



## NOTAT

Til: CØK

Journal-nr.: 23051528  
Ref.: Cecilie Rudbeck

Dato: 1. november 2023

### **Notat til brug for politisk afklaring om udbud på siddende patientbefordring**

Region Hovedstaden har, modsat de øvrige regioner, to kørselsmodeller til at drifte den siddende patientbefordring. I de øvrige regioner varetages denne opgave af deres respektive trafikselskaber.

Den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden er i dag driftet delvist af Akutberedskabet, hvor kørslen er tildelt efter udbud, og delvist af Movia (planområde syd).

I 2017 besluttede regionsrådet at indføre en beredskabsmodel for den del af den siddende patientbefordring, som driftes af Akutberedskabet, hvilket betyder, at leverandørerne stiller et antal beredskaber til rådighed for Akutberedskabets disponeringsafdeling. Et beredskab består af et køretøj inkl. en chauffør. Det er således Akutberedskabet, der er ansvarlig for disponering af beredskaber til de bestilte kørsler.

Den del af den siddende patientbefordring, som driftes af Akutberedskabet er i dag organiseret i 11 delaftaler (inklusive Bornholm). Af de 11 delaftaler i planområderne Nord, Midt, Byen og Bornholm driftes tre af aftalerne (delaftale 3,4 og 8) af HBCare og de øvrige af Falck. De nuværende kontrakter udløber den 30. september 2024.

De, i alt 253 beredskaber, er fordelt på forskellige vogntyper, der kører på tværs af kommunegrænser og planområder i hele regionen. Heraf er der pt. én delaftale som udelukkende drives på grønne midler (delaftale 7, der dækker over planområde Midt og Byen).

**Tabel 1: Samlet oversigt over fordeling af vogntyper på de nuværende kontrakter**

| Vogntype                       | Antal      |
|--------------------------------|------------|
| Personvogn                     | 64         |
| Personvogn (grønne drivmidler) | 10         |
| Liftvogn                       | 114        |
| Liftvogn m trappelift          | 65         |
| <b>Total</b>                   | <b>253</b> |

Køretøjerne disponeres af Akutberedskabets disponenter på baggrund af bestillinger fra regionens hospitaler. Akutberedskabet beskæftiger i dag en gruppe medarbejdere (ca. 15), som har til opgave at disponere siddende patientbefordringer.

Driften af den siddende patientbefordring i planområde syd varetages af Movia, som ejes af kommunerne på Sjælland, Region Sjælland og Region Hovedstaden. Aftalen med Movia omfatter varetagelse af disponering af kørsler og transport. Akutberedskabet har netop overtaget ansvar for denne aftale fra Center for Økonomi, og der har, i den anledning, været afholdt et indledende møde mellem Akutberedskabet og Movia, og det er aftalt, at der fremadrettet afholdes driftsmøder fire gange årligt, hvor der følges op på aftalekrav og status på driften.

Movia udbyder og indgår på denne baggrund aftaler med vognmænd, som forestår kørslen. Leverandørerne ansætter selv chauffører og køber bilerne, som bruges til transportopgaverne. Movia varetager disponeringen i egne systemer på baggrund af indkomne bestillinger i systemet.

### **Bestilling af siddende patientbefordring**

Patientbefordring i planområde Nord, Midt og Byen bestilles af hospitalernes kørselskontorer. Bestillingen af den siddende patientbefordring foretages i bestillingssystemet TX, der er integreret med Akutberedskabets disponeringssystem Logis. På baggrund af de indkomne bestillinger planlægges turen for hvert enkelt beredskab i Logis og sendes ud til chaufførerne. Transport af pati-

enter til og fra Bornholm bliver planlagt manuelt. Derudover monitorerer Akutberedskabets medarbejdere kørslerne med henblik på at sikre overholdelse af servicetider og eventuel bestilling af taxa, når der opstår behov for dette<sup>1</sup>.

Akutberedskabet anvender samme system til booking og disponering af den liggende patientbefordring, som den siddende patientbefordring. Hospitalerne skal således kun arbejde i ét system, når de skal bestille patienttransporter.

Patientbefordring i planområde Syd bestilles ligeledes af hospitalernes kørselskontorer. Her anvendes Movias bestillingsmodul Planet.

Idet Movia driver flextrafik-løsninger for Region Hovedstaden og Region Sjælland, omfatter deres service en lang række kørselsordninger, der enten er baseret på kommunal eller regionalt visiteret kørsel eller som en del af den kollektive trafik. De har således mulighed for at kombinere forskellige kørselstyper i samme vogn og opnår derved en synergi på tværs.

Den nuværende fordeling af driften, hvor Movia driver en femtedel af regionens siddende patientbefordring og Akutberedskabet resten, giver nogle udfordringer i forhold til kapacitetsudnyttelsen i Akutberedskabets vogne, bl.a. fordi der anvendes forskellige systemer til booking af afhentning og aflevering. Det er eksempelvis ikke muligt for Akutberedskabets leverandører at tage patienter, som skal hjem, med fra Hvidovre Hospital, når de har afleveret en anden patient der, idet Hvidovre Hospital hører under Movias område, og hjemtransporter herfra bookes i Movias system.

### **Status på aktiviteten**

Aftalen med Movia betyder, at de driver deres planområde uafhængigt af Akutberedskabets drift og systemer. De anvender eget bookingsystem og laver egne målinger og afrapporteringer. En direkte sammenligning af aktiviteterne hos hhv. Movias og Akutberedskabets driftsområder er derfor svær, idet de forskellige systemer, opgørelsesmetoder og arbejdsgange til udvikling af data ikke nødvendigvis er ens.

Det er dog vurderet, at man på nogle parametre kan lave sammenligninger, hvilket beskrives i det følgende.

I perioden 1. juli 2019 – 30. juni 2023 har der været ca. 2,4 mio. siddende patienttransporter i hele regionen. Heraf er ca. 20% af kørslerne varetaget af Movia og 80% af Akutberedskabets leverandører. Dertil kommer, at Akutberedskabet har afgivet ca. 83.500 transporter til taxa i hele perioden. Afgivelser til taxakørsel anvendes primært i peak-perioder (typisk i tidsrummene 7-9 og 13-15), hvor der ikke er nok disponible beredskaber i det nuværende set-up, og det ikke

---

<sup>1</sup> Fx i situationer, hvor det vurderes, at servicetiderne ikke kan overholdes

giver økonomisk mening, at købe ekstra beredskaber ind (det er ikke muligt at anvende variabel kørsel indenfor den nuværende kontrakt. Akutberedskabet har således en aftale med Dantaxi om varetagelse af fleksibel kørsel).

Det bemærkes at Movias kørsler dækker planområde syd (kørsler til og fra Amager-Hvidovre og Rigshospitalet, Glostrup), hvilket svarer til en femtedel af regionen. Akutberedskabet dækker driften af den siddende patientbefordring i de øvrige planområder, og dermed en langt større geografisk del af regionen. Tabel 2 nedenfor viser fordelingen af transporter mellem Akutberedskabet og Movia fordelt på kalenderår.

**Tabel 2: Antal transporter for hhv. Akutberedskabet (ekskl. afgivelser til taxa) og Movia fordelt på kalenderår\* (afrundede tal).**

| År                       | Antal transporter<br>Akutberedskabet | Antal transporter<br>Movia |
|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| 2019 (1. juli – 31.dec.) | 250.000                              | 64.000                     |
| 2020                     | 460.000                              | 113.000                    |
| 2021                     | 463.000                              | 116.000                    |
| 2022                     | 483.000                              | 117.00                     |
| 2023 (1.jan. – 30. juni) | 240.000                              | 60.000                     |

\*Opgørelsesmetoderne for antallet af transporter er forskellige for hhv. Akutberedskabet og Movia, hvorfor sammenligningerne er forbundet med en vis usikkerhed.

## Forgæves kørsler

Akutberedskabet og Movia opgør forgæves kørsler ud fra forskellige kategorier (annulleringsårsager), men overordnet set er de tilnærmelsesvis ens<sup>2</sup>, hvorfor

---

<sup>2</sup> Oplyste annulleringsårsager fra Movia: "Ingen hjemme/ikke at finde/komme i kontakt med", "Vidste ikke/glemt, at der var bestilt kørsel", "Glemt at bestille", "Kunde ikke klar", "Bestilling til forkert dato eller tidspunkt", "kunde ville ikke med alligevel", "Forkert vogntype bestilt", "Kørsel gennemført", "Ledsager ikke kommet" og "Vognen så forsinket, at kunden ikke vil med".

Akutberedskabets annulleringsårsager: "Ej at finde/Ingen patientkontakt", "Patient ønsker ikke indbringelse", "Patienten ikke klar til transport", "Vogn/Personale opfylder ikke krav" og såfremt annulleringsårsagerne "Borger aflyser fremmøde" eller "Behandling aflyst" er benyttet efter beredskabet har trykket "På vej til afhentning".

nedenstående tabel kan give en indikation af andelen af forgæves kørsler i regionen.

**Tabel 3: Andel af forgæves kørsler i Region Hovedstaden**

| År                       | Andel forgæves transporter<br>Akutberedskabet | Andel forgæves transporter<br>Movia |
|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2019 (1. juli – 31.dec.) | 5,3%                                          | 3,5%                                |
| 2020                     | 4,7%                                          | 3,7%                                |
| 2021                     | 4,2%                                          | 3,6%                                |
| 2022                     | 4,1%                                          | 3,8%                                |
| 2023 (1.jan. – 30. juni) | 3,7%                                          | 3,8%                                |

Det bemærkes at Akutberedskabet de tidligere år har haft tendens til en større andel af forgæves kørsler (undtagen i 2023). Akutberedskabet og kørselskontorerne har haft fokus på nedbringelse af andelen af forgæves kørsler, hvilket også var en af årsagerne til, at man ønskede at hjemtage disponeringen af området fra Falck ved seneste udbud. Akutberedskabet har stadig fokus på dette, og det ses, at andelen har været faldende i løbet af perioden for at nå samme niveau som Movia i 2023.

Hos Akutberedskabets leverandører registreres størstedelen af de forgæves transporter som ”Patient ønsker ikke indbringelse” (57,9%), herefter følger ”Ej at finde/Ingen patientkontakt” (36,8%), hvilket kan indikere, at kvaliteten i bestillingerne ikke er som ønsket. Akutberedskabet har derfor, i forbindelse med hjemtagning af disponeringsopgaven for den siddende patientbefordring i 2019, sammen med hospitalerne etableret et *”driftsforum for centrale kørselskontorer/hospitaler for siddende patientbefordring” (Kørselsforum)*. Kørselsforummet er et overordnet mødeforum for koordination og erfaringsudveksling vedrørende siddende patientbefordring på tværs af hele Region Hovedstaden. Formålet er særligt at sikre, at der er ensartede regler på tværs af området, at de implementeres og overholdes på fælles og ensartet vis.

## Servicetid

Der er ikke på nuværende tidspunkt fastsat politiske mål for servicetiderne i den siddende patientbefordring, og servicemålene er således fastsat administrativt.

Servicetiden for afleveringer til hospital opgøres lidt forskelligt af hhv. Movia og Akutberedskabet. Movia definerer en rettidig aflevering ud fra at en patient

ikke er afleveret for sent ift. ønsket tidspunkt, mens Akutberedskabet også måler på hvorvidt en patient er afleveret for tidligt (altså før de aftalte servicevinduer). For at muliggøre sammenligning af data har Akutberedskabet tilpasset deres opgørelsesmetode, således den matcher Movias.

Nedenstående tabel indikerer, at andelen af rettidige afleveringer til hospital har haft nogenlunde samme niveau for både Movia og Akutberedskabet, og har været stabilt over 90% i hele perioden.

**Tabel 4: Rettidige afleveringer på hospitaler**

| År                       | Andel rettidige Akutberedskabet | Andel rettidige Movia |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| 2019 (1. juli – 31.dec.) | 91,2%                           | 94,5%                 |
| 2020                     | 94,5%                           | 96,5%                 |
| 2021                     | 94,5%                           | 95,2%                 |
| 2022                     | 92,6%                           | 93,4%                 |
| 2023 (1.jan. – 30. juni) | 90,9%                           | 93,2%                 |

Det skal bemærkes, at der i tabellen er inkluderet data fra flere forskellige serviceaftaler<sup>3</sup>, hvorfor tallene ikke er fuldt sammenlignelige. Movia har inkluderet alle serviceaftaler, mens Akutberedskabet har inkluderet serviceaftalerne siddende (60 minutter) og dialyse (hvilket er de to største serviceaftaler). Grunden til at Akutberedskabet ikke har medtaget f.eks. hjemmebesøg<sup>4</sup> skyldes, at Akutberedskabet administrativt har defineret et mere snævert servicevindue end hvad Movia har. Det var ikke muligt at lokalisere hjemmebesøg i Movias data, hvorfor de ikke er trukket ud af opgørelsen.

Sammenligning af servicetider skal desuden ses i lyset af, at der er store forskelle på transportafstande og dermed -tider på tværs af regionen. Planområde syd, som Movia dækker har relativt stor befolkningstæthed og korte køreafstande, hvor planområde nord er karakteriseret ved større afstande og lavere befolkningstæthed.

---

<sup>3</sup> I serviceaftalerne er beskrevet konkrete servicemål for de enkelte områder

<sup>4</sup> Hvor hospitalspersonale tager med borgeren hjem for at visitere til hjælpemidler i egen bolig

## Økonomi

Akutberedskabet driver ca. 80% af den siddende patientbefordring målt på antallet af transporter og Movia de sidste 20%. Hertil har Akutberedskabet udgifter for omkring 160-170 mio. kr. årligt (inkl. udgifter til taxa). De sidste 20% af driften varetages af Movia og koster regionen 30-35 mio.kr. årligt.

**Tabel 5: Driftsomkostninger for siddende patientbefordring pr. år**

| Driftsansvarlig | 2019          | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         |
|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Akutberedskabet | 81,5 mio. kr. | 161 mio. kr. | 160 mio. kr. | 168 mio. kr. | 88. mio. kr. |
| Movia           | 14,1 mio. kr. | 30 mio. kr.  | 28 mio. kr.  | 35 mio. kr.  | 18 mio. kr.  |

Tabellen viser for perioden 1/7-2019 til og med 30/6-2023.

Akutberedskabets leverandører har haft i alt ca. 1,9 mio. transporter i perioden 1. juli 2019 – 30. juni 2023 til en gennemsnitspris på 311 kr. pr. tur (inkl. taxa-ture). Movia har haft ca. 471.000 transporter i samme periode til en gennemsnitspris på 266 kr. pr. tur. Det bemærkes at der ikke i tallene er korrigeret for de længere køreafstande i nogle områder (særligt i planområde Nord).

Det vurderes, at hvis man laver en maskinel besparelsesberegning<sup>5</sup> kan Region Hovedstaden spare et sted mellem 10 og 20 mio. kr., hvis Movia skal overtage driften af de planområder, som i dag driftes af Akutberedskabet (Nord, Midt, Byen og Bornholm<sup>6</sup>). Besparelsen kan inddeles i ca. 92% kørselsrelaterede udgifter heraf langt overvejende betaling af kontrakten, taxa-forbrug i peak-perioder samt mindre anskaffelser. 8% af udgifterne relaterer sig til lønudgifter til vagtcentralpersonale og ledelse af disse. Dertil må forventes omkostninger til overdragelse og etablering af driften hos Movia.

Det skal dog bemærkes, at denne beregning er behæftet med væsentlig usikkerhed, hvorfor en mere detaljeret vurdering af de økonomiske konsekvenser ved overdragelse af al siddende patientbefordrings omkostninger vil kræve en større økonomisk analyse.

---

<sup>5</sup> Besparelsesberegningen er baseret på en gennemsnitspris på de to kørselsmodeller anvendt på hver deres kørselsmængde. Beregningen er behæftet med usikkerhed, som ikke i skrivende stund kan kvantificeres nærmere. Planområde Syd har generelt kortere ture end eksempelvis planområde Nord, hvilket taler for at gennemsnitspriserne vil være dyrere og besparelsen dermed være mindre. Omvendt kan der opnås en højere grad af synergieffekter ved kørsel på tværs af planområder grundet kørselsplanlægningen kan gøre mere brug af samkørsel – i øvrigt med positiv miljøeffekt. Der kan være andre forhold som trækker i hver deres retning.

<sup>6</sup> Selvom det ikke forventes at Movia ville kunne varetage patienttransport på Bornholm, er denne taget med i beregningen. Idet Bornholm er en så forholdsvist lille del af den samlede kørselsvolumen (og økonomi generelt), ligger besparelsespotentialet inden for det angivne spænd på 10-20 mio. kr.

En eventuel beslutning om at Akutberedskabet hjemtager planområde syd, som i dag driftes af Movia, og dermed drifter alle planområder, vil efter samme beregningsmetode betyde en stigning i udgifterne på 3-5 mio. kr.

De store forskelle på de geografiske afstande og befolkningstætheden i de forskellige planområder, har betydning for ressourceudnyttelsen og tidsforbruget for transporterne.

En ændring af driftens organisering, uanset om man beslutter at lægge al driften hos Movia eller ændre i fordelingen mellem Movia og Akutberedskabet, forventes at give omkostninger til overdragelse af driften og uforudsete udgifter, hvilket erfaringsmæssigt kommer i forbindelse med leverandør-skifte. Derudover viser erfaringer fra nylige udbud, at der generelt ses prisstigninger på transportområdet grundet underliggende prisstigninger hos leverandørerne. Dertil må det forventes, at flere krav til grønne løsninger vil fordyre kontrakterne.

## **Brugertilfredshed**

Både Region Hovedstaden og Movia foretager brugertilfredshedsmålinger for den siddende patientbefordring, men anvender forskellige metoder hertil.

Hvor Movia afvikler enkeltstående brugertilfredshedsundersøgelser udsender Region Hovedstaden spørgeskemaer fortløbende.

Movias seneste brugertilfredshedsundersøgelse er udført af Megafon i november 2022 og er baseret på ca. 203 besvarelser for Flexpatient-området i Region Hovedstaden. Undersøgelsen er udført som telefoninterviews; i udpræget grad med åbne spørgsmål, som derefter, af Megafon, er kategoriseret i en række svarkategorier (Meget tilfreds; Tilfreds; Hverken/eller; Utilfreds; Meget utilfreds; Ved ikke).

Det skal her bemærkes, at Akutberedskabet forholder sig kritisk til denne metode, idet kategoriseringen sker på bagkant af interviews, og respondenterne dermed ikke selv har haft indflydelse på fortolkningen og dermed kategoriseringen af deres besvarelser.

I Region Hovedstaden står Center for Patientinddragelse (CPI, tidligere KOPA) for udsendelsen af et spørgeskema hver 14. dag til patienter, som har været transporteret af en af Akutberedskabets leverandører af den siddende patienttransport. Data fra Region Hovedstaden tager udgangspunkt i perioden 1. juli 2022 til 31. juni 2023 og er baseret på ca. 1625 besvarelser. Akutberedskabets spørgeskemaer anvender nogle lidt andre svarkategorier end Movia (I meget høj grad; I høj grad; I nogen grad; i ringe grad; Slet ikke). For sammenligningens skyld er trukket paralleller mellem kategorierne ”Meget tilfreds/Tilfreds” og ”I meget høj grad/I høj grad”, som det fremgår af tabel 6 nedenfor.



Tilfredshedsmålingerne fra hhv. Movia og Akutberedskabet ligner på enkelte områder hinanden. Dette gælder for følgende temaer: den overordnede tilfredshed, ventetider, kommunikation og tryghed.

Det derfor kun data fra de overordnede spørgsmål på disse områder, hvor spørgsmålene vurderes at være tilnærmelsesvis sammenlignelige, som er medtaget i sammenligningen. For hele sammenligningen se bilag 1 – Tilfredshedsmålinger\_sammenlignet.

**Tabel 6: Overblik over tilfredshedsmålinger fra hhv. Akutberedskabet og Movia**

| Område                 | RegH | Movia |
|------------------------|------|-------|
| Overordnet tilfredshed | 87%  | 86%   |
| Ventetid*              | 73%  | 76%   |
| Tryghed                | 95%  | 87%   |
| Kommunikation          | 94%  | 76%   |

\*vægtet cirkatal

## Grøn omstilling

Der er et generelt fokus på grøn omstilling i Region Hovedstaden. I netop afsluttede udbud om liggende sygetransport er stillet krav om at 30% af vognene skal være CO2-neutrale. I de nuværende aftaler med både Movia, Falck og HBCare er ikke stillet krav til miljøvenlige indsatser og initiativer.

Både Akutberedskabets leverandører og Movia gør i dag brug af mulighederne for at transportere flere borgere i samme vogn, når det er muligt, ligesom der gøres brug af såkaldt kædekørsel, hvor man udnytter, at en vogn har sat en borger af på et hospital og dermed kan samle an eller flere borgere op samme sted til videre transport/hjemkørsel. Dette sikrer effektiv drift men bidrager også til den samlede CO2-besparelsen på transportområdet. Det er antagelsen at dette er en naturlig præmis i leverandørernes planlægningsarbejde, men kan overvejes at stille som et krav i en fremtidig samarbejdsaftale/kontrakt.

Der vurderes at være gode muligheder for, at kunne indtænke miljøvenlige tiltag og delvis CO2-neutral kørsel i den siddende patientbefordring, idet mange transporter varetages i almindelige personbiler, hvor markedet allerede er langt fremme i udviklingen. Det er derfor også vurderingen, at krav om (delvis) CO2-neutrale vogne bør tages med i en fremtidig kontrakt på området, uanset hvilke leverandører, der skal drive det.

Det må dog forventes, at man i større transportvogne (liftbiler mv.) ikke vil kunne honorere dette krav allerede fra 2025. Movia har i denne sammenhæng tilkendegivet, at man forventer at stille krav om, at alle personbiler i der anvendes til siddende patientbefordring skal være CO2-neutrale fra 2025.