

POLITIKERSPØRGSMAÅL

Spørgsmål nr.:026
Dato: 16. januar 2014
Stillet af: Niels Høiby (I)
Besvarelse udsendt den: 10. marts 2014

Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

Telefon 38 66 50 00

Web www.regionh.dk

CVR/SE-nr: 29 19 06 23

Dato: 10. marts 2014

Spørgsmål:

- 1) Ved mødet i tirsdags var TV2Lorry på stedet før mødet startede, opdagede Lise Møller og jeg, da vi ankom som de første 10 min før starten. Var de tilkaldt og briefet om mødet af Regionens administration? I bekræftede fald, hvorfor blev vi deltagere ikke orienteret?

Svar:

Det politiske møde 14/1 mellem formandsskabet og gruppeformændene i Nørregade 7B fra 16.00 til 17.00 var i dagene op til nævnt i pressen, og dagsordenen for mødet, som var sendt til deltagerne i mødet på forhånd, blev offentliggjort på Berlingskes hjemmeside www.b.dk samme dag.

Det betød, at flere tv-stationer valgte at sende tv-hold til Nørregade 7B for at interviewe politikerne efter mødet, heriblandt TV2 Lorry. Regionens presseenhed har ikke hverken tilkaldt eller briefet pressen.

Spørgsmål:

- 2) Hvor mange af de listede 711 opringninger fra 13 numre gik igennem og hvor mange var afbrudte opkald og er de totalt 28.551 opkald inklusive de afbrudte opkald? I så fald udgør de 711 jo 2,5% af opkaldene?

Svar:

Den oprindelige log med 13 numre og 710 opkald (omtalt fejlagtigt i pressen som 711 opkald) indeholdt ved en fejltagelse en række dubletter. Efter rensning af dubletterne (52 stk.) og yderligere fejlrettelser (13 stk. dobbeltregistreringer af opkald viderestillet til læge, fejlagtigt medtaget i første omgang) af listen, indeholder den samlet set 645 opkald.

Den yderligere validering har fundet sted med henblik på at afklare i hvor høj grad, der har været tale om chikanerende eller forstyrrende opkald. Valideringen har vist, foruden ovennævnte korrektion af opkaldsantallet, at opkald fra 8 af de oprindelige 13 numre sandsynligvis *ikke* er fra læger, men fra borgere der af forskellige grunde kontakter 1813 og ofte ret intensivt. Dette kan eksempelvis være psykisk syge borgere.

Imidlertid har Den Præhospitale Virksomhed i forbindelse med denne validering identificeret yderligere 5 telefonnumre, der har givet anledning til

nærmere undersøgelse. En ny optælling af disse opkald lyder således på i alt 10 telefonnumre med læger som abonnent, der sammenlagt har ringet til 1813 i alt 424 gange i perioden 1. januar – 14. januar 2014.

Af disse er 40 opkald gået igennem til en Sundhedsfaglig Visitator (SFV). I andre tilfælde er der tale om et afbrudt opkald af forskellige årsager: 1. og 4. januar var der på grund af manglende kapacitet på 1813 ikke tilstrækkelige åbne linjer, hvorfor systemet selv afbrød nogle af opkaldene. Men i langt de fleste tilfælde er der tale om, at indringeren selv afbryder f.eks. efter oplyst ventetid, eller efter noget tid i køen.

Total antal opkald til 1813 i samme periode (1. januar – 14. januar 2014) er 70.332, heraf er 32.528 afbrudte og 37.804 håndterede.

Spørgsmål:

- 3) Tilsyneladende er nogle opkald regnet med flere gange (se listen nedenfor). Hvad er forklaringen og hvis det er systemfejl, hvilke kvalitetssikringsprocedurer har man eller vil man indføre og kan man være sikre på, at der ikke er andre fejl i statistikken? Nogle opkald fra 4 af telefonnumrene er fra de sidste timer af 2013 før ordningen trådte i kraft, hvorfor skal de med på chikanelisten?

Svar:

Der er tale om såkaldt RONA-kald (Ring On No Answer). Disse indebærer, at nogle opkald registreres flere gange, hvis et opkald ikke går igennem til en SFV. RONA-kaldene er med andre ord ikke fejlregistreringer, men en måde hvorpå systemet håndterer opkald, der ikke bliver taget af den medarbejder, der først får det præsenteret. Men RONA-kaldene er ikke en del af dokumentationen for uvedkommende opkald, da de i denne sammenhæng optræder som dubletter og dermed ikke skal tælle med ved opgørelsen af det samlede antal af de pågældende opkald.

Region Hovedstadens Center for Internet, Medico og Telefoni (CIMT) og Den Præhospitale Virksomhed er opmærksomme på, at RONA-kaldene finder sted. Der er derfor ændret i det redskab CIMT benytter til at udtrække data, således at RONA-kald, eller dubletter, ikke optræder i dokumentationen fremadrettet.

Det kan i øvrigt oplyses, at RONA-kaldene, bortset fra i ét enkelt tilfælde, *ikke* optræder i det dokumentationsmateriale Region Hovedstaden offentliggjorde den 14.1., og som vedrører de læger, der efter regionens opfattelse må anses for at have rettet henvendelse til 1813 uden noget sundhedsmæssigt relevant formål. Det ene tilfælde er fundet blandt opkaldene fra den praktiserende læge med de fleste opkald. Lægen har således ringet 261 gange og ikke 262 gange til 1813 i perioden 1. januar – 14. januar 2014.

RONA-kaldene har endvidere *ikke* påvirket ventetiden eller borgerens adgang til at tale med sundhedspersonalet på 1813.

Registreringen af opkald og optagelse af de såkaldte voicelogs har fundet sted siden 1813's nye IT-system blev implementeret i medio december 2013. I forhold til den tidsmæssige registrering af opkald før den 1. januar 2014 kl. 00 skal det oplyses, at de registrerede klokkeslæt er angivet i UTC tid (Universal Time, Coordinated), hvorfor der skal lægges én time til for at få dansk tid.

Spørgsmål:

- 4) En af de identificerede læger har iflg. BT ikke lavet chikane, kan vi få en nærmere, uddybende forklaring på det sagsforløb?

Svar:

Region Hovedstaden har modtaget en række anmodninger, primært fra journalister, om aktindsigt i navnene på de læger, som fik et brev fra Region Hovedstaden 15/1 2014 angående telefoniske henvendelser til Akuttelefonen 1813.

Aktindsigtsanmodningerne er 23/1 per mail blevet besvaret følgende:

”Region Hovedstaden har ved mail af 16. januar 2014 efter anmodning givet dig aktindsigt i breve til 3 læger, som regionen har rettet henvendelse til med anmodning om at ophøre med at foretage opkald uden sundhedsmæssig relevans til 1813. I den version af brevene, som du modtog, var identifikationsoplysninger på de pågældende læger skjult. Du har efterfølgende begæret aktindsigt i lægernes navne. Regionen har anmodet lægerne om en udtalelse herom. Lægerne har anmodet om, at identifikationsoplysninger ikke udleveres, og har som begrundelse herfor henvist til offentlighedslovens § 30, nr. 1, hvorefter retten til aktindsigt ikke omfatter oplysninger om enkeltpersoners private forhold.

Region Hovedstaden agter at anmode Lægeforeningen om at forelægge sager vedr. de pågældende læger for foreningens lægeetiske nævn. Da regionen betragter en sådan forelæggelse som et tiltag, der er omfattet af bestemmelsen i offentlighedslovens § 33, nr. 1, om bl.a. disciplinær forfølgning, giver regionen hermed afslag på udlevering af lægernes identifikationsoplysninger under henvisning til den pågældende bestemmelse.

Regionen anser afslaget for at være nødvendigt til beskyttelse af væsentlige hensyn til personer, der er involveret i en sag om disciplinær forfølgning, herunder hensynet til mulighederne for at gennemføre en behandling af sagen i nævnet og til det forhold, at en udlevering af navnene til pressen

med efterfølgende offentliggørelse kan indebære en risiko for repressalier overfor de pågældende læger i form af chikane mv. Det fremgår således af pressens omtale af sagen, at navngivne læger har været udsat for trusler.

Der kan på denne baggrund heller ikke gives meroffentlighed for så vidt angår identifikationsoplysningerne i medfør af offentlighedslovens § 14, da de undtagne oplysninger er omfattet af tavshedspligt, jf. § 27, stk. 1, nr. 6, i bekendtgørelse nr. 988 af 9. oktober 2012 af forvaltningsloven.”

Navnene på de implicerede læger er derfor ikke oplyst til pressen, hvorefter efterfølgende spekulationer fra pressens side angående lægernes navne ikke kan kommenteres – eller er blevet det – af Region Hovedstaden.