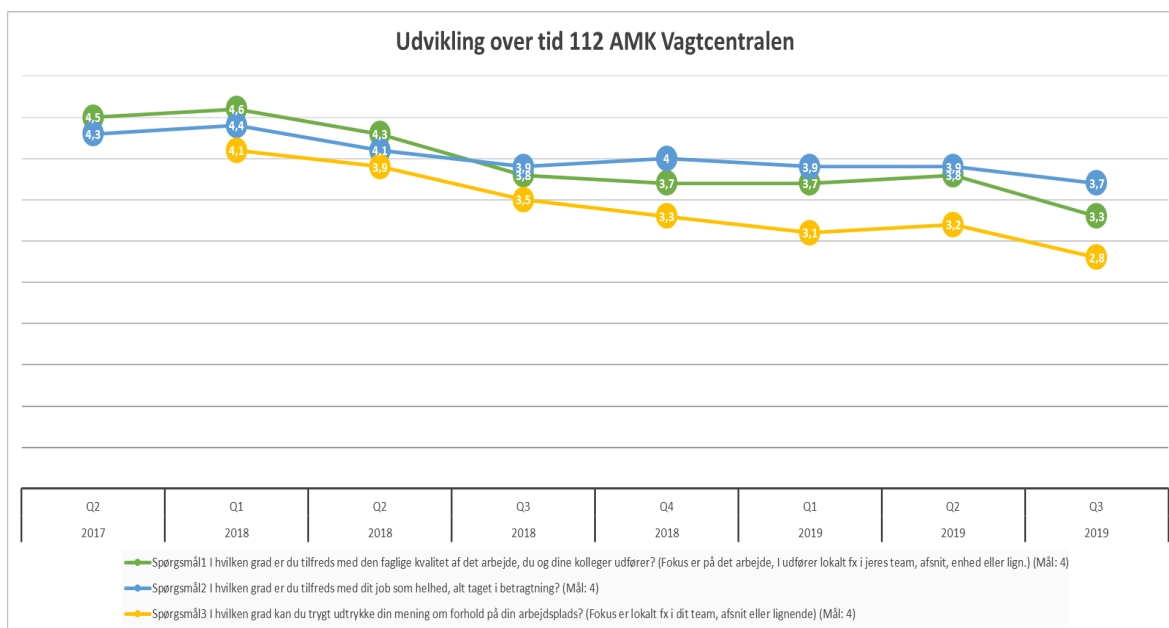
I graferne nedenfor fremgår udviklingen i den løbende trivselsmåling for Akuttefonen 1813 og 1-1-2 AMK Vagtcentralen og Præhospital Akutmedicin fra 2. kvartal 2017 til 3. kvartal 2019. For at sætte resultaterne i perspektiv, er resultatet af målingen i 3. kvartal 2019 relateret til resultatet fra Akutberedskabet som helhed og regionens samlede gennemsnit. Der er fastlagt et ambitionsniveau for

trivslen i Region Hovedstaden på 4 på en skala fra 1 til 5, hvor en score på 5 er bedst. På grund af indrapporteringsfejl er trivselsmålingen ikke opgjort for 4. kvartal 2019. Det skal bemærkes, at læger ikke indgår i trivselsmålingen, da de er timelønnede og konsulentansatte.

- **Akuttelefonen 1813:** den gennemsnitlige score i 3. kvartal 2019 ligger mellem 2,9 – 4,0 som det ses af grafen nedenfor. Den højeste score er på spørgsmålet om faglig kvalitet. Denne er i 3. kvartal 2019 på 4, hvilket er højere end for Akutberedskabet som helhed (3,9) og gennemsnittet for regionen samlet (3,9). Spørgsmål 2 om tilfredshed med jobbet er på 3,6, hvilket er på niveau med Akutberedskabet som helhed (3,6) og lidt under gennemsnittet for regionen samlet (3,9). Den laveste score vedrører spørgsmål 3 om åbenhed/ytringsfrihed og er på 2,9. Akutberedskabet som helhed scorede 3,1 på dette spørgsmål, og gennemsnittet for hele regionen er på 3,7. Dette spørgsmål scorer generelt set lavest blandt regionens virksomheder og hospitaler. I grafen nedenfor fremgår det, at niveauet for de tre spørgsmål på Akuttelefonen 1813 overordnet set ligger relativt stabilt over tid.



- **1-1-2 AMK Vagtcentralen og Præhospital Akutmedicin:** Den gennemsnitlige score for 1-1-2 AMK Vagtcentralen ligger i 3. kvartal 2019 mellem 2,8 og 3,7. På spørgsmål 1 er resultatet i 3. kvartal 2019 3,3. Det er lavere end Akutberedskabet som helhed (3,9) og regionens samlede gennemsnit (3,9). Den højeste scorer vedrører spørgsmål 2 om tilfredshed i jobbet og er på 3,7. Det er lidt over gennemsnittet for Akutberedskabet som helhed (3,6) og lidt under gennemsnittet for hele regionen (3,9). Den laveste score vedrører spørgsmål 3 om åbenhed/ytringsfrihed og er på 2,8. Det er under Akutberedskabet som helhed (3,1) og gennemsnittet for regionen samlet (3,7). I grafen nedenfor fremgår det, at niveauet for trivselsmålingen i 3. kvartal 2019 er lavere end ved tidligere målinger.



Akuttelefonen 1813 og 1-1-2 er efter trivselsmålingen i 3. kvartal 2019 blev lagt sammen til én organisatorisk enhed. Alle indsatser i forhold til styrkelse af arbejdsmiljøet iværksættes således i Vagtcentralen samlet. Det er en præmis, at akutfunktionerne i vagtcentralen både på 1-1-2 AMK Vagtcentralen og Akuttelefonen 1813 alle er døgndækkede og med den væsentligste aktivitet aften, weekender samt ferieperioder. Samtidig er arbejdet præget af høje følelsesmæssige belastninger. Akutberedskabet arbejder kontinuerligt med arbejdsmiljø i hele virksomheden. Der er eksempelvis indført specifikke fora, der blandt andet skal understøtte dialogen med medarbejderne. Ledelsesmæssigt arbejdes der med muligheder for at etablere en teamstruktur i Vagtcentralen i 2020, som skal bidrage til, at medarbejderne har større ansvar for og indflydelse på driften. Det er målet, at Akutberedskabet skal arbejdsmiljøcertificeres inden for de næste par år. For at opnå certificeringen stilles der høje krav til et velfungerende, struktureret arbejdsmiljøledelsessystem.

Særligt i Vagtcentralen er der udfordringer i forhold til nedbringelse af følelsesmæssige krav. Dette er en kendt problemstilling hos de øvrige præhospitale organisationer i Danmark og i virksomheder som politi og forsvar. Akutberedskabet ser på muligheden for at få tilknyttet en psykolog, som løbende kan hjælpe medarbejdere med at tackle de følelsesmæssige belastninger.

### Plan for bedre overholdelse af servicemål, herunder muligheder for delmål

Akuttelefonen 1813 vil i 2020 arbejde målrettet med at øge bemanningen med henblik på mere robust vagtplanlægning i forhold til den forventede aktivitet. Det handler om initiativer til:

- At nedbringe sygefraværet til maksimalt 4,5 % (aktuelt 7,3 % i gennemsnit gennem 2019),
- At øge rekrutteringen, og
- At styrke fastholdelse af medarbejdere og tiltag i forhold til fysisk kapacitet, trivsel og arbejdsmiljø.

**Rekruttering og fastholdelse af sygeplejersker:** Akuttelefonen 1813 har for få sygeplejersker ansat. For at imødekomme udfordringen på kort sigt er der indgået en midlertidig aftale om frivilligt ekstra arbejde (FEA) for sygeplejersker ved Akuttelefonen 1813. Dette skal bl.a. hjælpe til bedre bemanning i påsken 2020. På længere sigt er der fokus på særligt at ansætte erfarne sygeplejersker samt styrke fastholdelsen af medarbejdere. Rekrutteringen vanskeliggøres af, at der er interesse blandt kommunerne og praktiserende læger for at rekruttere sygeplejersker med visitationskompetencer ansat ved Region Hovedstadens Akutberedskab.

**Konsulentansatte læger:** En mulighed er også at anvende flere af de konsulentansatte læger, men

overenskomstmæssige forhold betyder, at Akuttelefonen 1813 ikke kan forpligte lægerne til at tage vagter, når der er størst behov. Det er et afgørende succeskriterie for at lykkes med rette bemanning i alle klokketimer, at lægerne frivilligt byder ind uagtet om alle sygeplejestillinger er besat. Der er igangsat en proces, der skal medvirke til øget frivillig vagtdeltagelse for lægerne i helligdagene, herunder i påsken 2020.

### **Muligt delmål**

Akuttelefonen 1813 besvarede 60,1 % af opkaldene inden for 3 min. i 2019. Det svarer til, at mere end 600.000 borgere kom igennem til en sundhedsfaglig person på maksimalt 3 min. Akuttelefonen 1813 arbejder efter en målsætning om at opfylde servicemålene. Det vurderes dog, at servicemålet om at 100 % af opkaldene besvares inden for 10 min. forudsætter en væsentlig overdimensionering på personalesiden. Efter Akutberedskabets vurdering vil et ambitiøst, men realistisk delmål for svartiden i 2020 generelt være at:

- 70 % af opkaldene besvares inden for 3 min.
- 90 % af opkaldene besvares inden for 10 min.

Ovenstående forslag til delmål kan fungere som et skridt på vejen mod opfyldelse af de gældende servicemål om at 90% af opkaldene tages indenfor 3. minutter og 100% indenfor 10. minutter. I forlængelse af ovenstående delmål vurderer Akutberedskabet, at det er relevant med et fokus på generelt ikke at have tider over 15 minutter. Delmålene vurderes at kunne opnås generelt ved øget bemanning og fastholdelse, men ikke for alle timer og alle dage. Det er f.eks. ikke muligt at opnå ved påske og jul som følge af det ekstra høje aktivitetsniveau ved disse højtider. Det tilstræbes at målene overholdes på månedsbasis.

### **Fremtidige indsatser til reduktion af ventetid**

Akuttelefonen 1813 arbejder løbende efter at afdække nye tiltag, der kan bidrage til at nedbringe svartiden og styrke service og kvalitet i visitationen. Der er behov for at finde en vej til at betjene alle de ikke-akutte henvendelser på en måde, så borgerne oplever at de betjenes tilfredsstillende, men uden disse opkald forøger ventetiden for de reelt akut syge. Begrebet ”akut syg” har mange ansigter afhængig af, hvem borgeren er, og i hvilken situation borgeren befinder sig i. Akuttelefonen 1813 har den klare oplevelse, at hvis telefonkøen ind kun omhandlede akut syge borgere, ville der ikke være udfordringer med opfyldelse af mål for svartiderne. Aktuelt ses der nærmere på, om for eksempel anvendelse af kunstig intelligens kan bidrage positivt hertil. Det kan eksempelvis være ved at foretage en indledende kvalificering af opkaldet eller ved automatisk booking af tid for ikke-akutte henvendelser, hvor den sundhedsfaglige person efterfølgende kan ringe til borgere til den aftalte tid. Derved muliggøres en hensigtsmæssigt planlagt fordeling af henvendelser, på samme måde som tider på akutmodtagelser og akutklinikker i dag tildeles til faste tider.

### **KONSEKVENSER**

Akuttelefonen 1813 vil i 2020 arbejde målrettet med indsatser for rekruttering, fastholdelse, fysisk kapacitet, sygefravær og arbejdsmiljø for at sikre tilstrækkelig bemanning og bedre overholdelse af servicemål, også ved højtider.

### **RISIKOVURDERING**

Der er risiko for at udfordringer med rekruttering og fastholdelse af tilstrækkeligt personale kan udfordre ambitionen om lavere ventetider ved højtider.

### **POLITISK BESLUTNINGSPROCES**

Sagen forelægges sundhedsudvalget den 24. februar 2020.

### **DIREKTØRPÅTEGNING OG KONTAKTPERSON**

Anne Skriver / Nicolai Gottlieb



## **JOURNALNUMMER**

20000387

## **BILAGSFORTEGNELSE**

- 📎1. Bilag 1 Data for ventetider ved Akuttelefonen 1813 - opdateret 7. feb
- 📎2. Freddy Lippert Akutberedskabet om ventetider i 1813\_Sundhedsudvalget 24-02-2020