

## NOTAT

Til: Sundhedsministeriet

**Opgang** B og D  
**Telefon** 3866 6002  
**Direkte** 38666064  
**Web** regionh.dk

Journal-nr.: 21056505

Dato: 24. september 2021

## Supplerende redegørelse fra Region Hovedstaden vedr. opkald til 1-1-2

Region Hovedstaden fremsendte den 15. september 2021 regionens redegørelse vedr. opkald til 1-1-2 til Sundhedsministeriet. Sundhedsministeriet anmodede den 16. september 2021 om en supplerende redegørelse fra Region Hovedstaden, som fremgår i det nedenstående.

*"Der refereres i redegørelsen til, at der allerede er iværksat tiltag, der skal aflaste personalet på 1-1-2 vagtcentralen. Hvilke tiltag, er der tale om? Og er det regionens vurdering, at disse tiltag er tilstrækkelige til at sikre, at der her og nu er en hensigtsmæssig og forsvarlig dækning i vagtcentralen"*

**Svar:** Region Hovedstaden har et meget stort fokus på hurtigst muligt at nedbringe antallet af 'mistede opkald' i godt samarbejde med de involverede parter. Som beskrevet i den tidligere fremsendte redegørelse, tages langt størstedelen af opkaldene til 1-1-2 meget hurtigt – også i sommerperioden, hvor der er sket en væsentlig aktivitetsstigning i opkaldene. Selv i de travleste uger er mellem 98% og 99% af opkaldene besvaret inden for 30 sekunder.

Region Hovedstaden finder dog, at der på baggrund af den store stigning i antal 'mistede opkald'/overløbsopkald er behov for at igangsætte konkrete initiativer på den korte bane mhp. at aflaste 1-1-2 og sikre en mere robust bemanning, der kan imødekomme den observerede stigning i antallet af opkald. Initiativerne skitseres i det nedenstående:

### Etablering af kørselsomfordeling:

I dag går bestilling af ambulancekørsler typisk fra hospitalerne ind på samme linjer som besvarer 1-1-2 opkald. Det drejer sig om ca. 30.000 opkald om året. For umiddelbart at aflaste 1-1-2-personalet flyttes disse opkald til en særlig funktion, som kan bemannes med andre faglige kompetencer end de specialiserede sundhedsfaglige medarbejdere på 1-1-2.

### Ressourcetilførsel:

Der tilføres hurtigst muligt yderligere ressourcer på 1-1-2, og bemanningen overdimensioneres i et stykke tid for størst mulig effekt. Der ses ind i mulighederne for kortvarigt at overflytte særlige sygeplejersker fra 1813 til 1-1-2, dog med fokus på ikke at påvirke 1813 negativt. Der ses ligeledes ind i mulighederne for at bemande 1-1-2 med andre faggrupper, som hurtigt kan tage opkald og viderevisitere opkald til relevant personale. Der er endvidere stillingsopslag ude ift. at rekruttere yderligere sygeplejersker for at styrke funktionen.

### Viderestilling af opkald fra 1-1-2 til 1813

Procedurene for at personalet på 1-1-2 udelukkende håndterer akutte tilfælde skærpes, således at alle ikke-akutte tilfælde visiteres videre til 1813 ud fra en sundhedsfaglig vurdering.

Derudover ses ind i en række yderligere initiativer på den længere bane, som kræver yderligere analyse, dialog og verificering.

*"Af redegørelsen fremgår det, at det stigende antal mistede opkald begyndte i foråret 2021 og steg voldsomt i juni og juli. Hvilke procedurer har regionen ift. at overvåge kapaciteten og tilpasse ressourcerne løbende? Og er dette blevet gjort fra foråret og henover sommeren?"*

**Svar:** Indledningsvis bemærkes det, at den voldsomme stigning først ses i juni 2021, mens antallet af 'mistede opkald'/overløbsopkald i de foregående måneder lå på et forholdsvist stabilt niveau.

Antal opkald til regionens 1-1-2 nummer har ikke før sommeren 2021 udvist så stor aktivitetsstigning uden for kendte sæsoner såsom nytår, større samfundsbegivenheder mv., hvilket er det grundlag, som beredskabet og fremmødet planlægges ud fra. I perioden juni 2021 og frem er der således set en helt ekstraordinær aktivitetsstigning, som ikke er observeret tidligere.

Akutberedskabets oplevelse er på denne baggrund, at det tidligere har været tilstrækkeligt at planlægge fremmødet ud fra ret forudsigelige antal opkald og heraf faste fremmødeplaner korrigeret efter de almindelig kendte sæsonudsving. Ud fra sommerens uventede stigende aktivitet ses der aktuelt på, om der eventuelt er behov for opnormering udover de 4,3 ekstra tilførte årsværk, som var resultatet af den seneste genberegning i april måned.

### Procedurer for monitorering af opkald

Ledelsen på Vagtcentralen har kontinuerligt dataoverblik over indgående opkald på 1-1-2 og bemanningen. De indgående opkald på 1-1-2 er fordelt på klokke-tid og samlet over døgnet. Ift. bemanningen indeholder overblikket to faktorer: vagtplanlagte fremmøde i vagtplanlægningssystemet og antal pålog-

gede visitatorer i de enkelte klokketimer. Derudover har ledelsen dagligt overblik over antal kø-opkald fordelt på klokketimer og samlet. Dette også sammenholdt med antal påloggede inkl. placering af pauseafvikling.

Denne datamonitorering er pågået hele tiden. Der afholdes alle hverdage om morgenen et kort tavlemøde i Vagtcentralen, hvor det forgangne døgnns aktivitet gennemgås, og det kommende døgnns fremmøde og eventuelt særlige begivenheder, der skal håndteres beredskabsmæssigt, gennemgås.

#### Procedurer for tilpasning af ressourcerne

Chefgruppen i Region Hovedstadens Akutberedskab afholder ugentlige tavlemøder, hvor centrale parametre ift. driften gennemgås. Her følges bl.a. personaleomsætningen i Akutberedskabet løbende, herunder også på 1-1-2, og dermed også om der er vakancer, som giver anledning til handling.

Der blev i april 2021 udarbejdet et genberegnet behov for fremmøde på 1-1-2, som medførte en opnormering på 4,3 årsværk. Dette på baggrund af aktivitetsdata. Aktuelt er den samlede normering for 1-1-2 i alt 34 årsværk

Der udarbejdes fast en gang årligt i forbindelse med etablering af kommende års budget en revideret fremmødeprofil for fremmødet på 1-1-2, som er baseret på aktivitetsdata.

*"Der refereres i medierne til et antal dage, som har været særligt belastede. Vil I sende data for "mistede opkald" opgjort på dage for juni, juli og august?"*

**Svar:** Det vedhæftede datatræk indeholder håndterede 112-opkald, køpøkald og det totale antal 112-opkald på dagsniveau for de seneste tre måneder. Et håndteret 112-opkald er et opkald der besvares, hvor et køpøkald er et opkald til 112 som ikke besvares inden for hhv. 22 og 29 sekunder. Termen 'Køpøkald' er alene en teknisk opgørelse af de telefoni-opkald som ikke kan besvares på regionens vagtcentral efter viderestilling fra Hovedstadens Beredskabs alarmcentral indenfor 22 sekunder eller Politiets alarmcentral indenfor 29 sekunder. Det bemærkes, at der kan være flere registrerede køpøkald pr. opkald til 1-1-2. Et 112-opkald vil blive registreret som køpøkald, hvis alarmcentralen ikke opnår kontakt til regionens vagtcentral ved første forsøg inden for de ovenfor anførte tidsfrister. Hvis der heller ikke opnås kontakt ved andet forsøg, vil samme opkald igen blive registreret som endnu et køpøkald. Langt hovedparten af 112-opkald besvares ifm. første eller andet forsøg, hvor Hovedstadens Beredskab eller Rigspolitiet viderestiller opkaldet til regionens vagtcentral. Såfremt der ikke opnås kontakt til regionens vagtcentral ved andet forsøg, så tilføjes der en oplysning til den elektronisk blanket til regionens vagtcentral. Det er væsentligt at præcisere, at 'køpøkald' ikke er mistede, og ikke betyder, at borgeren ikke får hjælp.

Datatrækket indeholder endvidere 112-hændelser samt elektroniske blanketter på dagsniveau for de seneste tre måneder. Akutberedskabet noterer de sundhedsfaglige oplysninger fra et 112-opkald i en såkaldt hændelse, og der kan derfor være flere 112-opkald pr. 112-hændelse. Det kan fx være situationer, hvor flere samtidig ringer om samme trafikuheld eller lign. For hver 112-hændelse sendes der en elektronisk blanket fra alarmcentralerne med relevante oplysninger såsom adresse, navn, telefon nummer, og en eventuel kommentar fra alarmcentralen. Ved ingen telefonisk kontakt til Akutberedskabets vagtcentral sendes kommentaren "ingen kontakt til AMK". Desuden er beskrevet (også i grafen) andelen af køpkald ud af totalt antal 112-opkald og andelen af elektroniske blanketter ud af antal 112-hændelser for at illustrere omfanget.

Antal køpkald er en teknisk telefoniopgørelse der viser hvor mange gange et opkald ikke er blevet besvaret i Vagtcentralen. Antal elektroniske blanketter viser det faktiske antal hændelser, hvor der ikke har været telefonisk kontakt fra vagtcentralen til borgeren (i de livstruende tilfælde er borgeren dog fortsat i telefonisk kontakt med alarmcentralen). Dette tal er også medtaget for at kvalificere datafremstillingen. Det vurderes således også på baggrund af ovenstående, at andelen af elektroniske blanketter er et mere nuanceret mål og det retvisende tal for antallet af borgere der indledningsvis ikke har været i telefonisk kontakt med vagtcentralen.

*"Hvad er tidsperspektivet for den større undersøgelse, som Region Hovedstaden igangsætter og hvordan er den tilrettelagt?"*

**Svar:** Der bliver afrapporteret på undersøgelsen til regionens forretningsudvalg den 5. oktober 2021.

Redegørelsen udarbejdes af en ekstern og uvildig ekspert (Mads Koch Hansen) med sekretariatsbistand fra Region Hovedstadens Center for Sundhed og Center for HR og Uddannelse.

*"Vi forstår, at Regionsrådet skal drøfte og beslutte kommissoriet i næste uge. Vil I give os en opdatering af udfaldet efter mødet?"*

**Svar:** Regionsrådet godkendte tirsdag den 21. september 2021 kommissorium for den tilbunds gående redegørelse for opkald til 1-1-2 i Region Hovedstadens Akutberedskab.