



INDENRIGS- OG SUNDHEDSMINISTERIET

Sundhedsudvalget 2022-23 (2. samling)
SUU Alm.del - endeligt svar på spørgsmål 599
Offentligt

Slotsholmsgade 10-12
DK-1216 København K

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

Folketingets Sundhedsudvalg

Dato: 10-10-2023
Enhed: NAERSOM
Sagsbeh.: DEPELSN
Sagsnr.: 2023-719

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 599 (Alm. del), som Folketingets Sundhedsudvalg har stillet til indenrigs- og sundhedsministeren den 7. august 2023. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Mette Thiesen (DF).

Spørgsmål nr. 599 (Alm. del):

”Hvad mener ministeren om, at op mod hver fjerde opkald til landets fem lægevagter bliver afbrudt, inden patienten har talt med en læge? Der henvises til artiklen: ”Efter en time, 19 minutter og fem sekunder blev Daniel smidt af 1813 - endte med at ringe 112”, TV2 30/7-23.”

Svar:

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har anmodet Danske Regioner om bidrag til besvarelsen. Danske Regioner oplyser følgende:

”Der kan i sjældne tilfælde forekomme midlertidige nedbrud eller tekniske fejl, som medfører, at borgernes opkald bliver afbrudt, hvilket er sket den 5. juni 2023 i Region Hovedstaden som refereret til i artiklen på TV2.dk d. 30/7/23. Region Hovedstaden har oplyst, at i de få tilfælde, hvor afbrudte opkald skyldes noget teknisk, undersøges hændelsen til bunds mhp. at finde fejlen og forebygge, at det sker fremadrettet.

Den væsentligste årsag til, at opkald til lægevagt og akuttefoner afbrydes er, at borgerne selv lægger på.

Der kan være gode grunde til, at borgere selv vælger at afbryde opkaldet. Almen praksis er borgernes primære indgang til sundhedsvæsenet ved akut opstået sygdom, og de regionale lægevagts- og akuttefoner har som udgangspunkt kun åben uden for almen praksis' åbningstid. Borgerne søges derfor oplyst om, at de på hverdage kl. 8–16 skal ringe til deres egen læge ved sygdom. Tilsvarende søges borgerne oplyst om, at de skal ringe 1-1-2, hvis de har brug for øjeblikkelig hjælp ved livstruende akut sygdom eller skade. Desuden søges borgerne oplyst om, at man på sundhed.dk kan finde svar på spørgsmål vedrørende mindre alvorlige sygdomme, og om at man i lægevagts/akuttefonen generelt ikke kan få fornyet recepter.

Det er således en del af hensigten med bl.a. velkomsthilsenen, at nogle borgere skal afbryde opkaldet, fordi deres behov er noget andet, end det som lægevagt- og akuttefon tilbyder. Regionale tal viser, at i en væsentlig andel af de afbrudte opkald, lægger borgeren på umiddelbart efter at have hørt den automatiske velkomsthilsen.

Samtidig viser en opgørelse fra Region Hovedstaden, at helt op til en tredjedel af opkaldene til 1813 kunne vente til egen læge åbner.

Derudover formodes der at være borgere, som på grund af ventetiden på det pågældende tidspunkt, vælger at ringe igen senere eller venter til egen læge åbner.

Regionale tal viser, at der er en sammenhæng mellem længere svartider og flere afbrudte opkald. Alle regioner har politisk fastsatte servicemål for besvarelse af opkald til lægevagt og akuttelefoner, som løbende følges i regionerne.

Set i lyset af presset på det akutte sundhedsvæsen, arbejder regionerne løbende på at forbedre borgernes oplevelse af mødet med sundhedsvæsenet samtidig med at sikre, at de sundhedsfaglige medarbejdere bruger deres tid bedst muligt til gavn for de borgere, som har mest brug for hjælp fra lægevagt/akuttelefoner. I den forbindelse er der i de enkelte regioner bl.a. arbejdet med call-back funktioner (som giver borgere i telefonkø mulighed for at blive ringet op, når deres tur i køen nærmer sig) samt såkaldte akutknapper (hvor borgeren har mulighed for at komme foran i telefonkøen, hvis borgeren selv vurderer, at det haster sundhedsfagligt). Desuden arbejdes der i regionerne løbende på at hjælpe borgerne med digitale redskaber til selv at vurdere, om der er behov for at søge sundhedsfaglig hjælp, og hvor meget det i givet fald haster – fx Børnelægernes Børnetips og Patienthåndbogen på sundhed.dk.”

Jeg henholder mig til bidraget fra Danske Regioner.

Med venlig hilsen

Sophie Løhde