



SUNDHEDSMINISTERIET

Holbergsgade 6
DK-1057 København K

T +45 7226 9000
F +45 7226 9001
M sum@sum.dk
W sum.dk

Folketingets Sundhedsudvalg

Dato: 11-10-2021
Enhed: SPOLD
Sagsbeh.: DEPSAW
Sagsnr.: 2114804
Dok. nr.: 1923693

Folketingets Sundhedsudvalg har den 13. september 2021 stillet følgende spørgsmål nr. 1649 (Alm. del) til sundhedsministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Liselott Blixt (DF) og Peter Skaarup (DF).

Spørgsmål nr. 1649:

”Vil ministeren redegøre for, hvor længe Region Hovedstadens akutberedskab har haft problemer med mistede opkald?”

Svar:

Det er helt grundlæggende, at borgere kan have tillid til og føle sig trygge ved at ringe 112 og komme i kontakt med alarmsystemet, når de har behov for det. Som jeg flere gange har givet udtryk for til bl.a. Folketingets Sundhedsudvalg, skal der kastes lys over de problemer, som er blevet rejst i medierne. Få dage efter at de første artikler om sagen blev bragt, bad jeg derfor mit ministerium om at indhente redegørelser fra såvel Region Hovedstaden som fra de fire øvrige regioner, så både jeg og udvalget kan få klarhed over problemets omfang. Disse redegørelser er oversendt til udvalget hhv. den 17. september og den 4. oktober. Senest offentliggjorde Region Hovedstaden den 5. oktober ”en tilbudsgående undersøgelse”, som den lægelige ekspert, Mads Koch Hansen, har stået i spidsen for. Denne redegørelse oversendte jeg til udvalget den 8. oktober.

Ministeriet har til brug for min besvarelse indhentet bidrag fra Region Hovedstaden, som oplyser følgende vedrørende udfordringerne med vagtcentralen i Region Hovedstaden:

”Det bemærkes indledningsvist, at termen ’mistede opkald’, som er blevet anvendt i medieomtalen af udfordringerne med køpkald på 1-1-2 Vagtcentralen i Region Hovedstaden, er en foniteknisk opgørelse af de telefonopkald, som ikke kan besvares på regionens 1-1-2 Vagtcentral efter viderestilling fra Hovedstadens Beredskabs alarmcentral indenfor 22 sekunder eller Politiets alarmcentral indenfor 29 sekunder. Det er væsentligt at præcisere, at køpkald ikke er mistede, og at alle hændelser håndteres. Det er ligeledes væsentligt at bemærke, at køpkald viser antal telefoniopkald og ikke antal hændelser og dermed borgere. I langt de fleste tilfælde vil køpkald blive besvaret enten ved første eller andet forsøg på viderestilling fra alarmcentralerne. I dette bidrag vil der derfor blive beskrevet data på køpkald samt data på de elektroniske blanketter på hændelser, hvor der ikke efter andet forsøg er opnået kontakt til 1-1-2 Vagtcentralen.

- . / . Der kan læses nærmere om udviklingen i antal opkald til 1-1-2 vagtcentralen, køpkald og procedurerne for håndtering af disse i 1-1-2 Vagtcentralen i kapitel 1 og 2 i den offentliggjorte ”Redegørelse for køpkald til 1-1-2 i Region Hovedstaden”.

Region Hovedstaden oplyser desuden følgende i deres bidrag:

”Køpkald er et kendt fænomen, da det er umuligt helt at undgå, at der nogle gange vil opstå spidsbelastningssituationer, hvor antallet af opkald i kortere perioder overstiger bemanningen ved 1-1-2 Vagtcentralen. Det kan fx være ved flere samtidige større hændelser, hvor mange ringer samtidig. Der arbejdes løbende på at holde antallet af køpkald på et lavt niveau.

Fra juni 2021 er antallet af køpkald imidlertid steget markant og har over sommeren udgjort en særlig stor udfordring som følge af en uventet aktivitetsstigning i antallet af 1-1-2 opkald. Stigningen i antallet af opkald og køpkald over sommeren ses i hele landet. Region Hovedstaden har ikke kunnet identificere årsagen til den ekstraordinære aktivitetsstigning – fx sammenlignet med sommeren 2018 og sommeren 2019 – men bemærker, at stigningen sker sammenfaldende med genåbningen af samfundet efter COVID-19.

Der henvises til kapitel 1 og 2 i ”Redegørelse for Køpkald til 1-1-2 i Region Hovedstaden” for en nærmere redegørelse for udviklingen i antal opkald til 1-1-2 Vagtcentralen, køpkald og procedurerne for håndtering af disse.”

Jeg har noteret mig Region Hovedstadens oplysninger.

Jeg vil dog gerne understrege, at jeg finder det bekymrende, at der tilsyneladende ikke har været en tilstrækkelig robusthed i forhold til at sikre den nødvendige oprustning i bemanning af vagtcentralen i takt med den stigende aktivitet i antallet af 112-opkald. Jeg finder det særligt bekymrende, at regionen tilsyneladende ikke i tilstrækkelig grad har fået håndteret det stigende antal køpkald i løbet af en tre måneders periode denne sommer til trods for, at regionen tidligt på sommeren oplevede ekstra stor travlhed i særligt weekender.

Derfor vil regeringen følge situationen tæt og tage de fornødne initiativer til at sikre, at regionerne retter op på problematikken.

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke / Siw Anna Wernberg