

## NOTAT

Til: **Sundheds- og Ældreministeriet**

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

Ref.: diraan

Dato: 2. august 2017

### **Udtalelse fra regionsrådet i forbindelse med ministerens redegørelse til Statsrevisorerne vedr. beretning nr. 17/2016 om Region Hovedstadens Akuttefon 1813**

Det er Region Hovedstadens vurdering, at Rigsrevisionen har foretaget en grundig analyse af Akuttefonen 1813. Statsrevisorerne såvel som Rigsrevisionen påpeger forhold, som allerede er regionen bekendt, og som regionen arbejder målrettet på at forbedre – eksempelvis ventetider og tværgående kvalitetsarbejde.

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at alle fem regioner har organiseret deres telefoniske visitation forskelligt, og at der er væsentlig forskel på, hvilke mål regionerne har sat 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. Region Hovedstaden finder, at en samlet analyse af de forskellige regioners lægevagtsordning vil kunne skabe vigtig læring, der kan understøtte en effektiv udnyttelse af sundhedsvæsenets ressourcer.

#### **Vedr. ventetider ved Akuttefonen 1813**

Region Hovedstaden har fastlagt et servicemål om, at 90 % af opkaldene til Akuttefonen 1813 skal være besvaret inden for 3 minutter, og at alle opkald skal være besvaret inden for 10 minutter.

Rigsrevisionens undersøgelse viser, at Region Hovedstaden ift. de øvrige regioner har et forholdsvist ambitiøst mål, men at Akuttefonen 1813 i perioden 2014 – marts 2017 ikke har indfriet servicemålene.

I perioden februar-oktober 2016 var der en stabil fremgang i ventetiden, idet andelen af opkald, der blev besvaret inden for 3 minutter, steg fra 27 % til 70 % og andelen af opkald, der blev besvaret inden for 10 minutter, steg fra 55 % til 96 %. Fra november 2016 til marts 2017 er andelen af opkald, der bliver besvaret til tiden, faldet til henholdsvis 43 % og 78 %.

En væsentlig årsag til, at Akuttelefonen 1813 ikke har opfyldt servicemålene, er, at der i gennemsnit har manglet 20 sygeplejersker i perioden 2014-2016.

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. Der arbejdes fortsat målrettet med rekruttering blandt andet via ordningen med delestillinger. I dag er 15 delestillinger besat af sygeplejersker.

Regionen arbejder på at kunne indfri de fastsatte servicemål.

Den tidligere lægevagt og Akuttelefonen 1813 er ikke direkte sammenlignelige. Akuttelefonen 1813 løser en række opgaver, som ikke lå inden for den tidligere lægevagts opgavespænd – herunder bl.a. kravet om implementering af visiteret adgang til alle regioners akutmodtagelser som trådte i kraft den 1. april 2014 og tildeling af tider til behandling på alle regionens akutklinikker og akutmodtagelser.

I undersøgelsen har Rigsrevisionen haft fokus på ventetiden ved Akuttelefonen 1813. Dette fokus skal ses i sammenhæng med et af formålene ved at indføre Akuttelefonen 1813 – nemlig at borgerne skulle opleve en kortere ventetid på regionens akutmodtagelser/ -klinikker ved at få tildelt en forventet tid til behandlingsstart og således kunne bruge ventetid på behandlingsstart hjemme.

#### **Vedr. kvalitet og patientsikkerhed**

I perioden 2014-2016 havde Akuttelefonen 1813 i alt 1.414 rapporterede utilsigtede hændelser. I 2014 var der i alt 877 rapporterede utilsigtede hændelser, og i 2016 var der i alt 230, hvilket svarer til et fald på 74 %.

Rigsrevisionen skriver, at de øvrige regioner i samme periode har rapporteret langt færre utilsigtede hændelser over deres visitation, men Rigsrevisionen understreger samtidig, at antallet af rapporterede utilsigtede hændelser ikke nødvendigvis er et udtryk for, hvor mange utilsigtede hændelser der sker, men kun for det antal, der rapporteres. Hvis der rapporteres meget, kan det reelt være udtryk for et stort fokus på et område. At der omvendt ikke rapporteres meget på et område, er ikke nødvendigvis udtryk for, at der ikke sker utilsigtede hændelser.

I 2014 havde Akuttelefonen 1813 i alt 286 klager (sammmentalt både faglige klager og serviceklager), og i 2016 var der sket et fald til 143 klager.

Region Sjælland har oplyst til Rigsrevisionen, at der i alt var 45 klager over deres visitation i 2016. Det har ikke været muligt for Rigsrevisionen at sammenligne med de tre andre regioner, da disse ikke kan trække en oversigt over antallet af faglige klager og kun kan oplyse om serviceklager.

Til sammenligning med den tidligere lægevagtsordning modtog Region Hovedstaden i alt 62 klager over denne i 2013, men som anført er indholdet i ordningerne ikke direkte sammenlignelige.

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 rapporterede utilsigtede hændelser og fra klager.

I perioden 2014-2016 er der planlagt gennemført 6.320 audits, men 1.960 audits er ikke blevet gennemført som planlagt, hvilket Rigsrevisionen også bemærker. Det har medført følgende tiltag:

- Akutberedskabet har iværksat handleplaner, så alle interne audits (som har fokus på Akuttelefonen 1813's 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 akut-modtagelser) er på nuværende tidspunkt ikke fuldt gennemført. Der er fokus på dette, og emnet bliver blandt andet drøftet på det førstkomende møde i styregruppen for akuthjælpen.

I forhold til de ikke-gennemførte audits er det vigtigt at understrege, at der i en periode i foråret 2015 i kølvandet på udmeldinger fra Datatilsynet, Sundhedsstyrelsen og Sundheds- og Ældreministeriet opstod tvivl hos regionerne 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, indtil ministeriet kunne afklare sagen.

Det skal ligeledes bemærkes, at Akutberedskabet har valgt, at audit-spørgsmål, der er væsentlige for patientsikkerheden, er målsat til 100 %, da det er den kvalitet, der tilstræbes. Andre audit-spørgsmål, der ikke i sig selv afspejler patientsikkerheden, er målsat til 95 %. 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 vil herefter foretage prioritering mellem indsatsområder og vurdere, hvornår der er behov for at udarbejde handleplaner og implementere de tiltag, der fremgår af handleplanerne.

Det skal endelig bemærkes, at Akuttelefonen 1813 i 2015 blev akkrediteret uden bemærkninger og er den eneste telefoniske visitation i Danmark, der er blevet akkrediteret.