

NOTAT

Til: Sundhedsministeriet

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

Dato: 15. september 2021

Redegørelse for 'mistede opkald'/overløbs- opkald ved 1-1-2 i Region Hovedstaden

Sundhedsministeriet har i forlængelse af artikel i Berlingske den 10/9-21 anmodet Region Hovedstaden om en redegørelse for forholdene vedr. såkaldte 'mistede opkald' til regionens 1-1-2 vagtcentral.

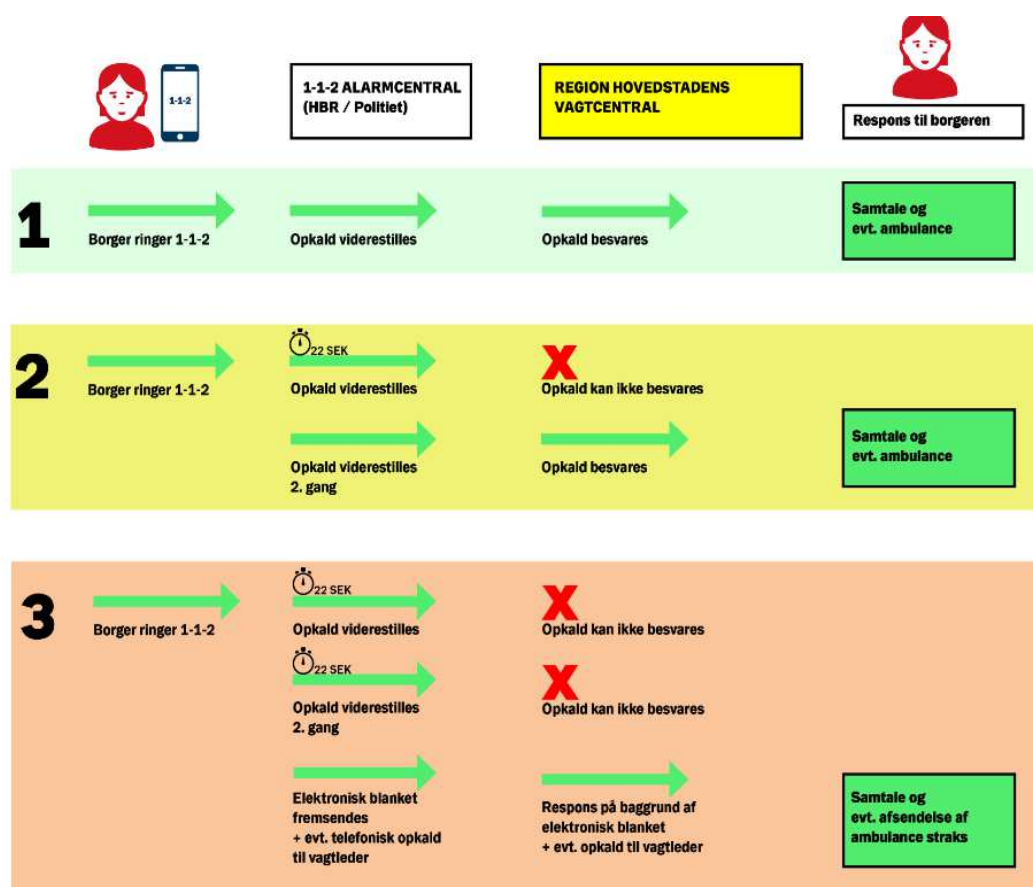
Baggrund og beskrivelse af processer for 1-1-2 opkald

'Mistede opkald' er opkald som betegnes forskelligt på tværs af regionerne, bl.a. som time-out og overløbsopkald.

Når en borger i Region Hovedstaden ringer 1-1-2, besvares opkaldet af en medarbejder på 1-1-2 alarmcentralen hos Hovedstadens Beredskab (HBR) eller hos Rigspolitiet. Denne medarbejder vurderer den aktuelle problemstilling på baggrund af samtalen med borgeren og beslutter, hvorvidt opkaldet skal stilles videre til Politiets vagtcentral, til en vagtcentral for Brand & Redning eller til regionens vagtcentral.

I den nedenstående figur illustreres de mulige processer ifm. et opkald til 1-1-2, som HBR eller Rigspolitiet viderestiller til Region Hovedstadens Vagtcentral:

Figur 1: Mulige processer ifm. opkald til 1-1-2



Hvis et opkald ikke besvares af regionens vagtcentral inden for 22-29 sekunder (scenarie 1 i figuren), kan det ikke afleveres, men forbliver hos HBR's eller politiets personale. I disse tilfælde sender alarmcentralen opkaldet til regionens vagtcentral igen (scenarie 2), hvor der nu oftest vil være en ledig medarbejder, som kan modtage opkaldet. Personale fra alarmcentralen forbliver ved direkte livstruende situationer som fx formodet hjertestop i telefonen sammen med borgeren, indtil der opnås kontakt.

Hvis regionens vagtcentral heller ikke kan modtage opkaldet 2. gang, sendes en elektronisk rekvisition til vagtcentralen med oplysninger om opkaldet, inklusiv adresse og telefonnummer og hvad sagen formodes at dreje sig om. I akutte tilfælde kontaktes regionens 1-1-2 vagtleder desuden direkte telefonisk bag om vagtcentralen. Vagtcentralen kan på baggrund af den elektroniske blanket straks sende en ambulance afsted – også inden, der er ringet op til borgeren. Der er således etableret faste procedurer i samarbejde med 1-1-2 Alarmcentralen for, hvordan opkald skal håndteres, når der i forbindelse med spidsbelastningssituationer er kø på telefonerne.

I Region Hovedstaden varetages opkald til 1-1-2 indledningsvist af HBR eller Rigspolitiet. I de øvrige regioner varetages opkaldene indledningsvist udelukkende af Rigspolitiet. Årsagen til de forskellige tidsangivelser er, at der opereres med omstilling inden for 22 sekunder hos HBR og 29 sekunder hos Rigspolitiet. HBR varetager i Region Hovedstaden hovedparten af de indledende opkald. Det betyder også, at der, alt andet lige, kan forventes relativt set flere 'mistede opkald'/overløbsopkald i Region Hovedstaden sammenlignet med andre regioner.

Hvis ikke opkaldet til regionens vagtcentral tages indenfor de 22 eller 29 sekunder, vil det tælle som et 'mistet opkald'/overløbsopkald. Opkaldet er imidlertid ikke mistet.

Termen 'mistede opkald'/overløbsopkald er således sammenfattende set en teknisk term for opgørelser af de telefoni-opkald, som ikke kan besvares på regionens vagtcentral efter viderestilling fra Hovedstadens Beredskabs alarmcentral indenfor 22 sekunder eller Politiets alarmcentral indenfor 29 sekunder. Det er væsentligt at præcisere, at 'mistede opkald'/overløbsopkald derfor ikke er det samme som, at borgeren ikke får hjælp.

Ved større begivenheder, store ulykker eller større voldsepisoder vil der ofte være flere, der ringer om samme hændelse. Der kan også være et sammenfald af akutte begivenheder på samme tidspunkt på tværs af regionen. Det kan give et peak i opkald, som kan medføre, at et opkald ikke kan besvares med det samme. Det er ofte på meget kort tid, dvs. få minutter, at der opstår peak perioder, som samtidig er kortvarige. Det vanskeliggør samtidig muligheden for på kort sigt at indkalde ekstra bemanning.

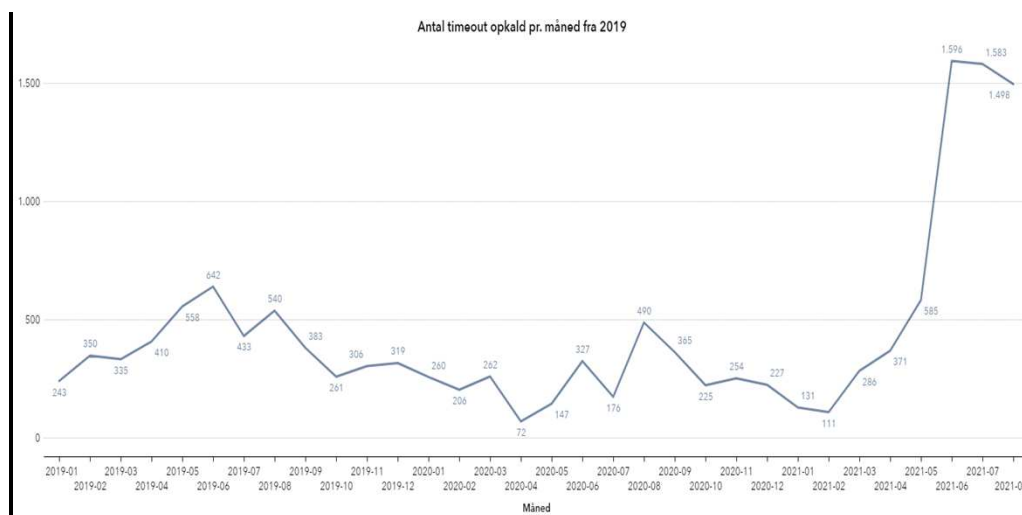
Det bemærkes, at der tilsvarende altid vil kunne opstå situationer, hvor der er et særligt pres på de disponible ambulancer. I de tilfælde vil første ledige ambulance blive disponeret, når der er behov for at sende en ambulance, eller man kan vælge at omdisponere ambulancer fra mindre akutte opgaver. Der sker altså løbende en prioritering ud fra de konkrete behov. Procedurene for disponering af ambulancer er uafhængige af, hvordan opkaldet er kommet ind.

Stigning i antal 'mistede opkald'/overløbsopkald i sommeren 2021 og tiltag for at nedbringe disse

'Mistede opkald'/overløbsopkald er velkendte og noget som regionens Akutberedskab har monitoreret og haft fokus på i mange år. Der vil altid kunne forekomme uforudsete peak-situationer, hvor der vil forekomme kortere ventetid på telefonerne, jf. ovenstående.

I juni, juli og august måned i år er der imidlertid registreret et stort antal 'mistede opkald' overløbs/d, som ligger væsentligt over det normale niveau. Udviklingen i antal 'mistede opkald'/overløbsopkald fremgår af figur 1 nedenfor.

Figur 1: Antal 'mistede opkald'/overløbsopkald – januar 2019 til august 2021



Det store antal 'mistede opkald'/overløbsopkald i juni, juli og august måned vurderes at kunne tilskrives et højt aktivitetsniveau henover sommeren med et stigende antal opkald både sammenlignet med samme periode i 2020 og sammenlignet med 2019 (før COVID-19). Udviklingen i antal opkald til regionens vagtcentral i de tre sommermåneder er præsenteret i tabel 1 nedenfor for 2018-2021. Som tabellen viser, var der i 2020 i 2 ud af 3 sommermåneder et mindre fald i antal opkald, mens der i 2021 ses en væsentlig stigning i aktivitetsniveauet i alle tre sommermåneder og særligt i juni og juli – både sammenlignet med 2020 men også sammenlignet med 2018 og 2019.

Tabel 1: Antal opkald til Region Hovedstadens vagtcentral i hhv. juni, juli og august måned i 2018-2021

Måned	2018	2019	2020	2021
Juni	12.032	11.783	11.048	14.130
Juli	10.850	10.777	10.240	13.832
August	11.592	11.750	12.576	13.999

Region Hovedstadens Akutberedskab har på denne baggrund et meget stort fokus på hurtigst muligt at nedbringe antallet af 'mistede opkald/overløbsopkald i et godt samarbejde med de involverede parter. Der er kontinuerligt over sommeren arbejdet med forskellige initiativer og handleplaner. På den korte bane igangsættes en række initiativer, der skal aflaste personalet på 1-1-2 vagtcentralen. Der er ligeledes igangsat en genberegning af den ressourcemæssige normering på 1-1-2 vagtcentralen, herunder set i lyset af stigende aktivitet og opkaldenes karakter.

Region Hovedstaden vil samtidigt igangsætte en større undersøgelse af 'mistede opkald/overløbsopkald til 1-1-2 vagtcentralen. Undersøgelsen har fokus på kapacitet, procedurer, konsekvenser af et stort antal 'mistede opkald/overløbsopkald hen over sommeren, kvalitetsarbejde og læring samt trivsel i vagtcentralen. Undersøgelsen forventes at danne grundlag for igangsættelse af en række konkrete initiativer.

På trods af aktivitetspresset henover sommeren og stigningen i antal 'mistede opkald/overløbsopkald, besvares langt hovedparten af opkaldene til regionens vagtcentral meget hurtigt. I 2021 er 95,4% af de hidtidige opkald således besvaret indenfor 10 sekunder og 99,5% inden for 30 sekunder. Også i de travleste uger i denne sommer er mellem 98% og 99% besvaret inden for 30 sekunder.

Konsekvenser for borgerne

Som en del af Region Hovedstadens Akutberedskabs kvalitetsopfølgning bliver der lagt stor vægt på, at medarbejdere og borgere har mulighed for at indberette utilsigtede hændelser. I 2021 frem til d.d. (13. september) er der rapporteret 7 hændelser, som omhandler forløb hvor der har været 'mistede opkald/overløbsopkald. Ved en gennemgang af hændelserne er det umiddelbart vurderet, at forsinkelserne i de pågældende tilfælde ikke har haft behandlingsmæssige konsekvenser. Akutberedskabet har ikke registreret klagesager eller styrelsessager om 'mistede opkald/overløbsopkald på 1-1-2.