

REGIONSRÅDSMØDE

MØDETIDSPUNKT

12-10-2021 17:00

MØDESTED

REGIONSRÅDSSALEN

MEDLEMMER

Lars Gaardhøj	Deltog
Sophie Hæstorp Andersen	Deltog
Leila Lindén	Deltog
Kim Rockhill	Deltog
Özkan Kocak	Deltog
Erik R. Gregersen	Deltog
Flemming Pless	Deltog Fraværende ved sag 7
Susanne Due Kristensen	Deltog Fraværende ved sag 9 og 10
Jesper Clausson	Deltog
Martin Baden	Deltog
Charlotte Holtermann	Afbud Stedfortræder Claus Heje
Maria Gudme	Deltog
Bodil Kornbek	Deltog
Karin Friis Bach	Deltog Fraværende ved sag 4
Stinus Lindgreen	Deltog
Martin Schepelern	Deltog
Søren Burcharth	Deltog
Hans Toft	Deltog
Per Tærsebøl	Deltog
Christoffer Buster Reinhardt	Deltog
Karsten Skawbo-Jensen	Deltog
Line Ervolder	Deltog
Jacob Rosenberg	Afbud Stedfortræder Anne Jeremiassen (I)
Jens Mandrup	Deltog
Peter Westermann	Deltog
Karoline Vind	Deltog
Niels Høiby	Deltog
Finn Rudaizky	Deltog
Freja Södergran	Deltog
Paw Karslund	Deltog Fraværende ved sag 8
Martin Geertsen	Deltog
Carsten Scheibye	Afbud Stedfortræder Erik Sejersten
Anne Ehrenreich	Deltog
Randi Mondorf	Deltog
Christine Dal	Deltog
Per Roswall	Deltog
Marianne Frederik	Deltog
Tormod Olsen	Deltog
Annie Hagel	Deltog
Torben Kjær	Deltog
Qasam Nazir Ahmad	Deltog

INDHOLDSLISTE

1. Opfølgning på redegørelse vedr. opkald til 1-1-2 Vagtcentralen

1. OPFØLGNING PÅ REDEGØRELSE VEDR. OPKALD TIL 1-1-2 VAGTCENTRALEN

INDSTILLING

Forretningsudvalget anbefaler over for regionsrådet:

1. **at** godkende, at de 17 anbefalinger fra redegørelsen vedrørende 1-1-2 opkald håndteres som beskrevet i sagen.
2. **at** godkende, at der afsættes en ramme på 10 mio. kr. til opfølgende indsatser og imødekommelse af de aktuelle udfordringer med aktivitetspres, trivsel og arbejdsmiljø i Akutberedskabet med delårsvirkning i indeværende år på 2,5 mio. kr.
3. **at**, i forbindelse med arbejdet med og udviklingen af ledelsesstrukturen i Akutberedskabet vil administrationen ved forretningsudvalgsmødet den 7. december præsentere en model, som fortløbende sikrer løbende orientering af Forretningsudvalget om situationen vedrørende 112 og Akutberedskabet som helhed.
4. **at**, til forretningsudvalgsmødet den 7. december vil administrationen præsentere en skriftlig redegørelse for, hvilke overvejelser administrationen har gjort sig f.s.v.a. spørgsmålet om den ledelsesmæssige udfordring vedrørende Akutberedskabet.

Det forventes på baggrund af redegørelsen, at der skal træffes væsentlige beslutninger vedrørende tilførsel af ressourcer til Region Hovedstadens akutberedskab. Det er med henblik på hurtig handling og afhjælpning nødvendigt, at sagen behandles samme dag både i forretningsudvalget og regionsrådet. Dagsorden og bilag er på grund af sagens hastende karakter udsendt med kortere frist end 4 hverdage.

POLITISK BEHANDLING

Regionsrådets beslutning den 12. oktober 2021:

Formanden satte indstillingspunkt 1 under afstemning, som lyder ”at godkende, at de 17 anbefalinger fra redegørelsen vedrørende 1-1-2 opkald håndteres som beskrevet i sagen.”:

For stemte: A (13), B (4), C (5), F (3), I (2), V (6), Ø (4) og Å (1), i alt 38.

Imod stemte: O (3), i alt 3.

Undlod at stemme: 0.

I alt 41.

Indstillingspunkt 1 var herefter godkendt.

Formanden satte indstillingspunkt 2 under afstemning, som lyder ”at godkende, at der afsættes en ramme på 10 mio. kr. til opfølgende indsatser og imødekommelse af de aktuelle udfordringer med aktivitetspres, trivsel og arbejdsmiljø i Akutberedskabet med delårsvirkning i indeværende år på 2,5 mio. kr.”:

For stemte: A (13), B (4), C (5), F (3), I (2), V (6), Ø (4) og Å (1), i alt 38.

Imod stemte: O (3), i alt 3.

Undlod at stemme: 0.

I alt 41.

Indstillingspunkt 2 var herefter godkendt.

Formanden satte indstillingspunkt 3 under afstemning, som lyder:

”I forbindelse med arbejdet med og udviklingen af ledelsesstrukturen i Akutberedskabet vil administrationen ved forretningsudvalgsmødet den 7. december præsentere en model, som fortløbende sikrer løbende orientering af Forretningsudvalget om situationen vedrørende 112 og Akutberedskabet som helhed”

For stemte: A (13), B (4), C (5), F (3), I (2), O (3), V (6), Ø (4) og Å (1), i alt 41.

Imod stemte: 0.

Undlod at stemme: 0.

I alt 41.

Indstillingspunkt 3 var herefter godkendt.

Formanden satte indstillingspunkt 4 under afstemning, som lyder:

”Til forretningsudvalgsmødet den 7. december vil administrationen præsentere en skriftlig redegørelse for, hvilke overvejelser administrationen har gjort sig f.s.v.a. spørgsmålet om den ledelsesmæssige udfordring vedrørende Akutberedskabet”.

For stemte: A (13), B (4), C (5), F (3), I (2), V (6), og Å (1), i alt 34.

Imod stemte: O (3), i alt 3.

Undlod at stemme: Ø (4), i alt 4.

I alt 41.

Indstillingspunkt 4 var herefter godkendt.

Dansk Folkeparti ønskede følgende tilføjet protokollen:

”Dansk Folkeparti er selvfølgelig enig i, at det er påkrævet med effektive initiativer for at løse problemerne med 112 og Akutberedskabet. Når DF ikke stemmer for de fremlagte initiativer, skyldes det flere forhold. At der bevilges penge, uden at der efter DF’s opfattelse er taget en tydelig stillingtagen til, hvorvidt forberedningstiltag kan gennemføres med den nuværende ledelse i Akutfunktionen. At bevilling af penge til flere ansatte ikke er samstemt med det forhold, at 1/4 af alt personale årligt flygter væk på grund af manglende arbejdsmæssig trivsel og manglende samarbejde. Desuden noterer DF sig, at Akutberedskabets direktion siger, at de ”håndterer 99,5% af alle opkaldene inden 30 sekunder. Hovedstadens Beredskabs tal viser imidlertid, at der kun er tale om 90%. At Akutberedskabet meddeler, at de har ”opnormeret” med 8 nye ansættelser, men undlader samtidig om at informere offentligheden om de mange medarbejders flugt. Der er tale om medarbejdere, som har søgt til andre regioner og der er tale om meget dygtige og erfarne medarbejdere, som har fundet forholdene i Akutberedskabet for utilfredsstillende.”

Charlotte Holtermann (A), Jacob Rosenberg (C) og Carsten Scheibye (V) deltog ikke i sagens behandling. Som stedfortræder deltog Claus Heje (A), Anne Jeremiassen (I) og Erik Sejersten (V).

Forretningsudvalgets beslutning den 12. oktober 2021:

Et enigt forretningsudvalg tilføjede et tredje indstillingspunkt til sagen:

”I forbindelse med arbejdet med og udviklingen af ledelsesstrukturen i Akutberedskabet vil administrationen ved forretningsudvalgsmødet den 7. december præsentere en model, som fortløbende sikrer løbende orientering af Forretningsudvalget om situationen vedrørende 112 og Akutberedskabet som helhed”

Venstre stillede følgende ændringsforslag som et fjerde indstillingspunkt til sagen:

”Til forretningsudvalgsmødet den 7. december vil administrationen præsentere en skriftlig redegørelse for, hvilke overvejelser administrationen har gjort sig f.s.v.a. spørgsmålet om den ledelsesmæssige udfordring vedrørende Akutberedskabet”.

Formanden satte ændringsforslaget under afstemning:

For stemte: A (5), B (2), C (2), F (1), V (3) og Ø (1), i alt 14.

Imod stemte: O (1), i alt 1.

Undlod at stemme: 0.

I alt 15.

Ændringsforslaget var herefter anbefalet.

Formanden satte sagens oprindelige indstillingspunkt 1 under afstemning:

For stemte: A (5), B (2), C (2), F (1), V (3) og Ø (1), i alt 14.

Imod stemte: O (1), i alt 1.

Undlod at stemme: 0.

I alt 15.

Indstillingspunkt 1 var herefter anbefalet.

Formanden satte sagens oprindelig indstillingspunkt 2 under afstemning:

For stemte: A (5), B (2), C (2), F (1), V (3) og Ø (1), i alt 14.

Imod stemte: O (1), i alt 1.

Undlod at stemme: 0.

I alt 15.

Indstillingspunkt 2 var herefter anbefalet.

Dansk Folkeparti ønskede at få følgende ført til protokollen:

”Dansk Folkeparti er selvfølgelig enig i, at det er påkrævet med effektive initiativer for at løse problemerne med 112 og Akutberedskabet. Når DF ikke stemmer for de fremlagte initiativer, skyldes det flere forhold. At der bevilges penge, uden at der efter DF’s opfattelse er taget en tydelig stillingtagen til, hvorvidt forberedningstiltag kan gennemføres med den nuværende ledelse i Akutfunktionen. At bevilling af penge til flere ansatte ikke er samstemt med det forhold, at 1/4 af alt personale årligt flygter væk på grund af manglende arbejdsmæssig trivsel og manglende samarbejde. Desuden noterer DF sig, at Akutberedskabets direktion siger, at de ”håndterer 99,5% af alle opkaldene inden 30 sekunder. Hovedstadens Beredskabs tal viser imidlertid, at der kun er tale om 90%. At Akutberedskabet meddeler, at de har ”opnormeret” med 8 nye ansættelser, men undlader samtidig om at informere offentligheden om de mange medarbejderes flugt. Der er tale om medarbejdere, som har søgt til andre regioner og der er tale om meget dygtige og erfarne medarbejdere, som har fundet forholdene i Akutberedskabet for utilfredsstillende.”

BAGGRUND

På regionsrådsmødet den 21. september 2021 godkendte regionsrådet at igangsætte en tilbundsående redegørelse for opkald til 1-1-2 i Region Hovedstadens Akutberedskab på baggrund af et kommissorium, som regionrådet godkendte på mødet.

På forretningsudvalgets møde den 5. oktober 2021 gav den eksterne undersøger, Mads Koch Hansen, en mundtlig præsentation af redegørelsen. Efterfølgende blev redegørelsen offentliggjort. Redegørelsen indeholder 17 anbefalinger til at reducere køpkald til 1-1-2 og få genskabt en kultur med tillid og åbenhed. (Bilag 1) Til sagen er desuden vedlagt overblik over allerede igangsatte initiativer, som forretningsudvalget bad om (Bilag 2)

På baggrund af præsentationen har forretningsudvalget bedt administrationen fremlægge et oplæg til, hvordan der skal følges op på de 17 anbefalinger.

SAGSFREMSTILLING

Forretningsudvalget bad på mødet den 5. oktober administrationen fremlægge et oplæg til hvilke handlinger og løsninger, som kan imødekomme de 17 anbefalinger i redegørelsen vedr. opkald til 1-1-2.

Redegørelsen har blandt andet afdækket væsentlige udfordringer med trivsel og dårligt arbejdsmiljø i Akutberedskabet. Der opleves samtidig et stort aktuelt pres på hele det præhospitale område. Problemerne forstærkes af væsentlige rekrutteringsudfordringer særligt hos 1813. Der er derfor behov for at se ind i løsninger, som går på tværs af både 1-1-2 Vagtcentralen og øvrige dele af Akutberedskabet.

På denne baggrund gennemgås nedenfor administrationens oplæg til opfølgende handlinger på de 17 anbefalinger.

Anbefalinger og løsningsforslag:

Sikring af hurtigt respons og bedre brug af akutressourcerne

Anbefaling 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.*

Løsning: Akutberedskabet har allerede igangsat en række tiltag, der skal medvirke til at sikre en tilstrækkelig kapacitet på 1-1-2 Vagtcentralen. På den korte bane omfatter dette interne omprioriteringer af personaleressourcer til 1-1-2 funktionen, ligesom der arbejdes med at få det eksisterende personale til at tage flere vagter, og der ses på mulighederne for anvendelse af andre faggrupper til indledningsvist at tage opkald til 1-1-2 Vagtcentralen og videresende til relevante medarbejdere. På den lidt længere bane ses der på en genberegning af fremmødebehovet og, i forlængelse heraf, rekruttering og oplæring af ekstra årsværk, som skal sikre tilstrækkelig kapacitet. Det omfatter, at 1-1-2 funktionen overdimensioneres i en midlertidig periode for at skabe en bufferkapacitet. Foruden øget bemanning arbejder Akutberedskabet på en række andre initiativer, der skal aflaste personalet på 1-1-2 Vagtcentralen fx teknisk løsning for viderestilling af ikke livstruende opkald til 1813 og udskillelse af en særlig funktion for akutte ambulancebestillinger fra praktiserende læger og hospitaler.

Akutberedskabet skal give en status for arbejdet med at sikre tilstrækkelig kapacitet på 1-1-2 Vagtcentralen til forretningsudvalgets møde den 7. december 2021.

Anbefaling 2: *Der skal laves actioncard for håndtering af køpkald med henblik på at give den bedst mulige understøttelse af den enkelte vagtleder. Med andre ord: Hvornår skal der sendes en kørsel A-ambulance, og hvornår skal man afvente, at en sundhedsfaglig visitator kan ringe tilbage til indringer?*

Løsning: Akutberedskabet skal frem mod forretningsudvalgets møde den 7. december 2021 udarbejde et actioncard for vagtledernes og AMK-lægenes håndtering af køpkald med henblik på at sikre entydige arbejdsgange ved køpkald og en klar ansvarsplacering. Det er formålet, at alle vagtledere og AMK-læger skal være trænet i håndteringen af køpkald med afsæt i actioncardet, og at de sundhedsfaglige visitatorer skal kende arbejdsbeskrivelsen i actioncardet og vide, at et køpkald håndteres ensartet hver gang.

Anbefaling 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.*

Løsning: Den nuværende praksis med sundhedsfaglig vurdering af respons på alle indkomne elektroniske blanketter fastholdes og understøttes af udarbejdelse af actioncard for håndtering af køpkald, jf. løsningsforslag under anbefaling 2. Det understreges, at antallet af elektroniske blanketter med "Ingen kontakt til AMK" forudsættes reduceret væsentligt i forhold til sommerens niveau.

Der udarbejdes desuden en audit af de 588 hændelser, hvor det i perioden 1. juni til 31. august 2021

ikke har været muligt at viderestille et opkald til 1-1-2 Vagtcentralen, hvilket således har resulteret i en opdateret blanket med "Ingen kommentar til AMK". Formålet er en fuld afdækning af, hvorvidt den øgede ventetid ved viderestilling af opkald henover sommeren har haft sundhedsfaglige konsekvenser samt hvilken læring, der kan uddrages herfra. Resultaterne forlægges på møde i Forretningsudvalget den 7. december 2021.

Anbefaling 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. Det vil betyde, at frontpersonalet ikke dagligt konfronteres med "historiske tal", som ikke kan udbedres, men at der er tryghed om, at udfordringer er kendt og bliver håndteret på lederniveau (et tilsvarende initiativ er implementeret i Region Syddanmark).*

Løsning: Akutberedskabet skal, i samarbejde med medarbejderne ved 1-1-2 Vagtcentralen, udarbejde et konkret oplæg til, hvordan data kan være tilgængelige for medarbejderne på en måde, som ikke bidrager til at øge medarbejderstress. Løsningen skal samtidig sikre, at der ledelsesmæssigt følges op på køpkald. Forslaget drøftes i VMU.

Anbefaling 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 (man har allerede etableret "fremskudt visitation" med paramedicinere, som i nogle tilfælde kører ud og vurderer det bedste respons fra akutsystemet).*

Løsning: Konkret igangsættes i løbet af efteråret 2021 en ny praksis, hvor ambulancepersonalet kan ringe til Regionens Vagtcentral og bestille en akut siddende transport til borgere, som skal indbringes til en akutmodtagelse, og som kan klare transporten til hospitalet i en siddende transport fremfor i en ambulance. Dette sker i dialog med borgeren, så det tilsikres, at det er en løsning, som borgeren er tryk ved. Herefter vil ambulancen blive frigivet til nye kørsler.

Region Hovedstadens Akutberedskab har herudover allerede iværksat en målrettet fremskudt indsats kaldet 'Den præhospitale visitation' (PHV) med det formål at hjælpe borgerne bedst muligt og at aflaste ambulancetjenesten og dermed reducere responstiden. Den præhospitale visitatorfunktion er et mindre, men medicinsk fuldt udstyret køretøj, der er bemannet med én paramediciner, der sendes ud til udvalgte disponerede B kørsler for at (re)vurdere borgerens behov for hjælp. De foreløbige erfaringer viser, at flere af de disponerede B-kørsler rent faktisk har kunnet imødekommes med en mindre respons uden belastning af akutmodtagelser eller traumecentre. I stedet har borgerne fået vurderet deres skade og efter behov fået iværksat relevant indsats præhospitalt, mens ambulancerne kan sendes til andre livstruende skader og sygdom.

På længere sigt bedes Region Hovedstadens Akutberedskab udarbejde et samlet fremadrettet oplæg til, hvordan der sikres en hensigtsmæssig visitation af ambulancer og siddende patienttransporter, med henblik på at sikre bedst mulig anvendelse af den samlede ambulancetjeneste. Det kan ligeledes eventuelt være relevant med en fællesregional drøftelse af området i regi af Danske Regioner.

Anbefaling 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.

Løsning: Koncerndirektionen vil sikre, at forslaget drøftes i regi af Danske Regioner med henblik på at få afsøgt de tekniske såvel som politiske muligheder for større sammenhæng og samarbejde mellem de fem regionale vagtcentraler.

Medarbejder udvikling og trivsel

Anbefaling 7: *Jeg anbefaler, at der laves en overordnet vurdering af, om den ledelsesmæssige tillidskrise kan løses med den nuværende ledelsesstruktur.*

Løsning: Se beskrivelse til løsning i forlængelse af anbefaling 8 nedenfor.

Anbefaling 8: *Jeg anbefaler, at der arbejdes med en kultur, der fremmer tillid og respekt mellem ledere og medarbejdere.*

Løsning: Akutberedskabet har styrket ledelseslaget med nye faglige kompetencer. Der er konstitueret en lægefaglig chef i Regionens Vagtcentral med 1-1-2 som det primære fokus, samt en sygeplejerfaglig enhedschef. Disse vil sammen med Vagtcentralchefen udgøre den samlede ledelse af 1-1-2. Koncerndirektionen vil i samarbejde med Akutberedskabet gennemgå ledelsesstrukturen i det samlede Akutberedskab med henblik på at sikre en hensigtsmæssig opgaveløsning, skabe et bedre arbejdsmiljø samt grundlag for tydelige ledelsesveje. Samtidig vil Koncerndirektionen ligeledes i samarbejde med Akutberedskabet udarbejde en plan for, hvordan der skal arbejdes med ledelseskulturen i Akutberedskabet, så den fremmer tillid og respekt mellem ledere og medarbejdere. Planen for arbejdet præsenteres på forretningsudvalgsmøde den 7. december 2021.

Anbefaling 9: *Jeg anbefaler, at driftsudfordringer løbende håndteres ledelsesmæssigt med inddragelse af medarbejderne.*

Løsning: Akutberedskabet skal med inddragelse af medarbejderne, herunder i regi af Virksomheds-MedarbejderUdvalg (VMU), arbejde på, at medarbejderinddragelse foregår løbende, så driftsudfordringer fremover løses i et tæt samspil mellem ledelse og medarbejdere.

Anbefaling 10: *Jeg anbefaler, at der arbejdes målrettet med fastholdelse af medarbejdere.*

Løsning: Akutberedskabet skal arbejde på en plan for fastholdelse af medarbejdere. Arbejdet med flere af de øvrige anbefalinger fx styrket ledelse, faglig udvikling og tilstrækkelig kapacitet forventes også at have betydning for Akutberedskabets evne til at fasholde medarbejdere.

Faglig udvikling

Anbefaling 11: *Jeg anbefaler, at der arbejdes med muligheder for klinisk tilknytning og faste dage i ambulancetjenesten for sygeplejerskerne på 1-1-2 Vagtcentralen.*

Løsning: Akutberedskabet skal, med inddragelse af medarbejderne via VMU, undersøge mulighederne

for, at sygeplejerskerne ved 1-1-2 Vagtcentralen får faste dage i ambulancetjenesten og evt. dage med klinisk arbejde i fx akutmodtagelserne. Hospitalerne inddrages i en drøftelse af det sidstnævnte. Formålet er at understøtte tværgående læring og sikre større afveksling for sygeplejerskerne.

Det er afgørende, at sygeplejerskerne tages med på råd ift. deres ønsker og tanker om forslaget, og at der ses på modeller med mulighed for at tage hensyn til den individuelle medarbejders ønsker og behov. Der har tidligere været en mulighed for, at sygeplejerskerne kunne have dage i ambulancetjenesten, men det har ikke været sat i system.

Anbefaling 12: *Jeg anbefaler, at der tilbydes kompetenceudvikling indenfor fagområdet, og at der etableres et forum til faglig udvikling, hvor der gives mulighed for at samle flere medarbejdere ad gangen med tværfaglig deltagelse.*

Løsning: Akutberedskabet skal udarbejde en plan for, hvordan der kan tilbydes relevant kompetenceudvikling indenfor fagområdet, og hvordan der kan etableres et eller flere faglige fora med tværfaglig deltagelse. Der er væsentligt, at planen tilrettelægges på en måde, der sikrer, at der frigøres tid for medarbejderne til at deltage i kompetenceudviklings aktiviteter og tværfaglige grupper.

Anbefaling 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.*

Løsning: Akutberedskabet skal hurtigst muligt genindføre muligheden for supervision ved kollega eller faglig leder. Der gives en status herpå til forretningsudvalgets møde i december 2021. Akutberedskabet har allerede besluttet at styrke den faglige ledelse af 1-1-2 Vagtcentralen, og model for struktureret supervision kan med fordel tænkes ind i dette.

Anbefaling 14: *Øget grad af fagligt samarbejde og udvikling omkring 1-1-2-håndtering med 1-1-2-alarmcentralerne (Hovedstadens Beredskab og Rigspolitiet).*

Løsning: Akutberedskabet har en løbende dialog med Rigspolitiet og Hovedstadens Beredskab. Rigspolitiet og Hovedstadens Beredskab vil blive inviteret ind til en dialog om, hvordan samarbejdet kan styrkes fx med etablering af et fagligt forum, hvor udviklingsmuligheder kan drøftes.

Anbefaling 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.*

Løsning: Akutberedskabet vil tage emnet op ifm. den videre dialog med Rigspolitiet og Hovedstadens Beredskab, jf. løsningsforslag under anbefaling 15.

Anbefaling 16: *Jeg anbefaler, at der arbejdes på at bruge ens kvalitetsdata i alle regioner.*

Løsning: Koncerndirektionen vil løfte forslaget om et udviklingsarbejde, der sigter mod etablering af

ens kvalitetsdata i alle regioner, via relevante mødefora i regi af Danske Regioner.

Borgeroplysning

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

Løsning: Relevante koncerncentre skal, med inddragelse af Akutberedskabet, undersøge behov og muligheder for bedre borgerrettet kommunikation om regionens akutte tilbud, herunder 1-1-2, 1813 og egen læge. Der vil ligeledes blive taget initiativ til en dialog med PLO-H. Endelig kan det være relevant, at koncerndirektionen rejser problemstillingen via Danske Regioner, da sommerens øgede pres på de akutte tilbud er set i hele landet.

Økonomiske konsekvenser

Udviklingen på det præhospitale område er generelt under pres for tiden – både som følge af en stigende efterspørgsel fra borgerne, og på grund af rekrutteringsvanskeligheder på nogle områder.

Det foreslås, at der afsættes en ramme på 10 mio. kr. til at imødegå de aktuelle udfordringer ved 1-1-2 Vagtcentralen og 1813 med delårsvirkning i indeværende år på 2,5 mio. kr. Midlerne skal fortrinsvis bruges til udvidelse af medarbejdergrupperne, som modtager opkald fra alarmcentralen og fra borgerne. Herunder kan der anvendes en mindre del af rammen til foranstaltninger, som kan bidrage til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø f.eks. udbygning af ledelsesstruktur, så der er en tæt daglig kontakt og ressourcer til en bedre vagtplanlægning etc. Det bemærkes, at auditeringen af de 588 hændelser i sommeren 21 en omfattende opgave, som kræver, at der afsættes lægefaglige og administrative ressourcer til opgaven.

Herudover arbejdes på en forbedring af de fysiske rammer hos Akutberedskabet. Der pågår en dialog med udlejer om udvidelse af lejemålet, herunder at udlejer forbedrer lokaler, bl.a. ventilationsanlægget. Der forelægges en sag på forretningsudvalgets møde i december om udvidelse af lejemålet, herunder at der skal ske en mindre deponering ved udvidelsen af lejemålet. Det er vurderingen, at huslejen stiger med op mod 3 mio. kr. årligt som følge af udvidelsen (1.000-1.200 m²) og renoveringen, som gennemføres af udlejer.

Finansieringen i 2021 vil ske ved anvendelse af mindreforbrug på Sund Fælles og indarbejdes i økonomirapport 4. Den varige økonomiske effekt i 2022 og frem indarbejdes i økonomirapport 1 næste år. Det vil muligvis betyde et træk på regionens budgetmæssige reserve, men andre kilder vil også kunne komme i spil afhængig bl.a. af, hvorledes Regnskab 2021 ender.

Videre proces

Forretningsudvalget vil på mødet den 7. december 2021 få en tilbagemelding på effekten af de handlinger, som er sat i værk for at imødekomme anbefaling nr. 1, 2, 3 og 7, 8 og 13 ovenfor. Forretningsudvalget vil i første kvartal 2022 få en samlet status på indsatsen med opfølgning på anbefalingerne og øvrige iværksatte initiativer.

Forretningsudvalget vil løbende blive præsenteret for udviklingen i køpkald og elektroniske blanketter med "Ingen kontakt til AMK" ved 1-1-2 Vagtcentralen.

Medarbejderne i Vagtcentralen vil blive involveret i arbejdet med relevante indser, jf. også ovenstående.

KONSEKVENSER

Hvis indstillingen tiltrædes, vil de 17 anbefalinger fra redegørelsen vedrørende 1-1-2 opkald blive håndteret som beskrevet i sagen.

ØKONOMI

Der afsættes en ramme på 10 mio. kr. til at imødegå de aktuelle udfordringer 1-1-2 Vagtcentralen og 1813 med delårsvirkning i indeværende år på 2,5 mio. kr.

De varige budgetmæssige konsekvenser af ovenstående vil blive indarbejdet i det tekniske budget for budget 2023.

KOMMUNIKATION

Der planlægges relevante kommunikative indsatser, herunder målrettet kommunikation for medarbejderne i Akutberedskabet.

POLITISK BESLUTNINGSPROCES

Sagen forelægges på det ekstraordinære forretningsudvalgsmøde den 12. oktober 2021 og regionsrådet den 12. oktober 2021.

DIREKTØRPÅTEGNING OG KONTAKTPERSON

Dorthe Crüger / Laura Glavind

JOURNALNUMMER

21061510.

BILAGSFORTEGNELSE

- 📎 1. Redegørelse vedr. opkald til 1-1-2 i Region Hovedstaden (D9113472)
- 📎 2. Igangsatte initiativer ift. 1-1-2 Vagtcentralen