

POLITIKERSPØRGSMAÅL

Opgang B & D
Telefon 3866 6000
Mail planogudvikling@regionh.dk

Journal nr.: 14002126
Sagsbeh...: Thomas Pihl

Dato: 24. marts 2014

Spørgsmål nr.: 045

Dato: 27. januar 2014

Stillet af: Finn Rudaizky (O)

Besvarelse udsendt den: 24. marts 2014

Spørgsmål:

1. Svartiderne 1813-telefonen søndag 19.1.2014 mellem klokken 8.00-16.00 var som følger:

0 % kom igennem på 3 minutter og kun 3 % kom igennem efter 10 minutter.

Finder 1813 dette acceptabelt og forsvarligt da det ligger meget langt fra servicemålene? Diskvalificerer disse ventetider 1813 som akut-telefon?

2. Det fremgår af Region Hs statistikker at kun 2-5 % af telefonopkald omstilles til læge?

I følge oplæg til 1813-projektet skulle langt flere stilles om til læge.

Vi hører fra læger ansat i 1813 at de skal svare telefoner og samtidigt står 2 sygeplejersker ved siden af som ønsker hjælp til at svare på spørgsmål.

Hvorfor omstilles kun 2-5% af telefonopkald til læge?

Har 1813 nok læger ansat og er det ikke uforsvarligt hvis sygeplejerskerne ikke altid straks kan stille videre til læge?

3. 19.1.2014 ringede en patient med akutte mavesmerter til 1813. Der var 1 times ventetid i telefonen. Hun fik at vide der ville være et par timers ventetid på at få lægebesøg. Der gik 8 timer før lægen kom. Patienten ringede 112 to gange i ventetiden fordi hun ikke kunne holde smerterne ud. Patienten havde mavesår og kunne i værste fald være død.

Findes det forsvarligt at 112 nu bliver overbelastet fordi 1813 ikke opfylder de lovede servicemål? Findes det forsvarligt at en patient med akut abdomen venter 1 time i telefonen og derefter 8 timer på besøg med symptomer på akut abdomen?

Hvad vil 1813-enheden gøre for at undgå disse farlige situationer?

4. 7.1.2014 ringede en patient med kraftige smerter i lungerne og udstråling til skulderen. Han havde desuden blodtilblandet opspyt. Disse symptomer blev negligeret af 2 læger i 1813-telefonen. Patienten blev indlagt via egen læge dagen efter med blodprop i lungen.

Spørgsmål: kan 1813-direktionen fremlægge data for hvilke kompetencer de ansatte læger har, herunder hvor mange er speciallæger i almen medicin, hvor mange er uddannelseslæger, hvor mange er pensionerede læger og hvilke specialer de % vis fordele sig under?

Svar:

Ad nr. 1

Ventetiderne på Akuttelefonen 1813 var ikke tilfredsstillende søndag den 19. januar 2014. Set over hele døgnet den 19. januar 2014 kom 3 procent igennem inden for 3 minutter, 16 procent kom igennem inden for 10 minutter og 57 procent kom igennem inden for 20 minutter.

I februar besvarede Akuttelefonen 76.086 opkald. Halvdelen (median) af alle opkald til Akuttelefonen 1813 blev besvaret inden for 3 minutter og 46 sekunder, hvilket er et fald på 45 % i forhold til januar, hvor den mediane svartid var 6 minutter og 50 sekunder.

Ad nr. 2

Læger ved Akuttelefonen 1813 besvarer ca. 20-25 procent af alle telefonopkald til 1813. Det drejer sig om opkald, der er viderestillet fra en sundhedsfaglig visitator.

Tallet 2-5 procent vedrører samtaler, som er afsluttet med lægekonsultation. Tallet er fremgået af tabellen ” *Henvisning og anbefaling – Akuttelefonen ” 1813*”, i notatet ” *Status for aktivitet og iværksatte initiativer til optimering af driften af Akuttelefonen*”, der i januar og februar ugentligt blev sendt til regionsrådet.

1813-læger kan benytte sig af samme henvisnings- og anbefalingsmuligheder, som sundhedsfaglige visitatorer, hvorfor tallet på 2-5 procent ikke er ensbetydende med den andel, der bliver viderestillet til en læge. Kolonnen ” *Afsluttet med lægekonsultation*” dækker primært over receptudskrivning.

Der har siden januar 2014 været lægedækning af alle funktioner ved Akuttelefonen 1813. Der er ikke ventetid ved behov for akut lægelig vurdering.

Ad nr. 3

Der har ikke været længere ventetid på opkald til 1-1-2 i 2014 end tidligere. Ventetiden på opkald til 1-1-2 var 5 sekunder i oktober, november og december 2013, og 4 sekunder i januar 2014.

Der kunne 19. januar 2014 opleves ventetid på hjemmekørsel på over 8 timer, hvilket ikke er tilfredsstillende. Den mediane ventetid for hjemmekørsel var den 19. januar 2 timer og 12 minutter. Den mediane ventetid til hjemmebesøg var i januar 1 time og 17 minutter og i februar 1 time og 41 minutter. Den Præhospitale Virksomhed har i fokus at optimere driften og nedbringe ventetiderne på hjemmebesøg.

De konkrete sager under dette spørgsmål og spørgsmålet nedenfor, har på det foreliggende grundlag ikke kunne genkendes af Den Præhospitale Virksomhed og kan derfor ikke kommenteres. Det skal dog oplyses, at Den Præhospitale Virksomhed løbende arbejder med kvalitet, patientsikkerhed og på at forebygge utilsigtede hændelser.

Ad. nr. 4

Der er pr. 19. februar 2014 ansat 120 læger ved Akuttefonen 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). 13 er læger i uddannelsesstilling primært i almen medicin. Der ansættes løbende flere læger.

Det er ikke muligt at oplyse antal læger, som er pensioneret, da dette ikke fremgår af lønsystemet.

Alle ansatte lever op til kompetencekravene i Sundhedsstyrelsens rådgivningsvar af 5. september 2013 vedrørende etablering af enstrenget og visiteret akutsystem i Region Hovedstaden.