

POLITIKERSPØRGSMÅL

Spørgsmål nr.: RR-029-25

Dato: 16. februar 2025

Stillet af: Finn Rudaizky (O)

Besvarelse udsendt den: 5. marts 2025

Svar på politikerspørgsmål om ventetid på Akuttelefonen 1813

Spørgsmål:

En borger i Region Hovedstaden, har lørdag aften 15/16. februar ventet i kø på akuttelefonen i 5 timer, 9 minutter og 38 sekunder, hvorefter borgeren opgav og lagde på. Borgeren har dokumentation for rigtigheden og har lagt det op på Facebook.

1. Hvad er årsagen til den meget lange ventetid? Synes Region Hovedstaden, at det er en forsvarlig ventetid at byde borgere, som har behov for at komme i akut kontakt med sundhedssystemet?
2. Hvad agter man at gøre bedre fremover?

Svar:

Region Hovedstadens Akutberedskab har undersøgt den konkrete situation, hvor en borger om aftenen og natten mellem den 15. og 16. februar 2025 oplevede meget lang ventetid til Akuttelefonen 1813. Borgeren ventede indledningsvist ca. to timer, før opkaldet i første omgang blev besvaret af en sygeplejerske på Akuttelefonen 1813. Sygeplejersken vurderede efter en indledende samtale med borgeren, at der var behov for at viderestille til en læge, hvorefter borgeren ventede yderligere ca. tre timer, før borgeren lagde på. Den samlede ventetid var således lidt over fem timer.

Borgeren ringede til Akuttelefonen 1813 igen søndag morgen den 16. februar 2025 og kom igennem hurtigt og blev visiteret til en fysisk konsultation i akutmodtagelsen.

Ad 1. Hvad er årsagen til den meget lange ventetid? Synes Region Hovedstaden, at det er en forsvarlig ventetid at byde borgere, som har behov for at komme i akut kontakt med sundhedssystemet?

Først og fremmest er det meget beklageligt, at en borger har oplevet så lang ventetid på Akuttelefonen 1813. Årsagen til den meget lange ventetid skyldes i det konkrete tilfælde en teknisk fejl i forbindelse med viderestillingen af opkaldet. Det medførte, at opkaldet fra borgeren sad fast i kø-systemet. Lægen på Akuttelefonen 1813 har således ikke kunnet modtage opkaldet. Det er naturligvis meget beklageligt, og derfor har Region Hovedstadens Akutberedskab igangsat et tilbundsgående arbejde med at løse den tekniske problemstilling med henblik på at udbedre fejlen og forebygge lignende situationer i fremtiden. Den konkrete hændelse vil blive indberettet som en Utilsigtet Hændelse (UTH) med henblik på læring.

Uddybende om karakteren af den tekniske fejl bemærkes, at udfordringen er opstået i forbindelse med opdatering af styresystemet på computere, der anvendes som hjemmearbejdspladser. Konkret er fejlen opstået, idet telefonsystemet har fejlet efter opdateringen af styresystemet. Fejlen er sket på få enheder, hvoraf en enkelt enhed har stået for en stor andel af opkaldene, hvor viderestilling har fejlet.

Region Hovedstadens Akutberedskabs undersøgelse af den konkrete situation viser, at i perioden fra oktober 2024 til medio februar 2025 er ca. 90 opkald, hvor der har været den pågældende fejl. Det bemærkes, at det oftest ikke tager lang tid at blive viderestillet til en læge. I weekenderne bliver der typisk viderestillet 130-140 opkald til en læge, og den typiske ventetid er her på fem minutter.

I den konkrete situation oplevede borgeren desuden at vente ca. to timer før opkaldet blev besvaret af en sygeplejerske. I januar og februar 2025 har der været længere svartider set i forhold til efteråret 2024, særligt i weekenderne i forbindelse med spidsbelastningsperioder.

Årsagerne til de aktuelle svartider har baggrund i særligt to forhold. Det første forhold omhandler en aktuel høj forekomst af virusinfektioner i befolkningen som fx influenza, RS-virus, COVID-19, forkølelser mv. Det har betydet, at Akuttelefonen 1813 aktuelt oplever mange opkald fra borgere vedr. virusinfektioner, hvilket kan medvirke til længere svartider. Det har også betydet øget forekomst af sygdom blandt personalet på Akuttelefonen 1813, hvilket også var tilfældet i weekenden den 15. til den 16. februar 2025. Ved sygdom forsøger 1813 at anmode andre medarbejdere om at komme på arbejde, men det kan ikke altid lykkes at erstatte alle sygdomsramte medarbejdere.

Det andet forhold handler om, at der er sket en stigning i den gennemsnitlige behandlingstid pr. opkald på Akuttelefonen 1813. Dette ses efter, at der i 2024 var sket en forbedring som led i 1813's arbejde med implementering og drift af et samtalekoncept, der havde til formål at forkorte behandlingstiden.

Halvdelen af de mellem 3.500 og knap 4.000 opkald, som Akuttelefonen 1813 håndterede den 15. og 16. februar 2025, blev besvaret inden for ca. 9 og 12 minutter.

Ad 2. Hvad agter man at gøre bedre fremover?

Der er i Region Hovedstaden et stort fokus på at sikre korte svartider for borgere, der ringer til Akuttelefonen 1813. Generelt arbejdes der vedholdent på at styrke og robustgøre Akuttelefonen 1813. Dette med udgangspunkt i læringspunkterne fra 1813 taskforcen fra 2022, der havde til formål at nedbringe ventetider.

Som følge af den konkrete situation og de aktuelt længere svartider er der igangsat en række forskellige tiltag, der adresserer udfordringerne. Som nævnt ovenfor er der igangsat et arbejde, der skal løse den tekniske problemstilling, som borgeren i det konkrete tilfælde oplevede ifm. viderestilling af et opkald. Dette for at forebygge en lignende situation i fremtiden.

Set i lyset af de aktuelle udfordringer med høj forekomst af virusinfektioner er bemanningen på Akuttelefonen 1813 styrket i weekenderne i den kommende tid, for at sikre større robusthed overfor sygdom blandt personalet på dagen.

Derudover er indsatsen med coaching af medarbejdere på Akuttelefonen 1813 intensiveret, for her og nu at bidrage til bedre svartider. Samtidig er der på den lidt længere bane igangsat øget fokus på løbende at forbedre 1813's samtalekoncept, så der sikres hensigtsmæssig og effektiv afvikling af samtalerne og med høj kvalitet. Endeligt arbejdes der på Akuttelefonen 1813 med øget fokus på at forbedre forecasting, vagtplanlægningen og vagtledelsens driftsafvikling, som har stor betydning for svartiderne.