

NOTAT

Til: **Regionsrådet**

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

Journal nr.:

Dato: 31. maj 2017

Redegørelse for emner i forbindelse med Rigsrevisionens beretning om Akuttelefonen 1813

Lene Kaspersen (C) og Niels Høiby (I) har stillet et medlemsforslag med anmodning om at få en redegørelse for følgende ved regionsrådsmødet d. 13. juni 2017:

”Vi finder ikke, at regionens bemærkninger til rapporten er retvisende, og derfor vil vi gerne have regionsformanden til at kommentere alle emnerne inkl. forholdene i de andre regioner og forholdene før 2014 i Hovedstadsregionen.”

Anmodningen er foranlediget af den aktuelle orientering, der blev udsendt til regionsrådet d. 17. maj 2017, der indeholdt administrationens bemærkninger til Rigsrevisionens beretning, selve beretningen fra Rigsrevisionen samt Statsrevisorernes bemærkninger.

Administrationens bemærkninger til emner i beretningen

Vedr. forholdene i de andre regioner:

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at alle 5 regioner har organiseret deres telefoniske visitation forskelligt. Rigsrevisionen konkluderer følgende: ”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 høj kvalitet under hensyntagen til en effektiv resursestyring af visitationen.”

Region Hovedstaden tager dette til efterretning og imødeser gerne igangsætning af denne tværregionale undersøgelse.

Forholdene i alle 5 regioner ligger derfor ikke inden for denne beretning fra Rigsrevisionen og er ikke kommenteret videre i et notat om beretningen.

Rigsrevisionens konklusioner:

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 sundhedsvesenets ressourcer.

Rigsrevisionen fremhæver følgende konklusioner:

- Rigsrevisionen vurderer, at Akuttelefonen ikke i tilstrækkelig grad har opfyldt mål for ventetid og kvalitet. Rigsrevisionen finder det positivt, at Akuttelefonen systematisk følger kvaliteten af den telefoniske visitation.

Vedr. ventetid:

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at Region Hovedstaden har et ambitiøst mål om, at 90 procent af alle henvendelser skal være besvaret inden for 3 minutter og at alle opkald skal være besvaret inden for 10 minutter. Akuttelefonen 1813 har ikke indfriet servicemålene i perioden 2014-2017. En væsentlig årsag til at Akuttelefonen 1813 ikke har opfyldt servicemålene er, at der i gennemsnit har manglet 20 sygeplejersker i perioden 2014-2016.

Akuttelefonen har løbende været i dialog med sygeplejerskerne om årsagen til, at de er fratrådt, men det er først i 2016, at Akuttelefonen iværksætter en systematisk analyse af, hvorfor det har været vanskeligt at fastholde og rekruttere sygeplejersker.

Netop på baggrund af at det viste sig vanskeligt at rekruttere og fastholde sygeplejersker vedtog koncernledelsen i Region Hovedstaden tilbage i 2015 en ordning med delestillinger mellem hospitalsafdelinger og Akuttelefonen 1813. I dag er 15 delestillinger besat af sygeplejersker.

Vedr. kvalitet:

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at Akuttelefonen systematisk følger op på udviklingen i kvalitet gennem interne og eksterne audits af patientforløb og gennem viden fra klager og utilsigtede hændelser. Akuttelefonen har på baggrund af hændelser i flere tilfælde ændret i sin visitationsguide.

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 op-

slag i patientjournaler. Arbejdet med at gennemføre audits måtte derfor stoppe i denne periode.

Rigsrevisionens undersøgelse viser ligeledes, at antallet af klager og rapporterede utilsigtede hændelser er faldet væsentligt i perioden 2014-2016.

Undersøgelsen viser endvidere, at Akuttelefonen fortsat har udfordringer med at nå målene for den ønskede kvalitet. Et gennemsnit af resultaterne fra de interne audits på udvalgte områder i 2016 viser en afvigelse mellem 2 procentpoint og 21 procentpoint fra måltallene. Et gennemsnit af resultaterne fra de eksterne audits på udvalgte områder i 2016 viser en afvigelse mellem 2 procentpoint og 15 procentpoint fra måltallene.

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.

Vedr. forholdene før 2014 i Hovedstadsregionen:

Rigsrevisionen har selv beskrevet formålet med deres beretning således: ”Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om Akuttelefonen opfylder mål for ventetid og kvalitet.”

Forholdene før 2014 for Region Hovedstaden ligger derfor ikke inden for denne beretning fra Rigsrevisionen og er ikke kommenteret i et notat om beretningen.

Forholdene før 2014 er behandlet tidligere – se fx COWIs rapport fra oktober 2014 ”Evaluering af enstrenget og visiteret akutsystem frem til 1. april 2014”.

For yderligere detaljer om analysen henvises til den offentliggjorte beretning ”Rigsrevisionens beretning om Region Hovedstadens akuttelefon 1813 afgivet til Statsrevisorerne”.