

NOTAT

Til: **Regionsrådet**

Opgang B & D
Telefon 38666000
Mail ehp@regionh.dk

Journal nr.:

Dato: 17. maj 2017

Orientering om Rigsrevisionens undersøgelse af Akuttelefonen 1813

Rigsrevisionen har i efteråret 2016 og foråret 2017 gennemført en undersøgelse af Akuttelefonen 1813. Undersøgelsen er sket på baggrund af, at alle regioner har indført visiteret adgang til akutmodtagelser/ -klinikker. Visteret adgang blev indført for at reducere ventetider i akutmodtagelser/ -klinikker, og for at sikre at patienterne fik det rette behandlingstilbud og derigennem understøtte en effektiv udnyttelse af sundhedsvæsenets ressourcer.

Formålet med Rigsrevisionens undersøgelse er at afdække, om Region Hovedstaden har opfyldt de fastlagte servicemål for den visiterede adgang, og om regionen har fået løst de udfordringer, som Sundhedsstyrelsen påpegede i sit tilsyn med Akuttelefonen i 2014.

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at alle fem regioner har organiseret deres telefoniske visitation forskelligt, og at der er væsentlig forskel på regionernes mål for ventetid. Region Hovedstaden har de mest ambitiøse mål, og er den eneste region, der systematisk følger op på kvaliteten af den telefoniske visitation.

Det er Rigsrevisionens vurdering, at Sundheds- og Ældreministeriet og Danske Regioner med fordel kan igangsætte en analyse af regionernes visitation og rådgivning af akutte patienter, så der kan udtrages læring om opgaveløsningen på tværs af regioner og dermed sikres den højest mulige kvalitet under hensyntagen til en effektiv ressourcestyling.

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at Region Hovedstaden ift. de øvrige regioner har et ambitiøst mål, idet Region Hovedstaden er den eneste region, der har et samlet mål om, at 90 procent af alle henvendelser skal være besvaret inden for 3 minutter. Akuttelefonen 1813 lever dog ikke op til det ambitiøse servicemål, som Rigsrevisionen også påpeger. En væsentlig årsag til at Akuttelefonen 1813 ikke har opfyldt servicemålene er, at der i gennemsnit har manglet 20 sygeplejersker i perioden 2014-2016.

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at Akuttelefonen 1813 som den eneste lægevagtsordning systematisk følger op på udviklingen i kvaliteten gennem interne og eksterne

audits af patientforløb og gennem viden fra klager og utilsigtede hændelser. Rigsrevisionens undersøgelse viser ligeledes, at der er sket et markant fald i antallet af klager og utilsigtede hændelser.

I perioden 2014-2016 er der planlagt gennemført 6.320 audits, men i alt 1.960 audits er ikke blevet gennemført som planlagt. Akutberedskabet har iværksat handleplaner, så alle interne audits (som har fokus på Akuttelefonens egen visitation) nu er blevet gennemført. De eksterne audits (som har fokus på sammenhængende patientforløb og som derfor gennemføres i samarbejde mellem Akuttelefonen 1813 og regionens akutmodtagelser) er på nuværende tidspunkt ikke fuldt gennemført. Rigsrevisionen finder i sin undersøgelse, at den manglende prioritering af de eksterne audits er udtryk for, at regionen ikke har et tilstrækkeligt fokus på det samlede patientforløb.

Det skal tilføjes, at der i en periode i foråret 2015 opstod tvivl om, hvorvidt der var hjemmel i lovgivningen til at lave generelt kvalitetsarbejde med udgangspunkt i opslag i patientjournaler. Arbejdet med at gennemføre audits måtte derfor stoppe i denne periode.

Akutberedskabet har valgt, at spørgsmål, der er væsentlige for patientsikkerheden, er målsat til 100 %, da det er den kvalitet, der tilstræbes. Andre spørgsmål, der ikke i sig selv afspejler patientsikkerheden, er målsat til 95 %. Det skal bemærkes, at Akutberedskabet har sat målopfyldelsesprocenterne meget højt, så det afspejler de høje krav, der stilles til kvaliteten af Akuttelefonen 1813. Når auditresultaterne foreligger, analyseres og fortolkes data med henblik på at vurdere resultaterne og iværksætte eventuelle forbedringstiltag på individ- eller systemniveau. Akuttelefonen 1813's ledelse er herefter ansvarlig for at foretage prioritering mellem indsatsområder og vurdere, om der er behov for at udarbejde handleplaner, når det er relevant, samt at implementere de tiltag, der fremgår af handleplanerne.

Det er Akutberedskabets vurdering, at Rigsrevisionen har foretaget en grundig analyse af Akuttelefonen 1813. Rigsrevisionen påpeger forhold som allerede er regionen bekendt, og som der arbejdes målrettet på at forbedre. Det er ligeledes Akutberedskabets vurdering, at en samlet analyse af de forskellige regioners lægevagtsordning vil kunne skabe vigtig læring, der kan understøtte en effektiv udnyttelse af sundhedsvæsenets ressourcer.