

FORRETNINGSUDVALGET

MØDETIDSPUNKT

07-12-2021 09:00

MØDESTED

REGIONSRÅDSSALEN

MEDLEMMER

Lars Gaardhøj	Deltog
Leila Lindén	Deltog
Kim Rockhill	Deltog
Flemming Pless	Deltog
Susanne Due Kristensen	Deltog
Karin Friis Bach	Deltog
Martin Schepelern	Deltog
Per Tærstøl	Deltog
Christoffer Buster Reinhardt	Deltog
Peter Westermann	Deltog
Finn Rudaizky	Deltog
Martin Geertsen	Afbud
Anne Ehrenreich	Deltog
Randi Mondorf	Deltog
Marianne Frederik	Deltog

INDHOLDSLISTE

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

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

INDSTILLING

Administrationen indstiller til forretningsudvalget:

1. **at** godkende model for løbende orientering af forretningsudvalget om situationen vedr. 1-1-2 og Akutberedskabet som helhed.
2. **at** tage orientering om status på opkald til 1-1-2 Vagtcentralen og iværksatte initiativer som opfølgning på redegørelsen til efterretning.

POLITISK BEHANDLING

Forretningsudvalgets beslutning den 7. december 2021:

Taget til efterretning og status vil fremover blive fremlagt på kvartalsbasis.

Martin Geertsen (V) deltog ikke i sagens behandling.

BAGGRUND

Regionsrådet godkendte den 12. oktober 2021 oplæg til handlinger og løsninger til imødekommelse af anbefalingerne i redegørelsen om opkald til 1-1-2 Vagtcentralen. Sagen og redegørelsen er vedlagt som hhv. bilag 1 og 2. Regionsrådet godkendte samtidig, at der afsættes en årlig ramme på 10 mio. kr. til at imødegå de aktuelle udfordringer i Akutberedskabet. Med denne sag forelægges i forlængelse heraf en opfølgning på de besluttede handlinger, hvad angår anbefaling 1, 2, 3, 7, 8 og 13 i redegørelsen. Samtidig præsenteres forslag til model for en løbende orientering af forretningsudvalget om situationen vedr. 1-1-2 Vagtcentralen og Akutberedskabet som helhed.

SAGSFREMSTILLING

Status vedr. opkald til 1-1-2, køpekald og hændelser, hvor viderestilling af kald ikke lykkes

Som beskrevet i redegørelsen til regionsmødet den 12. oktober 2021, steg antal håndterede 1-1-2 opkald markant fra juni 2021 (uge 22). Det gav også udslag i form af en stigning i antal køpekald og elektroniske blanketter med teksten "Ingen kontakt til AMK". I bilag 3 er der vedlagt data til og med uge 47 vedrørende udviklingen i antal opkald til 1-1-2 Vagtcentralen, antal køpekald, antal 1-1-2 hændelser og antal elektroniske blanketter med teksten "Ingen kontakt til AMK". Det sidstnævnte svarer til de hændelser, hvor det ikke er lykkedes at viderestille et kald fra enten Rigspolitiet eller Hovedstadens Beredskab til 1-1-2 Vagtcentralen hverken i 1. eller 2. opkaldsforsøg, og hvor der derfor er udløst en særlig procedure for håndtering af opkaldet/hændelsen. En hændelse er en konkret situation, hvorpå Akutberedskabet reagerer, fx et hjertestop, der kun involverer én part eller en trafikulykke, der kan involvere flere parter.

Det bemærkes, at der grundet forsinkede telefonidata for uge 47 var mindre fejl i bilag 3. Af bilag 3 fremgår det for uge 47, at der var 2.755 1-1-2-opkald, 145 køpekald og at andelen af køpekald ud af alle opkald var på 5,0%. Det er i tilrettede bilag 4 korrigeret til 3.265 1-1-2-opkald, 149 køpekald og at andelen af køpekald ud af alle opkald er på 4,4%. De bemærkes at bilag 4 også indholder data for uge 48. Den nedenstående tekst er tilrettet med de korrekte tal angivet i bilag 4.

Overordnet kan det siges, at stigningen i aktiviteten, som indtraf fra juni måned, er fortsat ind i

efteråret. Det er lykkedes Akutberedskabet at sænke andelen af køpkald i forhold til det meget høje niveau i sommeren 2021, men niveauet ligger fortsat højere end perioden før juni 2021. Andelen af køpkald ud af alle opkald var 15,9%, da den var højest i uge 36, mens andelen var **4,4%** i uge 47. Der ses i perioden siden sommeren 2021 store udsving i antallet af elektroniske blanketter med teksten "Ingen kontakt til AMK", og overordnet viser data, at niveauet for de elektroniske blanketter fortsat ligger højere end perioden før juni 2021. Andelen af elektroniske blanketter med teksten "Ingen kontakt til AMK" ud af alle 1-1-2 hændelser var således 3,5%, da det var højest i uge 36, og i uge 47 var andelen 1,5%. Til sammenligning lå andelen typisk under 1% før juni 2021.

Status vedr. bemanning og rekruttering til 112-vagtcentralen

For så vidt bemanningen med sundhedsfaglige visitatorer på 112-vagtcentralen har det på grund af generelle rekrutteringsudfordringer i sundhedsvæsenet endnu ikke været muligt at øge denne. Den nyetablerede funktion, Akut Patient Transport, aflaster 112-funktionen, jf. beskrivelsen under anbefaling 1, og på den måde er der lidt forbedring. Derudover driftsstyrer Akutberedskabet mere i forhold til, hvornår der forventes køpkald, og har derfor sat én ekstra 112 sundhedsfaglig visitator på om natten ved at flytte én fra dagtid til nat.

Akutberedskabet har ansat tre sygeplejersker med start den 1/11, 1/12 og 1/1. I samme periode har én sygeplejerske sagt op, men er fortsat tilknyttet som timelønnet. Der er ansat fem dispatchere, som er under oplæring, hvilket tager et halvt år. Heraf er fire ansat pr. 1/11 og én pr. 1/10. Der skal starte fem 1-1-2 vagtledere i løbet af 1. halvår 2022, men de præcise tidspunkter afventer pt. Af de fem stillinger er fire af dem interne delestillinger. Det vil sige, at de fungerer som 1-1-2 vagtleder en del af tiden, men varetager også andre funktioner.

Model for fortløbende orientering af Forretningsudvalget om situationen vedr. 112 og akutberedskabet som helhed

Med henblik på at sikre en løbende orientering af Forretningsudvalget foreslås, at administrationen kvartalsvist - og første gang i 1. kvartal 2022 - afrapporterer til Forretningsudvalget med udgangspunkt i følgende indikatorer:

Aktivitet på 1-1-2:

- Udvikling i antal 1-1-2-opkald - opgjort på ugebasis
- Udvikling i antal køpkald - opgjort på ugebasis
- Udvikling i andel køpkald ud af alle opkald - opgjort på ugebasis
- Udvikling i antal 1-1-2-hændelser - opgjort på ugebasis.
- Udvikling i antal hændelser, der har medført en elektronisk blanket - opgjort på ugebasis
- Udvikling i andel elektroniske blanketter med "Ingen kontakt til AMK" ud af 1-1-2-hændelser - opgjort på ugebasis

Arbejds miljø og trivsel:

- Resultater af trivselsmålinger for hele Akutberedskabet

Som beskrevet nedenfor under anbefaling 1, er der etableret en national task-force vedr. 112, der bl.a. skal se på en ensartet opgørelse af data på tværs af regionerne. I lyset af, hvad task-forcen kommer frem til, kan der være behov for at justere de indikatorer, som indgår i den løbende monitorering.

Opfølgninger på anbefalingerne 1, 2, 3, 7, 8 og 13

I overensstemmelse med sagen til regionsrådet den 12. oktober 2021 følges i denne sag op på seks af de 17 anbefalinger i 1-1-2-redegørelsen.

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.

Status på løsninger: Akutberedskabet har igangsat en række tiltag, der skal medvirke til at sikre en tilstrækkelig kapacitet på 1-1-2 Vagtcentralen, hvoraf skal fremhæves:

Etablering af særskilt funktion - Akut Patient Transport: For at aflaste 1-1-2-personalet, er opkald, der vedrører bestilling af ambulancekørsler fra hospitaler og almen praksis, flyttet væk fra 1-1-2-personalet til en særlig funktion, som bemandes med andre sundhedsfaglige kompetencer. Tiltaget forventes at reducere arbejdspresset på de sundhedsfaglige medarbejdere på 1-1-2 samt dispatchere ved at omfordele en mængde af opkald til andre kanaler. Ved at nedbringe antallet af opkald forventes det, at mængden af køopkald vil blive reduceret, især på hverdage mellem 8-16.

Viderestilling af opkald fra 1-1-2 til Akuttelefonen 1813: 1-1-2 Vagtcentralen modtager et væsentligt antal ikke-akutte opkald. Der er indført procedurer, der skal sikre, at ikke-akutte tilfælde kan viderestilles direkte til Akuttelefonen 1813 efter en første sundhedsfaglig vurdering. Opkaldet kommer i kø ved 1813 læge i stedet for, at borgerne henvises til at lægge på og ringe op til Akuttelefonen 1813 og dermed opleve længere ventetid. Tiltaget forventes at betyde, at et større antal ikke-akutte opkald omfordeles til håndtering ved 1813, fordi medarbejderne ved 1-1-2 Vagtcentralen ved, at kaldet er prioriteret ved Akuttelefonen 1813 - og herigennem at reducere arbejdspresset på medarbejderne.

Ressourcer-ledere: Ledelseslaget på 1-1-2 er styrket med nye faglige kompetencer. Der er konstitueret en lægefaglig chef for 1-1-2-funktionen samt en sygeplejefaglig enhedschef. Disse vil sammen med vagtcentralchefen udgøre den samlede ledelse af 1-1-2. Ressourcetilførslen skal bidrage til at sikre større tilgængelighed for medarbejderne til lederne, så bl.a. medarbejderoplevede problematikker/bekymringer kan drøftes konstruktivt og håndteres rettidigt i hverdagen. Endvidere er målet at højne arbejdsmiljøet og faglig udvikling for medarbejderne på 1-1-2 og dispatch ved øget mulighed for tæt og daglig opfølgning og faglig dialog.

Ressourcer-medarbejdere: For at nedbringe travlheden ved 1-1-2 har Akutberedskabet løbende fokus på normering. Ressourceopnormering skal dog ses i lyset af bl.a. den vanskelige rekrutteringssituation på sygeplejerske -og paramedicinerområdet i hele landet. Der arbejdes på hurtigst muligt at tilføre yderligere ressourcer til 1-1-2, hvilket skal ske på baggrund af en ny beregning af ressourcebehovet, som er udarbejdet. Bemandingen overdimensioneres i et stykke tid for at opnå størst mulig effekt. Der planlægges med en ekstra nattevagt alle ugens dage fra uge 49 som en fast del af planlægningen og indtil da på frivillig basis og dermed ikke nødvendigvis fast bemandet. Der arbejdes efter at flytte mulige ad-hoc opgaver til andre faggrupper. Der er aktuelle stillingsopslag tilgængelige ift. at rekruttere yderligere sygeplejersker for at styrke funktionen. Derudover er der gjort tiltag for dispatchere, hvor supportfunktionen er øget i weekenden om natten, og arbejdstiden for personalet på siddende transport er udvidet til kl. 24.00, så disse opgaver friholdes fra den akutte dispatch i et længere tidsrum. Der arbejdes desuden på internt at lave delestillinger, så funktioner kan varetages af flere, for at have fleksibilitet og være mere robust ved sygdom og fravær.

Særlig telefonlinje: Akutberedskabet undersøger, hvorvidt der kan laves ændringer i forhold til

procedurer og telefoniløsninger for håndtering af de mest alvorlige hændelser, så disse kan indringes på særskilt prioriteret linje og dermed altid besvares først i tilfælde af kø.

National task-force: Ovenstående telefoniløsning kræver ændringer i procedurer hos Hovedstadens Beredskab og Rigspolitiet og skal afklares i regi af en ny national task-force. Task-forcen har repræsentation af regionerne, Rigspolitiet og nationale sundhedsmyndigheder - og skal sikre, at der på tværs af regionerne er en høj og ensartet kvalitet og tilstrækkelig robusthed i de 1-1-2-systemer, som møder borgerne. Konkret forventes task-forcen bl.a.:

- Komme med anbefalinger til samarbejdet mellem 112-alarmcentralerne og AMK-vagtcentralerne om viderestilling og håndtering af opkald
- Komme med forslag til et fælles servicemål for besvarelse af 112-opkald og en ensartet opgørelse af data på tværs af regionerne
- Komme med anbefalinger til at styrke mulighederne for at disponere ambulancer på tværs af regionsgrænser
- Komme med anbefalinger til at sikre, at den præhospitale kapacitet bruges optimalt – herunder styrke mulighederne for visitation af ambulanceture.

Task-forcen refererer til kredsen af regionernes sundhedsdirektører. Sager kan løbende fremlægges for Danske Regioners bestyrelse med henblik på stillingtagen om implementering. Folketingets Sundhedsudvalg orienteres løbende om arbejdet.

Anbefaling 2: Der skal laves actioncard for håndtering af køopkald 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?

Status på løsninger: Med henblik på at sikre entydige arbejdsgange ved køopkald og en entydig ansvarsplacering har Akutberedskabet udarbejdet et actioncard sammen med vagtledere og det sundhedsfaglige personale, og det har været i høring i personalegruppen ved 1-1-2. Dette med henblik på, at vagtledere og AMK-læger skal være trænet i håndteringen af opkald med afsæt i actioncardet, og at de sundhedsfaglige visitatorer skal kende arbejdsbeskrivelsen i actioncardet. Actioncardet forventes bl.a. at bidrage til færre stressfaktorer hos personalet og en bedre oplevelse for borgeren.

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.

Status på løsninger: Proceduren er fastholdt, men der er som beskrevet under anbefaling 2 udarbejdet et actioncard for at sikre entydige arbejdsgange ved køopkald og entydig ansvarsplacering. Desuden er der gennemført en audit af de hændelser, hvor det i perioden 1. juni til 31. august 2021 ikke var muligt at viderestille opkald til 1-1-2 vagtcentralen. Der henvises til særskilt sag herom på nærværende dagsorden.

Ledelsesmæssig struktur i Akutberedskabet og plan for arbejde med ledelseskulturen

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

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

Forretningsudvalget bad på mødet den 12. oktober administrationen om på mødet den 7. december "at præsentere en skriftlig redegørelse for, hvilke overvejelser administrationen har gjort sig, for så vidt angår spørgsmålet om den ledelsesmæssige udfordring vedrørende Akutberedskabet".

Koncerndirektionen har sammen med Akutberedskabet aftalt, at der skal foretages en organisationsanalyse af Akutberedskabet med inddragelse af ledere og tillidsmænd. Analysen skal munde ud i et udkast til nyt organisationsdiagram for Akutberedskabet, som drøftes i Akutberedskabets MED-udvalg (VMU) primo 2022. Der er nedsat en styregruppe for arbejdet, hvor også koncerndirektionen er repræsenteret. Målet er blandt andet at styrke den faglige ledelse i organisationen. Administrationen ved Center for HR og Uddannelse gennemfører analysen.

Som det fremgik af seneste status til forretningsudvalget, blev ledelseslaget i Akutberedskabet allerede i september måned styrket med nye faglige kompetencer. Der er, som anført under anbefaling 1, konstitueret en lægefaglig chef for 1-1-2 Vagtcentralen samt en sygeplejefaglig enhedschef.

Siden da har to ledere opsagt deres stilling efter gensidig aftale. Derudover er der slået en stilling op som ambulancechef med ansvar for den samlede ambulancedrift. Den nye chef får ansvar for at opbygge en ny organisation i forbindelse med, at regionen skal hjemtage dele af ambulancedriften. I opbygningsfasen vil ambulancechefen referere direkte til koncerndirektionen. Når den nye organisering er implementeret, vil vedkommende indgå som en del af Akutberedskabets ledelse.

Parallelt med konkrete initiativer i forbindelse med optimering af 1-1-2, er der igangsat en række særskilte initiativer for at forbedre arbejdsmiljøet. Der er løbende dialog med medarbejderne på 1-1-2 om deres arbejdsforhold og om det pres, der opleves i forhold til opgaverne på 1-1-2. Dialogen har fundet sted på lokalt niveau, dvs. mellem medarbejderne og ledelsen i Vagtcentralen, og i Arbejdsmiljøudvalget (AMU), samt i Akutberedskabets MED-udvalg (VMU). På VMU-seminar den 3. november 2021 blev det besluttet at nedsætte to arbejdsgrupper i VMU, der vil udarbejde en 2-årig plan for indsatser i forhold til kultur (fx kommunikation, den gode tone, medinddragelse, feedback, åbenhed/ytringsfrihed/loyalitet) og fastholdelse (fx definition på høj faglig kvalitet, rammer for faglig udvikling/kompetenceudvikling, introduktion af nye medarbejdere, sygefraværsindsatser, håndtering af stress, høje følelsesmæssige belastninger, vagtplanlægning, rekruttering mv.).

Faglig udvikling

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.

Akutberedskabet har tidligere tilbudt og tilbyder fortsat supervision ved psykolog samt psykisk førstehjælp ved enten nærmeste leder, arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant, samt debriefing ved enten nærmeste leder, vagtleder, arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant samt debriefing ved psykolog. Akutberedskabets har således indsatser målrettet dels håndtering af hændelser, når disse opstår (psykisk førstehjælp samt kort faktuel kronologisk gennemgang af en hændelse/debriefing) og forebyggelse af reaktioner som følge af mange mere eller mindre voldsomme hændelser, som hober sig op over tid (supervision).

På baggrund af anbefalingen vil Akutberedskabet gøre en større indsats for, at medarbejderne benytter tilbud fra Falck Healthcare, som står for varetagelsen af supervisionsopgaven, samt styrke den løbende støtte til medarbejderne vedr. håndtering af det daglige pres. Akutberedskabet arbejder henimod en mere individualiseret og obligatorisk tilgang til supervision. Akutberedskabet vil i den forbindelse ansætte en psykolog på 20 timer ugentligt til varetagelse af den løbende supervision og undervisning i psykisk

førstehjælp samt håndtering af debriefinger. Denne psykolog ventes ansat i første kvartal 2022 (tidligst primo februar), og skal medvirke til at styrke forebyggelsen af psykiske belastningsreaktioner. Derudover har Akutberedskabet indledt et samarbejde med FOA med henblik på løbende at udveksle erfaringer om metoder, samt med henblik på at styrke kommunikationsindsatsen i forhold til medarbejdere og ledere i Akutberedskabet om emnet.

Videre proces

Forretningsudvalget vil i første kvartal 2022 få en samlet status på de allerede implementerede initiativer, forslag til løsninger og opfølgende handlinger på de 17 anbefalinger i redegørelsen samt en ny status på situationen i 1-1-2 Vagtcentralen, jf. ovenstående forslag til indikatorer.

KONSEKVENSER

Såfremt indstillingen om model for løbende orientering af forretningsudvalget tiltrædes, vil forretningsudvalget i første kvartal af 2022 få en samlet status på de allerede implementerede initiativer, de 17 anbefalinger og situationen i 1-1-2 Vagtcentralen.

RISIKOVURDERING

For en del af de igangsatte indsatser forventes det, at der kan ses en afledt effekt på den korte bane, mens andre initiativer vil skulle have en længere implementeringstid bl.a. grundet tidsramme for rekruttering af nye medarbejdere, 6-8 ugers specialuddannelsestid for medarbejdere på 112, samt større it- og datamæssige ændringer og dialog med eksterne parter. Den vanskelige rekrutteringssituation i hele landet af særligt sygeplejersker og ambulancebehandlere og paramedicinere er et væsentligt opmærksomhedspunkt og risici i forhold til at opnå den ønskede styrkelse af akutberedskabet.

ØKONOMI

Regionsrådet besluttede på mødet den 12. oktober 2021, at der afsættes en ramme på 10. mio. kr. til opfølgende indsatser og imødekommelse af udfordringer med aktivitetspres, trivsel og arbejdsmiljø i Akutberedskabet med delårsvirkning i indeværende år på 2,5 mio. kr. De i sagen beskrevne initiativer iværksættes indenfor den godkendte økonomi for Akutberedskabet.

KOMMUNIKATION

Ingen særskilt kommunikationssag er planlagt.

POLITISK BESLUTNINGSPROCES

Sagen forelægges forretningsudvalget den 7. december 2021.

Denne sag er for nuværende forankret i forretningsudvalget, og der vil blive forelagt fornyet opfølgning i første kvartal af 2022.

DIREKTØRPÅTEGNING OG KONTAKTPERSON

Dorthe Crüger/Laura Glavind

JOURNALNUMMER

21073318

BILAGSFORTEGNELSE

- 📎 1. Regionsrådssag den 12. oktober 2021 om 112 redegørelse
- 📎 2. Redegørelse vedr. opkald til 1-1-2 i Region Hovedstaden
- 📎 3. 1-1-2-data til CSU 29-11-2021
- 📎 4. Tilrettet 1-1-2-data til CSU 06-12-2021