



**FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN**

Marts 2019

**Rigsrevisionens notat om
beretning om**

**Region Hovedstadens
akuttelefon 1813**

Opfølgning i sagen om Region Hovedstadens akuttelefon 1813 (beretning nr. 17/2016)

1. marts 2019

RN 402/19

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om Region Hovedstadens akuttelefon 1813 (herefter Akuttelefonen), som blev indledt med en beretning i 2017. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 20. september 2017.



Konklusion

Region Hovedstaden har i perioden 2017-2018 iværksat initiativer, som løbende og særligt siden sommeren 2018 har forbedret opfyldelsen af regionens 2 servicemål for svartider. Regionen har desuden gennemført alle planlagte eksterne audits.

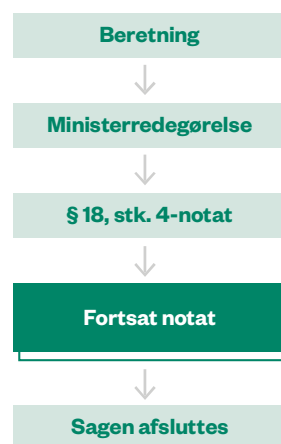
Sundheds- og Ældreministeriet har i samarbejde med Danske Regioner fået udarbejdet en rapport, der kortlægger de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen med henblik på at vurdere ordningernes kvalitet, service og effektivitet.

Rigsrevisionen finder Region Hovedstadens og Sundheds- og Ældreministeriets initiativer tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- Akuttelefonen har i perioden 2017-2018 forbedret opfyldelsen af regionens 2 servicemål for svartider, så svartiderne nu opfylder servicemålene for ventetid.
- Akuttelefonen har i perioden fra 2017-2018 gennemført alle planlagte eksterne audits.
- Sundheds- og Ældreministeriet har udarbejdet en rapport, der kortlægger de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen og dermed gør det muligt at uddrage læring om opgaveløsningen på tværs af regionerne.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i maj 2017 en beretning om Region Hovedstadens akuttelefon 1813. Beretningen handlede om, hvorvidt Akuttelefonen opfyldte mål for ventetid og kvalitet.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det ikke tilfredsstillende, at Akuttelefonen i perioden 2014-2017 ikke i tilstrækkelig grad opfyldte målene for ventetider og kvalitet. Statsrevisorerne fandt det desuden ubegrundet, at alle 5 regioner har organiseret deres visitation af akutpatienter så forskelligt, at en sammenligning på tværs af økonomi, bemanning mv. ikke er mulig.

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgningsskema afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgningsskema	Status
1. Region Hovedstadens arbejde på at kunne indfri de fastsatte mål for ventetid.	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 20. september 2017.
2. Region Hovedstadens arbejde med at sikre, at alle planlagte interne audits fremover gennemføres.	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 20. september 2017.
3. Region Hovedstadens arbejde med at sikre højere målopfyldelse for servicemålene om ventetid ved telefonisk henvendelse til Akuttelefonen.	Behandles i dette notat.
4. Region Hovedstadens arbejde med at sikre, at alle planlagte eksterne audits fremover gennemføres.	Behandles i dette notat.
5. Sundheds- og Ældreministeriet og Danske Regioners rapport, der kortlægger de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen.	Behandles i dette notat.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Region Hovedstadens initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Region Hovedstadens initiativer i forhold til de udestående opfølgningsskemaer, som omhandler Region Hovedstadens arbejde med at sikre højere målopfyldelse for servicemålet om ventetid ved telefonisk henvendelse til Akuttelefonen og gennemførelse af eksterne audits. Gennemgangen er baseret på en redegørelse fra Region Hovedstaden.

Servicemål for ventetider

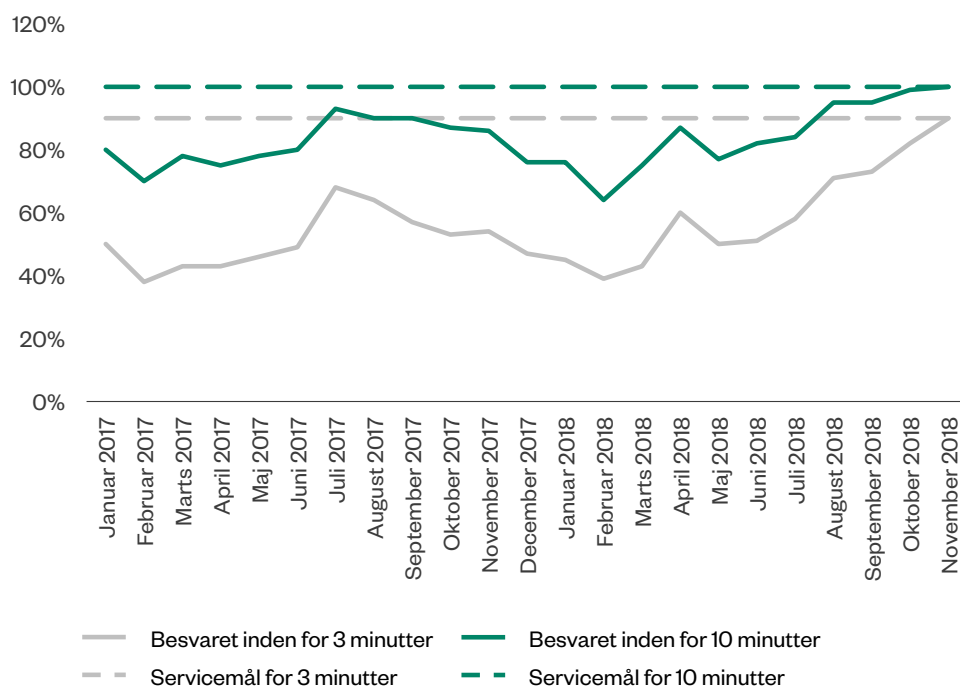
7. Statsrevisorerne fandt det ikke tilfredsstillende, at Akuttelefonen i perioden 2014-2017 ikke i tilstrækkelig grad opfyldte servicemålene for ventetider.

8. Det fremgik af beretningen, at Region Hovedstaden har fastlagt et servicemål om, at 90 % af opkaldene til Akuttelefonen skal være besvaret inden for 3 minutter, og at alle opkald skal være besvaret inden for 10 minutter.

9. Region Hovedstaden har oplyst, at Akuttelefonen har arbejdet målrettet på at forbedre svartiderne, og at det har resulteret i forbedrede svartider siden sommeren 2018. Figur 1 viser opfyldelsen af de 2 servicemål for ventetid i perioden 2017-2018.

Figur 1

Opfyldelse af servicemål for ventetid i perioden 2017-2018



Note: Opgjort pr. 29. november 2018.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra Region Hovedstaden.

Det fremgår af figur 1, at Akuttelefonen i størstedelen af perioden 2017-2018 har haft udsving i opfyldelsen af regionens servicemål for svartider. Akuttelefonen har dog siden sommeren 2018 haft en stabil fremgang for besvarelse af opkald og opfyldte begge servicemål i november 2018. Andelen af opkald, der blev besvaret inden for 3 minutter i perioden 2017-2018, varierede mellem 38 % og 90 %. Andelen af opkald, der blev besvaret inden for 10 minutter, varierede mellem 64 % og 100 %.

10. Region Hovedstaden har oplyst, at den positive udvikling i svartider skyldes, at Akuttelefonen har iværksat en række initiativer, som skal sikre kortere svartider. Tabel 1 viser en oversigt over de initiativer, som Region Hovedstaden har iværksat.

Tabel 1
Akuttelefonens iværksatte initiativer for at sikre bedre svartider

Initiativ	Resultat
Nedbringelse af antallet af vakancer	Akuttelefonen har nedbragt antallet af vakancer. Antallet har tidligere varieret med 10-15 ubesatte stillinger og med relativt få ansøgere. Akuttelefonen ligger nu stabilt med vakancer svarende til 7-8 årsværk. Samtidig har Akuttelefonen nu en lavere personaleomsætning og flere kvalificerede ansøgere.
Fokus på nedbringelse af sygefravær	Akuttelefonens sygefravær er i perioden 2017-2018 nedbragt gennem fokus på trivsel og konsekvent opfølgning på fravær hos hver enkelt medarbejder. Dette har medført en reduktion i forhold til kortvarigt fravær. Akuttelefonens sygefravær ligger dog stadig over regionens mål på 4,5 %. Dette skyldes primært langtidssygemeldte medarbejdere.
Fokus på den enkeltes performance	Akuttelefonen har iværksat ledelsesmæssig opfølgning med de enkelte medarbejdere om betydningen af egen performance og kvaliteten i forhold til det samlede resultat, herunder samtaleid og antal opkald, som den enkelte medarbejder tager, og med fokus på, at den primære opgave er visitation.
Ledelsestilstedeværelse	Akuttelefonen har sikret ledelsestilstedeværelse i både aften- og weekendvagter.
Tavlemøder med medarbejderne	Akuttelefonen har indført daglige tavlemøder med fokus på driftsmål med særligt fokus på svartider, hvor resultater gennemgås, og indsatser til forbedring aftales og afprøves.
Fokus på pauseafvikling	Akuttelefonen har haft øget fokus på pauseafvikling, og medarbejderne er nu selv gjort medansvarlige for styring af pauseafviklingen. Det har givet større tilfredshed blandt medarbejderne og reduceret risikoen for opbygning af ventetid for borgerne.
Forbedret vagtplanlægning	Akuttelefonen har forbedret sin vagtplanlægning, idet bemandingen nu regnes på timebasis på baggrund af 4 års data om forventet opkaldsmængde.
Styrkelse af det tværfaglige samarbejde	Akuttelefonen har skabt et tværfagligt øget samarbejde blandt sygeplejersker og læger.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra Region Hovedstaden.

Det fremgår af tabel 1, at Akuttelefonen har iværksat 8 initiativer for at sikre bedre svartider. Initiativerne omhandler både de overordnede rammer for de ansattes arbejde og de ansattes performance og interne samarbejde.

11. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Akuttelefonen løbende har iværksat initiativer og siden sommeren 2018 har haft en stabil fremgang i opfyldelsen af regionens 2 servicemål for svartider, så svartiderne nu opfylder servicemålene for ventetid. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Eksterne audits

12. Statsrevisorerne konstaterede, at Akuttelefonen systematisk følger udviklingen i kvaliteten af visitationen, men at Akuttelefonen i perioden 2014-2016 ikke havde tilstrækkeligt fokus på at gennemføre de planlagte audits.

13. Det fremgik af beretningen, at Akuttelefonen siden 2014 har arbejdet systematisk med audit som et redskab til at øge patientsikkerheden og kvaliteten af patientforløbene, og audit indgår som et element i Akuttelefonens kvalitetsudvikling. Eksterne audits har fokus på det sammenhængende patientforløb, dvs. fra opkald til Akuttelefonen til fx besøg på akutmodtagelse. Det fremgik desuden af beretningen, at Akuttelefonens visitation til akut- og børnemodtagelser overordnet set ikke levede op til de fastsatte måltal.

14. Region Hovedstaden har oplyst, at Akuttelefonen har haft fokus på at sikre et tættere samarbejde med akut- og børnemodtagelser om afholdelse af auditmøder, så de planlagte audits nu gennemføres som planlagt.

Akuttelefonen planlagde og gennemførte i alt 720 eksterne audits i 2017 og 650 eksterne audits i 2018. Alle planlagte eksterne audits blev for begge år gennemført.

15. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Akuttelefonen har gennemført alle planlagte eksterne audits i perioden 2017-2018. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

III. Kortlægning af de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen

16. Det fremgik af beretningen, at det er Rigsrevisionens vurdering, at Sundheds- og Ældreministeriet og Danske Regioner med fordel kunne igangsætte en analyse af regionernes visitation og rådgivning af akutte patienter, så der kan udtrækkes læring om opgaveløsningen på tværs af regioner og dermed sikre høj kvalitet under hensyntagen til en effektiv resursestyring af visitationen.

17. Statsrevisorerne fandt det ubegrundet, at alle 5 regioner har organiseret deres visitation af akutpatienter så forskelligt, at en sammenligning på tværs af økonomi, bemanning mv. ikke er mulig.

18. Sundhedsministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen af 25. august 2017, at der kan være et uudnyttet potentiale for læren om bedste praksis, kvalitet og ventetid på tværs af regionerne i forhold til visitation og behandling af akutte patienter.

19. Det fremgår af den rapport, som Sundheds- og Ældreministeriet har fået udarbejdet, at formålet har været at få mere viden om de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen. Der er ikke tidligere foretaget større sammenlignelige beskrivelser af de 5 regioners ordninger, som giver et samlet overblik over ligheder og forskelle i ordningernes organisering, serviceniveau, kvalitet, økonomi mv. Det fremgår af rapporten, at den skal medvirke til at skabe et bedre vidensgrundlag for debatten om indretningen af det præhospitale område uden for dagtiden.

Audit

Audit er en metode til kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet, hvor kvaliteten af sundhedsvæsenets ydelser vurderes på grundlag af konkrete patientforløb. Audit gennemføres som en stikprøvekontrol og er en proces, hvor data analyseres og vurderes, kvaliteten belyses, og hvor der fremsættes forslag til eventuelle forbedringstiltag.

20. Det fremgår af rapporten, at det har været muligt at kortlægge lægevagternes og Akuttelefonens organisering og tilrettelæggelse af opgaver, dokumentation, koordination og kommunikation mellem aktører, serviceniveau og kvalitet, aktivitet og økonomi. Det fremgår dog også af rapporten, at det er vanskeligt at sammenligne de regionale ordninger, da områderne grundlæggende er forskelligt organiseret og ikke har de samme kategorier af ydelser, opgaver, bemanning mv.

21. Rigsrevisionen kan konstatere, at det er vanskeligt at sammenligne de regionale lægevagtsordninger og Akuttelefonen, da ordningerne grundlæggende er forskelligt organiseret.

Rigsrevisionen finder det dog tilfredsstillende, at der for første gang er udarbejdet en rapport, der samler viden om de regionale ordninger, som gør det muligt at uddrage læring om opgaveløsningen på tværs af regionerne. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

Lone Strøm