

Redegørelse vedrørende køpkald til 1-1-2 i Region Hovedstaden

Opsummering og konklusion ved Mads Koch Hansen

Mads Koch Hansen

- Speciallæge i anæstesi og intensiv medicin
- Jeg har 10 års præhospital erfaring
- Jeg kender ingen af medarbejderne på vagtcentralen personligt og har ingen relationer til dem, jeg har talt med



Vurderingsgrundlag

- Jeg har gennem en periode på 14 dage besøgt Region Hovedstadens Akutberedskab over to hele dage og haft mere end 30 samtaler med medarbejdere, ledere, samarbejdspartnere samt to tidligere medarbejdere ved regionens 1-1-2 vagtcentral. De 21 af samtalerne har været iværksat efter mit eget ønske, mens 10 personer selv har taget kontakt.
- De efterfølgende konklusioner og anbefalinger beror dels på mine observationer og viden indhentet fra de gennemførte samtaler, dels på det datagrundlag - datatræk, dokumenter og skriftlige svar på spørgsmål - som er stillet til rådighed via regionens administration. Konklusionerne er mine og står for egen regning.
- I forbindelse med udarbejdelse af redegørelsen har jeg fået stillet sekretariatsbistand til rådighed fra regionens administration (Center for Sundhed og Center for HR og Uddannelse). Udformning af rapporten er sket efter mine anvisninger og ledelse.

1. Kapacitet og kapacitetsudfordringer

- Regionen har været udfordret på kapacitet på 112-vagtcentralen og har ikke reageret på den ekstra belastning, der har været siden juni 2021
- Der har været særligt travlt i relation til weekenderne, og det har ikke umiddelbart været muligt at øge bemanningen
- Dage med særligt mange opkald, har også haft særligt mange køopkald
- Det er i de samme dage, hvor man har set rigtig mange “Ingen kontakt til AMK”
- Der findes ikke bufferfunktion eller procedure for håndtering af stor travlhed

2. Normalprocedurer og procedurer ved ”køpkald”

- Vagtcentralen har faste procedurer for køpkald, og de bruges
- Der er gennemgået en hel weekend i september, og procedurene er blevet fulgt

3. Konsekvenser af det høje antal ”køopkald” og konkrete ”køopkald” beskrevet i medierne

- Køopkald forsinkes i nogle tilfælde, at der sendes hjælp til borgerne
- Der er ikke fundet eksempler på borgere, der har fået en forværret situation pga forsinket respons på 1-1-2-vagtcentralen, men det kan ikke udelukkes
- Der er ikke modtaget klager fra borgerne
- Der er indrapporteret 3 UTH i august vedr. køopkald

4. Kvalitetsarbejde og læring

- Man har en kvalitetsorganisation til håndtering af UTH, klager og bekymringer
- En stærk læringskultur forudsætter i høj grad en åben og tillidsbaseret kultur, hvor medarbejderne er trygge ved at indrapportere utilsigtede hændelser og gå til ledelsen med bekymringer. Mit indtryk er, at disse forudsætninger ikke i dag er til stede ved 1-1-2 Vagtcentralen.

5. Arbejdsmiljø i Akutberedskabets Vagtcentral

- Resultater af APV og løbende trivselsmålinger samt mine samtaler med ca. 20 medarbejdere viser, at der eksisterer væsentlige udfordringer med arbejdsmiljøet ved 1-1-2 Vagtcentralen.
- De problemer, som er kommet til udtryk i presseomtalen i de seneste uger, handler således, efter min opfattelse, langt hen ad vejen om problemer med trivsel og dårligt arbejdsmiljø.
- Medarbejderne udtrykker også stor bekymring for mulighederne for at løse opgaverne på længere sigt særligt set i lyset af, at mange erfarne medarbejdere i 2021 har fratrådt deres stilling.

5. Arbejdsmiljø i Akutberedskabets Vagtcentral

- Medarbejderne udtrykker i vid udstrækning manglende tillid til ledelsen.
- Medarbejdere fortæller om, at der er blevet holdt tjenstlige samtaler og leder-medarbejdersamtaler, hvor man oplever at have fået decideret skældud.

6. Løsninger

Akutberedskabet har i forlængelse af de konstaterede problemer iværksat en række indsatser, som skal aflaste medarbejderne og bidrage til et bedre arbejdsmiljø på 1-1-2 Vagtcentralen.

Min vurdering er, at indsatserne er relevante, og at medarbejderne allerede har taget godt imod dem. Det gælder særligt den øgede bemanning og styrkede faglige ledelse, som medarbejderne ser meget positivt på.

Perspektivering

- Brugen af ambulancer
- Borgernes forventning til og brug af den samlede akutbetjening
 - Egen læge, 1813, 112, akutambulancerne
- Arbejdstilrettelæggelse og afveksling
- Samarbejdet med øvrige aktører

Overordnet konklusion

- Kapaciteten på 112-vagtcentralen har været problematisk i de sidste måneder
- Akutsystemet fungerer og har ydet hjælp til dem, der har haft behov
- Der har i nogle tilfælde været forsinkelser, men alle har efter min vurdering fået hjælp - også når telefonerne ikke har kunnet besvares
- Alle har udtrykt tillid til akutsystemet i Region Hovedstaden
- Der er grundlæggende problemer med trivsel og arbejdsmiljø på vagtcentralen
- Der er en lukket kultur, og medarbejderne tør ikke udtale kritik - der er en rå tone, og man mangler tillid til ledelsen.



1-1-2		Arsag		Ind	Ud
Status	Tid	Navn			
Klar	05:37	Rebekka Kean		8	2
Klar	04:27	Rasmus Johnsen		0	1
Klar	03:28	Lone Lyngbye		10	2
Klar	03:27	Dianne Skovsbo Holm		6	2
Klar	01:32	Anne-Mette Naesby		6	4
Ikke klar	01:52	Doris Berg	Efterbehandling	10	10
Ikke klar	00:32	Merete Lelund	Kort pause	6	1
Ikke klar	00:20	Lasse Bille Christensen	Agent Logon	6	6

0

Ventetid

00:00

2

Miste opkald

00:05

2

RNA

00:05

95%

Service Level

3

5

0

Spillemøder

1

Kort pause

0

Undervisningsmøde

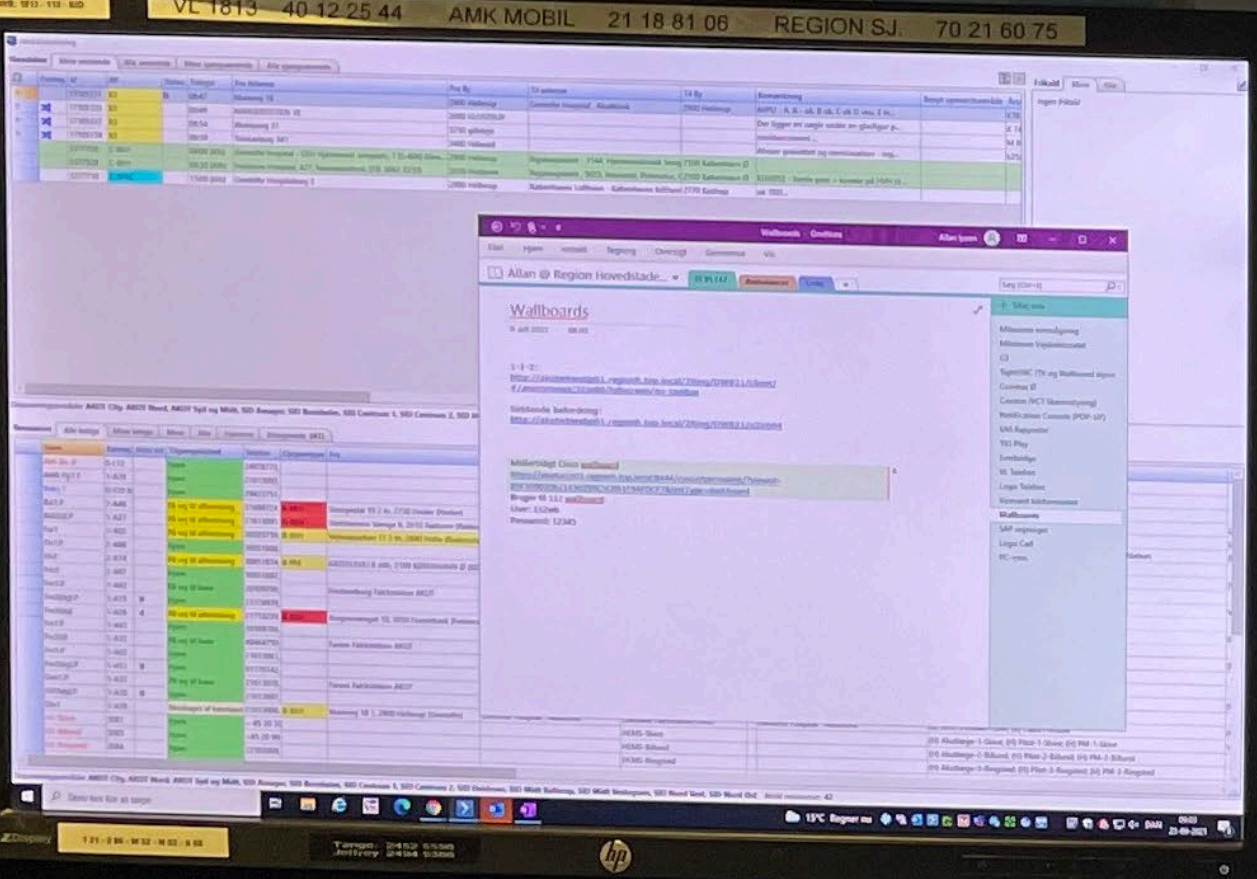
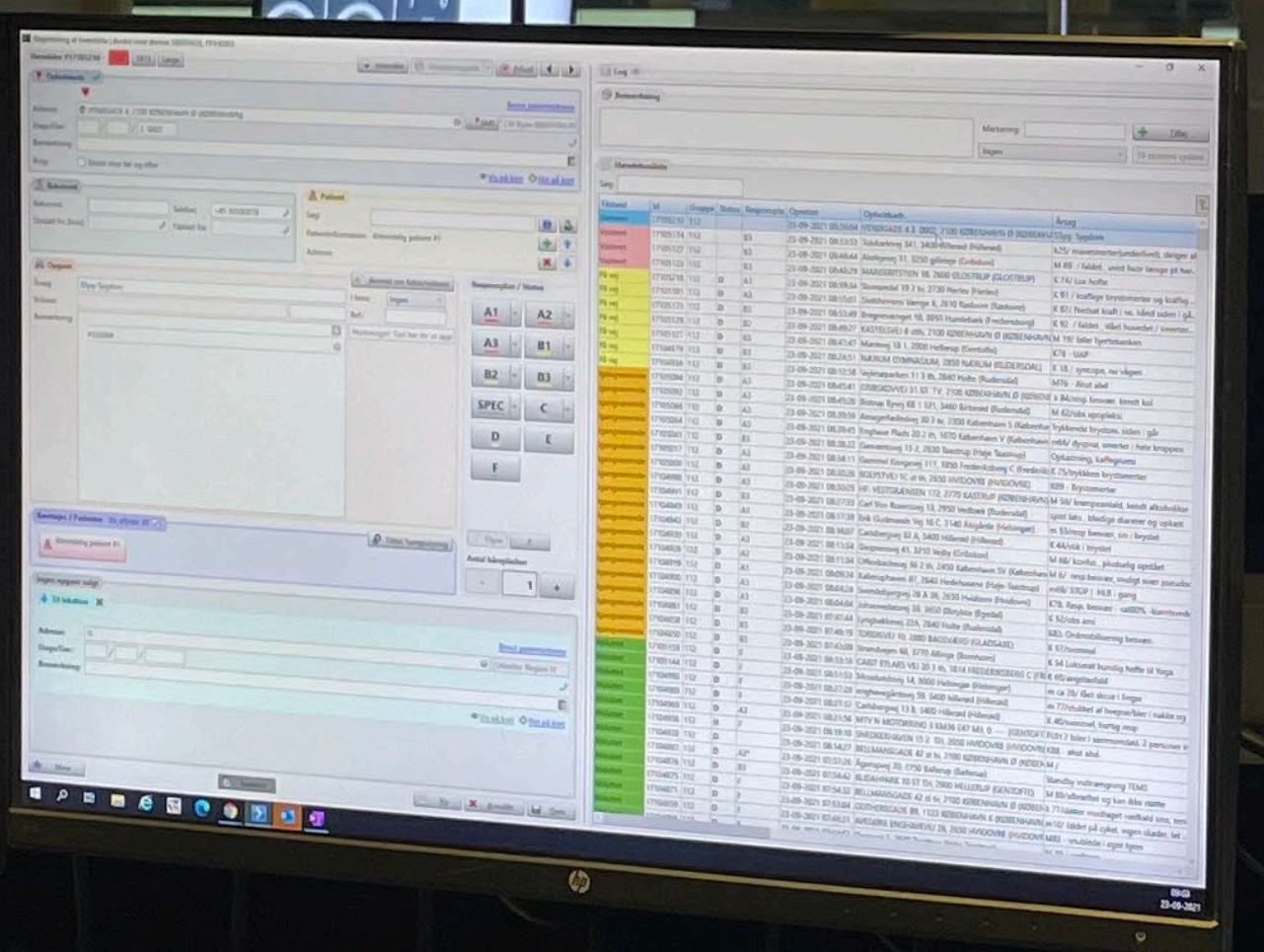
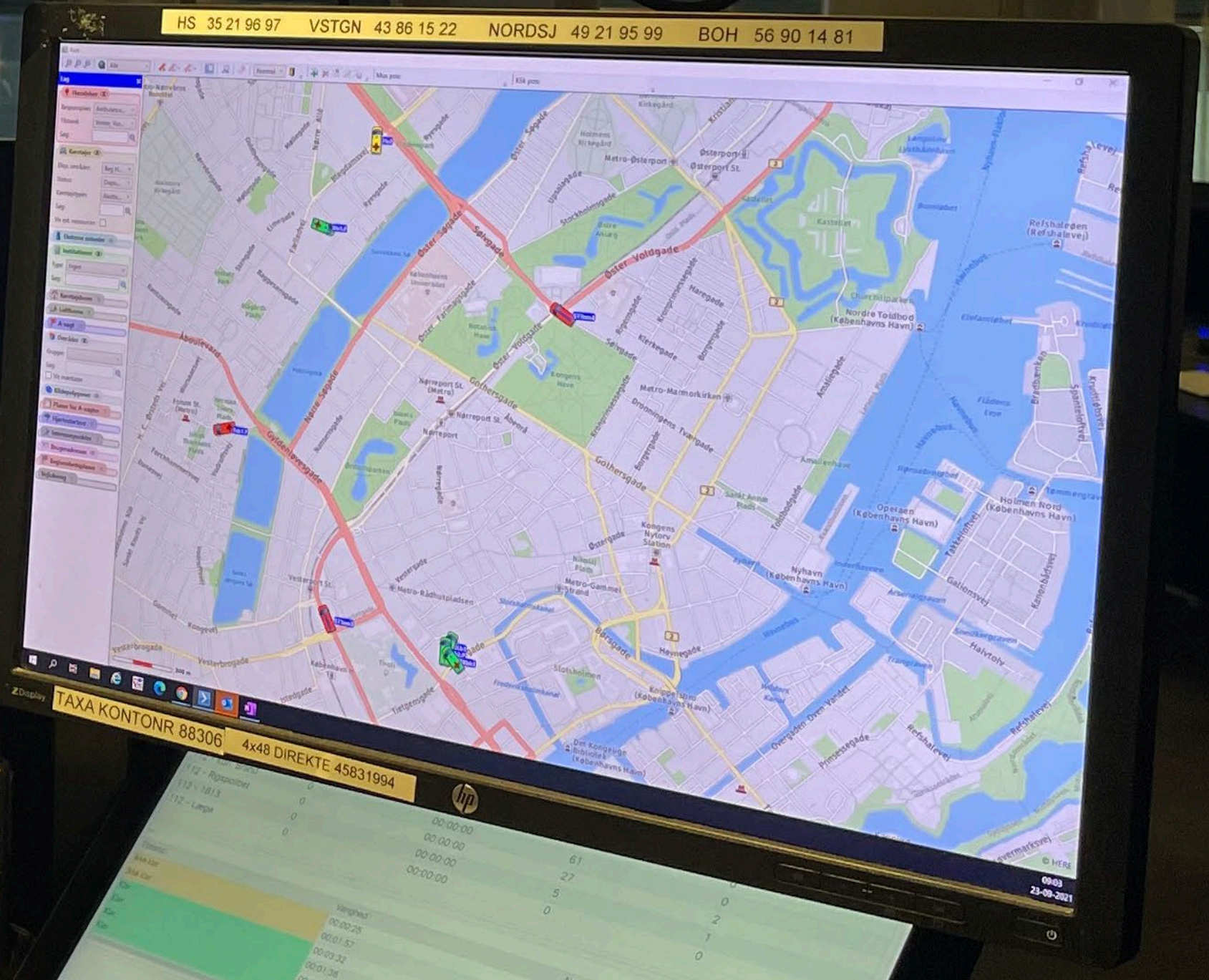
Indgående

Miste

RNA

Service Level mål: 99% skal besvares indenfor 10 sek.

Udgående



Anbefalinger

Sikring af hurtigt response og bedre brug af akut-ressourcerne

1. Det skal sikres, at der er **tilstrækkelig kapacitet** på 1-1-2 Vagtcentralen til at håndtere opkald i henhold til servicemål. Jeg vil anbefale, at der etableres en bufferfunktion, som kan inddrages ved travlhed, og som er hurtig at aktivere.
2. Der skal laves **actioncard** for håndtering af køopkald med henblik på at give den bedst mulige understøttelse af den enkelte vagtleder.
3. Jeg mener ikke, at der pr. automatik altid skal sendes en ambulance, når et opkald ikke besvares efter andet forsøg. Men i nogle tilfælde skal der. **Jeg anbefaler, at proceduren ved manglende kontakt fastholdes**, men at antallet af “mistede opkald” skal reduceres. Automatisk afsending af ambulancer med udrykning vil belaste ambulancetjenesten unødigt og beslaglægge en del af ambulancekapaciteten, som så ikke kan bruges til de mest syge.

Anbefalinger

Sikring af hurtigt response og bedre brug af akut-ressourcerne

4. Jeg anbefaler, at der **ledelsesmæssigt følges op på alle køpkald**, og at tallene fjernes fra de tavler, som de ansatte sidder med (wallboard). Data skal i stedet være synlig for de ansvarlige ledere ellers deres stedfortrædere.
5. Jeg anbefaler, at der **videreudvikles på mulighederne for visitation af ambulanceture**. Dette har været afprøvet og vil kunne medvirke til at reducere presset på ambulancetjenesten og sikre bedre udnyttelse af det samlede beredskab. Det skal overvejes, om man kan tilføje sygetransporter, som kan disponeres mere akut til de borgere, der har et transportproblem, men ikke er alvorligt syge.
6. Jeg anbefaler, at man undersøger mulighederne for **større sammenhæng og samarbejde mellem de fem regionale vagtcentraler**. Dette ville kunne give mulighed for at hjælpe hinanden i spidsbelastningsperioder. Ligeledes bør det undersøges, om der er andre aktører (offentlige eller private), som kan deltage i supplerende indsatser ved spidsbelastningsperioder.

1-1-2

15:00:06

I kø

0

Logget på
6

Ventetid

00:00

Mistede opkald

3

RNA

6

Max Ventetid

00:29

Gns. ventetid

00:05

Ind

274

Ud

170

Service Level

95%

3

Klar

Taler

Ikke klar

Spisepause

0

Kort pause

0

Undervisning/møde

0

Status

Tid

Navn

Årsag

Ind

Ud

Klar

03:41

Tina Lange

0

1

Klar

01:20

Hanne Villadsen

1

1

Klar

00:22

Lasse Bille Christensen

29

20

Taler

03:20

Merete Lelund

24

26

Taler

01:54

Bodil Walmod-Larsen

13

18

Taler

01:53

Rasmus Johnsen

26

13

Indgående

40

30

20

10

0

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

Anbefalinger

Medarbejder udvikling og trivsel

7. Jeg anbefaler, at der laves en overordnet vurdering af, om den **ledelsesmæssige tillidskrise**, kan løses med den nuværende **ledelsesstruktur**.
8. Jeg anbefaler, at der arbejdes med en **kultur der fremmer tillid og respekt** mellem ledere og medarbejde.
9. Jeg anbefaler, at **driftsudfordringer** løbende håndteres ledelsesmæssigt med inddragelse medarbejdere.
10. Jeg anbefaler, at der arbejdes målrettet med **fastholdelse** af medarbejdere.

Anbefalinger

Faglig udvikling

11. Jeg anbefaler, at der arbejdes med muligheder for **klinisk tilknytning og faste dage i ambulancetjenesten** for sygeplejerskerne på 1-1-2 Vagtcentralen.
12. Jeg anbefaler, at der tilbydes **kompetenceudvikling inden for fagområdet**, at der etableres et forum til faglig udvikling, hvor der gives mulighed for at samle flere medarbejdere ad gangen med tværfaglig deltagelse.
13. Jeg anbefaler, at der tilbydes **struktureret opfølgning ved faglig leder** efter alvorlige hændelser, som har påvirket medarbejderen, eller efter perioder med særlig travlhed og i øvrigt ved behov. De tidligere muligheder for supervision ved kollega (eller faglig leder) anbefales genindført.

Anbefalinger

Faglig udvikling

14. Øget grad af fagligt samarbejde og udvikling omkring 1-1-2-håndtering med 1-1-2-alarmcentralerne (Hovedstadens Beredskab og Rigspolitiet).
15. Jeg anbefaler, at der arbejdes på at bruge **samme tidsangivelse** fra Rigspolitiet og Hovedstadens Beredskab ved viderestilling af 1-1-2-opkald, da forskellen på 22 og 29 sekunder ikke kan forklares ud fra en sundhedsfaglig betragtning.
16. Jeg anbefaler, at der arbejdes på at bruge **ens kvalitetsdata i alle regioner**.

Anbefalinger

Borgeroplysning

17. Jeg anbefaler en fortsat **indsats for hensigtsmæssig brug** af de borgerrettede akutte tilbud, herunder 1813, 1-1-2 og egen læge.

Tak for ordet