

## **POLITIKERSPØRGSMÅL**

**Opgang** B og D  
**Telefon** 3866 6002  
**Direkte** 38666064  
**Web** regionh.dk

Journal-nr.: 22016999

Dato: 04. april 2022

Spørgsmål nr.: 017-22  
Dato: 03. marts 2022  
Stillet af: Hans Toft (C)  
Besvarelse udsendt den: 04. april 2022

### **Rådgivningsfunktion og båndsvarer ved Akuttelefo- nen 1813**

#### **Spørgsmål:**

1. Vedrørende 'rådgivningssporet': Det ønskes oplyst, efter hvilke nugældende principper regionen/1813 sorterer/frasorterer forskellige typer 'rådgivning og vejledning', og hvordan borgerne er gjort bekendt hermed – be-lyst med forskellige eksempler på, hvad der rettelig er og ikke er anbefalet 'rådgivning og vejledning via 1813'.
2. Der er tilsyneladende forskellige båndsvar på forskellige tider af døgnet. Det ønskes oplyst, hvor mange forskellige bånd, der er, og hvornår på da-gen de skifter (bl.a. i vekslingen mellem muligheden for også at vælge råd-givningssporet).

#### **Svar:**

##### **Ad 1.**

Hvis man som borger ringer til Akuttelefonen 1813 inden for de tidsrum, hvor rådgivningskøen er åben, vil der indledningsvist være en båndsvarer (prompt), som bl.a. oplyser borgeren om muligheden for at vælge rådgivningskøen. Bor-geren kan i så fald vælge at trykke sig ind i rådgivningskøen, hvis de ønsker rådgivning og vejledning. Der er dermed ikke tale om, at det sundhedsfaglige personale ved Akuttelefonen 1813 placerer visse borgere i rådgivningskøen.

I tilfælde hvor en borger f.eks. har valgt sygdomskøen, og den sundhedsfaglige visitator (SFV) vurderer, at opkaldet kunne være håndteret i rådgivningskøen, fortsætter SFV'en med at håndtere borgerens opkald, dvs. opkaldet videregives ikke til rådgivningskøen. Det samme er tilfældet, hvis f.eks. en borger har trykket sig ind i rådgivningskøen, og SFV'en vurderer, at opkaldet rettelig hører til i sygdomskøen.

Alle opkald, uanset hvilken kø de kommer ind i, afdækkes ved brug af en systematisk tilgang ud fra faglige kriterier. Alle SFV'ere på Akuttelefonen 1813 har desuden adgang til sparring med en bagvagt, som kan tage den endelige beslutning i forhold til eventuelle tvivlsspørgsmål hos personalet omkring et opkald.

Akutberedskabet oplyser, at eksempler på opkald som rettelig kan tilgå rådgivningskøen overordnet set omhandler emner, hvor borgeren ikke er behandlingskrævende. Opkald, som oftest er behandlingskrævende fx bryst smerter, et barn med høj feber, eller pludseligt opstået akutte smerter bør ikke anvende rådgivningskøen. Som beskrevet ovenfor afdækkes alle opkald dog systematisk og ud fra faglige kriterier, uanset hvilken kø de kommer ind i.

Rådgivningskøen blev etableret med henblik på at give hurtigere adgang til borgere med symptomer på akut sygdom og skade, som er eller kan være umiddelbart behandlingskrævende. Akutberedskabet vurderer umiddelbart ikke, at tiltaget har været tilstrækkelig effektivt. Derfor er rådgivningskøen blevet lukket midlertidigt fra den 18. marts 2022 og foreløbigt indtil slutningen af april. Herefter vurderes effekten af tiltaget.

## **Ad 2.**

Akutberedskabets 1813-opkaldsflow består af en IVR-menu. IVR står for Interactive Voice Response og er et begreb, der dækker over et automatiseret og dynamisk telefonsystem, hvori borgerne bliver mødt af forskellige prompter, der giver information til borgeren og/eller guider borgerne til den rette hjælp.

Akutberedskabets 1813-opkaldsflow er opbygget dynamisk således, at forskellige prompter aktiveres afhængig af automatiske regler samt aktivering af funktioner. Akutberedskabet kan løbende ændre på prompterne samt på konfigurationen på de automatiske regler. F.eks. kan det nævnes, at der har været anvendt forskellige prompter i forhold til corona-situationen.

Borgerne vil således kunne opleve forskellige prompter, når de ringer til 1813. Formålet med prompterne er at målrette informationerne til den enkelte borger på det tidspunkt opkaldet foretages. De aktuelle prompter afhænger således bl.a. af tidspunktet på dagen (om opkaldet sker i de praktiserende lægers åbningstid), det aktuelle opkaldsflow, og borgerens indtastning af CPR-nummer

(giver oplysning om borgeren alder). Ovenstående betyder, at der ikke kan gives ét dækkende eksempel på antal og indhold i de prompter borgeren mødes af. Nedenfor beskrives derfor et generelt eksempel, og der skal tages forbehold for, at det ikke er en eksakt beskrivelse af alle borgeres opkald til 1813.

Indledningsvist vil borgeren blive mødt med en række velkomstprompter, som blandt andet oplyser borgeren om, at hvis opkaldet drejer sig om livstruende sygdom eller skade, skal opkaldet afbrydes og borgeren skal i stedet ringe 1-1-2. Derudover nævnes muligheden for information på engelsk, og at Akuttelefonen kan hjælpe ifm. pludseligt opstået sygdom og tilskadekomst, der kræver akut behandling, uden for de praktiserende lægers åbningstid. Når de praktiserende læger er åbne, informeres borgerne om at kontakte egen læge, hvis de er blevet syge. I velkomsthilsenen kan der også informeres om aktuelle emner, som guider borgeren videre fx hvad borgeren skal gøre, hvis denne ønsker en test for COVID-19 eller lign.

Efter velkomstprompterne bliver borgeren bedt om at indtaste CPR-nummer. Når CPR-nummeret er verificeret, får borgeren tilbudt en række valgmuligheder, der afhænger af hvilke køer, der er åbne. Det bemærkes, at opkald godt kan håndteres uden, at borgeren indtaster CPR-nummer. Akutberedskabet kan indstille åbningstider på hver kø. Der er ventetidsprompter tilknyttet hver kø, dvs. oplysning til borgeren, mens denne venter. Det kan f.eks. være forventet ventetid samt position i den aktuelle kø. Prompter aktiveres automatisk, når køer åbnes.

Det er en konkret vurdering, hvornår de enkelte køer bliver åbnet og lukket. Den konkrete vurdering afgøres blandt andet af den tilgængelige bemanning og deres kompetencer på selve dagen. Formålet med de forskellige køer er at differentiere opkaldende mhp. at give borgerne en god service, hvor personalets kompetencer udnyttes bedst muligt samtidig med, at der sker en effektiv håndtering af borgernes opkald. Eksempler på særlige køer er fx opkald vedr. sygdom, skader eller børn.

Det skal bemærkes, at Akuttelefonen 1813 altid rådgiver og visiterer borgerne pba. af deres konkrete behov uanset hvilke køer, der aktiveres på det tidspunkt, hvor borgeren ringer.