

## NOTAT

Direkte 27525862  
Mail marie.kruse.02@regionh.dk

Til: Regionsrådet

Dato: 21. september 2021

# Kommissorium for redegørelse vedrørende opkald til 112

Flere medier har i løbet af uge 36 beskrevet en situation i Region Hovedstadens Akutberedskab, hvor medarbejdere oplever stigende travlhed og et stærkt stigende antal opkald til 112, som bliver videresendt fra alarmcentralen til Akutberedskabets vagtcentral, men ikke besvares inden for 22 sekunder. Herefter kaldt "køpkald".

Omtalen bygger dels på kendte data fra sommeren 2021 og dels på medarbejdernes beskrivelse af hændelser, hvor de tilkendegiver, at såkaldte "køpkald" kan have haft – eller i fremtiden kan få – alvorlige konsekvenser.

På den baggrund ønsker Regionsrådet en tilbundsående redegørelse for og konkrete løsninger på de fremførte problemer. Målet er, at antallet af "køpkald" skal nedbringes markant, og at borgerne får en let og tryk vej til hjælp i alle akutte situationer. Redegørelsen skal udarbejdes af regionens Center for Sundhed med reference til koncerndirektionen og med inddragelse af andre relevante koncerntre samt inddragelse af ekstern ekspertbistand. Redegørelsen skal foreligge, så den kan drøftes på det næstkommende møde i forretningsudvalget den 5. oktober 2021. Forretningsudvalget vil også på de kommende møder følge sagen tæt og om nødvendigt tage de politiske initiativer til at få nedbragt antallet af "køpkald".

Der skal bl.a. redegøres for følgende:

- 1) **Kapacitet og kapacitetsudfordringer** (data og grafer):
  - a. Data på opkald til 112, der modtages i vagtcentralen:
    - i. Antal daglige opkald i gennemsnit og fordelt på dage de seneste tre måneder

- ii. Svartider i gennemsnit og fordelt på daglige gennemsnit de seneste tre måneder
- iii. Udviklingen i opkald de seneste tre år
- b. Data på "køpkald" i vagtcentralen:
  - i. Antal daglige "køpkald" i gennemsnit og fordelt på dage de seneste tre måneder
  - ii. Udviklingen i "køpkald" de seneste tre år

Data ønskes fremstillet med de mest illustrative tal og grafer (gennemsnit, medianer, "peaks", relevante fraktiler mm.) med henblik på at belyse udviklingen i antallet af opkald og antallet af "køpkald", sammenhængen mellem antallet af opkald og antallet af "køpkald" og den aktuelle udfordring.

- c. Beskrivelse af Akutberedskabets kapacitet til at modtage opkald til 112:
  - i. Hvor mange opkald til 112 er beredskabet generelt rustet til?
  - ii. Hvor mange opkald til 112 kan håndteres, før kapaciteten er udfordret?
  - iii. Hvad vil oftest udfordre kapaciteten? (Store begivenheder, store ulykker, flere samtidige hændelser, mange parallelle opkald om samme hændelse o.lign.)
  - iv. Er der de seneste tre år sket en udvikling i denne kapacitet på grund af fx opnormeringer i personalet tilknyttet 112?

## 2) **Normalprocedurer og procedurer ved "køpkald"** (beskrivelse og flowchart)

- a. Håndtering af opkald til 112:
  - i. Beskrivelse af den gældende procedure for håndtering af opkald til 112, herunder samarbejde mellem Hovedstadens Beredskab/Rigspolitiet og Akutberedskabets vagtcentral
  - ii. Beskrivelse af den gældende procedure for håndtering af "køpkald"
- b. Besvarelse af konkrete spørgsmål til proceduren og den konkrete håndtering af "køpkald" de seneste måneder:
  - i. Skal der altid sendes en ambulance ved "køpkald"?
  - ii. Er der de seneste måneder altid blevet sendt en ambulance ved alle "køpkald"?
  - iii. Skal der altid ringes tilbage til borgeren ved "køpkald"?

- iv. Er der de seneste måneder altid blevet ringet tilbage til borgeren ved "køpkald"?
  - v. Skal der altid sendes en hjerteløber ved mistanke om hjertestop ved "køpkald"?
  - vi. Er der de seneste måneder altid blevet sendt en hjerteløber ved mistanke om hjertestop ved "køpkald"?
- c. Hvor stor andel af "køpkaldene" når til de forskellige dele af proceduren?
- i. Hvor ofte opnås kontakt ved andet forsøg på viderestilling fra alarmcentralen til Akutberedskabets vagtcentral?
  - ii. Hvor ofte sendes elektronisk rekvisition fra alarmcentralen til Akutberedskabets vagtcentral?
  - iii. Hvor ofte – og hvor hurtigt – ringer Akutberedskabets vagtcentral tilbage til borgeren?
  - iv. Hvor ofte sendes en ambulance, uden der har været kontakt til borgeren?
  - v. Hvornår og hvor ofte bruger alarmberedskabet den direkte adgang til vagthavende leder i Akutberedskabets vagtcentral?

### 3) **Konsekvenser af det høje antal "køpkald" og konkrete**

#### **"køpkald" beskrevet i medierne (afdækning og vurdering)**

- a. Afdækning af hvorvidt dage eller perioder med et højt antal "køpkald" giver statistiske udsving i fx utilsigtede hændelser, bekymringskrivelser fra medarbejdere, henvendelser fra borgere mm.
- b. Afdækning af konkret viden om de 2.482 omtalte "køpkald":
  - i. Er nogle af opkaldene helt gået tabt?
  - ii. Har øget ventetid haft konsekvenser for konkrete borgere?
  - iii. Har manglende mulighed for at yde telefonisk vejledning i førstehjælp haft konsekvens for konkrete borgere?
  - iv. Har procedurerne eller afvigelser fra procedurerne som beskrevet i 2. b. i-vi ovenfor haft konsekvenser for borgere?
- c. Afdækning af om de konkrete alvorlige situationer, der er beskrevet i medierne, har haft konsekvenser for borgere (mand faldt om, barn med respirationsbesvær m.fl.)
- d. Sammenligning af procedurerne og antallet af "køpkald" i Region Hovedstaden og de andre fire regioner
- e. Sammenligning af procedurerne og antallet af "køpkald", når hhv. Hovedstadens Beredskab og Rigspolitiet modtager borgers opkald og ringer videre til Akutberedskabets vagtcentral

#### 4) **Kvalitetsarbejde og læring** (beskrivelse og vurdering)

- a. Beskrivelse af kvalitetsorganisationen og læringen i Akutberedskabets vagtcentral, herunder:
  - i. Generel beskrivelse af kvalitetsorganisationen og læringen, evt. grafisk
  - ii. Hvordan arbejdes med utilsigtede hændelser?
  - iii. Hvordan håndteres bekymringer rejst af medarbejdere?
  - iv. Evalueres generelt og i travle perioder?
  - v. Debriefes generelt og i travle perioder?
- b. Har der været en udvikling i hhv. utilsigtede hændelser og bekymringer rejst af medarbejdere?
- c. Er der er fulgt op på de utilsigtede hændelser?
- d. Vurderes det, at bekymringer fra medarbejdere i tilstrækkelig grad kommer frem?
- e. Ville alvorlige situationer i forbindelse med "køpkald" med stor sikkerhed fanges i Akutberedskabets kvalitetsorganisation og arbejdet med utilsigtede hændelser?
- f. Kan der være brister, som er årsag til, at de alvorlige situationer, der er beskrevet i medierne, eller andre lignende hændelser ikke meldes ind eller ikke registreres?

#### 5) **Arbejds miljø i Akutberedskabets vagtcentral** (HR-data og årsager)

- a. Hvad viser HR-data, herunder Arbejdspladsvurderingen, trivselsmålinger, medarbejderomsætning og sygefravær om arbejdsmiljøet og trivslen i Akutberedskabets vagtcentral?
- b. Hvad ved Akutberedskabet om medarbejdernes bekymringer, som de er fremstået i medierne:
  - i. Er billedet af 30 bekymrede medarbejdere genkendeligt?
  - ii. Hvorfor er kritikken ikke kommet frem ad de interne kanaler (dialog med leder, MED-systemet, whistleblower)
  - iii. Er der kendskab til problematiske forhold mellem ledere og medarbejdere i Akutberedskabets vagtcentral?
  - iv. Har medarbejderne kontaktet ledelsen i Akutberedskabet med deres bekymringer, og i så fald hvordan har ledelsen reageret herpå?

#### 6) **Løsninger** (handlingsbeskrivelser)

- a. Hvad har Akutberedskabet gjort/vil Akutberedskabet gøre for at:
  - i. Nedbringe travlheden i vagtcentralen?
  - ii. Nedbringe antallet af "køpkald" markant?
  - iii. Sikre at travlhed i alarmcentralen ikke får konsekvenser for borgerne?

- iv. Øge medarbejdertrivslen og trygheden ved arbejdet i vagtcentralen?
- v. Sikre at medarbejderes bekymringer bliver anvendt og håndteret konstruktivt?
- vi. Styrke kvalitetsarbejdet og den lærende organisation?
- b. Er der mulige handlinger, som kræver politisk beslutning eller bevilling?

7) **Håndtering og orientering** (vurdering):

- a. Er der – eller vil der blive – handlet tilstrækkeligt på situationen?
- b. Er koncerndirektionen og politikerne i regionen blevet orienteret i tide og i tilstrækkelig grad?
  - i. Hvis der er orienteret – hvornår og hvordan?
  - ii. Hvis der ikke er orienteret – hvorfor ikke?