

**Præhospitalet**

Aarhus

Regionshuset

Olof Palmes Allé 34

DK-8200 Aarhus N

Tel. +45 7841 4848

www.regionmidtjylland.dk

## Redegørelse for tilbageløb/overløb i Region Midtjylland

Sundhedsministeriet har anmodet Danske Regioner om en redegørelse for mistede 1-1-2-opkald i de øvrige regioner i lyset af sagen vedr. mistede opkald i Region Hovedstaden.

Danske Regioner har på den baggrund anmodet Region Midtjylland om en redegørelse, der beskriver omfanget af mistede opkald og procedure for håndtering af disse.

Der skelnes i nedenstående redegørelse mellem *tilbageløb* og *overløb*. *Tilbageløb* er defineret ved, at politiets 1-1-2-alarcentral ikke lykkedes med at få telefonisk kontakt til AMK-vagtcentralen efter to opkaldsforsøg, som beskrevet i Danske Regioners "Redegørelse for 112-opkald". Der sendes derfor en elektronisk blanket til AMK-vagtcentralen.

*Overløb* er defineret ved 1-1-2-opkald, som telefonisk besvares af Region Midtjyllands AMK-vagtcentralen, men 1-1-2-opkaldet besvares ikke af en sundhedsfaglig visitator, da der ikke er en sådan ledig.

Der redegøres således i det følgende for Region Midtjyllands procedure for håndtering af tilbageløb og procedure for håndtering af overløb.

### **Procedure for håndtering af tilbageløb i AMK-vagtcentralen, Region Midtjylland**

Region Midtjylland har i perioden 1. januar 2019 – 31. august 2021 haft 195 tilbageløb til politiets 1-1-2-alarcentral, hvilket svarer til 0,1 % af 1-1-2-hændelserne.

Antallet af tilbageløb pr. måned kan ses af bilag 1.

Antallet af tilbageløb er opgjort som antallet af elektroniske blanketter modtaget i AMK-vagtcentralen i perioden. De elektroniske blanketter er identificeret på samme vis som i Region Hovedstaden, dvs. ved en fritekstsøgning i AMK-vagtcentralens disponeringssystem efter følgende tekststreng:

- "Ingen kontakt til AMK"
- "Ingen kontakt AMK"



24-09-2021

Sagsbehandler Sofie Pedersen

Sofie.Pedersen@ph.rm.dk

Tel. +4578414822

Sagsnr. 1-31-72-360-21

Side 1

- "Intet svar fra AMK"
- "Intet svar AMK"
- "Ej kontakt til AMK"
- "Ej kontakt AMK"

Region Midtjylland har et relativt begrænset antal tilbageløb til politiets 1-1-2-alarcentral, hvilket skyldes Region Midtjyllands procedure for håndtering af overløb. Når de alligevel opstår, skyldes det bl.a. tekniske udfordringer, ekstraordinær travlhed og samtidighed i opkaldene.

Hvis der er tilbageløb til politiets 1-1-2-alarcentral, skal den første sundhedsfaglig visitator eller tekniske kørselsdisponent, der ser den elektroniske blanket, sende en ambulance med hastegrad A til adressen, medmindre en sundhedsfaglig visitator kontakter borgeren omgående.

Såfremt det ikke har været muligt at kontakte borgeren omgående, skal en sundhedsfaglig visitator ringe borgeren op, så snart det er muligt med henblik på en sundhedsfaglig visitation. Personalet i AMK-vagtcentralen er meget opmærksomme på ubehandlede, indkomne hændelser fra 1-1-2, og disse er markeret med sin egen farve, så de er lette at identificere.

### **Procedure for håndtering af overløb i AMK-vagtcentralen, Region Midtjylland**

Politiets 1-1-2-alarcentral viderestiller 1-1-2-opkaldet til AMK-vagtcentralen. Hvis der ikke er en ledig sundhedsfaglig visitator, bliver opkaldet automatisk stillet videre i telefonisystemet til anden kompetence. De sundhedsfaglige visitatorer vil dog hurtigst muligt forsøge at blive ledige, så de kan håndtere opkaldet.

Hvis der er en ledig AMK-læge til rådighed i AMK-vagtcentralen vil overløbet som udgangspunkt blive håndteret af denne. AMK-lægen vil, som de sundhedsfaglige visitatorer, visitere opkaldet med udgangspunkt i beslutningsstøtteværktøjet "Dansk Indeks for Akuthjælp".

Hvis der ikke er en ledig AMK-læge til rådighed, vil overløbet blive håndteret af en teknisk kørselsdisponent. Den tekniske kørselsdisponent skal i opkaldet præsentere sig og sende en ambulance med hastegrad A med det samme. Derudover skal den tekniske kørselsdisponent afdække, om patienten er vågen og i stand til at tale.

Hvis patienten er vågen og i stand til at tale, orienteres borgeren om, at der er en ambulance på vej med udrykning, og at borgeren vil blive ringet op af en sundhedsfaglig visitator. Hvis der er tale om et

færdselsuheld med blød mod hård trafikant, eller hvis patienten er ukontaktbar uanset kvalitet af vejrtrækning, sendes der en akutlægebil med.

Hvis der er begrundet mistanke om hjertestop, sendes der både ambulance, akutlægebil, akutlægehelicopter og hjerteløber til borgeren. Den tekniske kørselsdisponent bliver samtidig i røret og vejleder i hjertelungeredning (HLR). De tekniske kørselsdisponenter er uddannet i dette. De tekniske kørselsdisponenter håndterer imidlertid ikke hjertestop ved børn.

Hvis der er tale om et barn med hjertestop, skal opkaldet overtages af en sundhedsfaglig visitator. Det vil sige, at en af de sundhedsfaglige visitatorer skal afbryde sit igangværende opkald ved at visitere patienten til en ambulance med hastegrad A og fortælle borgeren, at en sundhedsfaglig visitator vil forsøge at ringe tilbage senere. Første ledige sundhedsfaglige visitator ringer tilbage på den afbrudte opgave og fortsætter visitationen.

Opkald fra en sundhedsfaglig visitator til borgeren i forbindelse med overløb kan dog undlades, hvis beredskabet er fremme, inden den sundhedsfaglige visitator kan etablere kontakt eller travlhed kræver, at den sundhedsfaglige visitator er klar til næste 1-1-2-opkald.

Hvis der bliver en ledig sundhedsfaglig (enten AMK-læge eller sundhedsfaglig visitator), mens den tekniske disponent er ved at håndtere overløbet, viderestilles der til denne.

## Bilag 1. Antallet af tilbageløb pr. måned

Tabel 1. Antallet af tilbageløb antallet af 1-1-2-hændelser og andelen af tilbageløb af alle 1-1-2-hændelser i perioden 1. januar 2019 – 31. august 2021 opgjort pr. måned

År	Måned	Antal tilbageløb	Antallet af 1-1-2-hændelser	Andel af 1-1-2-hændelser
<b>2019</b>	Januar	3	4909	0,1%
	Februar	7	4528	0,2%
	Marts	9	5059	0,2%
	April	0	4666	0,0%
	Maj	7	4810	0,1%
	Juni	7	5225	0,1%
	Juli	5	5028	0,1%
	August	9	5392	0,2%
	September	8	4956	0,2%
	Oktober	2	4970	0,0%
	November	9	4962	0,2%
	December	4	5247	0,1%
<b>2020</b>	Januar	6	5072	0,1%
	Februar	1	4878	0,0%
	Marts	5	4684	0,1%
	April	5	4122	0,1%
	Maj	5	4524	0,1%
	Juni	5	5351	0,1%
	Juli	15	5481	0,3%
	August	15	6187	0,2%
	September	7	5241	0,1%
	Oktober	0	5012	0,0%
	November	7	4954	0,1%
	December	5	4972	0,1%
<b>2021</b>	Januar	5	4717	0,1%
	Februar	1	3983	0,0%
	Marts	0	4744	0,0%
	April	7	4986	0,1%
	Maj	8	5551	0,1%
	Juni	11	6820	0,2%
	Juli	6	7026	0,1%
	August	11	7233	0,2%
<b>I alt</b>		195	165290	0,1%