

NOTAT

Til: **Forretningsudvalget**

Opgang B & D
Telefon 3866 6000
Direkte 3866 6045
Mail planogudvikling@regionh.dk

Journal nr.: 14000172
Ref.: nbre

Dato: 11. september 2014

Aktivitet og ventetid i enstrenget og visiteret akutsystem januar til juli 2014

I det følgende gives den månedlige status for aktivitet og ventetid i det enstrenget og visiteret akutsystem. Status gives for perioden januar til juli 2014, men til og med august for Akuttelefonen 1813. Ved forretningsudvalgsmøde i august blev der givet samme status hvad angår ventetid til og med juli for Akuttelefonen 1813.

Notatet indeholder en opgørelse over ventetiden til Akuttelefonen 1813 for perioden, hjemmebesøg, akut ambulans behandling på akutmodtagelser og akutklinikker samt akutte indlæggelser.

Ligeledes gives en status på kvalitetsopfølgning i Den Præhospitale Virksomhed.

Akuttelefonen 1813

Opgørelsen viser, at der i perioden maj til august 2014 er håndteret knapt 300.000 opkald til Akuttelefonen 1813. Det gennemsnitlige antal opkald i maj og juni måned er status quo i forhold til tidligere måneder.

Baggrunden for de lange ventetider i juli måned blev givet ved FU mødet i august. Effekten af ferieafvikling både blandt personale og i almen praksis har strakt sig ind i august. Ventetiden til Akuttelefonen 1813 er i august tilbage på niveauet før sommerferien, men lever ikke op til de fastsatte servicemål.

Region Hovedstaden har godkendt et servicemål om, at 90 pct. af opkaldende skal være besvaret inden for 3 minutter og alle opkald skal være besvaret inden for 10 minutter.

Opkald og ventetid

| Dato | Antal | Median | Percentil (90%) | Percentil (98%) | Andel nået inden for 3 min. | Andel nået inden for 5 min. | Andel nået inden for 10 min. |
|---------|--------|----------|-----------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Januar | 72.042 | 00:06:50 | 00:23:50 | 00:38:50 | 33% | 42% | 64% |
| Februar | 76.086 | 00:03:46 | 00:14:52 | 00:30:33 | 46% | 57% | 80% |
| Marts | 79.529 | 00:02:27 | 00:10:36 | 00:17:20 | 55% | 68% | 88% |
| April | 79.631 | 00:03:42 | 00:16:29 | 00:32:09 | 45% | 58% | 80% |
| Maj | 78.383 | 00:04:04 | 00:12:49 | 00:19:39 | 42% | 56% | 82% |
| Juni | 77.091 | 00:04:26 | 00:16:31 | 00:25:20 | 39% | 54% | 78% |
| Juli | 67.414 | 00:08:19 | 00:21:19 | 00:34:01 | 23% | 34% | 58% |
| August | 74.947 | 00:04:25 | 00:15:05 | 00:25:41 | 40% | 54% | 78% |

Der gøres opmærksom på, at opgørelsesmetoden for ventetiden til Akuttelefonen 1813 er ændret fra august måned. Således vil direkte opkald til læge (de såkaldte bagom numre) figurere under samtale til 1813, mens kun henvendelser viderestillet fra sygeplejerske til læge figurerer som opkald til læge. Det giver et mere retvisende billede af ventetiden til første kontakt for alle henvendelser til Akuttelefonen 1813, men betyder desværre også at opgørelsen ikke er fuldstændig sammenlignelig.

Ventetid til samtale med læge

Nedenstående tabel viser antal opkald og ventetid til samtale med læge i perioden januar til august 2014.

Ventetid til samtale med læge

| Dato | Antal | Median | Percentil (90%) | Percentil (98%) |
|---------|--------|----------|-----------------|-----------------|
| Januar | 16.965 | 00:07:29 | 00:29:11 | 00:55:47 |
| Februar | 22.593 | 00:06:55 | 00:23:18 | 00:36:58 |
| Marts | 24.232 | 00:06:29 | 00:24:22 | 00:37:50 |
| April | 27.129 | 00:04:04 | 00:21:38 | 00:34:32 |
| Maj | 28.005 | 00:03:03 | 00:15:38 | 00:27:34 |
| Juni | 24.280 | 00:04:00 | 00:16:12 | 00:27:52 |
| Juli | 18.844 | 00:06:06 | 00:21:02 | 00:33:45 |
| August | 14.225 | 00:05:42 | 00:16:42 | 00:24:58 |

Ventetiden til samtale har været faldende frem til og med maj måned, herefter er ventetiden steget en smule i juni og juli, men igen faldet i august.

I forbindelse med indførelsen af en ny telefonløsning på Akuttelefonen 1813, vil læger også have besvaret opkald direkte fra borgerne, hvis der har været ledige lægeressourcer.

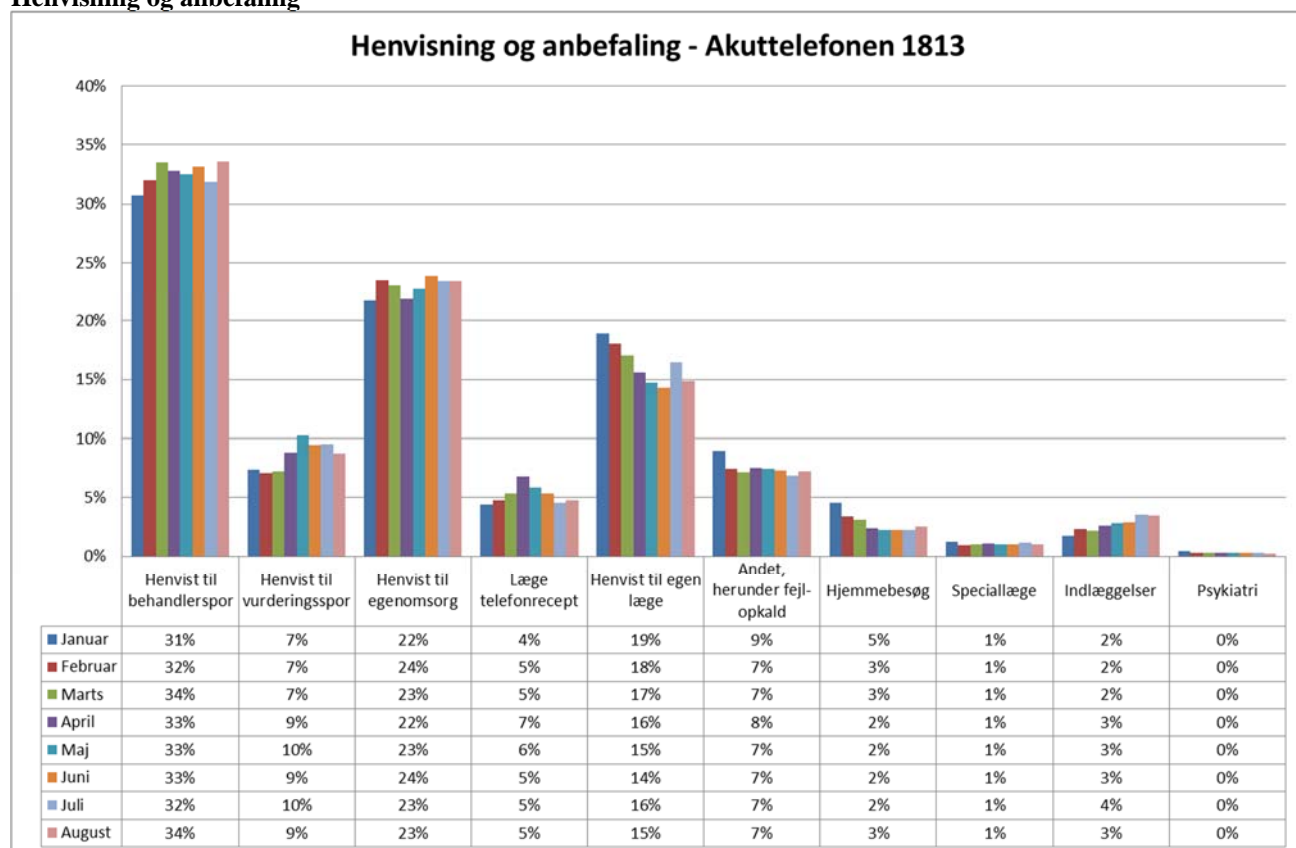
Opgørelsen af antal opkald til læge er inklusiv opkald fra praktiserende læger, kommuner og apoteker (såkaldte bagom eller direkte opkald).

Det skal understreges, at der ikke er ventetid ved behov for akut lægelig vurdering. Alle direkte opkald går først i køen og alle opkald, hvor en sygeplejerske skønner, at der er behov for en umiddelbar lægelig vurdering sendes også først i køen.

Henvi sning og anbefalinger

Nedenstående figur viser fordelingen af henvisninger og anbefalinger i hovedkategorier.

Henvi sning og anbefaling



Henvi sningsmønstret fra Akuttelefonen 1813 er relativt stabilt.

Hjemmebesøg

Nedenfor ses en opgørelse af ventetid til hjemmebesøg.

Ventetid til hjemmebesøg, opdelt på måned

| Måned | Antal disponerede ture | Antal kørsler | Median | 75% Percentil | 90% Percentil |
|---------|------------------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| Januar | 3290 | 2452 | 01:17:47 | 02:34:24 | 04:18:17 |
| Februar | 2532 | 2089 | 01:41:22 | 03:16:02 | 05:12:06 |
| Marts | 2473 | 2061 | 01:49:37 | 03:26:37 | 05:03:26 |
| April | 1964 | 1569 | 01:31:03 | 02:47:46 | 04:37:23 |
| Maj | 1867 | 1524 | 01:22:08 | 02:33:00 | 03:53:17 |
| Juni | 1723 | 1458 | 01:34:33 | 02:54:21 | 04:34:23 |
| Juli | 1596 | 1339 | 01:17:53 | 02:27:28 | 03:38:01 |
| August | 1867 | 1508 | 01:20:31 | 02:25:39 | 03:46:51 |

Disponeret kørsel dækker ud over almindelige patienter bl.a. køreture til udfærdigelse af dødsattest, omdisponerede kørsler, ture hvor borger har bestilt senere tid end den tilbudte, ikke slutregistrerede ture, forgæves kørsler og lignende.

Af tabellen ses det, at den mediane ventetid har været faldende siden marts, med undtagelse af en lille stigning i juni måned.

Antallet af hjemmebesøg har været faldende. Dette er i overensstemmelse med forventningen til tidspunktet på året, men med en lille stigning i august.

Ventetid til behandling på akutmodtagelser og akutklinikker

Ventetiden for patienter registreres først som påbegyndt ved ankomst til akutmodtagelse eller akutklinik i overensstemmelse med den fælles regionale definition af ventetid.

Service mål

Regionen har fastsat et servicemål for stabile patienter med mindre alvorlig sygdom og skader (såkaldte blå patienter). Halvdelen af de patienter, der er triageret blå, skal være i gang med behandlingen inden for en time og 95 pct. inden for fire timer.

Patienterne behandles i behandlersporet. Behandlersporet er beregnet til patienter med mindre skader eller almen medicinsk sygdom (hovedparten af de gamle lægevagtpatienter). Patienter henvist til behandlersporet er – i lighed med patienter triageret blå – blandt andet kendetegnet ved, at de ikke vurderes til at have et akut behandlingsbehov og kan tåle at vente.

Af nedenstående tabel ses det, at anvendes servicemålet for de tidligere blå patienter på patienter henvist til behandlersporet er servicemålet opfyldt hele året.

Overholdelse af servicemål for behandlersporet på akutmodtagelser og akutklinikker (andele)

| | Behandling påbegyndt inden for 1 time | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | jan-14 | feb-14 | mar-14 | apr-14 | maj-14 | jun-14 | jul-14 |
| Bispebjerg Hospital | 77 | 73 | 70 | 72 | 69 | 62 | 72 |
| Hvidovre Hospital | 67 | 54 | 61 | 61 | 69 | 72 | 73 |
| Amager Hospital | 80 | 73 | 71 | 73 | 68 | 72 | 82 |
| Frederiksberg Hospital | 71 | 65 | 67 | 67 | 69 | 70 | 69 |
| Gentofte Hospital | 83 | 77 | 79 | 74 | 76 | 78 | 87 |
| Glostrup Hospital | 89 | 89 | 92 | 90 | 94 | 93 | 95 |
| Herlev Hospital | 63 | 51 | 61 | 63 | 61 | 63 | 63 |
| Hillerød Hospital | 83 | 74 | 78 | 79 | 75 | 73 | 76 |
| Frederikssund Hospital | 89 | 79 | 85 | 80 | 81 | 85 | 87 |
| Helsingør Hospital | 95 | 87 | 90 | 81 | 88 | 90 | 95 |
| Bornholms Hospital | 86 | 79 | 79 | 80 | 83 | 75 | 71 |

| | Behandling påbegyndt inden for 4 timer | | | | | | |
|------------------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | jan-14 | feb-14 | mar-14 | apr-14 | maj-14 | jun-14 | jul-14 |
| Bispebjerg Hospital | 100 | 100 | 99 | 99 | 99 | 98 | 99 |
| Hvidovre Hospital | 99 | 97 | 98 | 98 | 97 | 96 | 97 |
| Amager Hospital | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 |
| Frederiksberg Hospital | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 99 |
| Gentofte Hospital | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Glostrup Hospital | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Herlev Hospital | 99 | 98 | 98 | 97 | 97 | 97 | 99 |
| Hillerød Hospital | 100 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Frederikssund Hospital | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Helsingør Hospital | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Bornholms Hospital | 98 | 100 | 99 | 99 | 99 | 99 | 98 |

Ventetider til behandling

Nedenstående tabel ses den mediane ventetid i minutter for patienter i behandlersporet efter ankomst til akutmodtagelse eller akutklinik.

Ventetid i behandlersporet efter ankomst

| Hospital | Ventetid (median i minutter) efter ankomst på hospital til behandling | | | | | | |
|----------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | jan-14 | feb-14 | mar-14 | apr-14 | maj-14 | jun-14 | jul-14 |

| | | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Bispebjerg Hospital | 28 | 30 | 31 | 30 | 34 | 41 | 29 |
| Hvidovre Hospital | 38 | 51 | 45 | 44 | 34 | 29 | 29 |
| Amager Hospital | 22 | 33 | 33 | 30 | 35 | 31 | 23 |
| Frederiksberg Hospital | 35 | 39 | 37 | 40 | 35 | 36 | 38 |
| Gentofte Hospital | 20 | 27 | 25 | 31 | 27 | 28 | 20 |
| Glostrup Hospital | 15 | 17 | 17 | 19 | 16 | 15 | 14 |
| Herlev Hospital | 43 | 58 | 44 | 43 | 44 | 45 | 41 |
| Hillerød Hospital | 21 | 29 | 27 | 28 | 30 | 31 | 29 |
| Frederikssund Hospital | 18 | 26 | 24 | 22 | 27 | 23 | 20 |
| Helsingør Hospital | 11 | 17 | 15 | 21 | 17 | 17 | 12 |
| Bornholms Hospital | 22 | 27 | 27 | 29 | 26 | 31 | 35 |
| Region H total | 26 | 33 | 30 | 31 | 31 | 30 | 26 |

Af ovenstående tabel ses det, at den mediane ventetid fra ankomst på hospitalet til behandling for patienter i behandlerosporet er stabilt omkring en halv time. Samtidig viser opgørelser, at den mediane tid, der går fra henvisning til behandlerosporet af 1813 til behandlingsstart – dvs. inklusiv ventetid hjemme og transport til akutmodtagelse/akutklinik – har været ca. 1 timer og 40 minutter.

Patienter, der er henvist til vurdering, bliver triageret ved ankomst og behandlet i forhold til vurderingen af alvorligheden. Nedenfor er ventetiden samlet opgjort for patienter i vurderingssporet.

Ventetiden i vurderingssporet efter ankomst

| Hospital | Ventetid (median i minutter) efter ankomst på hospital til behandling | | | | | | |
|------------------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | jan-14 | feb-14 | mar-14 | apr-14 | maj-14 | jun-14 | jul-14 |
| Bispebjerg Hospital | 13 | 8 | 8 | 9 | 9 | 12 | 14 |
| Hvidovre Hospital | 20 | 25 | 22 | 30 | 32 | 31 | 28 |
| Amager Hospital | 15 | 15 | 15 | 15 | 14 | 11 | 11 |
| Frederiksberg Hospital | 13 | 8 | 11 | 13 | 13 | 14 | 17 |
| Gentofte Hospital | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| Glostrup Hospital | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Herlev Hospital | 13 | 14 | 15 | 12 | 14 | 14 | 14 |
| Hillerød Hospital | 12 | 11 | 11 | 10 | 13 | 15 | 14 |
| Frederikssund Hospital | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| Helsingør Hospital | 18 | 8 | 4 | 96 | 20 | . | . |
| Bornholms Hospital | 16 | 17 | 21 | 25 | 28 | 27 | 27 |
| Region H total | 11 | 9 | 10 | 10 | 12 | 12 | 12 |

For patienter i vurderingssporet ses det af ovenstående tabel, at den mediane ventetid ligger omkring de 10 minutter. I de seneste tre måneder har ventetiden været på 12 minutter set på tværs af hospitalerne i regionen.

Dette er i overensstemmelse med forventningerne til vurderingssporet, hvor patienterne fra Akuttefonen 1813 bliver bedt om at møde op snarest muligt til vurdering af deres behandlingsbehov. Den samlede tid fra henvisning fra 1813 til behandlingsstart i vurderingssporet har været på lige over en time og afspejler patienternes transporttid. Der er således fin overensstemmelse mellem patienternes mediane ventetid i vurderingssporet og behandlersporet idet behovet for hurtigt fremmøde findes i vurderingssporet.

Selvhenvendere

Nedenstående tabel viser antallet af selvhenvendere på akutmodtagelserne og akutklinikkerne. Af tabellen fremgår det at andelen af selvhenvendere har været stabilt omkring 22-23 pct., der kan dog ses at andelen af selvhenvendere i juli måned var steget i forhold til tidligere måneder. Dette kan meget vel hænge sammen med større antal besøgende i hovedstaden i sommermåneden, samt den længere svartid på Akuttefonen 1813.

Antal selvhenvendere

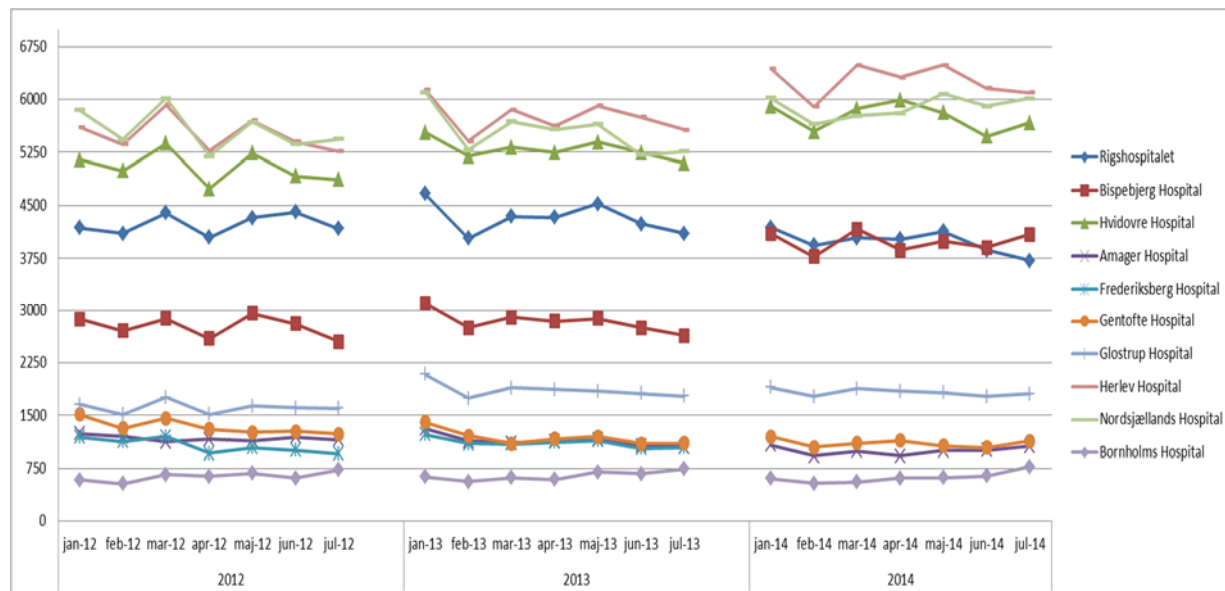
| | Henvist fra 1813 | Selvhenvender | Total | Andel af selvhenvender |
|--------------|------------------|---------------|--------|------------------------|
| Januar 2014 | 23.304 | 9.750 | 38.890 | 25 pct. |
| Februar 2014 | 26.874 | 8.882 | 40.266 | 22 pct. |
| Marts 2014 | 30.239 | 9.942 | 45.284 | 22 pct. |
| April 2014 | 30.822 | 10.098 | 45.730 | 22 pct. |
| Maj 2014 | 31.133 | 10.875 | 47.060 | 23 pct. |
| Juni 2014 | 30.553 | 11.175 | 46.361 | 24 pct. |
| Juli 2014 | 26.303 | 11.274 | 42.483 | 27 pct. |

Det skal pointeres at patienter, der henvender sig på en akutmodtagelse eller akutklinik uden at ringe til Akuttefonen 1813 først eller henvender sig på en anden akutmodtagelse/-klinik end henvist til, vil blive vurderet og behandlet efter hastegraden af deres behandlingsbehov.

Akutte indlæggelser

Nedenstående figur viser antallet af akutte indlæggelser på hele hospitalet undtagen fødsler for januar til juli fordelt på hospitalerne. Det er ligeledes muligt at sammenligne månederne i 2012, 2013 og 2014. Af figuren ses det, at antallet af akutte indlæggelser fordeler sig med flest til akuthospitalerne og Rigshospitalet.

Akutte indlæggelser



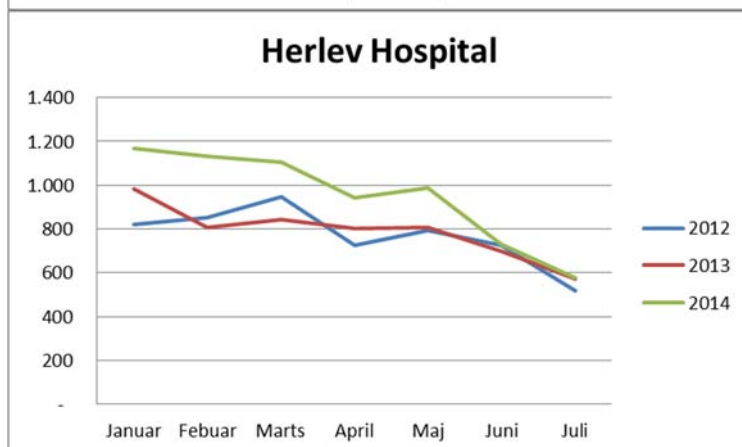
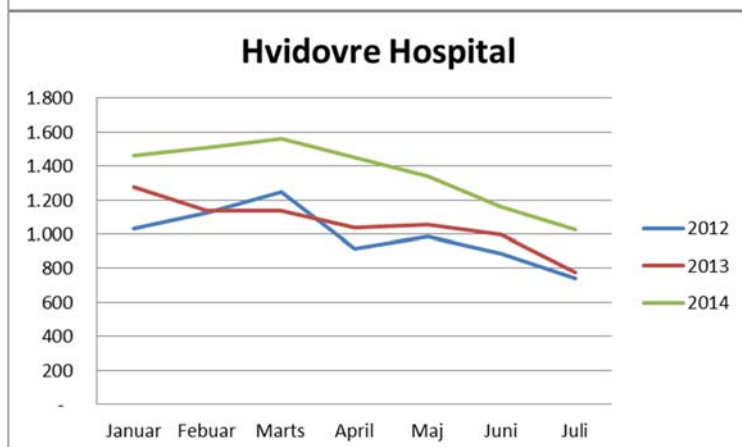
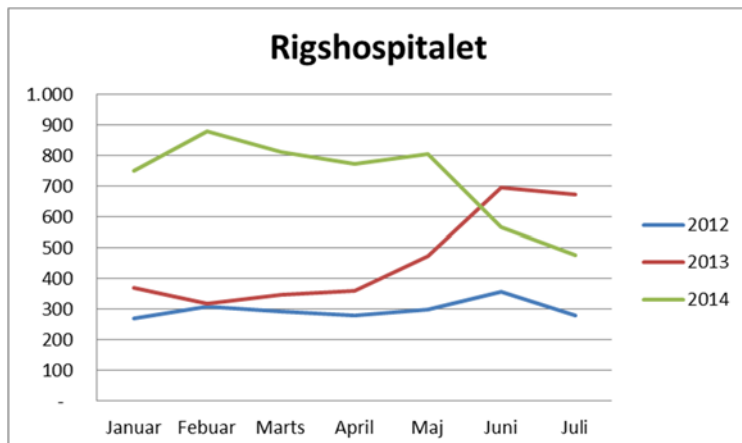
*Fra 2014 er Bispebjerg Hospital og Frederiksberg Hospital registreringsmæssigt lagt sammen og alle akutte indlæggelser på begge matrikler fremgår under Bispebjerg Hospital.

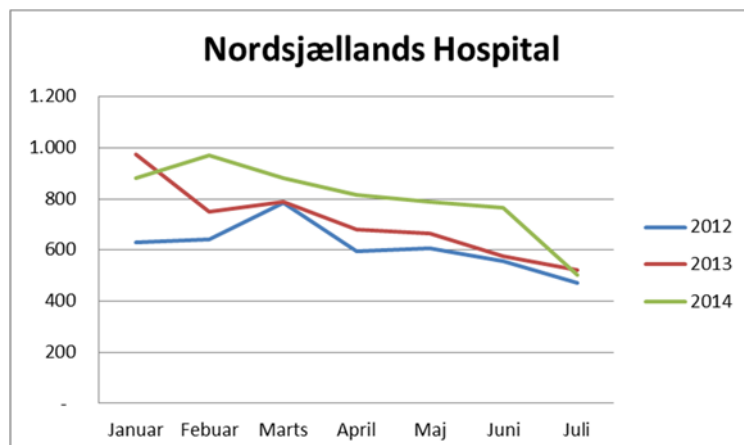
Indlæggelser fra akutmodtagelser/akutklinikker

Tidligere undersøgelser har vist, at ca. 18 pct. af skadestuebesøgene i Region Hovedstaden førte til indlæggelse. Efter indførelsen af enstrengt visiteret akutsystem er andelen af patienter, som først har en kontakt i akutmodtagelsen/akutklinikken og efterfølgende en indlæggelse, var i perioden januar til juli 2014 15,7 pct.

Akutte indlæggelser på børneafdelingen

Udviklingen i akutte indlæggelser på børneafdelingerne på regionens børneafdelinger fremgår af nedenstående figurer.





Det er nu muligt for børneafdelingerne at optage skadesnotater på akut ambulante børn om natten. Dette letter arbejdsgangen ift. journalskrivelse mv. Denne registreringspraksis – altså at henvendelsen ikke fører til indlæggelse er ikke gennemført helt samtidigt på hospitalerne og er nok hovedforklaringen på Hvidovre ikke har set samme fald som de øvrige hospitaler.

Administrationen følger stadig udviklingen tæt på børneområdet samt udviklingen inden for de akutte indlæggelser.

Kvalitetsopfølgning i Den Præhospital Virksomhed

I maj, juni og juli måned har Den Præhospital Virksomhed haft særlig fokus på kvalitetsovervågning og -opfølgning med gennemførelse af audits. Der gennemføres månedlige audits på 1813, som efter Sundhedsstyrelsens bemærkninger er øget til ca. 240 patientforløb. Heri indgår både tilfældigt udvalgte journaler, samt journaler, der fokuserer på patienter med en bestemt type symptomer, som optræder i forbindelse med kritisk sygdom. Der er gennemført audits på 1813 for juni og juli måned med konklusioner og specifikke handleplaner for opfølgning heraf.

Derudover er i august påbegyndt samarbejde mellem Den Præhospital Virksomhed og hospitalerne om at lave fokuserede audits på:

- 40 patientforløb for voksne, der henvises til akutmodtagelse eller akutklinik.
- 40 patientforløb for børn henvist til akutmodtagelser og akutklinikker.

Audits gennemføres af et team sammensat af læger og sygeplejersker fra Den Præhospital Virksomhed og hospitalerne.

Med henblik på opfølgning på personalets kompetencer og kvaliteten af visitationen er der igangsat systematiske ledelsessamtaler med sundhedsfaglige visitatorer og læger på 1813. Der er endvidere sket en tilretning af retningslinjer for kompetencevurdering og oplæringsprogrammer samt retningslinjer for journalføring og gennemførelse af audit på 1813.

1813s it-system er opdateret således, at alle journalnotater signeres med navn og faggruppe på den sundhedsperson, der har foretaget registreringen. Afsendelse af epikriser er automatiseret således, at der afsendes epikrise på alle lægekontakter, og for sundhedsfaglig visitors vedkommende alle kontakter, hvor der er aftale om en konkret opfølgning hos egen læge. Der er mulighed for at fravige automatikken, såfremt det aftales med patienten, eller der findes anden lovgivningsmæssig hjemmel for dette.

Sundhedsstyrelsen er som opfølgning på tilsynsbesøget i marts 2014 og efterfølgende spørgsmål tilskrevet om de iværksatte tiltag senest ved indsendelse af materiale den 8. august 2014.

Sundhedsstyrelsens krav til dokumentation og journalførelse

Konkrete krav fra Sundhedsstyrelsens betyder, at der efter hver henvendelse er behov for mere tid til registrering, fordi 1813s journal alene – dvs. uden voicelog - skal indeholde den nødvendige dokumentation for 1813s håndtering af borgerens henvendelse. Derudover kræver Sundhedsstyrelsen, at medicinordination skal registreres to steder, idet det ikke er tilstrækkeligt at registrere det i Fælles Medicin Kort, som både hospitalerne og praktiserende læger har adgang til. Ordinationen skal også samtidig dokumenteres i 1813s IT-system med oplysning om indikation, dosis og varighed. Der stilles endvidere store krav til journalføringen for at have de nødvendige informationer for at kunne følge op på de gennemførte audits.

Disse krav til dokumentation gælder ikke for de øvrige regioners lægevagter.

Antal rapporterede utilsigtede hændelser i perioden januar-juli 2014

Antallet af utilsigtede hændelser kan ikke alene anvendes som mål for kvaliteten af idet der opleves en sammenhæng mellem øget fokus og antallet af rapporterede hændelser. Dog kan det bemærkes at der generelt har været et markant fald i antal rapporterede hændelser på Akuttefonen 1813, fra januar til juli 2014.

Tabel: Antal hændelser fordelt efter hændelsesdato – dataudtræk pr. 18. august 2014

| Hændelser/uge 1813 | Fordelt efter Hændelsesdato* |
|-------------------------------|---|
| Januar 2014 | 291 |
| Februar 2014 | 149 |
| Marts 2014 | 101 |
| April 2014 | 98 |
| Maj | 64 |
| Juni | 46 |
| Juli | 38 |
| I alt | 787 |

**Antal hændelser fordelt på hændelsesdato er et dynamisk tal, idet DPSD er en levende database, da der fx i dag kan rapporteres om en hændelse, der skete i uge 1.*

Status for patientsikkerhedsanalyser i 1813

De rapporterede hændelser gennemgås og vurderes dagligt, og sagsbehandling og patientsikkerhedsanalyser af indkomne utilsigtede hændelser igangsættes løbende. I vurderingen indgår blandt andet alvorlighedsgrad samt læringspotentialer i hændelsen. Patientsikkerhedsanalyserne indgår i det løbende arbejde i Den Præhospitale Virksomhed for at forbedre patientsikkerheden. Ifølge bekendtgørelsen skal sagsbehandlingen af utilsigtede hændelser afsluttes senest 90 dage efter at rapporteringen er modtaget. Sagsbehandlingen var pr. 31. juli 2014 afsluttet for ca. 650 utilsigtede hændelser. På baggrund af analyserne besluttes relevante forbedringstiltag med henblik på at minimere risikoen for lignende hændelser fremover.