

Notat

www.regionmidtjylland.dk

Detaljerings-niveau for servicemålsopfyldelse for A- og B-kørsler

Baggrund for notatet

Et regionsrådsmedlem har anmodet om responstidsopgørelser fordelt på 3 postnumre i Lemvig Kommune i 2010. Der er herunder bl.a. henvist til, at der tidligere (med brev fra Administrationen af 8. april 2010) blev fremlagt en responstidsopgørelse fordelt på to postnumre i Lemvig Kommune (for perioden 1.1.2009-30.11.2009).

Servicemål

I beslutningsprocessen i tilknytning til udbuddet af varetagelse af ambulanceberedskabet blev der bl.a. besluttet servicemål for responstid fra 1.12.2009 gældende for regionen som helhed.

I perioden siden 1.12.2009 er der løbende fremlagt responstidsdata, hvor detaljeringsniveauet er kommuneniveauet.

Fra den 1.12.2009 er der tale om, at responstiderne opgøres på en anden måde, idet der ikke længere ses på den gennemsnitlige responstid for samtlige kørsler, men på responstiden for et givet antal procent af bestemte typer opgaver/kørsler – eksempelvis vedrørende A-kørslerne (de mest hastende) skal 75 % ske inden for 10 minutter, 92 % inden for 15 minutter og 98 % inden for 20 minutter. Der er således tale om en "fin-opdeling" i forhold til den tidligere mere enkle og simple gennemsnitlige responstid for samtlige kørsler.

Baggrundsdata for responstidsopgørelser

Den 1.12.2009 har Region Midtjylland overtaget opgaven med og ansvaret for behandling af data. I tiden indtil 1.12.2009 fungerede de gamle ambulancekontrakter. På daværende tidspunkt var entreprenøren for ambulancetjenesten kontraktligt forpligtiget til at lave de statistikker, Region Midtjylland bad om. De af Administrationen i 2010 fremlagte responstidsopgørelser for to postnumre vedrørte data fra tiden før 1.12.2009, og datagrundlaget kunne derfor umiddelbart tilvejebringes fra entreprenøren.

Fra 1.12.2009 har regionen alene fået rådata fra entreprenøren på alle enkelte kørsler, og derfor har det være nødvendigt i opstarten at beslutte hvilke faste rapporter, der skulle kunne laves. Ved udvælgelsen af indholdet af de faste rapporter var fokus på at skaffe tilstrækkeligt grundlag til at kunne afregne korrekt efter den forholdsvis komplicerede kontrakt.

Det har ikke heri indgået, at der skulle programmeres i forhold til at kunne levere oplysninger i et detaljeringsniveau under de nye kommuner.

Forudsætninger for detaljeoplysningers anvendelse

Hvis der skal kunne rapporteres på postnummerniveau, vil der skulle laves en ny programmering og kvalitetssikringsproces.

En ny rapport på postnummerniveau kræver, at der laves en ny kildekode helt fra bunden i et nyt rapporteringssystem. Dette indebærer kvalitetssikring af data:

- rense data for kørsler, hvor der er fejl i statustryk og dermed forkert registreret responstid.
- rense data for kørsler, der i EVA2000 er sendt som koordinerede kørsler (to eller flere kørsler afgivet til et beredskab på samme tid) og derfor ikke har korrekt tidsangivelse og dermed responstid.
- rense data for kørsler, hvor der ikke er tale om første ambulance på stedet.
- rense data for kørsler, som ikke er bestilt via 112
- rense data for kørsler, der ikke vedrører Region Midtjylland.

Det er desuden ikke alle 112-kørsler, der har valid adresse påhæftet, som kan henføres direkte til et postnummer. I dag bruges kommunekoden, da området er kendt. Der kan ikke direkte oversættes fra kommunekode til postnummer, da flere kommuner indeholder flere postnumre end et. Det betyder, at alle kørsler uden postnummer manuelt skal påføres postnummer.

Ressourceindsats

Præhospitalet har ikke p.t. afsat ressourcer til en sådan programmering. Der er tilknyttet en systemplanlægger til IT-projektet med udskiftning af alt kommunikationsudstyr i beredskaberne. Denne proces løber frem til maj, hvor AMK-vagtcentralen kobles af Falcks net, idet aftalen omkring radio-net med Falck udløber maj 2011. Desuden er Præhospitals i gang med et meget omfattende arbejde med at sikre overgangen til SINE-net/GSM.

Det fælles regionale udbud af et nyt Vagtcentral-IT-system finder sted i foråret 2011. Det forventes, at det kan afløse det nuværende EVA2000 system fra medio 2012. Til den tid vil der kunne indarbejdes faste programmeringer i det nye system i forhold til det ønskede.

Løsningsmodeller (i mellemtiden)

Der er ikke tilknyttet Præhospitalet en fast ekstern konsulent med indsigt i datasæt og arbejdsgange. Erfaringen fra lignende tilfælde andet steds i den regionale organisation har vist, at eksterne konsulenter har brugt lang tid på at komme ind i datastrukturen, forstå hvad data viser, kunne sortere i (helt usorterede) data, så resultatet af programmeringen svarer til det ønskede m.v.

Præhospitalet oplyser, at et usikkert skøn på tidshorisonten er, at eksterne konsulenter skal have 2-3 måneder til introduktion til datastruktur m.m., og herefter udføre opgaven med at lave rapporter på postnummerniveau på 3-4 uger. Timeprisen for eksterne konsulenter forventes at ligge mellem 1.000 og 1.400 kr.

En anden mulighed kunne være, om der kan trækkes lister uden ny programmering vedrørende de ønskede oplysninger for kørslerne i Lemvig Kommune til (en omfattende) manuel gennemgang, sortering og behandling. Mulighederne herfor afklares pt.

Endelig er det ved at blive afklaret om Falck vil kunne medvirke til at etablere de efterspurgte oplysninger på postnummerniveau.