

POLITIKERSPØRGSMAÅL

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

Journal nr.: 14000913
Sagsbeh...: Rikke Skaaning
Andersen

Dato: 17. marts 2014

Spørgsmål nr.: 004

Dato: 7. januar 2014

Stillet af: Finn Rudaizky (O)

Besvarelse udsendt den: 17. marts. 2014

Spørgsmål:

Af Region Hovedstadens redegørelse fremgår det, at selvom R.H. havde 6141 opkald, 1/1-14, så kom kun 2768 igennem, resten har altså opgivet, blevet kastet af og prøvet igen, eller bare kommet uanmeldt på skadestuen/akutmodtagelsen. Hvilke kommentarer/svar har R.H. til ovennævnte?

Desuden ønskes svar på følgende:

- 1) Hvorfor fortæller R.H. at der er mere travlt, når der rent faktisk kommer færre igennem, end der gjorde i lægevagten?
- 2) Hvor mange af de ansatte 1813 tlf. læger er speciallæger? og i hvilke specialer?
- 3) Hvor mange af de læger der ser 1813 patienter i modtagelserne er speciallæger?
- 4) Hvorfor er der medicin studerende der får lov at se 1813 patienter?
- 5) Hvad er merudgiften? sammenlignet med samme periode sidste år. 1 - 14. januar periode
- 6) Region Hovedstaden har i medierne konkret oplyst, at man har 30 % mere travlt end normalt

Kan "travlheden" mon skyldes, at det er de samme mennesker som ringer flere gange, fordi de ikke kan komme igennem på 1813?

Svar:

Akuttelefonen 1813 har de første dage modtaget et uventet stort antal opkald. Nogle borgere har derfor oplevet, at de via en telefonsvarer blev bedt om at ringe igen. Andre mistede forbindelsen til 1813, når sygeplejersken viderestillede dem til en samtale med lægen. Den 1. og den 4. januar 2014 oplevede nogle endvidere at blive modtaget af en optagetone frem for den normale modtagelsesbesked. Dette skyldtes, at der var for få linjer til Akuttelefonen 1813,

Linjerne til Akuttelefonen 1813 er derfor udvidet. Den 1. januar 2014 kunne der stå 140 personer i kø til Akuttelefonen 1813 og 15 i kø til samtale med læge. Dette er nu udvidet til, at der kan stå 275 personer i kø til Akuttelefonen 1813 og 50 i kø til samtale med en læge.

Til sammenligning kan oplyses, at der til PLO Hovedstadens lægevagt inden det store influenzaudbrud i vinteren 2012/2013 kunne stå 90 personer i kø. Efter influenzaudbruddet blev det gamle lægevagtsnummer udvidet til, at der kunne stå 110 personer i kø til lægevagten.

Der arbejdes endvidere på en tilbagekaldsløsning, som gør det muligt for borgeren at vælge at blive registreret i telefonkøen og ringet op af en medarbejder på Akuttelefonen 1813.

Ad 1) Akuttelefonen 1813 overtog 1. januar kl. 00.00 lægevagtsfunktionen fra PLO-Hovedstaden og håndterede også samtidig for første gang visitation til akutklinikker og akutmodtagelser.

Nytårsnatten og tidlig morgen nytårsdag var der korte ventetider på både opkald til 1813 og lægebesøg i hjemmet. I løbet af formiddagen kom ekstraordinært mange opkald til 1813. Det førte til, at der midt på dagen og resten af eftermiddagen var uventet lange ventetider i telefonen.

Grunden til travlheden 1. januar 2014 var, 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 faldt først på plads sent. Akuttelefonen 1813 håndterer således, som forventet i dag flere opkald på kortere tid.

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

Ad 2) Der er pr. 19. februar 2014 ansat 120 læger ved Akuttelefonen 1813, heraf er 45 speciallæger i almen medicin. De øvrige har speciallægeanerkendelse inden for andet relevant speciale, primært intern medicin og anæstesiologi (anæstesi- og intensiv medicin).

Der ansættes løbende flere læger. Alle ansatte lever op til kompetencekravene i Sundhedsstyrelsens rådgivningssvar af 5. september 2013 vedrørende etablering af enstrenget og visiteret akutsystem i Region Hovedstaden.

Det fremgår heraf:

”Den nuværende lægevagt er en del af det borgernære sundhedstilbud og varetager udredning og behandling af akutte almenmedicinske problemstillinger i vagten og i weekenden. De kommende akutmodtagelser/-klinikker vil derfor skulle udvides, således at de udover sygehusbehandling også kan varetage disse almenmedicinske problemstillinger. Sundhedsstyrelsen forventer i den forbindelse - mhp. at sikre, at borgerne ikke stilles ringere end hidtil - at de kommende akutmodtagelser/-klinikker bemannes med læger og sygeplejersker med de fornødne kompetencer i forhold til udredning og behandling af akutte almen medicinske problemstillinger. Derudover bør der sikres det nødvendige udstyr til at varetage dette. Det er Sundhedsstyrelsens vurdering, at speciallæger i almen medicin og andre læger med viden og erfaring fra almen praksis i dagtiden generelt har den fornødne uddannelse til at varetage akutte almenmedicinske problemstillinger. [...] Sundhedsstyrelsen skal derudover bemærke, at den lægelige bemanning af akuttelefonen bør omfatte læger med almenmedicinske kompetencer.”

Ad 3) Region Hovedstaden har - i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens rådgivnings svar - ansat speciallæger/læger med almenmedicinske kompetencer/erfaring med lægevagtsarbejde.

Der er i alt ansat læger - suppleret med vikarer - svarende til ca. 26 lægeårsværk i akutmodtagelser og akutklinikkerne. Omfanget svarer til den vurderede arbejdsbelastning med udgangspunkt i den nuværende aktivitet.

Alle ansatte læger er individuelt kompetencevurderet, og 67 pct. af de ansatte læger er speciallæger.

Da patientbehandlingen varetages i en integreret funktion i akutmodtagelser og akutklinikker, vil der kunne indgå andre faglige kompetencer i behandlingen.

I det omfang læger under uddannelse i specialet almen medicin (bloklæger) deltager i behandlingen, sker dette som vanlig med mulighed for supervision fra en seniorlæge.

Bemandingen af børnesporene på akutmodtagelserne varetages af de pædiatriske afdelinger. Der vil således altid være en speciallæge til stede.

Ad 4) Medicinstuderende taler altid i forbindelse med deres uddannelse med patienter, men dette sker altid under supervision.

Ad 5) Den Præhospital Virksomhed har i opstartsfasen indkaldt ekstra personale, for at mindske telefonventetiden m.m. Da den økonomiske betydning heraf indtil videre er beskeden (kort periode), er det ikke på nuværende tidspunkt vurderingen, at der på den baggrund vil være merudgifter i forhold til det budgetterede.

Primo marts 2014 skal 90 pct. af opkaldene skal besvares inden for 5 minutter. Med henblik på at sikre dette, arbejdes der med at justere og optimere fremmødet i henhold til det forudsatte.

Det kan herunder ikke udelukkes, at der på andre områder vil kunne vise sig at være mindreudgifter i forhold til det budgetterede, og det vil først efter en periode, hvor driften er stabiliseret, være muligt at foretage en mere sikker vurdering af, om der samlet vil være behov for justering.

Ad 6) Der henvises til svar på spørgsmål 1.