

NOTAT

Dato: 30. september 2021

Procedure og datamonitorering ifm. redegørelse om mistede 112-opkald

Procedure

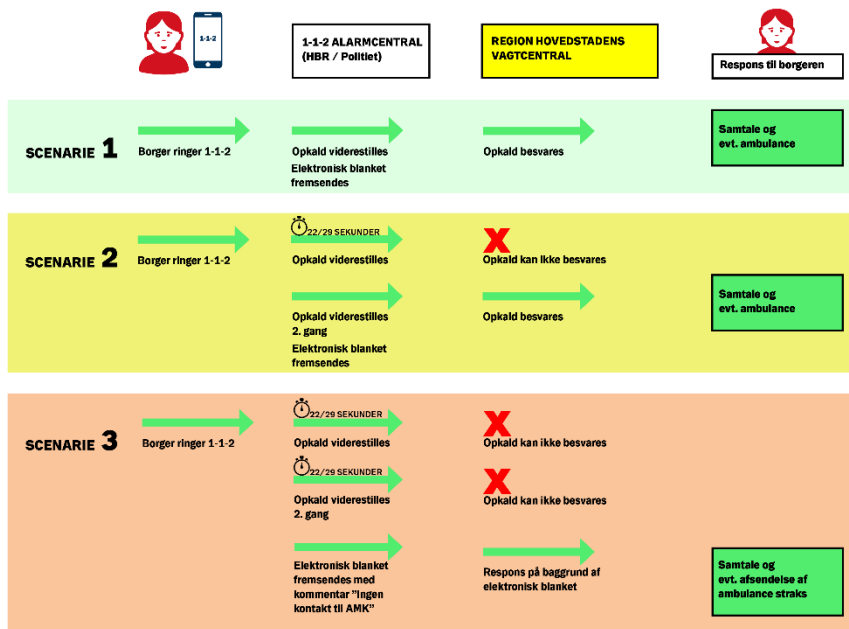
Hvis et opkald ikke besvares af regionens vagtcentral inden for 22/29 sekunder (scenario 1 i figuren), kan det ikke afleveres, men forbliver hos alarmcentralen ved Hovedstadens Beredskab eller Rigspolitiets personale¹. I disse tilfælde sender alarmcentralen opkaldet til regionens vagtcentral igen (scenario 2), hvor der nu oftest vil være en ledig medarbejder, som kan modtage opkaldet. Personale fra alarmcentralen forbliver ved direkte livstruende situationer som fx formodet hjertestop i telefonen sammen med borgeren, indtil der opnås kontakt.

Hvis regionens vagtcentral heller ikke kan modtage opkaldet 2. gang, sendes en elektronisk blanket med kommentaren "Ingen kontakt til AMK" til vagtcentralen med oplysninger om opkaldet, inklusiv adresse og telefonnummer og hvad sagen formodes at dreje sig om. I akutte tilfælde kontaktes regionens 1-1-2 vagtleder desuden direkte telefonisk hos vagtcentralen. Vagtcentralen kan på baggrund af den elektroniske blanket beslutte straks at sende en ambulance afsted – også inden, der er ringet op til borgeren. Dette sker på baggrund af en konkret sundhedsfaglig vurdering.

Der er således etableret faste procedurer i samarbejde med Alarmcentralen for, hvordan opkald skal håndteres, når der i forbindelse med spidsbelastningssituationer er kø på telefonerne. Alle henvendelser til regionens vagtcentral håndteres.

¹ Det bemærkes at proceduren er beskrevet i overordnede træk. Der er udarbejdet konkrete procedurer for hver alarmcentral (hhv. Hovedstadens Beredskab og Rigspolitiet). Disse procedurer er ikke helt enslydende.

Figur 1. Flowchart - 1-1-2 opkaldsscenarier



Den overordnede procedure med de forskellige opkaldsscenarier kan illustreres via ovenstående figur.

- Scenarie 1: Borger ringer til 1-1-2, opkald viderestilles, den elektroniske blanket fremsendes og opkald besvares.
- Scenarie 2: Borger ringer til 1-1-2, opkald viderestilles, opkald kan ikke besvares, opkald viderestilles 2. gang, den elektroniske blanket fremsendes og opkald besvares.
- Scenarie 3: Borger ringer til 1-1-2, opkald viderestilles, opkald kan ikke besvares, opkald viderestilles 2. gang, opkald kan ikke besvares, den elektroniske blanket fremsendes med kommentar "Ingen kontakt til AMK".

Dataopgørelse

Region Hovedstaden monitorer området ved at følge udviklingen i andelen af elektroniske blanketter med kommentaren "Ingen kontakt til AMK" ud af det totale antal 1-1-2-hændelser.

De elektroniske blanketter med kommentaren "Ingen kontakt til AMK" afgrænses således i data ved at søge på følgende fritekststreng: Ingen kontakt til AMK, intet svar fra AMK, ej kontakt til AMK. Opgørelsesmetoden er derfor behæftet med en vis grad af usikkerhed idét fritekstsøgninger ikke tager højde for eksempelvis benægtelser, stavfejl mv.

Dataopgørelsen monitoreres løbende på både dags-, uge- og månedsniveau.

Nedenfor ses data på månedsniveau:

I figuren nedenfor kan man se udviklingen i andelen af elektroniske blanketter med kommentaren "ingen kontakt til AMK" ud af alle 1-1-2-hændelser fra januar 2019 t.om. august 2021. Udviklingen bærer præg af nogle udsving, men generelt ligger andelen mellem 0,1% og 0,6% med undtagelse af de seneste tre måneder af 2021, hvor andelen stiger til 1,2%, 1,8% og 1,9% for hhv. juni, juli og august. Andelen af elektroniske blanketter med kommentaren "ingen kontakt til AMK" ud af alle 1-1-2-hændelser er 0,4% for hele 2019, 0,3% for hele 2020 og 1,2% for 2021 t.o.m august.

Figur 2. Andel af elektroniske blanketter med kommentaren "Ingen kontakt til AMK" ud af det totale 1-1-2-hændelser, 2019 t.o.m. august 2021.

