

POLITIKERSPØRGSMÅL

Spørgsmål nr.: RR-040-26

Dato: 26. august 2026

Stillet af: Susanne Due Kristensen (A)

Besvarelse udsendt den: 20. oktober 2026

Flextrafik

Spørgsmål:

Med udgangspunkt i nedenstående link <https://www.dr.dk/nyheder/penge/kontant/chauffører-staar-frem-og-fortaeller-om-fusk-med-handicap-hjaelpemidler-hos-stor-flextrafik> vil jeg gerne have at vide om:

- 1) Har Region Hovedstaden indgået kontrakt med disse selskaber, eller søsterselskaber?
- 2) Hvordan føres der tilsyn med de selskaber der varetager transporten af vores patienter?
- 3) Har hørt lignende historier bl.a. omkring hjemtransporten fra Nordsjællands Hospital, hvoraf i hvert fald 1 cirkulerer på Facebook. Har Region Hovedstaden modtaget konkrete klager fra borgerne af lignende karakter? Og hvor mange?
- 4) Hvordan - og i hvilken form oplyses borgerne om klagemulighed i forbindelse med en af Region Hovedstaden bestilt transport, hvis de oplever lignende "manglende" service i forbindelse med deres transport til og fra behandling eller ved udskrivelse?

Svar:

Ad. 1. *Har Region Hovedstaden indgået kontrakt med disse selskaber, eller søsterselskaber?*

Region Hovedstaden har indgået kontrakt med HB-Care, Nordian og Movicare. Movicare benytter underleverandører i driften.

Region Hovedstaden har den 27. august 2026 modtaget den seneste oversigt over Movicares underleverandører. Der er ingen af de omtalte selskaber, som er underleverandører til Movicare. Movicare er forpligtet til at holde regionen opdateret om, hvem de anvender som underleverandører, og regionen vil som en del af kontraktopfølgningen løbende følge op herpå.

Ad. 2. *Hvordan føres der tilsyn med de selskaber der varetager transporten af vores patienter?*

HB-Care, Nordian og Movicare har den 1. september 2026 overtaget drift af den siddende patienttransport i Region Hovedstaden. I implementeringsperioden (fra kontraktunderskrift 2. februar 2026 til 1. september 2026) har leverandørerne indkøbt og opbygget køretøjer og udstyr til opgaven, og Akutberedskabet har "prototypegodkendt" køretøjer fra alle tre leverandører.

Leverandørerne har ligeledes indsendt dokumentation for uddannelse og kurser af deres chauffører til Akutberedskabet, og denne dokumentation er på nuværende tidspunkt ved at blive vurderet. Der foretages bred kontraktopfølgning på alle krav i kontrakten, hvilket blandt andet omfatter opfølgning på klausuler i kontrakten om arbejdstagers rettigheder (gennemgang af lønsedler), chaufførernes uddannelse/kurser, leverandørernes køretøjer og udstyr mv. I kontraktperioden gennemfører administrationen desuden audits på blandt andet køretøjer og udstyr, på uddannelsesbeviser mv., ligesom der er tæt dialog med hospitalernes kørselskontorer om deres oplevelser af chaufførernes service overfor patienterne og håndtering af patienttransporterne.

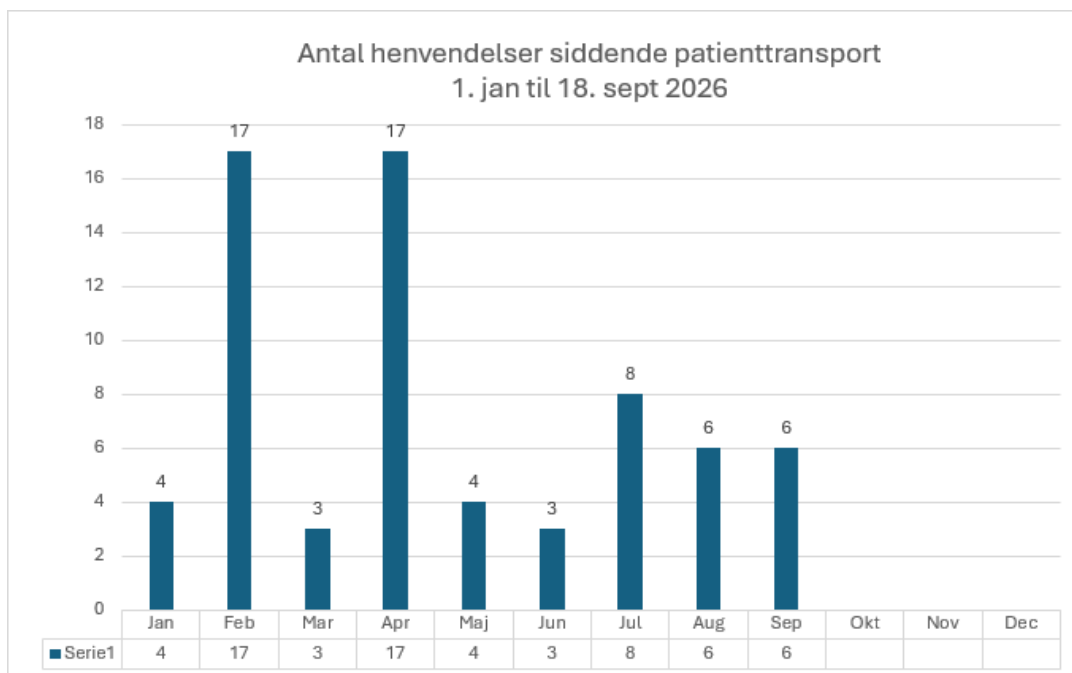
I Akutberedskabets disponeringssystem bliver det registreret, hvilke chauffører der er uddannet til at anvende specialudstyr. Dermed kan der tages højde for deres kompetencer i planlægningen af transporterne og de patientbehov, der skal håndteres.

Ad 3. Har hørt lignende historier bl.a. omkring hjemtransporten fra Nordsjællands Hospital, hvoraf i hvert fald 1 cirkulerer på Facebook. Har Region Hovedstaden modtaget konkrete klager fra borgerne af lignende karakter? Og hvor mange?

Akutberedskabet har siden opstarten af de tre nye kontrakter den 1. september 2026 modtaget i alt seks klager (se diagram nedenfor). Klagerne omhandler primært forsinket ankomst til hospitalet, ventetid på hjemtransport samt chaufførernes kørsel, adfærd og service. Dette omfatter blandt andet kommunikation, manglende hjælpsomhed og udfordringer med at finde rundt på hospitalerne.

Udviklingen i antallet af klager i 2026 fremgår af nedenstående diagram. Antallet af klager modtaget efter kontraktskiftet ligger på et sædvanligt niveau. Klagerne indhold er desuden af samme karakter som de klager, der er modtaget tidligere på året.

Klagerne behandles løbende af Akutberedskabets kvalitetskoordinatorer i tæt dialog med leverandørerne.



Ad 4. *Hvordan - og i hvilken form oplyses borgerne om klagemulighed i forbindelse med en af Region Hovedstaden bestilt transport, hvis de oplever lignende "manglende" service i forbindelse med deres transport til og fra behandling eller ved udskrivelse?*

Der findes ikke en særskilt klageinstans, som behandler klager over den udførte patienttransport, herunder eksempelvis ventetid, afhentning eller øvrige serviceforhold, og der gives ikke systematisk information til borgerne om klagemuligheder. Borgere kan dog altid rette henvendelse til Region Hovedstaden og blive vejledt om deres klagemuligheder, hvis de har haft en dårlig oplevelse med en patienttransport. Klager over service i forbindelse med patienttransport behandles af Akutberedskabet, og der kan indsendes klager via regionens hjemmeside.

Alle klager og henvendelser vedrørende kørslen behandles og indgår i regionens løbende opfølgning på leverandørernes leverancer og kvalitet hos Akutberedskabet.