

## **POLITIKERSPØRGSMÅL**

**Opgang** B & D  
**Telefon** 3866 6000  
**Direkte** - 45 38 66 60 19  
**Mail** planogudvikling@regionh.dk

Journal nr.: 14000893  
Sagsbeh...: Rikke Skaaning  
Andersen

Dato: 7. marts 2014

Spørgsmål nr.: 003

Dato: 7. januar 2014

Stillet af: Finn Rudaizky (O)

Besvarelse udsendt den: 7. marts 2014

### **Spørgsmål:**

Baggrund for spørgsmålet:

Såvel baggrund, spørgsmål og besvarelse bedes i fuldt omfang medtaget på besvarelsen, som lægges på nettet som politikerspørgsmål.

Vagtschef i region Sjælland Henning Orsholt oplyser at der har været ca. 100 opkald lørdag den 4/1 og 35 opkald søndag den 5/1 fra frustrerede patienter i 1813 området til lægevagten i Sjælland da de ikke kunne komme igennem på kaputtelefonen 1813.

Lørdag vil det svare til ca. 300 minutter eller 5 timers arbejde for læger i den opsagte lægevagt.

Når man i hovedstads regionen undskylder sig med en uventet travl periode, kan det oplyses at gennemsnitsventetiden på tlf. opkald i lægevagt Sjælland i weekenden var 1 minut!

Vil opringninger til Region Sjælland fra patienter i Region Hovedstaden kunne påvirke servicemålene? Hvis ja, hvordan? Hvis ikke, hvorfor ikke?

Hvor mange opringninger var der i weekenden fra patienter i Region Hovedstaden til andre regioner på grund af, at man ikke kunne komme igennem på 1813?

Hvad skyldes den endnu ikke dokumenterede såkaldte "travle periode" i Region Hovedstaden? Mandskabsmangel, influenza epidemi eller andet?

Ved orienteringsmødet i Region Hovedstaden den 20/12-2013 på 1813 vagtcentralen i Ballerup, blev alle kritiske politiker spørgsmål besvaret med, at alt var klar til start 1.januar. Der blev hverken fra embedsmænd eller fra politikere fra de partier som har vedtaget den nye 1813 vagt, udtrykt betænkeligheder. Tværtimod.

Hvordan hænger det sammen med troværdig information til politikerne samt ikke mindst respekt for de borgere i Region Hovedstaden, som i den grad, har mærket de sundhedsmæssige og til tider livstruende service?

### **Svar:**

Opkald til Region Sjælland fra patienter i Region Hovedstaden vil godt kunne påvirke ventetiden i Region Hovedstaden; det vil dog afhænge af antallet af opkald. På længere sigt vil det udligne sig, da patienterne ved behov for behandling vil blive rådet til at kontakte Akuttelefonen 1813 i Region Hovedstaden. Ligeledes bliver borgere fra andre regioner, der ringer 1813 henvist til pågældende regions akutsystemer.

Administrationen er ikke bekendt med hvor mange opringninger der har været fra patienter i Region Hovedstaden til andre regioner, fordi man ikke har kunnet komme igennem på 1813.

Baggrunden for den lange ventetid til Akuttelefonen 1813 de første dage er at håndteringen af opkaldene den 1. januar 2014 tog længere tid end forventet, da flere ansatte var ansat sent og flere af de tekniske aspekter ved it-systemet først faldt på plads sent. Derfor nåede en del af personalet beklageligvis ikke at komme på kursus i tide. Det medførte et behov for sidemandsoplæring i løbet af dagen. Personalet håndterer i dag den tekniske side langt hurtigere.

Region Hovedstaden har endvidere påvist en række chikanerende og forstyrrende opkald, som siden 1. januar har forstyrret 1813.

Opstarten viste samtidig, at akuttelefonens kapacitet ved meget stor belastning ikke var tilstrækkelig, hvilket bevirkede, at nogle borgere ikke kunne komme igennem. For at undgå dette er antallet af telefonlinjer på akuttelefonen blevet udvidet.

Regionsrådet er løbende blevet orienteret om udvikling i ventetid såvel som iværksatte initiativer til optimering af driften af Akuttelefonen 1813.

Samtidig er der udarbejdet en handleplan med en række initiativer, som gruppeformændene tilsluttede sig den 14. januar 2014. Planen indebærer, at målet om besvarelse af 90 pct. af opkaldene til akuttelefonen inden for 3 minutter og alle opkald inden for 10 minutter, skal være nået senest primo april 2014.

Opstartsvanskelighederne og behovet for en længere indkøringsperiode har ikke været forudset, selv om man altid skal påregne udfordringer i forbindelse med store forandringer.