



Afdeling: Sundhedsplanlægning  
Journal nr.: 21/49719  
Dato: 24. september 2021

## Notat

### Overløb af 112-opkald i Region Syddanmark

På anmodning fra Danske Regioner er hermed Region Syddanmarks redegørelse for mistede 112-opkald. Indledningsvist skal det understreges, at Region Syddanmark ikke mister opkald fra borgere, der ringer 112.

Der er et mindre antal borgere, som oplever kun at tale med politiets alarmoperatør inden, der sendes en ambulance. Det drejer sig i Region Syddanmark om mellem ca. 20 og 150 opkald pr. måned (svarende til mellem 0,3 og 1,7 % i forhold til besvarede 112-opkald), hvor politiet ikke kan stille telefonen videre til regionens AMK-vagtcentral, fordi de sundhedsfaglige visitatorer er optaget af samtaler med andre borgere.

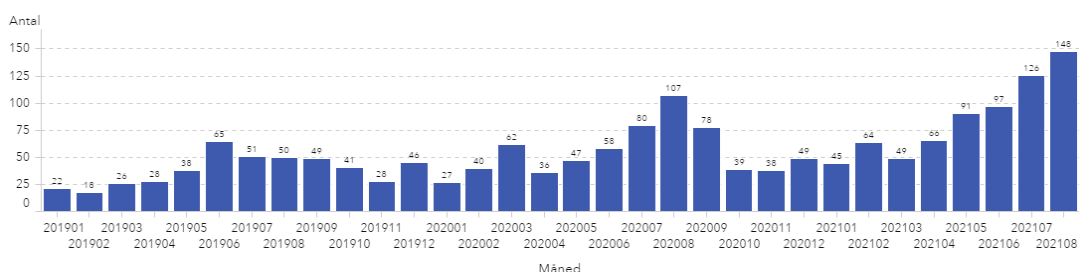
#### Overløb

Overløb defineres i Region Syddanmark som et 112-kald, som ikke kan stilles igennem grundet optaget sundhedsfaglig visitator. I disse tilfælde sendes der en ambulance med A-respons, uden at den sundhedsfaglige visitator først har talt med borgeren. Der sendes således en ambulance med det hurtigste respons (A) for en sikkerheds skyld, fordi den sundhedsfaglige visitator ikke først har haft mulighed for at høre borgeren fortælle om problemstillingen og dermed visitere det korrekte respons.

Når visitatoren bliver ledig på telefonen ringes der "tilbage" til borgeren. I nogle tilfælde er ambulancen så tæt på borgeren, at dette ikke kan nås. I forbindelse med opringningen fra visitatoren vurderes det om responset skal justeres. Måske er der ikke brug for en ambulance, måske er der ikke brug for at ambulancen kører med blink og horn, eller måske er der behov for yderligere hjælp i kraft af regionens akutlægebil, der så sendes.

Hvis politiets alarmoperatør skriver "*ingen kontakt til vagtcentralen*", samtidig med at den sundhedsfaglig visitator afslutter et opkald, og er klar til næste, vil den sundhedsfaglige visitator ofte vælge at ringe borgeren op, inden der sendes en ambulance. Disse tilfælde tælles ikke som overløb.

*Overløb fra 1. januar 2019 til og med august 2021.*

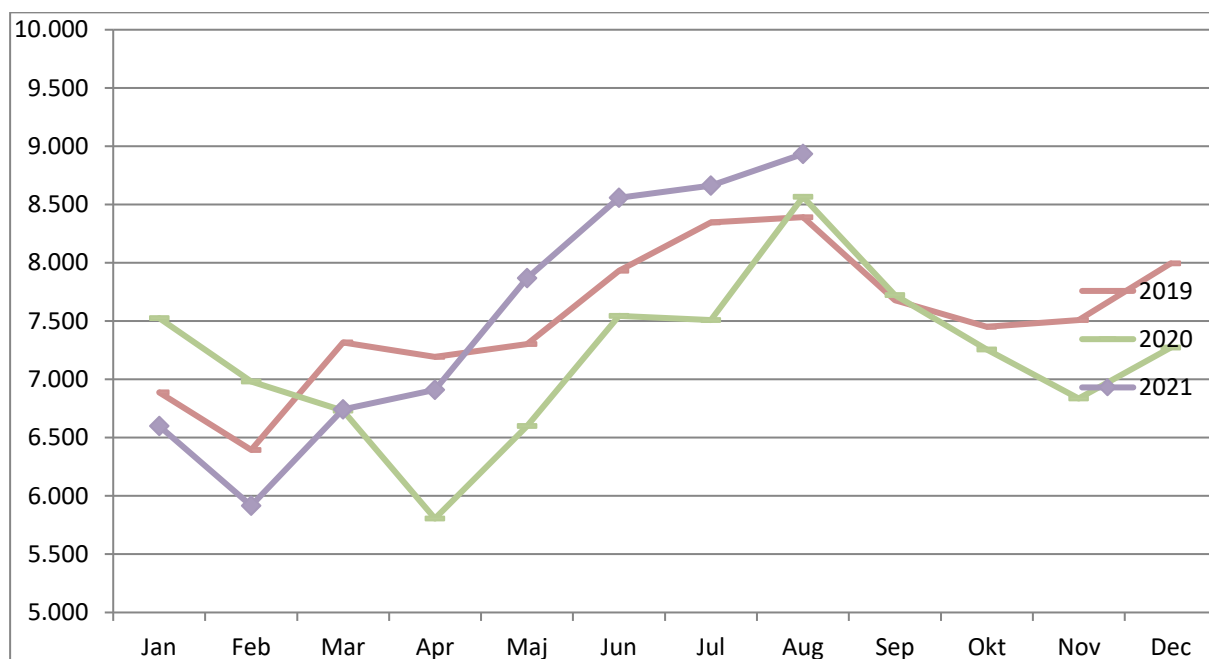


## Antal 112-opkald

I nedenstående graf ses antallet af 112-opkald i perioden 1. januar 2019 til og med august 2021. Andelen af overløb er i forhold til den samlede mængde besvarede kald.

Der ses en stigning af overløb i den seneste tid. Det skyldes dels, at aktiviteten er steget, men også, at vagtcentralen har været ramt af akut fravær blandt de sundhedsfaglige visitatorer, hvor der derfor har siddet færre i vagt end tiltænkt.

Antal 112-opkald



Overløb i procent

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>2019</b>	0,29%	0,26%	0,39%	0,48%	0,58%	0,86%	0,68%	0,58%	0,63%	0,57%	0,41%	0,63%
<b>2020</b>	0,36%	0,57%	0,92%	0,62%	0,71%	0,77%	1,07%	1,25%	1,01%	0,54%	0,56%	0,67%
<b>2021</b>	0,68%	1,08%	0,73%	0,96%	1,16%	1,13%	1,45%	1,66%				

## Opfølgning på overløb

AMK-vagtcentralen følger antallet af overløb på timebasis via rapport i regionens data warehouse.

Den tætte opfølgning har eksempelvis resulteret i, at AMK-vagtcentralen på baggrund af tendenser vist i rapporten hen over sommeren har foretaget en justering af mandskabsdækning i de enkelte vagter for bedst muligt at håndtere peak-perioder. AMK-vagtcentralen ser også generelt på forventet aktivitet ved julefrokoster mv. og tilrettelægger vagter i forhold til denne.

Nedenstående viser et screen-dump af det overblik, der følges:



## Håndtering af travlhed hos de sundhedsfaglige visitatorer

Der er i gruppen af sundhedsfaglige visitatorer en større personaleomsætning end i de andre faggrupper på AMK-vagtcentralen. Dette kan skabe udfordringer med hensyn til at opruste på visitator-pladserne i forbindelse med peak-perioder og akut fravær. AMK-vagtcentralen arbejder derfor med, at oplæringsforløbet bliver hurtigt og koncentreret, uden at gå på kompromis med kvaliteten, så nye medarbejdere hurtigere kan komme i vagt.

Endvidere arbejdes der på opgaveglidning til andre personalegrupper for at friholde de sundhedsfaglige visitatorer fra andre opgaver. Eksempelvis har AMK-vagtcentralen flyttet opkald, hvor borgeren i forvejen har talt med en sundhedsperson (læge), fra de sundhedsfaglige visitatorer til de tekniske medarbejdere. AMK-vagtcentralen undersøger på nuværende tidspunkt, om der er flere af de sideopgaver, som de sundhedsfaglige visitatorer har, der kan flyttes til de tekniske medarbejdere, så de sundhedsfaglige visitatorer kan koncentrere sig mere om 112-kald.

## Klagesager eller UTH'er (utilsigtet hændelse), som følge af overløbsopkald

Region Syddanmark har ikke modtaget klager eller UTH'er i forbindelse med overløb.

## Tid før besvarelse af håndteret 112 opkald

Som tidligere nævnt er det et mindre antal borgere, som oplever kun at tale med politiets alarmoperatør inden der sendes en ambulance, ca. 20 og 150 opkald pr. måned.

De sundhedsfaglige visitator på AMK-vagtcentralen har fra januar til august 2021 håndteret 60.190 opkald fra 112 (ikke medtaget opkald, der er gået i overløb). Af disse er 98,8% blevet besvaret inden for 20 sekunder.

I nedenstående tabel ses tid før besvarelse inden for 10, 15 og 20 sekunder.

*Tid før besvarelse af håndteret 112 opkald*

Andel inden for 10 sekunder	Andel inden for 15 sekunder	Andel inden for 20 sekunder
95,5%	97,5%	98,8%