

## **Materiale vedr. chikanerende opkald til 1813**

Som opfølgning på Region Hovedstadens henvendelse til Ritzau lørdag 11/1, vedrørende chikanerende eller på anden vis forstyrrende opkald til Akuttelefonen 1813, er der nu samlet en række materiale, der kan dokumentere denne aktivitet.

Materialet vedlægges hermed og omfatter:

- **Udskrifter fra en lukket Facebook-gruppe**, hvor der omtales koordinerede aktioner mod 1813 og metoder til at chikanere uden mulighed for opsporing.
  - Materialet er tilsendt via en unavngiven kilde til Freddy Lippert.
  - I materialet opfordrer en identificerbar læge bl.a. andre til at "gå på telefonen" for at presseventetiderne op.
- **Udskrifter af udvalgte voicelogs**, hvor identificerbare læger efter 20-100 opkald per person kommer igennem med usaglige eller på anden vis forstyrrende opkald.
  - Bemærk ny dokumentation: En identificerbar læge, der kan dokumenteres at have ringet til 1813 omkring 150 gange, oplyser til en sygeplejerske, at han blot ringer for at klage og smider derefter på.
- **Udkast til presse-pitch, ikke tiltænkt** som pressemeddelelse men som intern oplæg mhp. afklare hvordan vi ønsker at præsentere problemstillingen.
- **Notat udarbejdet i juridisk sekretariat** vedr. adgang til og anvendelse af data fra voice-log på Den Præhospitale Virksomhed. Journaliseret.
  - Udarbejdet på foranledning af presseenheden mhp. at imødekomme evt. anmodninger om sags- eller aktindsigt, og/eller imødegå evt. kritik af frembringelsen af dokumentation.
- **Notat udarbejdet i Den Præhospitale Virksomhed** om undersøgelse af chikaneopkald til 1813. Journaliseret.
  - Som foroven.

## Bilag 2

4 personer synes godt om dette.

[redacted] Jeg vil i den forbindelse gerne gøre opmærksom på, at vi også godt kan stramme op på ventetiderne i de andre regioner - det er ved disse stikprøver ikke kun 1813, men også vores lægevagt, som bliver målt. Det må ikke ske, at 1813 ved en sådan stikprøve ikke er langsomt. Det vil være for stor en PR-gevinst til Region H.  
Derfor: Hav et øje på telefonkøen og gå alle på telefonen, hvis ventetiden kommer over 5 min.

for 10 timer siden · Synes godt om · 4 · 11

de må vi simpelthen kræve dokumentation for...

I går kl. 19:09 via mobil · Synes godt om · 4

..... Ta' det roligt. Brug spin. Hartlings ansatte? Eller utallige politikere der kontrolringer mens de ryster af skræk. ☹

I går kl. 19:13 · Synes godt om · 4

..... Jeg synes det lyder meget sandsynligt. Hvis man analysere ventetiderne kan man se at der er lang ventetid i perioden 16-8 samt i weekenden. Det er jo præcis når vi har fri og dermed tid til at ringe. Til gengæld er der ingen ventetid på hverdag fra 8-16 og det er der hvor vi passer vores arbejde og ser patienter.

☹

I går kl. 19:29 · Synes godt om · 19

..... Nårh... det er derfor. Straks vender min tillid til det politiske beslutningssystem tilbage... (=sarkasme).

for 23 timer siden · Synes godt om · 4

..... God analyse ..... pas på du ikke får tilbudt job i koncerndirektionen.. Der bliver snart en plads ledig..

for 23 timer siden via mobil · Synes godt om · 4

..... Husk alle opkald registreres med nr. ,så vi må håbe at der netop ikke er plo medlemmer som ringer med deres arbejdsmobiler, da systemet skulle være magen til det i 112 ,hvor man kan se selv skjult nr. mvh .....

for 23 timer siden · Synes godt om · 2

..... Kun taletidstelefonerne kan ikke spores og måske er det dem politikerne selv anvender efter rådgivning fra PET.

for 23 timer siden · Synes godt om · 2

..... Tyv tror hver mand stjæler!

for 23 timer siden via mobil · Synes godt om



Administrationen  
Telegrafvej 5  
2750 Ballerup

## Transskribering af lydfiler

Opgang 2, 3. sal  
Telefon +45 38 69 80 00

Mail akutberedskabet@regionh.dk

Web www.regionh.dk/akut

EAN-nr: 5798000384149  
CVR/SE-nr: 29190623

Dato: 14 Januar 2014

### Forkortelser og transskriberingskoder:

SFV	Sundhedsfaglig Visitator
PL	Politiet
AMB	Ambulancepersonale
IR	Indringer
IR2	Indringer 2
PT	Patient
(.)	Mikropause
(..)	Kort pause
(...)	Pause
//	Sætningen overlappes her af det nedenstående
CAPS	Højere volumen
::	Forlængede stavelseser eller talelyde

### Opkald til 1813

Indringer: [REDACTED]

Varighed: 00.47 sekunder

SFV: Akuttelefonen. Det er sygeplejersken

IR: Ja det er [REDACTED] Goddag

SFV: Goddag. Må jeg bede om dit CPR-nr.?

IR: [Indringer oplyser sit fulde cpr- nr.]

SFV: Ja. Og hvordan//

IR: Nej, jeg vil gerne høre, er der noget galt med jeres telefoner?

SFV: Næ, hvorfor?

IR: Det har taget en evighed at komme igennem, en hel time. Og her i formiddags (..) Den siger bare dyt, dyt, dyt hele tiden.

SFV: Ja. Ved du hvad, vi har så fløjtende travlt (..) Så//

IR: Ja. Men vi kan da ikke være bekendt med den service overfor folk.

SFV: Nej, ved du hvad//

IR: Det er da helt uantageligt, altså//

SFV: Nej. Ved du hvad, kan vi ikke komme til hvad jeg kan hjælpe dig med?

IR: Der er ikke andet. Jeg vil bare klage over der her. Fordi det er simpelthen urimeligt. Du kan da ikke have syge mennesker i telefonen i timevis her//

SFV: Nej okay. Ved du hvad, du bliver lige hængende i røret så finder jeg min vagt- [uklar tale] (..) Et øjeblik.

*Herefter slutter optagelsen*

---

**Opkald til 1813**

Indringer: [redacted] (Nr. tilhører: [redacted])  
[redacted]

19 opkald hvoraf 1 er registreret.

Varighed: 24 sekunder

SFV: [Uklar tale da lydfil er rystet] Hallo? (..) Hallo? (...) Hallo?

*Røret lægges på umiddelbart herefter*

---

**Opkald til 1813**

Indringer: [redacted] (Nr. tilhører: [redacted])  
[redacted]

Dato: 1. januar 2014

16 opkald, hvoraf 3 er registreret.

## 1. opkald

Varighed: 20 sekunder

*Fyrværkeri høres i baggrunden*

SFV: Det er sygeplejersken

IR: Hallo. Jeg kan ikke høre hvad du siger?

SFV: Jeg kan næsten heller ikke høre hvad du siger. Det er Akuttelefonen.

IR: Det er totalt vildt herude. Jeg lægger på nu. Ha' det godt (..) Hej igen.

SFV: Hallo?

## 2. opkald

Varighed: 16 sekunder

*Fyrværkeri høres i baggrunden*

SFV: Akuttelefonen, det er sygeplejersken

IR: Hallo

SFV: Hallo (..) Kan du høre mig?//

IR: Det går helt vild for sig herude

SFV: Hvad for noget?

IR: Hallo, hallo

SFV. Hvad kan jeg gøre for dig?

*Røret lægges på.*

## 3. opkald

Varighed: 13 sekunder

SFV: Akuttelefonen, det er sygeplejersken (...) Hallo? (...)

*Røret lægges på umiddelbart herefter*

---

**Opkald til 1813**

Indringer: [REDACTED] (Nr.: tilhører: [REDACTED])

14 opkald, hvoraf 1 er registreret

Varighed: 14 sekunder

SFV: Akuttelefonen det er sygeplejersken (...)

*Røret lægges straks på*

**Bilag 5**

startdatetime	enddatetime	Nummer der ringes fra
2013-12-31 08:54:57.053	2013-12-31 09:08:59.820	XXXX
2013-12-31 13:55:57.427	2013-12-31 13:57:13.763	XXXX
2013-12-31 17:48:20.027	2013-12-31 17:54:08.907	XXXX
2014-01-01 07:13:29.853	2014-01-01 07:20:20.923	XXXX
2014-01-01 07:13:29.853	2014-01-01 07:20:20.923	XXXX
2014-01-01 07:13:29.853	2014-01-01 07:20:20.923	XXXX
2014-01-01 08:26:02.350	2014-01-01 08:37:06.510	XXXX
2014-01-01 18:14:25.583	2014-01-01 18:24:03.530	XXXX
2014-01-01 20:11:05.907	2014-01-01 20:18:07.477	XXXX
2014-01-05 08:28:54.303	2014-01-05 08:40:25.907	XXXX
2014-01-05 11:37:24.527	2014-01-05 11:41:16.457	XXXX
2014-01-05 14:08:13.090	2014-01-05 14:22:16.480	XXXX
2014-01-05 17:42:54.750	2014-01-05 17:56:59.853	XXXX
2014-01-06 16:56:56.303	2014-01-06 17:08:48.590	XXXX
2014-01-07 10:05:09.137	2014-01-07 10:07:20.797	XXXX
2014-01-07 16:17:38.790	2014-01-07 16:19:38.857	XXXX
2014-01-07 16:58:02.750	2014-01-07 17:00:33.967	XXXX
2014-01-07 19:00:41.107	2014-01-07 19:16:20.580	XXXX
2014-01-08 02:17:55.370	2014-01-08 02:31:23.560	XXXX
2014-01-08 03:21:51.440	2014-01-08 03:28:38.540	XXXX
2014-01-08 03:21:51.440	2014-01-08 03:28:38.540	XXXX
2014-01-08 04:15:17.353	2014-01-08 04:24:00.590	XXXX
2014-01-08 04:15:17.353	2014-01-08 04:24:00.590	XXXX
2014-01-08 04:15:17.353	2014-01-08 04:24:00.590	XXXX
2014-01-08 04:15:17.353	2014-01-08 04:24:00.590	XXXX
2014-01-08 16:33:36.420	2014-01-08 16:38:40.720	XXXX
2014-01-10 05:27:35.903	2014-01-10 05:31:03.127	XXXX
2014-01-10 13:57:12.407	2014-01-10 14:05:27.160	XXXX
2014-01-11 03:35:07.110	2014-01-11 03:41:51.940	XXXX
2014-01-11 12:51:44.357	2014-01-11 13:03:09.630	XXXX
2014-01-11 14:08:08.383	2014-01-11 14:12:37.850	XXXX
2014-01-11 16:58:46.523	2014-01-11 17:02:56.460	XXXX
2014-01-11 18:02:28.313	2014-01-11 18:12:18.027	XXXX
2014-01-12 18:36:21.077	2014-01-12 18:39:27.140	XXXX
2014-01-13 02:14:18.160	2014-01-13 02:20:18.507	XXXX
2014-01-13 02:14:18.160	2014-01-13 02:20:18.507	XXXX
2014-01-04 11:42:09.773	2014-01-04 11:43:54.970	XXXX
2014-01-04 11:44:05.483	2014-01-04 11:45:10.047	XXXX
2014-01-04 11:47:19.097	2014-01-04 11:48:21.233	XXXX
2014-01-04 12:13:58.477	2014-01-04 13:03:28.357	XXXX
2014-01-04 13:04:03.177	2014-01-04 13:33:09.840	XXXX
2014-01-04 14:36:47.057	2014-01-04 15:02:28.820	XXXX
2014-01-04 15:02:38.820	2014-01-04 15:28:18.720	XXXX
2014-01-04 15:05:43.280	2014-01-04 15:29:13.390	XXXX
2014-01-04 16:15:40.937	2014-01-04 16:36:29.400	XXXX
2014-01-04 16:36:52.570	2014-01-04 17:00:12.683	XXXX
2014-01-04 17:21:32.283	2014-01-04 17:21:46.030	XXXX
2014-01-04 17:21:45.927	2014-01-04 17:23:26.037	XXXX
2014-01-04 17:54:36.673	2014-01-04 17:54:36.673	XXXX

2014-01-04 17:55:44.557	2014-01-04 17:55:44.557	XXXX
2014-01-04 17:56:48.397	2014-01-04 17:56:48.397	XXXX
2014-01-04 17:57:05.307	2014-01-04 17:57:05.307	XXXX
2014-01-04 18:00:15.987	2014-01-04 18:01:27.503	XXXX
2014-01-04 18:29:34.193	2014-01-04 18:29:47.740	XXXX
2014-01-04 18:30:00.057	2014-01-04 18:30:13.580	XXXX
2014-01-04 18:30:26.983	2014-01-04 18:30:40.520	XXXX
2014-01-04 18:30:52.547	2014-01-04 18:31:06.087	XXXX
2014-01-04 18:31:32.297	2014-01-04 18:31:45.827	XXXX
2014-01-04 18:31:59.827	2014-01-04 18:32:13.350	XXXX
2014-01-04 19:36:42.303	2014-01-04 19:42:50.410	XXXX
2014-01-04 19:43:01.293	2014-01-04 19:54:47.067	XXXX
2014-01-04 19:54:57.657	2014-01-04 20:10:44.927	XXXX
2014-01-04 20:10:55.760	2014-01-04 20:16:59.337	XXXX
2014-01-04 20:17:10.337	2014-01-04 20:32:35.273	XXXX
2014-01-04 20:32:45.603	2014-01-04 20:58:09.547	XXXX
2014-01-04 20:58:25.117	2014-01-04 21:06:37.667	XXXX
2014-01-05 09:30:07.783	2014-01-05 10:01:24.757	XXXX
2014-01-05 10:01:45.300	2014-01-05 10:37:58.853	XXXX
2014-01-05 10:38:08.930	2014-01-05 10:58:48.880	XXXX
2014-01-05 11:54:07.417	2014-01-05 12:28:39.057	XXXX
2014-01-05 12:30:33.047	2014-01-05 12:55:29.127	XXXX
2014-01-05 13:16:41.993	2014-01-05 13:38:04.353	XXXX
2014-01-05 13:55:08.313	2014-01-05 14:18:44.717	XXXX
2014-01-05 14:18:55.440	2014-01-05 14:33:48.197	XXXX
2014-01-05 14:33:57.500	2014-01-05 14:45:06.523	XXXX
2014-01-05 14:45:16.143	2014-01-05 14:56:29.160	XXXX
2014-01-05 14:56:43.553	2014-01-05 15:07:30.043	XXXX
2014-01-05 15:07:41.750	2014-01-05 15:15:53.997	XXXX
2014-01-05 15:16:04.143	2014-01-05 15:23:34.830	XXXX
2014-01-05 15:24:13.787	2014-01-05 15:31:19.150	XXXX
2014-01-05 15:31:27.753	2014-01-05 15:42:39.157	XXXX
2014-01-05 15:42:50.780	2014-01-05 15:54:23.337	XXXX
2014-01-05 15:54:32.420	2014-01-05 16:00:46.910	XXXX
2014-01-05 17:17:23.647	2014-01-05 17:29:19.200	XXXX
2014-01-06 17:02:50.930	2014-01-06 17:03:50.680	XXXX
2014-01-06 18:04:46.137	2014-01-06 18:21:11.613	XXXX
2014-01-11 08:48:28.610	2014-01-11 09:16:20.540	XXXX
2014-01-11 09:16:29.330	2014-01-11 09:51:45.150	XXXX
2014-01-11 09:51:54.453	2014-01-11 10:30:41.373	XXXX
2014-01-11 10:30:50.913	2014-01-11 11:04:27.473	XXXX
2014-01-11 11:40:11.897	2014-01-11 12:08:47.880	XXXX
2014-01-11 15:39:24.570	2014-01-11 15:45:43.230	XXXX
2014-01-11 15:45:52.027	2014-01-11 15:47:06.917	XXXX
2014-01-12 14:55:03.653	2014-01-12 14:56:04.333	XXXX
2014-01-04 12:22:13.830	2014-01-04 12:24:53.677	XXXX
2014-01-04 12:31:55.117	2014-01-04 12:32:56.327	XXXX
2014-01-04 12:40:03.523	2014-01-04 12:43:54.913	XXXX
2014-01-04 13:23:12.720	2014-01-04 13:31:06.097	XXXX
2014-01-04 13:45:59.600	2014-01-04 14:01:08.473	XXXX

2014-01-04 16:13:09.013	2014-01-04 16:13:38.843	XXXX
2014-01-04 16:15:00.650	2014-01-04 16:18:33.260	XXXX
2014-01-04 16:31:33.673	2014-01-04 16:38:29.180	XXXX
2014-01-04 16:43:14.027	2014-01-04 16:44:13.520	XXXX
2014-01-04 17:28:43.837	2014-01-04 17:29:40.640	XXXX
2014-01-04 18:18:03.777	2014-01-04 18:18:50.857	XXXX
2014-01-04 20:18:57.047	2014-01-04 20:21:41.343	XXXX
2014-01-04 20:29:08.163	2014-01-04 20:29:08.663	XXXX
2014-01-04 20:34:55.170	2014-01-04 20:35:38.617	XXXX
2014-01-04 21:20:04.163	2014-01-04 21:20:55.013	XXXX
2014-01-05 05:49:09.887	2014-01-05 06:10:06.943	XXXX
2014-01-05 10:48:58.937	2014-01-05 10:49:51.647	XXXX
2014-01-05 15:58:23.193	2014-01-05 16:04:23.437	XXXX
2014-01-05 16:21:59.153	2014-01-05 16:23:20.787	XXXX
2014-01-05 17:36:34.847	2014-01-05 17:37:16.733	XXXX
2014-01-05 20:40:29.870	2014-01-05 20:41:26.690	XXXX
2014-01-06 06:28:00.387	2014-01-06 06:30:19.160	XXXX
2014-01-06 17:24:52.620	2014-01-06 17:25:40.800	XXXX
2014-01-06 19:13:24.237	2014-01-06 19:14:08.107	XXXX
2014-01-07 13:04:07.940	2014-01-07 13:11:09.800	XXXX
2014-01-07 13:04:07.940	2014-01-07 13:11:09.800	XXXX
2014-01-07 14:09:50.863	2014-01-07 14:12:41.437	XXXX
2014-01-07 14:09:50.863	2014-01-07 14:12:41.437	XXXX
2014-01-07 20:40:59.247	2014-01-07 20:42:45.863	XXXX
2014-01-07 21:17:46.220	2014-01-07 21:23:27.477	XXXX
2014-01-07 23:21:02.500	2014-01-07 23:21:20.253	XXXX
2014-01-08 05:17:20.030	2014-01-08 05:23:12.963	XXXX
2014-01-08 05:41:32.960	2014-01-08 05:48:11.223	XXXX
2014-01-08 14:30:23.250	2014-01-08 14:32:36.940	XXXX
2014-01-08 14:30:23.250	2014-01-08 14:32:36.940	XXXX
2014-01-08 15:01:30.163	2014-01-08 15:04:05.143	XXXX
2014-01-08 17:29:33.990	2014-01-08 17:29:39.587	XXXX
2014-01-08 17:40:12.707	2014-01-08 17:40:42.333	XXXX
2014-01-08 17:55:15.967	2014-01-08 17:57:18.363	XXXX
2014-01-08 18:52:05.457	2014-01-08 18:52:20.097	XXXX
2014-01-08 19:07:29.727	2014-01-08 19:08:07.110	XXXX
2014-01-08 20:07:19.657	2014-01-08 20:08:02.187	XXXX
2014-01-08 20:14:53.877	2014-01-08 20:15:07.113	XXXX
2014-01-09 06:21:49.650	2014-01-09 06:30:14.740	XXXX
2014-01-09 06:34:53.383	2014-01-09 06:42:23.030	XXXX
2014-01-09 06:56:36.443	2014-01-09 07:02:27.150	XXXX
2014-01-09 06:56:36.443	2014-01-09 07:02:27.150	XXXX
2014-01-09 06:56:36.443	2014-01-09 07:02:27.150	XXXX
2014-01-09 06:56:36.443	2014-01-09 07:02:27.150	XXXX
2014-01-09 07:36:30.080	2014-01-09 07:38:42.903	XXXX
2014-01-09 07:44:35.927	2014-01-09 07:46:29.107	XXXX
2014-01-09 08:34:11.070	2014-01-09 08:50:22.943	XXXX
2014-01-09 08:34:11.070	2014-01-09 08:50:22.943	XXXX
2014-01-09 09:03:56.017	2014-01-09 09:14:02.683	XXXX
2014-01-09 09:28:42.240	2014-01-09 09:31:45.823	XXXX

2014-01-09 09:28:42.240	2014-01-09 09:31:45.823	XXXX
2014-01-09 09:37:43.300	2014-01-09 09:41:56.227	XXXX
2014-01-09 09:46:17.763	2014-01-09 09:50:47.083	XXXX
2014-01-09 11:16:03.927	2014-01-09 11:18:49.980	XXXX
2014-01-09 11:25:24.543	2014-01-09 11:30:26.747	XXXX
2014-01-09 11:25:24.543	2014-01-09 11:30:26.747	XXXX
2014-01-09 11:25:24.543	2014-01-09 11:30:26.747	XXXX
2014-01-09 16:46:18.100	2014-01-09 16:46:26.573	XXXX
2014-01-09 17:18:34.427	2014-01-09 17:20:42.287	XXXX
2014-01-09 18:40:43.483	2014-01-09 18:42:15.903	XXXX
2014-01-09 19:28:22.697	2014-01-09 19:33:33.640	XXXX
2014-01-10 08:08:42.437	2014-01-10 08:08:48.257	XXXX
2014-01-10 08:25:08.480	2014-01-10 08:28:29.807	XXXX
2014-01-10 08:25:08.480	2014-01-10 08:28:29.807	XXXX
2014-01-10 17:08:28.523	2014-01-10 17:09:43.647	XXXX
2014-01-10 18:43:20.400	2014-01-10 18:44:09.277	XXXX
2014-01-10 19:18:11.960	2014-01-10 19:19:02.673	XXXX
2014-01-10 19:22:55.487	2014-01-10 19:23:51.727	XXXX
2014-01-10 19:46:36.117	2014-01-10 19:47:03.193	XXXX
2014-01-11 04:35:46.640	2014-01-11 04:37:53.317	XXXX
2014-01-11 17:08:14.280	2014-01-11 17:08:46.333	XXXX
2014-01-11 20:41:48.343	2014-01-11 20:43:05.137	XXXX
2014-01-12 06:00:52.590	2014-01-12 06:02:09.450	XXXX
2014-01-12 06:06:06.767	2014-01-12 06:10:07.233	XXXX
2014-01-12 06:14:05.653	2014-01-12 06:21:51.590	XXXX
2014-01-12 06:24:21.303	2014-01-12 06:26:36.853	XXXX
2014-01-12 07:37:40.997	2014-01-12 07:39:14.677	XXXX
2014-01-12 15:10:36.247	2014-01-12 15:14:59.867	XXXX
2014-01-12 15:10:36.247	2014-01-12 15:14:59.867	XXXX
2014-01-12 15:21:48.753	2014-01-12 15:24:42.373	XXXX
2014-01-12 15:48:10.763	2014-01-12 15:52:41.967	XXXX
2014-01-12 15:48:10.763	2014-01-12 15:52:41.967	XXXX
2014-01-12 16:43:18.973	2014-01-12 16:45:25.447	XXXX
2014-01-12 17:10:52.517	2014-01-12 17:11:58.767	XXXX
2014-01-12 17:27:46.523	2014-01-12 17:28:55.603	XXXX
2014-01-12 19:45:25.330	2014-01-12 19:49:51.307	XXXX
2014-01-13 18:06:16.193	2014-01-13 18:06:20.333	XXXX
2014-01-13 18:18:12.407	2014-01-13 18:18:26.607	XXXX
2014-01-01 08:08:01.903	2014-01-01 08:09:21.390	XXXX
2014-01-01 08:09:32.857	2014-01-01 08:10:33.290	XXXX
2014-01-01 08:10:57.123	2014-01-01 08:11:49.817	XXXX
2014-01-01 09:32:48.453	2014-01-01 09:33:43.043	XXXX
2014-01-01 12:24:16.390	2014-01-01 12:24:16.390	XXXX
2014-01-01 12:39:43.123	2014-01-01 12:40:38.120	XXXX
2014-01-01 13:40:20.920	2014-01-01 13:41:19.053	XXXX
2014-01-01 13:56:05.123	2014-01-01 13:56:05.123	XXXX
2014-01-01 13:59:03.857	2014-01-01 13:59:03.857	XXXX
2014-01-01 14:43:55.777	2014-01-01 14:45:02.007	XXXX
2014-01-01 14:47:12.983	2014-01-01 14:49:45.257	XXXX
2014-01-01 14:59:54.870	2014-01-01 15:00:55.410	XXXX

2014-01-01 15:16:29.167	2014-01-01 15:17:29.800	XXXX
2014-01-01 15:34:55.637	2014-01-01 15:51:57.013	XXXX
2014-01-01 16:06:09.750	2014-01-01 16:26:56.697	XXXX
2014-01-01 16:45:40.790	2014-01-01 16:46:37.417	XXXX
2014-01-01 17:08:55.247	2014-01-01 17:10:17.603	XXXX
2014-01-01 17:25:23.487	2014-01-01 17:26:26.273	XXXX
2014-01-01 18:01:28.427	2014-01-01 18:02:24.297	XXXX
2014-01-01 19:35:22.877	2014-01-01 19:36:38.350	XXXX
2014-01-04 16:27:11.283	2014-01-04 16:28:14.633	XXXX
2014-01-04 21:30:58.820	2014-01-04 21:34:40.943	XXXX
2014-01-04 21:44:39.520	2014-01-04 21:55:30.167	XXXX
2014-01-05 06:52:40.573	2014-01-05 06:53:57.657	XXXX
2014-01-05 07:03:45.497	2014-01-05 07:05:14.497	XXXX
2014-01-05 07:51:22.067	2014-01-05 07:52:06.893	XXXX
2014-01-05 08:07:07.330	2014-01-05 08:08:07.980	XXXX
2014-01-05 08:17:11.053	2014-01-05 08:19:29.863	XXXX
2014-01-05 11:31:22.250	2014-01-05 11:56:23.677	XXXX
2014-01-01 12:43:39.070	2014-01-01 12:44:38.717	XXXX
2014-01-01 12:52:43.263	2014-01-01 12:54:59.243	XXXX
2014-01-01 16:17:30.243	2014-01-01 16:18:17.487	XXXX
2014-01-01 16:18:27.240	2014-01-01 16:19:28.497	XXXX
2014-01-02 16:22:13.457	2014-01-02 16:22:26.550	XXXX
2014-01-02 16:22:50.557	2014-01-02 16:23:48.633	XXXX
2014-01-03 15:44:38.287	2014-01-03 15:45:24.587	XXXX
2014-01-03 15:45:34.573	2014-01-03 15:46:37.080	XXXX
2014-01-03 19:59:35.177	2014-01-03 20:00:34.207	XXXX
2014-01-04 08:14:26.060	2014-01-04 08:15:26.413	XXXX
2014-01-04 09:01:28.437	2014-01-04 09:02:26.393	XXXX
2014-01-04 10:13:36.397	2014-01-04 10:14:38.790	XXXX
2014-01-04 11:36:38.543	2014-01-04 11:38:01.917	XXXX
2014-01-04 13:30:44.557	2014-01-04 13:31:42.770	XXXX
2014-01-04 15:08:15.600	2014-01-04 15:09:14.203	XXXX
2014-01-04 20:02:22.987	2014-01-04 20:03:21.657	XXXX
2014-01-05 16:09:18.017	2014-01-05 16:10:17.393	XXXX
2014-01-09 15:51:47.690	2014-01-09 15:52:51.450	XXXX
2014-01-10 16:04:27.450	2014-01-10 16:05:43.423	XXXX
2014-01-10 17:16:13.240	2014-01-10 17:17:15.107	XXXX
2014-01-11 08:36:51.420	2014-01-11 08:37:56.833	XXXX
2014-01-11 09:58:39.027	2014-01-11 09:59:41.930	XXXX
2014-01-11 11:17:33.597	2014-01-11 11:18:36.780	XXXX
2014-01-11 17:07:55.103	2014-01-11 17:08:57.103	XXXX
2013-12-31 22:48:37.280	2013-12-31 22:49:34.983	XXXX
2013-12-31 23:16:16.527	2013-12-31 23:17:43.873	XXXX
2013-12-31 23:22:38.647	2013-12-31 23:26:15.497	XXXX
2013-12-31 23:22:38.647	2013-12-31 23:26:15.497	XXXX
2013-12-31 23:27:28.607	2013-12-31 23:29:57.483	XXXX
2013-12-31 23:31:44.057	2013-12-31 23:32:52.570	XXXX
2013-12-31 23:33:07.183	2013-12-31 23:34:10.350	XXXX
2013-12-31 23:34:29.777	2013-12-31 23:34:51.170	XXXX
2014-01-01 19:24:10.650	2014-01-01 19:29:09.003	XXXX

2014-01-03 15:09:03.507	2014-01-03 15:12:34.617	XXXX
2014-01-03 17:10:43.317	2014-01-03 17:16:34.980	XXXX
2014-01-03 17:29:22.453	2014-01-03 17:42:05.183	XXXX
2014-01-04 08:08:38.403	2014-01-04 08:30:06.567	XXXX
2014-01-04 13:39:15.277	2014-01-04 13:40:19.430	XXXX
2014-01-04 19:04:51.057	2014-01-04 19:05:07.233	XXXX
2014-01-04 21:49:02.990	2014-01-04 21:50:07.687	XXXX
2014-01-04 21:50:21.977	2014-01-04 21:50:27.123	XXXX
2014-01-04 23:19:32.943	2014-01-04 23:20:35.210	XXXX
2014-01-05 08:17:28.460	2014-01-05 08:18:42.857	XXXX
2014-01-05 23:08:30.803	2014-01-05 23:09:33.027	XXXX
2014-01-06 06:45:25.330	2014-01-06 06:46:25.457	XXXX
2014-01-06 06:46:40.453	2014-01-06 06:47:08.787	XXXX
2013-12-31 23:48:21.177	2013-12-31 23:51:49.147	XXXX
2014-01-01 09:45:19.523	2014-01-01 09:46:19.930	XXXX
2014-01-01 13:55:59.780	2014-01-01 13:55:59.780	XXXX
2014-01-01 14:52:15.490	2014-01-01 15:28:18.207	XXXX
2014-01-01 15:34:52.370	2014-01-01 15:36:13.653	XXXX
2014-01-01 16:47:38.947	2014-01-01 17:04:03.683	XXXX
2014-01-02 09:16:22.003	2014-01-02 09:17:21.943	XXXX
2014-01-03 15:51:14.290	2014-01-03 16:15:26.647	XXXX
2014-01-03 22:07:57.000	2014-01-03 22:21:47.613	XXXX
2014-01-04 00:10:54.790	2014-01-04 00:12:03.193	XXXX
2014-01-04 09:49:46.060	2014-01-04 09:55:44.920	XXXX
2014-01-04 10:34:14.127	2014-01-04 10:46:29.733	XXXX
2014-01-04 11:21:03.890	2014-01-04 11:41:31.577	XXXX
2014-01-04 14:07:25.733	2014-01-04 14:15:27.870	XXXX
2014-01-04 15:10:06.000	2014-01-04 15:22:09.553	XXXX
2014-01-04 22:30:29.083	2014-01-04 22:44:14.383	XXXX
2014-01-05 04:32:32.160	2014-01-05 04:33:35.930	XXXX
2014-01-05 07:54:44.057	2014-01-05 08:21:37.600	XXXX
2014-01-05 13:19:46.047	2014-01-05 13:20:46.327	XXXX
2014-01-05 21:53:04.020	2014-01-05 21:54:48.987	XXXX
2014-01-10 18:04:53.863	2014-01-10 18:07:50.500	XXXX
2014-01-11 12:34:46.113	2014-01-11 12:44:29.167	XXXX
2014-01-11 15:08:34.917	2014-01-11 15:09:40.680	XXXX
2014-01-07 17:04:28.233	2014-01-07 17:05:39.100	XXXX
2014-01-07 17:11:38.483	2014-01-07 17:13:14.013	XXXX
2014-01-07 17:16:51.873	2014-01-07 17:24:00.237	XXXX
2014-01-07 17:30:54.107	2014-01-07 17:35:13.877	XXXX
2014-01-07 17:44:28.103	2014-01-07 17:45:37.360	XXXX
2014-01-07 17:46:26.433	2014-01-07 17:47:35.740	XXXX
2014-01-07 17:55:41.720	2014-01-07 17:57:58.340	XXXX
2014-01-07 17:59:59.743	2014-01-07 18:01:00.940	XXXX
2014-01-07 18:04:39.470	2014-01-07 18:05:41.327	XXXX
2014-01-07 18:11:56.693	2014-01-07 18:12:55.917	XXXX
2014-01-07 18:21:50.137	2014-01-07 18:22:49.260	XXXX
2014-01-07 18:29:35.140	2014-01-07 18:30:36.323	XXXX
2014-01-07 18:40:40.190	2014-01-07 18:45:18.877	XXXX
2014-01-07 18:55:57.837	2014-01-07 19:00:37.483	XXXX

2014-01-07 19:07:52.980	2014-01-07 19:10:24.840	XXXX
2014-01-07 19:30:03.890	2014-01-07 19:35:52.537	XXXX
2014-01-07 19:41:28.470	2014-01-07 19:42:32.223	XXXX
2014-01-01 11:38:59.533	2014-01-01 11:38:59.533	XXXX
2014-01-01 12:19:18.163	2014-01-01 12:19:18.163	XXXX
2014-01-01 12:35:32.627	2014-01-01 12:35:32.627	XXXX
2014-01-01 13:34:27.840	2014-01-01 13:34:27.840	XXXX
2014-01-01 14:32:22.297	2014-01-01 14:32:33.080	XXXX
2014-01-01 15:12:40.447	2014-01-01 15:13:13.433	XXXX
2014-01-01 15:33:38.357	2014-01-01 15:34:39.937	XXXX
2014-01-01 17:07:30.547	2014-01-01 17:08:24.250	XXXX
2014-01-01 17:34:08.043	2014-01-01 17:35:09.840	XXXX
2014-01-01 18:34:42.337	2014-01-01 18:35:46.200	XXXX
2014-01-02 01:39:47.507	2014-01-02 01:40:47.457	XXXX
2014-01-02 15:52:31.500	2014-01-02 15:53:30.910	XXXX
2014-01-02 16:32:45.963	2014-01-02 16:33:45.117	XXXX
2014-01-02 16:52:55.550	2014-01-02 16:53:54.717	XXXX
2014-01-04 07:16:54.973	2014-01-04 07:17:53.967	XXXX
2014-01-04 09:31:47.677	2014-01-04 09:32:47.677	XXXX
2014-01-04 10:03:03.197	2014-01-04 10:49:41.047	XXXX
2014-01-04 10:52:16.777	2014-01-04 10:53:16.170	XXXX
2014-01-04 10:58:56.290	2014-01-04 11:46:15.963	XXXX
2014-01-04 12:11:41.780	2014-01-04 12:12:41.060	XXXX
2014-01-04 12:17:55.607	2014-01-04 13:06:15.090	XXXX
2014-01-04 13:08:27.833	2014-01-04 13:37:08.427	XXXX
2014-01-04 13:39:37.977	2014-01-04 14:12:03.287	XXXX
2014-01-04 14:13:29.610	2014-01-04 14:36:28.933	XXXX
2014-01-04 14:37:56.937	2014-01-04 15:04:25.017	XXXX
2014-01-04 15:04:31.763	2014-01-04 15:29:00.730	XXXX
2014-01-04 15:50:57.053	2014-01-04 16:14:05.923	XXXX
2014-01-04 16:14:12.033	2014-01-04 16:35:35.093	XXXX
2014-01-04 16:35:41.933	2014-01-04 16:57:20.353	XXXX
2014-01-04 17:18:59.960	2014-01-04 17:42:09.010	XXXX
2014-01-04 17:57:53.737	2014-01-04 17:57:53.737	XXXX
2014-01-04 17:57:55.527	2014-01-04 17:57:55.527	XXXX
2014-01-04 17:58:13.997	2014-01-04 17:58:13.997	XXXX
2014-01-04 17:58:35.897	2014-01-04 17:58:35.897	XXXX
2014-01-04 18:02:52.770	2014-01-04 18:28:48.200	XXXX
2014-01-04 18:32:40.077	2014-01-04 18:32:53.603	XXXX
2014-01-04 18:33:03.587	2014-01-04 18:33:17.127	XXXX
2014-01-04 18:33:25.480	2014-01-04 18:33:39.017	XXXX
2014-01-04 18:33:49.010	2014-01-04 18:34:02.547	XXXX
2014-01-04 18:34:13.880	2014-01-04 18:34:27.403	XXXX
2014-01-04 18:34:36.277	2014-01-04 18:34:49.933	XXXX
2014-01-04 18:34:58.110	2014-01-04 18:35:11.653	XXXX
2014-01-04 18:35:20.177	2014-01-04 18:35:33.713	XXXX
2014-01-04 18:35:45.107	2014-01-04 18:35:58.637	XXXX
2014-01-04 18:36:06.347	2014-01-04 18:36:19.870	XXXX
2014-01-04 18:36:30.223	2014-01-04 18:36:43.767	XXXX
2014-01-04 18:36:51.513	2014-01-04 18:37:05.047	XXXX

2014-01-04 18:37:15.740	2014-01-04 18:37:29.280	XXX
2014-01-04 18:37:38.573	2014-01-04 18:37:52.130	XXX
2014-01-04 18:38:09.297	2014-01-04 18:38:22.843	XXX
2014-01-04 18:38:30.707	2014-01-04 18:38:44.237	XXX
2014-01-04 18:38:51.780	2014-01-04 18:39:05.320	XXX
2014-01-04 18:39:13.277	2014-01-04 18:39:26.837	XXX
2014-01-04 18:39:34.497	2014-01-04 18:39:48.030	XXX
2014-01-04 18:39:59.090	2014-01-04 18:40:12.617	XXX
2014-01-04 18:40:21.107	2014-01-04 18:40:34.637	XXX
2014-01-04 18:40:42.900	2014-01-04 18:40:56.453	XXX
2014-01-04 18:41:04.103	2014-01-04 18:41:17.647	XXX
2014-01-04 18:41:26.110	2014-01-04 18:41:39.647	XXX
2014-01-04 18:41:47.620	2014-01-04 18:42:01.147	XXX
2014-01-04 18:42:08.790	2014-01-04 18:42:22.330	XXX
2014-01-04 18:42:29.990	2014-01-04 18:42:43.527	XXX
2014-01-04 18:42:53.893	2014-01-04 18:43:07.423	XXX
2014-01-04 18:43:15.707	2014-01-04 18:43:29.243	XXX
2014-01-04 18:43:37.337	2014-01-04 18:43:50.983	XXX
2014-01-04 18:43:58.953	2014-01-04 18:44:12.490	XXX
2014-01-04 18:44:21.193	2014-01-04 18:44:34.757	XXX
2014-01-04 18:48:19.837	2014-01-04 18:48:33.373	XXX
2014-01-04 18:48:45.590	2014-01-04 18:48:59.127	XXX
2014-01-04 18:49:11.703	2014-01-04 18:49:25.230	XXX
2014-01-04 18:49:33.310	2014-01-04 18:49:46.847	XXX
2014-01-04 18:49:56.677	2014-01-04 18:50:10.223	XXX
2014-01-04 18:50:18.807	2014-01-04 18:50:32.343	XXX
2014-01-04 18:50:46.173	2014-01-04 18:50:59.697	XXX
2014-01-04 18:51:14.620	2014-01-04 18:51:28.157	XXX
2014-01-04 18:51:37.490	2014-01-04 18:51:51.040	XXX
2014-01-04 18:52:06.600	2014-01-04 18:52:20.130	XXX
2014-01-04 18:52:36.693	2014-01-04 18:52:50.220	XXX
2014-01-04 18:52:59.360	2014-01-04 18:53:12.917	XXX
2014-01-04 18:53:28.737	2014-01-04 18:53:42.260	XXX
2014-01-04 18:53:50.603	2014-01-04 18:54:04.137	XXX
2014-01-04 18:54:12.593	2014-01-04 18:54:26.120	XXX
2014-01-04 18:54:34.827	2014-01-04 18:54:48.360	XXX
2014-01-04 18:55:00.407	2014-01-04 18:55:13.957	XXX
2014-01-04 18:55:22.873	2014-01-04 18:55:36.417	XXX
2014-01-04 18:55:44.587	2014-01-04 18:55:58.113	XXX
2014-01-04 18:56:19.000	2014-01-04 18:56:32.540	XXX
2014-01-04 18:56:43.600	2014-01-04 18:56:57.140	XXX
2014-01-04 18:57:16.700	2014-01-04 18:57:30.230	XXX
2014-01-04 18:57:45.397	2014-01-04 18:57:58.923	XXX
2014-01-04 18:58:09.937	2014-01-04 18:58:23.473	XXX
2014-01-04 18:58:34.873	2014-01-04 18:58:48.407	XXX
2014-01-04 18:58:58.100	2014-01-04 18:59:11.630	XXX
2014-01-04 18:59:20.343	2014-01-04 18:59:33.887	XXX
2014-01-04 18:59:49.673	2014-01-04 19:00:03.203	XXX
2014-01-04 19:00:23.763	2014-01-04 19:00:37.320	XXX
2014-01-04 19:00:52.173	2014-01-04 19:01:05.700	XXX

2014-01-04 19:01:16.957	2014-01-04 19:01:30.493	XXX
2014-01-04 19:01:40.043	2014-01-04 19:01:53.567	XXX
2014-01-04 19:02:06.273	2014-01-04 19:02:19.813	XXX
2014-01-04 19:02:29.117	2014-01-04 19:02:42.653	XXX
2014-01-04 19:02:53.690	2014-01-04 19:03:07.227	XXX
2014-01-04 19:03:16.833	2014-01-04 19:03:30.387	XXX
2014-01-04 19:04:04.707	2014-01-04 19:04:23.863	XXX
2014-01-04 19:04:47.910	2014-01-04 19:05:02.090	XXX
2014-01-04 19:05:24.903	2014-01-04 19:05:40.390	XXX
2014-01-04 19:06:03.470	2014-01-04 19:06:03.470	XXX
2014-01-04 19:07:33.667	2014-01-04 19:07:33.667	XXX
2014-01-04 19:08:26.983	2014-01-04 19:08:26.983	XXX
2014-01-04 19:09:00.727	2014-01-04 19:09:00.727	XXX
2014-01-04 19:09:29.957	2014-01-04 19:09:45.867	XXX
2014-01-04 19:09:54.467	2014-01-04 19:10:08.560	XXX
2014-01-04 19:10:17.470	2014-01-04 19:10:17.470	XXX
2014-01-04 19:10:17.763	2014-01-04 19:10:17.763	XXX
2014-01-04 19:10:51.907	2014-01-04 19:11:05.677	XXX
2014-01-04 19:11:17.697	2014-01-04 19:11:31.753	XXX
2014-01-04 19:11:41.113	2014-01-04 19:11:41.113	XXX
2014-01-04 19:11:42.287	2014-01-04 19:11:57.867	XXX
2014-01-04 19:12:08.080	2014-01-04 19:12:22.813	XXX
2014-01-04 19:12:39.943	2014-01-04 19:12:39.943	XXX
2014-01-04 19:13:11.083	2014-01-04 19:13:25.510	XXX
2014-01-04 19:13:35.847	2014-01-04 19:13:50.007	XXX
2014-01-04 19:13:59.040	2014-01-04 19:13:59.040	XXX
2014-01-04 19:14:47.743	2014-01-04 19:14:47.743	XXX
2014-01-04 19:15:01.453	2014-01-04 19:15:01.453	XXX
2014-01-04 19:15:06.753	2014-01-04 19:15:21.543	XXX
2014-01-04 19:15:33.793	2014-01-04 19:15:48.320	XXX
2014-01-04 19:15:56.800	2014-01-04 19:16:11.360	XXX
2014-01-04 19:16:28.237	2014-01-04 19:16:33.653	XXX
2014-01-04 19:16:36.983	2014-01-04 19:16:52.477	XXX
2014-01-04 19:17:00.680	2014-01-04 19:17:14.793	XXX
2014-01-04 19:17:23.637	2014-01-04 19:17:37.180	XXX
2014-01-04 19:17:45.417	2014-01-04 19:17:58.957	XXX
2014-01-04 19:18:09.090	2014-01-04 19:18:22.617	XXX
2014-01-04 19:18:30.563	2014-01-04 19:18:44.103	XXX
2014-01-04 19:18:51.257	2014-01-04 19:19:04.797	XXX
2014-01-04 19:19:12.273	2014-01-04 19:19:25.810	XXX
2014-01-04 19:19:33.950	2014-01-04 19:19:47.483	XXX
2014-01-04 19:19:54.793	2014-01-04 19:20:08.343	XXX
2014-01-04 19:20:16.123	2014-01-04 19:20:29.647	XXX
2014-01-04 19:20:38.300	2014-01-04 19:20:51.850	XXX
2014-01-04 19:21:00.890	2014-01-04 19:21:14.417	XXX
2014-01-04 19:21:22.570	2014-01-04 19:21:36.110	XXX
2014-01-04 19:21:43.810	2014-01-04 19:21:57.400	XXX
2014-01-04 19:22:09.063	2014-01-04 19:22:23.627	XXX
2014-01-04 19:29:30.863	2014-01-04 19:30:34.057	XXX
2014-01-04 19:30:45.830	2014-01-04 19:41:31.900	XXX

2014-01-04 19:41:39.460	2014-01-04 19:57:08.163	XXX
2014-01-04 19:57:13.823	2014-01-04 20:15:15.180	XXX
2014-01-04 20:15:19.970	2014-01-04 20:30:57.350	XXX
2014-01-04 20:31:03.803	2014-01-04 20:57:03.467	XXX
2014-01-04 20:57:10.553	2014-01-04 21:06:42.587	XXX
2014-01-05 03:06:50.333	2014-01-05 03:07:49.687	XXX
2014-01-05 04:13:13.190	2014-01-05 04:14:13.390	XXX
2014-01-05 06:36:54.663	2014-01-05 06:37:58.967	XXX
2014-01-05 11:55:15.573	2014-01-05 12:29:11.573	XXX
2014-01-05 12:29:18.843	2014-01-05 12:53:13.327	XXX
2014-01-05 12:53:19.257	2014-01-05 13:15:21.243	XXX
2014-01-05 13:15:27.787	2014-01-05 13:37:23.660	XXX
2014-01-05 13:37:29.650	2014-01-05 14:04:13.520	XXX
2014-01-05 14:07:46.150	2014-01-05 14:25:33.413	XXX
2014-01-05 14:31:45.913	2014-01-05 14:42:51.417	XXX
2014-01-05 14:42:58.937	2014-01-05 14:54:52.753	XXX
2014-01-05 14:54:59.527	2014-01-05 15:05:42.570	XXX
2014-01-05 15:05:50.753	2014-01-05 15:13:42.853	XXX
2014-01-05 15:13:49.303	2014-01-05 15:22:26.763	XXX
2014-01-05 15:23:40.917	2014-01-05 15:30:33.797	XXX
2014-01-05 15:30:40.067	2014-01-05 15:41:22.673	XXX
2014-01-05 15:41:32.253	2014-01-05 15:52:24.380	XXX
2014-01-05 15:52:30.230	2014-01-05 16:00:01.543	XXX
2014-01-05 16:23:14.810	2014-01-05 16:26:25.643	XXX
2014-01-05 17:14:00.927	2014-01-05 17:26:10.537	XXX
2014-01-05 17:32:18.117	2014-01-05 17:33:23.227	XXX
2014-01-08 16:52:21.510	2014-01-08 16:54:39.497	XXX
2014-01-08 17:20:59.657	2014-01-08 17:22:10.440	XXX
2014-01-11 08:45:06.187	2014-01-11 09:14:54.637	XXX
2014-01-11 09:15:02.467	2014-01-11 09:48:38.367	XXX
2014-01-11 09:48:44.353	2014-01-11 10:28:21.837	XXX
2014-01-11 10:28:29.033	2014-01-11 11:02:55.183	XXX
2014-01-11 11:02:59.517	2014-01-11 11:35:07.977	XXX
2014-01-11 11:35:13.687	2014-01-11 12:04:50.430	XXXX
2014-01-11 12:04:58.383	2014-01-11 12:27:52.837	XXXX
2014-01-11 12:27:57.883	2014-01-11 12:42:57.357	XXXX
2014-01-11 12:43:04.610	2014-01-11 12:44:15.003	XXXX
2014-01-11 13:21:01.133	2014-01-11 13:32:17.970	XXXX
2014-01-11 13:41:02.383	2014-01-11 13:42:06.347	XXXX
2014-01-11 14:52:20.633	2014-01-11 14:53:24.000	XXXX
2014-01-11 15:09:36.797	2014-01-11 15:10:47.523	XXXX
2014-01-12 13:33:28.907	2014-01-12 13:34:32.130	XXXX
2014-01-01 18:34:19.540	2014-01-01 18:35:19.940	XXXX
2014-01-01 20:15:04.647	2014-01-01 20:16:05.810	XXXX
2014-01-03 15:24:47.207	2014-01-03 15:25:45.590	XXXX
2014-01-03 17:01:30.357	2014-01-03 17:02:30.537	XXXX
2014-01-03 19:10:45.287	2014-01-03 19:11:44.980	XXXX
2014-01-03 21:14:17.470	2014-01-03 21:15:17.427	XXXX
2014-01-04 12:11:04.317	2014-01-04 12:12:04.637	XXXX
2014-01-04 12:47:52.473	2014-01-04 12:49:03.137	XXXX

2014-01-04 13:39:48.990	2014-01-04 13:40:47.867	XXXX
2014-01-04 23:20:18.573	2014-01-04 23:21:33.697	XXXX
2014-01-04 23:21:57.217	2014-01-04 23:23:01.140	XXXX
2014-01-04 23:23:11.003	2014-01-04 23:24:25.347	XXXX
2014-01-05 00:04:10.680	2014-01-05 00:05:12.037	XXXX
2014-01-05 11:23:27.200	2014-01-05 11:24:31.323	XXXX
2014-01-05 17:24:35.463	2014-01-05 17:25:46.477	XXXX
2014-01-05 21:32:09.477	2014-01-05 21:33:52.943	XXXX
2014-01-07 15:45:08.843	2014-01-07 15:46:07.137	XXXX
2014-01-08 17:36:15.567	2014-01-08 17:37:26.670	XXXX
2014-01-09 18:38:28.763	2014-01-09 18:39:35.183	XXXX
2014-01-10 22:48:47.440	2014-01-10 22:49:51.417	XXXX
2014-01-10 23:04:30.517	2014-01-10 23:05:33.830	XXXX
2014-01-10 23:45:34.770	2014-01-10 23:46:37.647	XXXX
2014-01-11 12:43:55.410	2014-01-11 12:44:59.970	XXXX
2014-01-12 14:24:09.697	2014-01-12 14:25:18.187	XXXX
2014-01-12 21:34:17.167	2014-01-12 21:35:27.777	XXXX
2014-01-01 18:11:02.747	2014-01-01 18:11:21.793	XXXX
2014-01-02 11:06:16.250	2014-01-02 11:13:43.217	XXXX
2014-01-02 11:14:58.850	2014-01-02 11:22:41.330	XXXX
2014-01-02 15:40:42.333	2014-01-02 15:41:04.800	XXXX
2014-01-04 22:02:27.143	2014-01-04 22:09:49.000	XXXX
2014-01-04 22:23:45.737	2014-01-04 22:24:56.267	XXXX
2014-01-04 22:33:15.833	2014-01-04 22:34:17.733	XXXX
2014-01-04 23:07:43.543	2014-01-04 23:09:48.457	XXXX
2014-01-04 23:13:20.017	2014-01-04 23:14:24.933	XXXX
2014-01-04 23:17:05.437	2014-01-04 23:18:22.333	XXXX
2014-01-05 00:16:54.973	2014-01-05 00:17:55.073	XXXX
2014-01-05 11:55:21.090	2014-01-05 11:56:26.470	XXXX
2014-01-05 12:38:18.480	2014-01-05 12:39:29.020	XXXX
2014-01-05 12:41:58.197	2014-01-05 12:42:59.990	XXXX
2014-01-05 20:49:14.953	2014-01-05 20:50:19.303	XXXX
2014-01-05 22:05:40.550	2014-01-05 22:06:40.553	XXXX
2014-01-05 23:09:23.310	2014-01-05 23:10:42.937	XXXX
2014-01-09 17:56:45.997	2014-01-09 18:14:15.223	XXXX
2014-01-09 19:12:15.890	2014-01-09 19:21:31.170	XXXX
2014-01-09 19:41:50.320	2014-01-09 19:43:10.923	XXXX
2014-01-09 19:43:26.813	2014-01-09 19:50:06.237	XXXX
2014-01-09 19:43:26.813	2014-01-09 19:50:06.237	XXXX
2014-01-09 19:43:26.813	2014-01-09 19:50:06.237	XXXX
2014-01-09 20:34:14.647	2014-01-09 20:39:57.957	XXXX
2014-01-01 06:42:58.840	2014-01-01 06:43:12.080	XXXX
2014-01-01 06:44:21.407	2014-01-01 06:49:46.077	XXXX
2014-01-01 06:44:21.407	2014-01-01 06:49:46.077	XXXX
2014-01-01 06:44:21.407	2014-01-01 06:49:46.077	XXXX
2014-01-01 06:49:46.077	2014-01-01 07:16:42.840	XXXX
2014-01-01 07:16:53.023	2014-01-01 07:23:51.603	XXXX
2014-01-01 07:17:16.883	2014-01-01 07:32:29.400	XXXX
2014-01-01 07:17:16.883	2014-01-01 07:32:29.400	XXXX
2014-01-01 07:32:29.400	2014-01-01 07:58:56.123	XXXX

2014-01-01 08:03:55.903	2014-01-01 08:05:01.733	XXX
2014-01-01 08:12:35.217	2014-01-01 08:33:57.427	XXX
2014-01-01 08:33:57.427	2014-01-01 09:45:52.417	XXX
2014-01-01 09:48:15.773	2014-01-01 09:48:15.773	XXX
2014-01-01 09:53:27.077	2014-01-01 09:55:18.383	XXX
2014-01-01 09:57:38.267	2014-01-01 09:57:38.267	XXX
2014-01-01 09:59:08.340	2014-01-01 10:02:34.197	XXX
2014-01-01 10:06:46.487	2014-01-01 10:06:50.497	XXX
2014-01-01 10:07:21.033	2014-01-01 10:07:21.033	XXX
2014-01-01 10:08:46.437	2014-01-01 10:23:04.870	XXX
2014-01-01 10:09:58.910	2014-01-01 10:09:58.910	XXX
2014-01-01 10:25:23.690	2014-01-01 10:27:25.567	XXX
2014-01-01 10:27:37.550	2014-01-01 10:27:45.817	XXX
2014-01-01 10:38:08.457	2014-01-01 10:39:25.810	XXX
2014-01-01 10:41:52.470	2014-01-01 10:42:33.927	XXX
2014-01-01 10:50:21.477	2014-01-01 11:08:44.927	XXX
2014-01-01 11:20:00.463	2014-01-01 11:20:46.957	XXX
2014-01-01 11:21:00.023	2014-01-01 11:22:01.913	XXX
2014-01-01 11:24:37.533	2014-01-01 11:39:23.770	XXX
2014-01-01 11:46:01.093	2014-01-01 11:46:42.213	XXX
2014-01-01 11:55:01.250	2014-01-01 11:55:01.250	XXX
2014-01-01 14:25:17.890	2014-01-01 14:26:12.790	XXX
2014-01-01 14:26:31.383	2014-01-01 14:31:44.810	XXX
2014-01-01 14:32:02.747	2014-01-01 14:32:16.393	XXX
2014-01-01 14:32:39.777	2014-01-01 14:32:48.727	XXX
2014-01-01 14:32:59.590	2014-01-01 14:48:40.420	XXX
2014-01-01 14:48:58.773	2014-01-01 14:49:50.383	XXX
2014-01-01 14:50:04.773	2014-01-01 15:30:42.350	XXX
2014-01-01 15:38:32.673	2014-01-01 15:55:33.487	XXX
2014-01-03 21:19:25.390	2014-01-03 21:20:07.563	XXX
2014-01-03 21:21:15.917	2014-01-03 21:22:35.997	XXX
2014-01-03 21:23:00.183	2014-01-03 21:26:52.500	XXX
2014-01-03 21:27:22.990	2014-01-03 21:27:32.547	XXX
2014-01-03 21:38:27.093	2014-01-03 21:50:46.100	XXX
2013-12-31 01:10:21.100	2013-12-31 01:16:30.730	XXX
2013-12-31 03:43:37.470	2013-12-31 04:07:36.927	XXX
2013-12-31 04:45:12.390	2013-12-31 04:48:13.003	XXX
2013-12-31 04:49:28.510	2013-12-31 04:53:23.270	XXX
2013-12-31 04:49:28.510	2013-12-31 04:53:23.270	XXX
2013-12-31 05:38:30.793	2013-12-31 05:39:26.113	XXX
2014-01-01 00:45:58.063	2014-01-01 00:58:10.693	XXX
2014-01-01 00:58:10.693	2014-01-01 01:13:26.600	XXX
2014-01-01 00:58:10.693	2014-01-01 01:13:26.600	XXX
2014-01-01 02:33:23.857	2014-01-01 02:49:55.183	XXX
2014-01-01 03:24:25.403	2014-01-01 03:39:12.263	XXX
2014-01-01 03:24:25.403	2014-01-01 03:39:12.263	XXX
2014-01-01 05:45:48.840	2014-01-01 05:52:56.610	XXX
2014-01-01 05:52:56.610	2014-01-01 05:58:10.007	XXX
2014-01-01 05:58:23.277	2014-01-01 06:07:50.487	XXX
2014-01-01 07:14:52.870	2014-01-01 07:18:55.817	XXX

2014-01-01 07:18:55.817	2014-01-01 08:00:27.943	XXXX
2014-01-01 07:18:55.817	2014-01-01 08:00:27.943	XXXX
2014-01-01 07:18:55.817	2014-01-01 08:00:27.943	XXXX
2014-01-01 09:34:12.277	2014-01-01 09:35:09.627	XXXX
2014-01-01 20:58:06.050	2014-01-01 20:59:07.157	XXXX
2014-01-02 05:25:42.267	2014-01-02 05:29:42.080	XXXX
2014-01-02 05:29:42.080	2014-01-02 05:38:56.190	XXXX
2014-01-03 05:38:11.823	2014-01-03 05:41:46.050	XXXX
2014-01-03 05:38:11.823	2014-01-03 05:41:46.050	XXXX
2014-01-03 20:18:51.570	2014-01-03 20:19:53.583	XXXX
2014-01-04 04:09:08.683	2014-01-04 04:19:09.353	XXXX
2014-01-04 04:09:08.683	2014-01-04 04:19:09.353	XXXX
2014-01-04 04:56:28.277	2014-01-04 04:56:54.807	XXXX
2014-01-04 05:03:41.323	2014-01-04 05:04:43.977	XXXX
2014-01-04 19:32:07.987	2014-01-04 19:33:04.510	XXXX
2014-01-04 20:13:11.080	2014-01-04 20:33:35.353	XXXX
2014-01-04 20:13:11.080	2014-01-04 20:33:35.353	XXXX
2014-01-04 22:03:40.463	2014-01-04 22:47:38.370	XXXX
2014-01-04 23:21:53.827	2014-01-04 23:22:52.540	XXXX
2014-01-04 23:23:16.053	2014-01-04 23:23:25.040	XXXX
2014-01-05 01:21:30.317	2014-01-05 01:42:35.707	XXXX
2014-01-05 02:27:47.193	2014-01-05 02:58:05.097	XXXX
2014-01-05 03:43:05.790	2014-01-05 03:50:54.363	XXXX
2014-01-05 06:31:40.260	2014-01-05 06:46:57.197	XXXX
2014-01-05 06:31:40.260	2014-01-05 06:46:57.197	XXXX
2014-01-05 08:10:23.760	2014-01-05 08:12:21.777	XXXX
2014-01-05 17:31:18.490	2014-01-05 17:32:22.523	XXXX
2014-01-05 20:23:24.330	2014-01-05 20:42:00.020	XXXX
2014-01-05 23:30:58.013	2014-01-05 23:49:46.043	XXXX
2014-01-06 00:37:24.127	2014-01-06 00:39:42.957	XXXX
2014-01-06 01:12:11.730	2014-01-06 01:25:07.363	XXXX
2014-01-06 01:41:48.983	2014-01-06 01:49:03.200	XXXX
2014-01-06 02:03:40.653	2014-01-06 02:06:25.560	XXXX
2014-01-06 03:35:10.233	2014-01-06 03:43:08.410	XXXX
2014-01-06 06:16:07.710	2014-01-06 06:26:25.480	XXXX
2014-01-06 06:16:07.710	2014-01-06 06:26:25.480	XXXX
2014-01-06 13:33:07.887	2014-01-06 13:43:12.407	XXXX
2014-01-06 15:03:14.800	2014-01-06 15:09:43.333	XXXX
2014-01-06 15:09:43.333	2014-01-06 15:31:41.927	XXXX
2014-01-06 18:17:56.827	2014-01-06 18:18:57.037	XXXX
2014-01-06 20:09:06.427	2014-01-06 20:20:11.990	XXXX
2014-01-06 20:21:21.433	2014-01-06 20:28:42.957	XXXX
2014-01-06 22:44:53.170	2014-01-06 23:17:43.373	XXXX
2014-01-06 23:30:06.217	2014-01-06 23:56:34.503	XXXX
2014-01-06 23:56:34.503	2014-01-07 00:05:52.640	XXXX
2014-01-07 00:08:02.653	2014-01-07 00:42:35.187	XXXX
2014-01-07 01:57:50.223	2014-01-07 02:08:40.947	XXXX
2014-01-07 02:15:59.723	2014-01-07 02:22:49.803	XXXX
2014-01-07 02:51:13.397	2014-01-07 03:01:03.277	XXXX
2014-01-07 02:51:13.397	2014-01-07 03:01:03.277	XXXX

2014-01-07 02:51:13.397	2014-01-07 03:01:03.277	XXX
2014-01-07 02:51:13.397	2014-01-07 03:01:03.277	XXX
2014-01-07 03:03:57.417	2014-01-07 03:07:11.407	XXX
2014-01-07 03:03:57.417	2014-01-07 03:07:11.407	XXX
2014-01-07 03:43:34.960	2014-01-07 03:47:50.740	XXX
2014-01-07 03:43:34.960	2014-01-07 03:47:50.740	XXX
2014-01-07 03:43:34.960	2014-01-07 03:47:50.740	XXX
2014-01-07 03:43:34.960	2014-01-07 03:47:50.740	XXX
2014-01-07 06:12:04.020	2014-01-07 06:17:53.487	XXX
2014-01-07 06:28:22.213	2014-01-07 06:34:02.600	XXX
2014-01-07 06:28:22.213	2014-01-07 06:34:02.600	XXX
2014-01-07 06:44:11.283	2014-01-07 06:45:50.270	XXX
2014-01-07 07:00:17.903	2014-01-07 07:03:37.037	XXX
2014-01-07 07:26:18.357	2014-01-07 07:33:16.847	XXX
2014-01-07 23:12:52.587	2014-01-07 23:13:53.063	XXX
2014-01-08 05:05:20.867	2014-01-08 05:21:26.033	XXX
2014-01-08 05:05:20.867	2014-01-08 05:21:26.033	XXX
2014-01-08 06:31:07.350	2014-01-08 06:33:31.787	XXX
2014-01-08 17:05:17.017	2014-01-08 17:11:54.243	XXX
2014-01-08 19:20:10.450	2014-01-08 19:35:49.447	XXX
2014-01-08 19:35:49.447	2014-01-08 19:46:26.037	XXX
2014-01-08 20:50:12.213	2014-01-08 20:54:25.877	XXX
2014-01-08 20:50:12.213	2014-01-08 20:54:25.877	XXX
2014-01-08 20:54:25.877	2014-01-08 21:22:32.757	XXX
2014-01-08 21:31:39.283	2014-01-08 21:37:16.180	XXX
2014-01-09 02:12:14.567	2014-01-09 02:19:04.927	XXX
2014-01-09 02:26:09.943	2014-01-09 02:32:38.783	XXX
2014-01-09 02:58:57.660	2014-01-09 03:04:03.060	XXX
2014-01-10 04:13:05.227	2014-01-10 04:16:12.700	XXX
2014-01-10 05:38:11.417	2014-01-10 05:52:29.447	XXX
2014-01-11 02:11:27.527	2014-01-11 02:29:52.447	XXX
2014-01-11 03:41:09.637	2014-01-11 03:51:00.627	XXX
2014-01-11 04:31:21.643	2014-01-11 04:46:13.843	XXX
2014-01-11 05:08:56.803	2014-01-11 05:15:21.747	XXX
2014-01-11 08:17:39.013	2014-01-11 08:18:43.733	XXX
2014-01-11 09:22:30.407	2014-01-11 09:23:34.397	XXX
2014-01-11 11:30:59.623	2014-01-11 11:32:03.717	XXX
2014-01-11 18:20:01.233	2014-01-11 18:24:25.760	XXX
2014-01-11 20:09:07.420	2014-01-11 20:21:51.807	XXX
2014-01-11 20:37:09.827	2014-01-11 20:54:18.453	XXX
2014-01-11 20:56:15.920	2014-01-11 21:14:59.130	XXX
2014-01-11 20:56:15.920	2014-01-11 21:14:59.130	XXX
2014-01-11 20:56:15.920	2014-01-11 21:14:59.130	XXX
2014-01-11 23:08:40.593	2014-01-11 23:09:45.093	XXX
2014-01-11 23:50:27.160	2014-01-12 00:23:47.903	XXX
2014-01-12 02:21:14.813	2014-01-12 02:22:30.880	XXX
2014-01-12 02:46:21.413	2014-01-12 02:47:32.763	XXX
2014-01-12 04:16:55.323	2014-01-12 04:24:35.010	XXX
2014-01-12 04:58:52.673	2014-01-12 05:11:22.467	XXX
2014-01-12 22:39:51.290	2014-01-12 22:59:38.800	XXX

2014-01-12 23:35:29.123	2014-01-12 23:49:00.927	XXXX
2014-01-12 23:35:29.123	2014-01-12 23:49:00.927	XXX
2014-01-13 01:32:56.590	2014-01-13 01:40:12.287	XXXX
2014-01-13 01:40:24.180	2014-01-13 01:48:31.863	XXXX
2014-01-13 01:40:24.180	2014-01-13 01:48:31.863	XXXX
2014-01-13 05:20:03.517	2014-01-13 05:24:43.337	XXXX
2014-01-13 05:20:03.517	2014-01-13 05:24:43.337	XXXX
2014-01-13 14:58:14.710	2014-01-13 15:00:47.800	XXXX
2014-01-13 20:15:14.473	2014-01-13 20:26:48.383	XXXX
2014-01-13 20:15:14.473	2014-01-13 20:26:48.383	XXX
2014-01-13 20:26:48.383	2014-01-13 20:34:39.823	XXXX

## Region Hovedstaden: Her er chikane-opkaldene

Region Hovedstaden dokumenterer nu en række chikanerende og forstyrrende opkald, som siden 1. januar har forstyrret 1813. Regionsdirektør Hjalte Aaberg inviterer nu Lægeforeningens formand til at gennemse materialet.

På få dage har enkelte læger ringet mere end 255 gange til 1813, og når de kommer igennem er der alt fra fyrværkeri og råb til stilhed i røret – indtil der smides på.

En enkelt læge har ringet 115 gange inden for én time. Og når lægen kommer igen til en sygeplejerske konstateres blot: "der er ikke andet, jeg vil bare klage over der her, fordi det er simpelthen urimeligt." Andre gange smider lægen blot røret på.

Og på en lukket Facebook-gruppe, opfordrer enkelte læger da også hinanden til at bruge taletidskort for at skjule deres identiteter, og til at ringe til 1813 for at presse ventetiderne op.

"Det må ikke ske, at 1813 ved [en stikprøve i andre regioner] ikke er langsomst. Det vil være for stor en PR-gevinst for Region H. Derfor: Hav et øje på telefonkøen og gå alle på telefonen, hvis ventetiden kommer over 5 min.", skriver en læge eksempelvis.

Det er bl.a. sådanne konkrete tilfælde, som Region Hovedstaden nu kan fremlægge som dokumentation for de mange useriøse opkald, der går ind på Akuttelefonen. Opkald som altså vurderes at forstyrre personalet, presse ventetiderne kunstigt højt i vejret og i værste fald belaster den samlede kapacitet.

- Vi skyder ikke skylden for indkøringsvanskeligheder på chikaneopkald. Men vi anmoder kraftigt om, at man afholder sig fra at chikanere, forstyrre eller på anden vis belaste personalet og i værste fald ventetiderne på 1813, understreger regionsdirektør Hjalte Aaberg, der nu inviterer Lægeforeningens formand Mads Koch Hansen til at gennemse materialet.

- Som ansvarlig myndighed for akutberedskabet tager vi selv kontakt til flere af de pågældende læger for at bede dem afholde sig fra lignende opkald fremefter, og jeg regner med, at Lægeforeningen opfordrer til det samme, siger Hjalte Aaberg.

### **Pumper ventetiderne op**

Han understreger, at han er oprørt over enkelte lægers omgang med 1813 og de tilsyneladende koordinerede angreb:

- Man kan være uenig med beslutningen om at indføre 1813. Men kan simpelthen ikke tillade sig at belaste systemet, genere vores personale og pumpe ventetiderne kunstigt højt i vejret, siger Hjalte Aaberg og henviser til, at man i Region Hovedstadens akutberedskab frygter, at chikaneopkaldene virker afskrækkende på de syge eller tilskadekomne, som ringer og får en kunstigt høj ventetid stillet i udsigt.

- Når vi gør, hvad vi kan, for at levere inden for de fastsatte mål og sikre patientsikkerheden på 1813, så bør vi også kunne regne med, at andre parter, som er sure på 1813-ordningen, ikke ligefrem blokerer vores mulighed for at hjælpe syge borgere. Den snak vil jeg nu tage med Mads Koch Hansen, siger Hjalte Aaberg.

### **FAKTA: Derfor påvirker useriøse opkald 1813**

Først og fremmest er det forstyrrende for akutberedskabets personale, at der angiveligt foregår koordineret chikaneopkald mod akuttelefonen 1813.

Men opkaldene kan også påvirke de tider, som rigtigt syge eller tilskadekomne borgere får oplyst. Ventetiden, som alle borgere får oplyst, er nemlig baseret på flere forhold:

- Dit nummer i køen
- Hvor mange sygeplejersker og læger, der svarer telefonerne
- Og den tid sygeplejerskerne i gennemsnit bruger på at behandle borgerne

Mens den reelle ventetid først og fremmest er påvirket af, hvor hurtigt personalet kan hjælpe borgerne, så er den oplyste ventetid også påvirket af, hvor mange der ringer – uanset hvor lang tid, de er i køen.

Ringer du derfor eksempelvis en fredag eftermiddag omkring kl. 17, og der inden for tidsrummet samtidigt er 30 opkald fra nysgerrige journalister, 20 opkald fra en læge som forsøger at skubbe ventetiden op og 10 opkald fra et taletidskort – og hvor der blot smides på, når sygeplejersken svarer – så betyder de mange opkald samlet set, at du vil få en kunstigt høj tid at vide.

Kongens Vænge 2  
3400 Hillerød

**Telefon** 38 66 50 00  
**Direkte** 3866 5024  
**Web** www.regionh.dk

CVR/SE-nr. 29 19 06 23

Dato: 13. januar 2014

J. nr. 14000295

## **NOTAT**

Til: **CKO**

### **Vedr. adgang til og anvendelse af data fra voice-log på Den Præhospitale Virksomhed**

På den præhospitale virksomhed, 1813, foretages logning af telefonopkald af hensyn til dokumentation af patienthenvendelser, herunder af hensyn til eventuelle efterfølgende klagesager.

Der er nu spurgt til, om Den Præhospitale Virksomhed har mulighed for at anvende de loggede data til at kontrollere, om henvendelserne er henvendelser, der er helbreds-mæssigt begrundet, om der er tale om fejloplevelser eller tale om opkald, hvor borgere, herunder læger, ringer ind og skælder ud over etableringen af 1813 og over dens funktionalitet, herunder ventetiden.

Logningen, som det forudsættes, at borgeren gøres opmærksom på ved opkald til 1813, kan lovligt anvendes til dokumentation af 1813's virksomhed, herunder til brug for behandling af senere klager. Logningen kan imidlertid også lovligt anvendes til at føre statistik over opkaldenes fordeling på kategorier, herunder i henvendelser vedrørende helbredsforhold (typiske lægevagtshenvendelser, der ligger inden for 1813's funktionsområde) og i henvendelser, der falder uden for. Det forudsættes herved, at logningen af persondata i fornødent omfang er anmeldt til Datatilsynet efter persondatalovens bestemmelser herom.

Henvendelser, der falder uden for, vil dels bestå i opkald, der viderestilles til 112, opkald fra borgere i andre regioner, der viderestilles til relevant lægevagt, fejloplevelser og opkald, der vedrører andre forhold, herunder opkald fra borgere eller sundhedspersoner, der ønsker at skælde ud over oprettelsen af 1813. Disse sidste opkald kan – afhængigt af hyppighed og frekvens fra den samme opkalder – have karakter af decideret chikane. Henvendelser, der falder uden for 1813's funktionsområde, vil alt andet lige bevirke en længere ventetid på at komme igennem til 1813 med relevante henvendelser og vil også påvirke den gennemsnitlige ventetid, som oplyses, når man henvender sig til 1813.

Det må anses for legitimt, dersom 1813 foretager gennemlytning af et repræsentativt antal loggede samtaler for at konstatere, om bestemte borgere, herunder andre sund-

hedspersoner, belaster den telefoniske adgang til 1813 med henvendelser, der savner et helbredsmæssigt grundlag. Da der ved gennemlytning af et antal samtaler vil være tale om, at den overvejende del af samtalerne indeholder helbredsoplysninger om navngivne personer, må kun sundhedspersoner eller ansatte, der handler på deres vegne (dvs. fx lægesekretærer eller andre ansatte på 1813, som ikke er sundhedspersoner) foretage gennemlytningen.

Den Præhospitale Virksomhed vil som led i regionens informationsindsats omkring 1813 kunne videregive indholdet af henvendelser uden helbredsmæssig relevans, herunder med direkte citater, forudsat at der ikke udleveres navn på den, der har henvendt sig eller at dennes identitet gennem citatet gøres kendt for offentligheden. Selv om henvendelser af denne karakter ikke er værnede af sundhedslovens fortrolighedsværn i forhold til helbredsoplysninger, må det antages at være bedst stemmende med god forvaltningsskik, at navnet på sådanne opkaldere holdes fortroligt, da personer som ringer til 1813 har en (berettiget) forventning om at henvendelser til 1813 behandles fortroligt. Det forudsættes endvidere, at der her alene er tale om tilfælde, hvor der ikke under samtalen videregives helbredsoplysninger af nogen art og at eventuel tvivl herom, fører til at eksemplet ikke anvendes i informationsindsatsen.

Den Præhospitale Virksomhed vil yderligere kunne rette henvendelse til personer, som – eventuelt flere gange - har henvendt sig til 1813 uden helbredsmæssig relevans med henblik på at orientere dem om, at de ved deres henvendelser blokerer for andre relevante henvendelser til 1813 og dermed medvirker til forlængelse af ventetiden. Sådanne breve vil efter omstændighederne være omfattet af retten til aktindsigt.



Administrationen  
Telegrafvej 5  
2750 Ballerup

**NOTAT**

**Opgang** 2, 3. sal  
**Telefon** +45 38 69 80 00  
**Direkte** 24235979  
**Mail** akutberedskabet@regionh.dk

**Web** www.regionh.dk/akut

CVR/SE-nr: 29190623

Dato: 13. januar 2014

**Dokumentation og undersøgelse af opkald til 1813 som ikke er sundhedsfaglig relevante**

Det skal undersøges, om der er opkald til Akuttelefonen 1813 som ikke har relevant sundhedsfagligt spørgsmål/indhold, men hvor opkaldet kan tolkes som chikaneopkald.

**Proces:**

- Der udtrækkes liste med de telefonnumre som har ringet flest gange. Listen opdeles i antal opkald og heraf antal opkald gået igennem.
- Telefonnumre søges på Krak.dk for at finde ejermand til nummeret.
- De opkaldsnumre der umiddelbart er baseret på taletidskort eller som tilhører en læge skal undersøges nærmere.
- De undersøges ved fremsøgning af voicelog, hvorefter en sundhedsfaglig medarbejder fra Administrationen, kvalitetsteamet gennemlytter samtalen og vurderer om den har sundhedsfaglig relevans og om opkaldet vurderes at være fra en borger der søger hjælp hos Akuttelefonen 1813 eller om opkaldet kan karakteriseres som chikane eller test af 1813-personalet.
- Voicelog af opkald som karakteriseres som chikane og test-opkald videresendes til Presseenheden som tager stilling til, om de skal indgå i regionens kommunikation om Akuttelefonen 1813.
- Det vurderes herefter om voicelogen skal transskriberes, som gøres af medarbejder i Administrationen, Akutberedskabet.

Sille Arildsen  
Sektionsleder, Administrationen