

Ambulanceberedskab og præhospital indsats i Region Hovedstaden

REGION





Oversigt

- Kort om udbudsforløbet (baggrund og resultat)
- Erfaringer og status efter start på nye kontrakter
- Svar på kritik af beredskabet
- Yderligere dokumentation og notater findes på regionens hjemmeside på forsiden og under www.regionh.dk/akut



Præhospita l indsats og sundhedsberedskab i Region Hovedstaden



Vedttaget af Regionsrådet i februar 2008

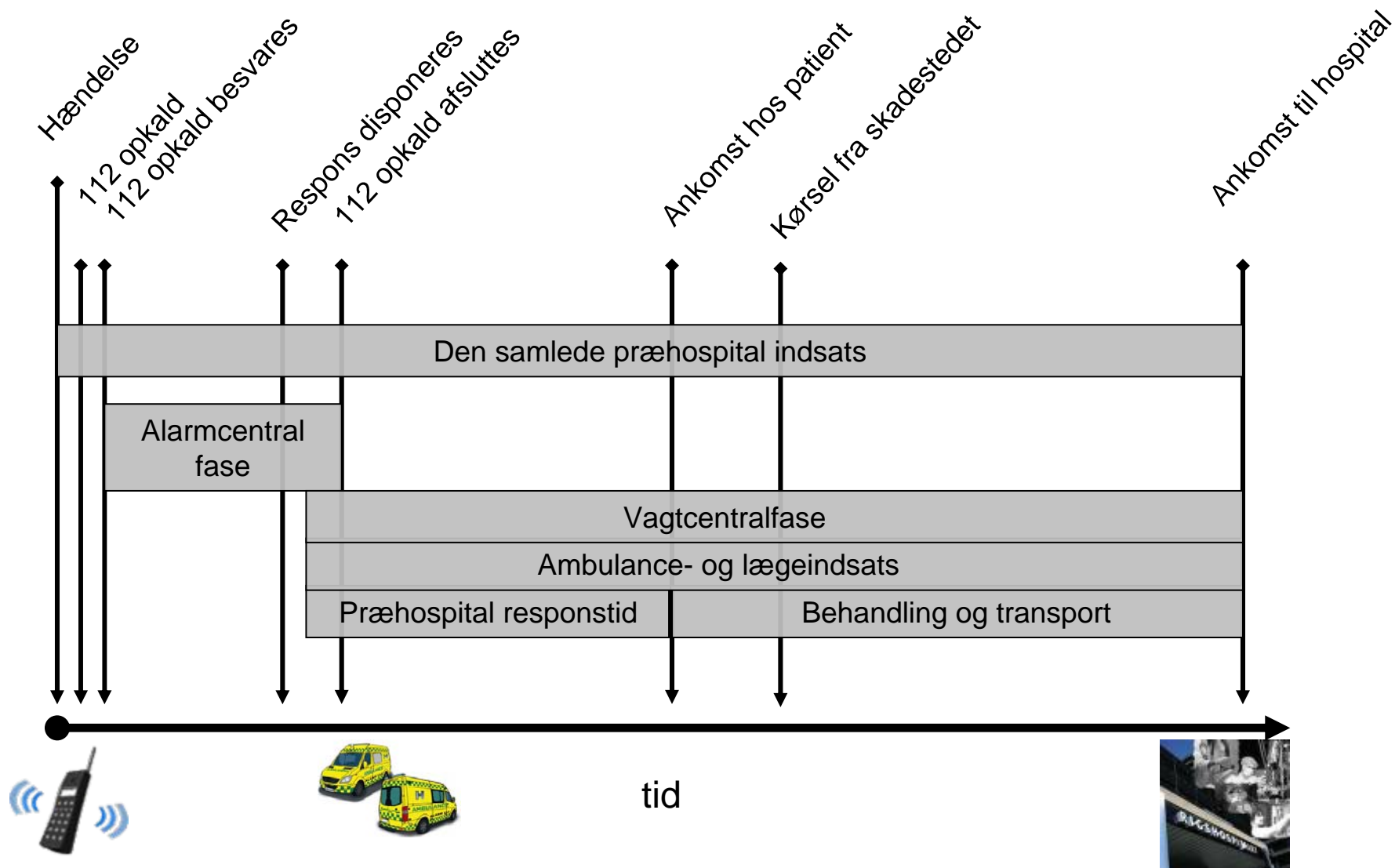


Hovedområder på akutområdet

- Det akutte patientforløb – patientens vej
- Alarmcentral -112 (er ikke Regionens ansvarsområde)
- Vagtcentral
- Ambulancekørsel
- Akutlægebil
- Interhospital transport
- AMK - Akut Medicinsk Koordinationscenter
- Sundhedsberedskab
- Specielt om Bornholm

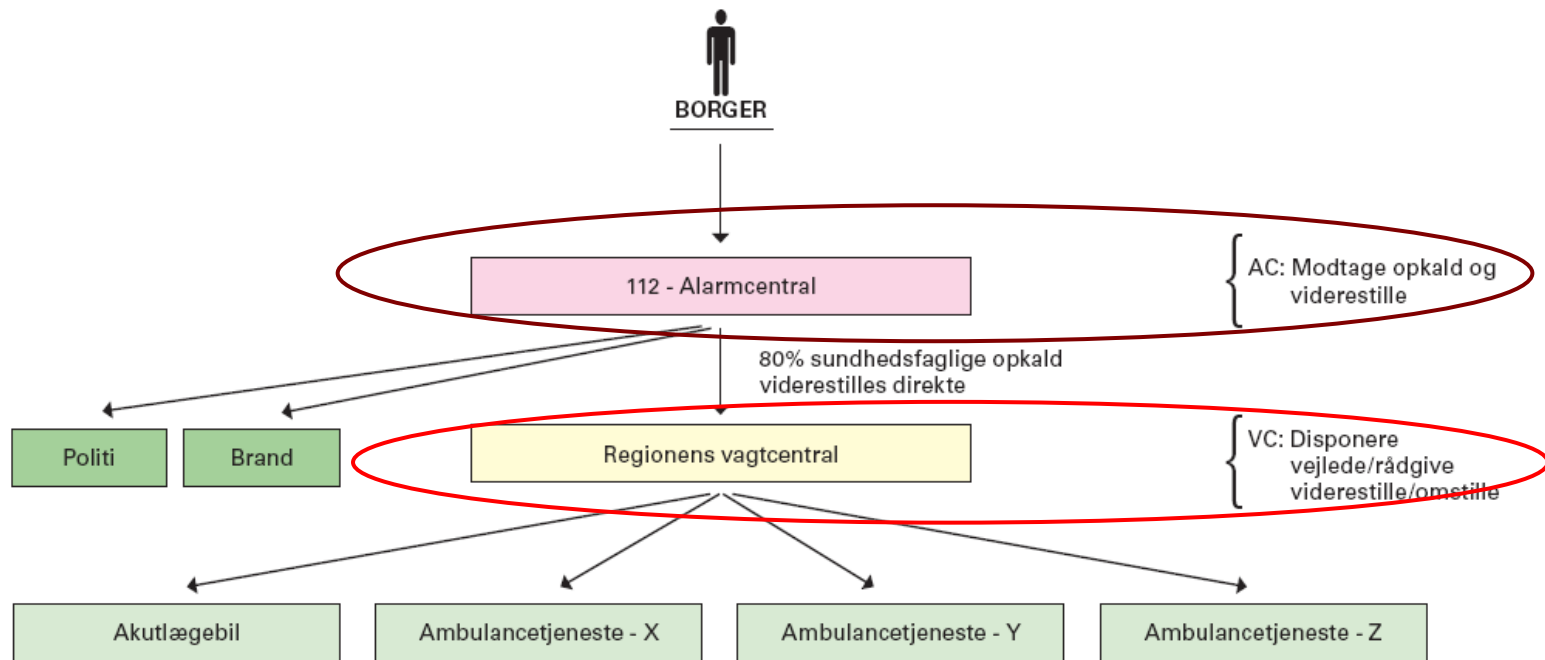


Skematisk fremstilling af det akutte forløb fra hændelse til ankomst på hospital



En væsentlig figur der forklarer ansvar og opgavefordeling mellem alarmcentral (112) og vagtcentral

Fremtidig alarm-vagtcentralstruktur Model med viderestilling



Udbud af ambulance- og sygetransport-kørsel

REGION





Udbudsprocessen - en kompliceret proces med inddragelse af ekspertise og samarbejde

Grundlaget:

- Hospitalsplanen
- Plan for præhospital indsats og sundhedsberedskab 2008
- Forudgående analyser af al kørselsaktivitet i 2005 og 2006
- Konsultation med og erfaringer fra internationale netværksgrupper
- Konkurrencestyrelsen forlangte udbud og Falck opsagde alle kontrakter i DK samtidig



Arbejdet

- Tværgående udbudsgrupper i regi af Danske Regioner
- Kravspecifikationer og udbudsbekendtgørelser ved Koncern Plan & Udvikling i samarbejde med Koncern Økonomi/Indkøb
- Ekstern juridisk rådgivning: Advokatfirmaet Poul Schmith (kammeradvokaten)
- Kørselsanalyser og logistik: Danmarks Tekniske Universitet
- Kontrolbud ved Grontmij | Carl Bro





Hvad er nyt?

- Den akutte ambulancekørsel og liggende patientbefordring er blevet adskilt
- Der er nu kun én vagtcentral som regionen selv driver og som har overblik over alle køretøjer
- Ambulancer og sygetransporter kan sendes til opgaver i hele regionen.
- Ambulancepersonalet har fået bedre uddannelse. Nu paramediciner-ambulancer i hele regionen, tidligere kun paramedicinere i Nord
- Nye ambulancer og nyt overvågnings og behandlingsudstyr





Fra 1. september

- Falck A/S, Frederiksberg Brandvæsen og Københavns Brandvæsen kører ambulancer for regionen
- Falck A/S og Københavns Brandvæsen kører sygetransport for regionen

Københavns Brandvæsen mistede ambulancekørsel og kører nu i 1 ud af 10 områder mod tidligere 3 områder

- Regionen står selv for drift af vagtcentral, dvs disponerer alle kørslerne og akutlægebilerne



Serviceniveau og dimensionering





Serviceniveau og dimensionering af ambulancetjeneste og sygetransport

- Dimensioneringen af ambulancekørsel og sygetransport er sket ud fra data indberettet fra Københavns Brandvæsen og fra Falck ud fra de faktiske aktiviteter i 2005 og 2006 og fremskrevet til 2009





Serviceniveau og dimensionering af ambulancetjeneste

Der etableres 47 ambulanceberedskaber:

- 38 døgnambulancer med 24 timers aktivitet
- Hertil kommer yderligere 9 ambulancer i dagtid med 12 timers aktivitet
- 12 af 38 døgnambulancer bliver paramediciner-ambulancer
- Udbudets krav om 1 beredskab med 100% aktivitet betyder mere end 1 ambulance med 2 personer (ambulancen skal være til rådighed og kunne køre konstant i 24 timer)
- Regionen har derfor udrustet 64 køretøjer





Serviceniveau og dimensionering af ambulancetjeneste og sygetransport

- Der etableres 17 sygetransportbiler i dagtiden og 7 sygetransporter i aften tiden på hverdage
- Der vil i hele perioden være mulighed for til- og frakøb af enheder afhængig af behov og ønske om ændring i serviceniveau



Hvordan gik det så?

REGION





Budskaber som det har været vanskeligt at formidle til medierne og borgere

- Det er forsat alarmcentralen (112) der bestemmer om der skal sendes en ambulance og hastegraden
- Ambulanceberedskabet er ikke blevet halveret
- Der bruges uændret godt 400. mio. kr. om året på opgaven

- Der er nu et samlet overblik over alle køretøjer og nærmeste køretøj disponeres
- Responstiderne for udrykningskørsel er de bedste i Danmark
- Der er sket en væsentlig bedre uddannelse af ambulancepersonalet
- Det er leverandørerne, der skal sikre ambulancepersonalet pauser og at arbejdstidsbestemmelserne overholdes og ikke regionen.



Beredskab og responstider

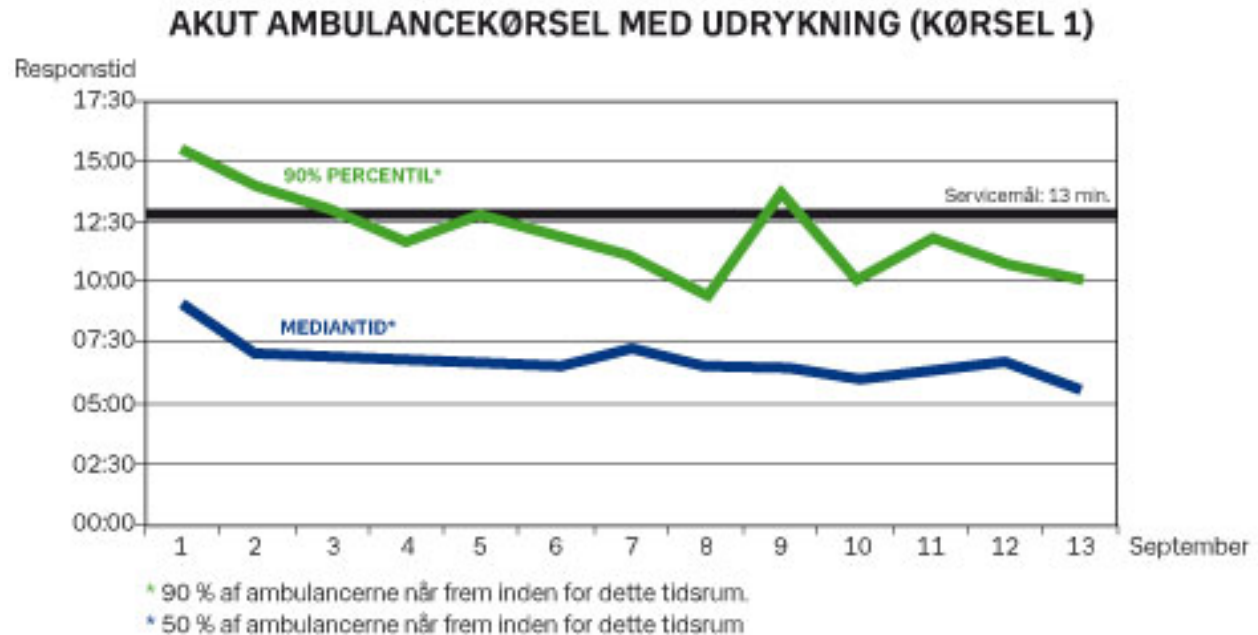
Beredskabet kan vurderes ud fra responstiderne

- 50 % af ambulancer er fremme inden 6-7 minutter ved udrykningskørsel (responstid)
- De sidste (90 %) er fremme inden 13 minutter

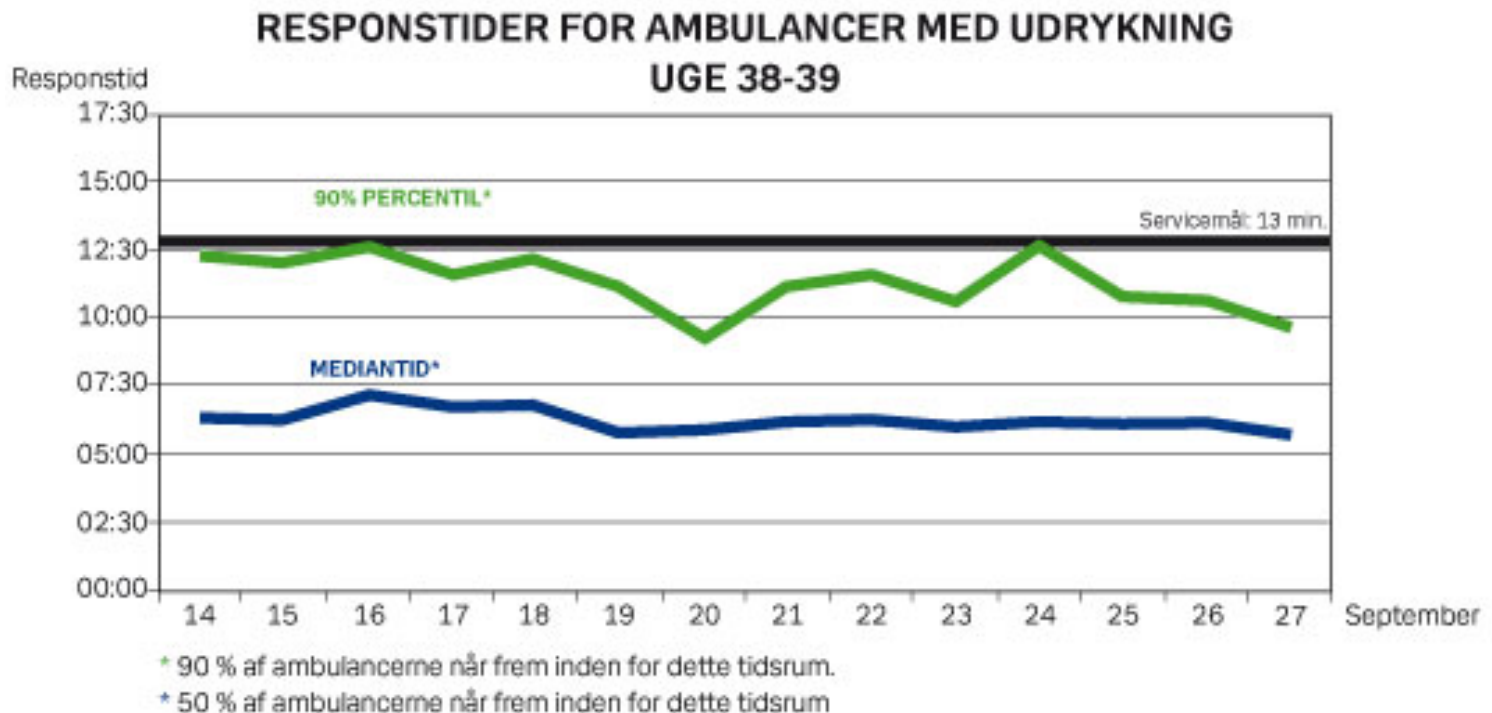
Ved akutte livstruende tilfælde sendes akutlægebilen



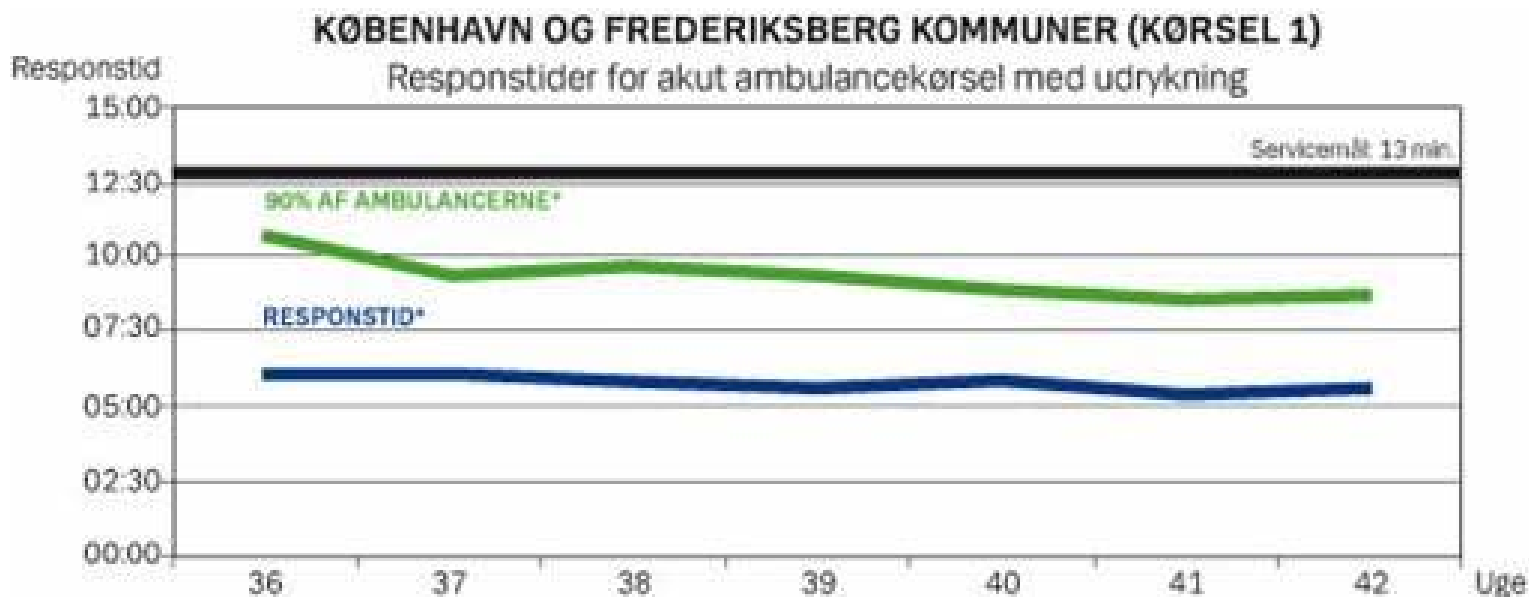
Responstider for akutte ambulancekørsler 1.-13. september



Responstider for akutte ambulancerkørsler 14.-27. september



Responstider i København og Frederiksberg



- * 50 % af ambulanceerne når frem inden for dette tidsrum.
Denne mediantid svarer typisk til den gennemsnitlige responstid.
- * 90 % percentil



Responstider

Nu

REGION



Responstid for ambulancer med udrykning uge 46-49 – Hele regionen

Responstider for Region Hovedstaden samlet

Kørsel 1 Responstider for akutte ambulancekørsler (kørsel 1)

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	06:09	06:08	06:05	06:02	06:07
Gennemsnit	06:49	06:56	06:40	06:35	06:45
90 % percentil	11:15	11:15	10:51	10:31	10:58
98 % percentil	14:58	16:07	14:49	14:48	15:11
Antal	1.173	1.111	1.069	1.015	4.368



Responstid for ambulancer med udrykning uge 46-49 i Byen

Responstider for planlægningsområde Byen
(omtrent svarende til København og Frederiksberg)

Kørsel 1

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	05:31	05:41	05:17	05:26	05:28
Gennemsnit	05:44	06:03	05:32	05:37	05:44
90 % percentil	08:19	08:53	08:02	08:01	08:18
98 % percentil	11:36	14:18	11:06	10:47	11:55
Antal	398	383	339	360	1.480



Responstid for ambulancer med udrykning uge 46-49 i Nord

Responstider Planlægningsområde Nord
(svarende til optageområdet for Hillerød Hospital, Helsingør Hospital og Frederikssund Hospital)

Kørsel 1

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	06:56	07:05	07:10	07:17	07:06
Gennemsnit	07:48	07:50	07:52	07:47	07:49
90 % percentil	12:59	12:30	12:25	13:09	12:41
98 % percentil	18:32	17:49	18:46	17:24	18:29
Antal	247	266	246	241	1.000



Responstid for ambulancer med udrykning uge 46-49 i Midt

Responstider for planlægningsområde Midt
(svarende til optageområde for Herlev Hospital og Gentofte Hospital)

Kørsel 1

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	06:47	06:29	06:38	06:05	06:29
Gennemsnit	07:15	06:58	07:02	06:34	06:59
90 % percentil	11:41	11:16	11:13	10:28	11:16
98 % percentil	15:06	14:02	14:49	13:28	14:50
Antal	290	254	286	231	1.061



Responstid for ambulancer med udrykning uge 46-49 i Syd

Responstider for planlægningsområde Syd
(svarende til optageområde for Hvidovre Hospital Amager Hospital og Glostrup Hospital)

Kørsel 1

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	06:43	06:07	06:29	06:27	06:27
Gennemsnit	06:57	06:51	06:37	06:47	06:49
90 % percentil	10:17	11:11	10:23	10:19	10:32
98 % percentil	13:47	14:55	13:16	12:17	14:17
Antal	193	165	165	144	667



Responstid for ambulancer med udrykning uge 46-49 på Bornholm

Responstider for Bornholm

Kørsel 1

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	08:14	08:32	06:27	07:31	07:49
Gennemsnit	07:50	08:29	06:34	07:27	07:39
90 % percentil	11:44	12:20	10:04	11:42	11:50
98 % percentil	16:11	14:28	15:13	14:18	15:53
Antal	41	41	32	38	152





Tider for ambulancekørsel uden udrykning

- Der har været for lange tider på afvikling af visse ambulancekørsler uden udrykning.
- Der er fortsat visse sygetransporter der afvikles senere end ønsket. Dette er desværre ikke noget nyt og en af grundene til at vi ønskede at ændre området



Responstider for ambulancekørsler **uden** udrykning for regionen samlet

Responstider for Region Hovedstaden samlet

Kørsel 2

	Uge 46	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 46-49
Median	12:43	13:13	12:33	13:16	12:56
Gennemsnit	14:56	15:46	15:20	15:40	15:26
90 % percentil	28:00	27:59	28:37	28:06	28:10
98 % percentil	40:16	46:35	43:04	43:33	43:55
Antal	1.096	1.145	1.122	1.095	4.458



Andre kritikpunkter



”Borgere der ikke får hjælp”

- Det er uændret 112-alarmcentralen dvs politiet og Københavns Brandvæsen der tager 112-opkald og beslutter om borgeren skal have hjælp, hvilken hjælp der skal sendes og hastegraden (akut med udrykning eller uden udrykning)
- Mange klager skyldes at borgeren er blevet afvist af 112 eller at 112 har opfattet opkaldet som ikke-akut og derfor har bestilt en kørsel uden udrykning





Ambulancepersonalets arbejdsvilkår

- Udsagn: "Ambulancepersonalet har kørt uden pauser".
- Det er Falcks, Københavns Brandvæsen og Frederiksbergs Brandvæsens ansvar at deres personale afløses og får pauser. Dette fremgår tydeligt af kontrakterne og er blevet påpeget af kammeradvokaten overfor disse.





”Ambulancepersonalet må ikke udtale sig”

- Regionen har pålagt ambulancetjenesten samme tavshedspligt overfor patienten som gælder for hospitalspersonalet
- Ambulancepersonalet har i regionen samme vilkår som de havde tidligere, men Falck, Københavns Brandvæsen og Frederiksberg Brandvæsen må ikke uden aftale med regionen udtale sig til medierne om patientrelaterede opgaver.





Eksempel på "hændelser" (20)

- "Københavnsk ambulance, der havde brugt sin fødepakke, bliver nægtet at køre til stationen for at hente en ny." I medierne: Livsvigtigt udstyr må ikke hentes.
- *Svar: Den hændelse er identificeret. Det er korrekt at ambulancen havde brugt sin fødepakke, men da det næste udkald var til en mand i tresserne med et asthma-anfald skønnede disponenteren at afhentning af fødepakken kunne vente til efter den opgave.*





Eksempler på "hændelser" (21)

- "Ambulancer omdisponeres gentagne gange, hvilket på papiret kan give en kortere responstid for den enkelte ambulance, da opgaven overgår til en ny vogn."
- *Svar: Det er ikke korrekt at omdisponering giver kortere responstider på papiret. Responstiden kan ikke sminkes. Den måles fra opgaven modtages elektronisk på vagtcentralen og indtil det køretøj, der løser opgaven, er fremme.*



Regionens hotline for henvendelser og klager om beredskabet?

- 1. oktober etablerede regionen en hot-line hvor borgere og personale kan rette henvendelse med klager, kritik og forslag
- Formålet har været at hjælpe borgerne og få klarhed over hvor problemernes omfang og art.

Henvendelser fra 1.10 til 31.12:

23 henvendelser, hvoraf 1 omhandlede en hændelse før 1.9

Fordeling: 14 i oktober, 4 i november og 3 i december

- 7 opkald vedr alarmcentraler (6 om Københavns alarmcentral, 1 om politiets alarmcentral)
- 11 opkald vedr vagtcentral/ambulance
- 2 opkald vedr alarmcentral + vagtcentral (eller uafklaret ansvar)
- 2 opkald vedr ambulancepersonale





Resume

- Beredskabet og responstiderne er de bedste i Danmark og blandt de bedste i Europas hovedstæder.
 - Responstiden er nu 6:07 minutter
 - De (90%) kommer inden for 11 minutter
 - Vi kan fortsat forbedre tiden for sidste ambulancer uden udrykning.
 - Der er fortsat optimeringsmuligheder også inden for den nuværende kapacitet, men dette kræver samarbejde og medvirken fra de nuværende leverandører og alarmcentralerne
-
- **Yderligere dokumentation og notater findes på regionens hjemmeside under www.regionh.dk/akut**

