Regionshuset
Århus

Præhospitalet
Olof Palmes Allé 34
DK-8200 Århus N
Tel. +45 8728 4462

www.regionmidtjylland.dk

NOTAT
Aktivitet på AMK-vagtcentralen for perioden 15. december 2009 – 14. januar 2010 samt samlet rapportering vedrørende aktivitet og opfyldelse af servicemål for den samlede driftsperiode (1. december 2009 – 14. januar 2010)

Dato 20-01-2010
Sagsbehandler Tine Due Bluhme
Tine.Bluhme@stab.rm.dk
Tel. +45 8728 4422

Forretningsudvalget og Regionsrådet modtog på møder henholdsvis 12. januar og 20. januar 2010 seneste orientering om aktiviteten på AMK-vagtcentralen for perioden 1.-14. december 2009.

I det følgende gives der en kort redegørelse for aktiviteten på AMK-vagtcentralen i perioden 15. december 2009 – 14. januar 2010 samt en samlet rapportering vedrørende aktivitet og opfyldelse af servicemål for den samlede driftsperiode (1. december 2009 – 14. januar 2010).

Følgende beskrives:

- Statistik over kørsler og opfyldelse af servicemål for A- og B-kørsler
- Beredskabsinitiativer og udfordringer for ambulancekørslen i forbindelse med vintervejret
- Redegørelser for A-kørsler med responstid over 20 minutter i perioden 15. december 2009 – 14. januar 2010
- Indgående telefonopkald til AMK-vagtcentralen fordelt efter hvor henvendelsen/bestillingen kommer fra
- Opkald til Brugertelefonen – antal og type
- Samlet rapportering vedrørende aktivitet og opfyldelse af servicemål for den samlede driftsperiode (1. december 2009 – 14. januar 2010)

Statistik over kørsler og opfyldelse af servicemål for A- og B-kørsler

Af nedenstående "Tabel 1" og "Tabel 2" ses det, at vi dagligt har omkring 300 kørsler i ambulancer og i gennemsnit knap 100 kørsler i sygetransporter. I weekenderne er antallet af sygetransporter lavere og ligger på knap 20 per dag, mens antallet af ambulancekørsler falder svagt til ca. 270. Det er helt naturligt, at antallet af liggende transporter reduceres. Der er ikke det samme behov for indlæggelse og udskrivning af patienter, og i konsekvens heraf er kapaciteten til at gennemføre liggende befordring også nedsat i weekenderne.

I perioden 15. december 2009 – 14. januar 2010 har vi haft 12.516 opgaver i alt, de 9.654 kørsler er gennemført i ambulancer og de

2.621 kørsler er gennemført i biler indrettet til liggende befordring.

I "Tabel 1", "Tabel 2" og "Tabel 3" er kørslerne inddelt efter den graduering, de har fået, det vil sige:

A-kørsler er livstruende
B-kørsler er hastende, men ikke livstruende
C-kørsler er ikke hastende ambulancekørsler
D-kørsler er liggende befordring
E vedrører de opkald, som efter en sundhedsfaglig vurdering eller efter aftale med anmelder håndteres på anden vis eksempelvis siddende befordring, henvisning til skadestue, egen praktiserende læge eller vagtlægen, rådgivning om egenomsorg eller andet.

Tabel 1. Antal ambulancekørsler

	Gennemsnit per dag december 2009	Gennemsnit per dag 1.-14. januar 2010	15.12.09 – 14.01.10
A	126	104	3620
B	47	48	1517
C	89	84	2630
D	55	59	1788
Ikke-angivet	5	4	99
Hovedtotal	322	298	9654

Tabel 2. Antal kørsler gennemført med køretøj indrettet til liggende befordring

	Gennemsnit per dag december 2009	Gennemsnit per dag 1.-14. januar 2010	15.12.09 – 14.01.10
D	86	85	2621
Ikke-angivet	0	0	0
Hovedtotal	86	85	2621

Tabel 3. Antal opgaver håndteret på anden vis end ambulance/liggende befordring

	Gennemsnit per dag december 2009	Gennemsnit per dag 1.-14. januar 2010	15.12.09 – 14.01.10
E	6	8	241
Hovedtotal	6	8	241

Tabel 4. Fordeling af kørsler på opgavekategorier

	December	1.-14. januar 2010	Forudsat fordeling
A	30 %	27 %	20 %
B	11 %	12 %	20 %
C	21 %	21 %	30 %
D	34 %	37 %	30 %
E	1 %	2 %	-
Ikke-angivet	1 %	1 %	-
I alt	100 %	100 %	100 %

I det gennemførte udbud havde man gjort sig nogle antagelser om fordelingen af kørsler efter kørslens alvor (graduering). Af "Tabel 4" fremgår det, at der er en vis afvigelse fra det forudsatte omfang i de første to måneders kørsel. Generelt er der en forventning om, at kørselsmønstret over tid vil nærme sig det forudsatte. Dette bekræftes af udviklingen fra december 2009 til januar 2010, hvor andelen af A kørsler er faldet en smule, mens andelen af B kørsler er steget lidt. Herudover har det været nødvendigt i den indledende fase, hvor der alene er en sundhedsfaglig medarbejder på AMK-vagtcentralen ad gangen, at tilpasse den faktiske graduering til muligheden for at gennemføre en sundhedsfaglig vurdering af sagen. Derfor bliver alle kørsler, der bestilles som hastende ambulancekørsel fra 1-1-2 gennemført som sådan (kørsel A), med mindre der er særlige grunde til, at en af de sundhedsfaglige medarbejdere eller den læge, der er til stede i dagtiden, vælger at kontakte anmelderen for at få yderligere informationer. Denne praksis vil betyde, at der bliver flere A kørsler end forudsat i udbuddet. Til gengæld viser oversigten i "Tabel 4", at den nye mulighed for liggende befordring i en bil, der er særlig indrettet til dette formål, er slået igennem. Her er der kørt lidt flere kørsler end forudsat i de første to måneder.

Endelig ses det af "Tabel 3", at det har været muligt gennem sundhedsfaglig vurdering at graduere 241 opgaver fra hhv. 1-1-2 eller hospitaler/læger som E i perioden 15. december 2009 – 14. januar 2010. Det vil sige, at disse opgaver er blevet håndteret via siddende befordring, henvisning til egen læge, vagtlæge eller skadestuen, eller via rådgivning om egenomsorg. Af de 241 opgaver er der indgået aftale om, at 98 køres siddende i stedet for liggende.

I den nedenstående "Tabel 5" opgøres den responstid, der er produktet af de gennemførte kørsler siden driftsstart sammenholdt med de servicemål, som Regionsrådet har vedtaget. Servicemålene dækker Region Midtjylland som helhed.

Responstid forstås som den tid der går, fra ambulanceberedskabets vagtcentral modtager alarmen, til ambulancen er fremme på et skadested, hos en akut syg patient eller hos en fødende. Det vil sige, at responstidsopgørelsen dækker kørsler, der går til et skadested.

I "Tabel 5" er responstid og servicemål for gradueringen A og B opgjort.

Tabel 5. Servicemål for opgavekategori A og B – opgjort i forhold til det faktiske antal minutter for bestemte andele af kørslerne.

		Mål i minutter	December	1.-14. januar 2010
A	75 % er <	10	10,1	10,7
	92 % er <	15	14,9	15,3
	98 % er <	20	19,1	19,8
B	60 % er <	15	15,2	14,9
	75 % er <	20	19,3	18,5

De vedtagne servicemål indebærer, at en bestemt andel af A-opgaverne og en bestemt andel af B-opgaverne skal have en responstid på maksimalt et vist antal minutter. For A-opgaverne gælder det, at 75 procent af opgaverne skal have en responstid på maksimalt 10 minutter, 92 procent af opgaverne skal have maksimalt 15 minutter i responstid, mens 98 procent af opgaverne skal have en responstid på maksimalt 20 minutter. Alle mål er stort set opfyldte i december 2009 og første halvdel af januar 2010 for regionen som helhed. Dog ses en svag

stigning i responstiderne i januar sammenlignet med december. Dette skyldes hovedsageligt det omfattende snevejr, som har præget regionen i hele perioden, og naturligt medfører længere responstider (se afsnit om 'Beredskabsinitiativer og udfordringer for ambulancekørslen i forbindelse med vintervejret' herunder).

For B-opgaverne gælder det, at 60 procent af opgaverne maksimalt skal have en responstid på 15 minutter, mens 75 procent samtidig skal have en responstid på maksimalt 20 minutter. Begge disse mål er ligeledes stort set opfyldte.

Det er endnu ikke muligt at udnytte de rådata, der modtages fra EVA2000, til rapportering på servicemål for C- og D-kørsler.

Tabel 6. Servicemål for opgavekategori C og D

	Servicemål
C	Afhentning indenfor 1½ time efter ønsket afhentning
	Aflevering indenfor 1 time før ønsket aflevering
D	Afhentning indenfor 1½ time efter ønsket afhentning
	Aflevering indenfor 1 time før ønsket aflevering

Alle rådata opgøres kronologisk uden opdeling på, hvor kørslen går til. Det vil sige, at kørsler til og fra hospitalsafdelinger skal skilles fra, så de kan opgøres specifikt. Ligeledes er der fortsat brug for at arbejde med kvalitetssikring af de data, der produceres. På nuværende tidspunkt arbejdes der med at omsætte rådata, så de er anvendelige til afregning og afslutning af regnskab. Regionsrådet vil med en senere rapportering få responstider for disse kørsler sammenholdt med servicemål.

Beredskabsinitiativer og udfordringer for ambulancekørslen i forbindelse med vintervejret

Driften på AMK-vagtcentralen og udkørslen med ambulancer, liggende befordring og øvrige præhospitale ordninger har i december og januar været udfordret af snevejret, idet udkørslen har været besværet med længere responstider som følge. Flere dage var det nødvendigt at stoppe kørslen med liggende befordring helt i nogle områder, fordi vejret ikke tillod udkørsel. Bestilte ture blev her udsat til næste dag.

I flere perioder har politiet oprettet KSN (en kommandostation til varetagelse af Politiets centrale kommandofunktioner). I forbindelse med snevejret er det KSN, der blandt andet har ansvaret for tildelingen af PMV'er (pansrede mandskabsvogne) til at bistå beredskabets opgaveløsning. KSN består foruden af politiets egne funktioner af operative repræsentanter fra eksterne samarbejdspartnere som Region Midtjyllands AMK-vagtcentral, Falcks Redningskorps, Totalforsvaret, Vejdirektoratet, Beredskabskredsene, Beredskabsstyrelsen, pressen og andre alt efter behovet i den konkrete situation.

Ud fra politiets vurdering og på politiets anmodning kan der placeres en læge fra Regionens AMK-vagtcentral (såkaldt KSN-overlæge) som forbindelsesperson i politiets KSN. Dennes tilstedeværelse i KSN har til formål at sikre en hurtig og koordineret medicinsk indsats. Med tilstedeværelsen øges mulighederne for tidlig varsling og mere effektiv formidling af informationer til det præhospitale beredskab og sundhedsberedskabet. KSN-lægen er samtidig

politiets mulighed for hurtigt at afklare operative spørgsmål med relation til det præhospitale beredskab og sundhedsberedskabet.

KSN har været etableret grundet snevejr 17. – 18. december i Sydøstjyllands Politikreds, 22.-23. december i Sydøstjyllands og Østjyllands Politikredse samt 5.-6. januar i Midt- og Vestjyllands Politikreds. I denne forbindelse har KSN tildelt Region Midtjylland PMV-støtte (pansrede mandskabsvogne fra Totalforsvaret) de pågældende dage, som har haft til opgave at hjælpe ambulancer, akutbiler og udrykningslæger i udkørslen i de særligt sneramte områder.

AMK har været aktiveret 17. december efter aftale med KSN. AMK-lægen havde her ansvaret for kommunikationen mellem AMK-vagtcentralen og KSN i forhold til tildelingen og placeringen af PMV'er.

Redegørelser for A-kørsler med responstid over 20 minutter i perioden 15. december 2009 - 14. januar 2010

Regionsrådet har bedt administrationen om at redegøre for årsagen til at A-kørsler tager mere end de foreskrevne 20 minutter. I "Tabel 7" opgøres antallet af overskridelser efter dato, og i "Tabel 8" opgøres antallet af overskridelser efter begrundelse, som den registreres i døgnrapporten. Dage hvor udkørslen generelt har været påvirket af sne, snefygning, isslag og lignende er markeret med grå baggrundsfarve. Derudover har udkørslen hele januar været påvirket lokalt på de mindre veje, hvor der ikke er sneryddet.

Tabel 7. Antal A-kørsler med responstid på over 20 minutter i perioden 15.12.09 – 14.01.10

December	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Antal Overskridelser	1	3	2	2	1	2	1	6	1	2	4	3	1	2	0	1	2
Januar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
Antal overskridelser	1	1	1	2	5	3	1	2	2	5	0	1	0	0			

Tabel 8. Begrundelse for overskridelse

Begrundelse	
Lang kørevej fra vogn til adresse	26
Nærmeste beredskab optaget	19
Uprækis adresseangivelse	5
Vejr og trafikale forhold	8

Indgående telefonopkald til AMK-vagtcentralen fordelt efter hvor henvendelsen/bestillingen kommer fra

I den nedenstående "Tabel 9" ses statistik for antal og fordeling af telefonopkald til AMK-vagtcentralen på de indgående telefonlinjer, der vedrører bestilling af akutkørsler og liggende befordring, herunder også opkald der vedrører ændringer af tidligere bestillinger, spørgsmål vedrørende planlagte og bestilte kørsler mv. I hverdagene besvarer vi omkring 600 opkald vedrørende bestillinger af A, B, C og D kørsler. I weekenden besvares dagligt omkring 200 opkald vedrørende bestillinger. I gennemsnit besvares der dagligt cirka 480 opkald vedrørende bestillinger.

Den telefoniløsning regionen har købt af Falck kan udelukkende måle antallet af opkald på de grupper, der er beskrevet i tabellen herover. Den kan ikke med sikkerhed fortælle, hvor mange opkald der herudover kommer til AMK-vagtcentralen. Der vurderes dagligt at være mellem 70 og 100 øvrige opkald til AMK-vagtcentralen, som blandt andet indbefatter opkald fra ambulancereddere og akutbilslæger. Det vil sige, at der i alt er cirka 700 indgående opkald på hverdage og cirka 300 indgående opkald dagligt i weekenden til AMK-vagtcentralen. Hertil kommer så alle de udgående opkald, som disponenter og sundhedsfaglige medarbejdere foretager til reddere, akutbiler, patienter, pårørende, hospitaler, læger m.fl.

Tabel 9. Antal telefonopkald og fordeling.

Telefonlinjer	Gennemsnit december per dag	Gennemsnit 1.-14. januar 2010	15.12.09 – 14.01.10
A + B bestilling for praktiserende læger og vagtlæger	58	64	1899
A + B bestilling for hospitaler	149	117	3923
C + D bestilling for praktiserende læger og hospitaler	249	308	8180
C + D bestilling for kommuner	13	17	410
Sum af ovenstående	**470**	**506**	**14412**
Øvrige opkald	70-100	70-100	2170 - 3100

Opkald til Brugertelefonen – antal og type

Siden 1. december 2009 har patienter, pårørende og medarbejdere i sundhedsvæsenet haft mulighed for at ringe direkte til AMK-vagtcentralen via en nyoprettet brugertelefon, hvis de har forslag til hvordan ambulanceberedskabet kan forbedres. Brugertelefonen vil være i drift frem til og med februar 2010 på hverdage i tidsrummet 9.00-15.00.

Tabel 10. Brugertelefonen – antal opkald i perioden 15.12.09 – 14.01.10

December	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Antal opkald	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Januar	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**			
Antal opkald	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0			

Tabel 11. Brugertelefonen – Emner

	Emne
17. december	Forkert telefonnummer
28. december	en klage over Politiets alarmcentral og vagtlægen, der begge havde afvist at sende en ambulance
28. december	Et spørgsmål fra en borger om, hvordan redderne får adgang til bygninger med porttelefon.
12. januar	En henvendelse fra TV2 Østjylland
13. januar	En klage over at ambulancepersonalet ikke kendte lokale genveje ind til Horsens Sygehus
13. januar	Forkert telefonnummer – et hospital ønskede at bestille en liggende befordring

Samlet rapportering vedrørende aktivitet og opfyldelse af servicemål for den samlede driftsperiode (1. december 2009 – 14. januar 2010)

Tabel 12. Antal ambulancekørsler, kørsler med liggende befordring samt opgaver håndteret på anden vis i den samlede driftsperiode

	Ambulancekørsler	Liggende befordring	Håndteret på anden vis end ambulance/liggende befordring
A	5351	-	-
B	2129	-	-
C	3933	-	-
D	2530	3852	-
E	-	-	306
Ikke-angivet	219	0	0
Hovedtotal	14162	3852	306

Tabel 13. Servicemål for opgavekategori A og B – opgjort i forhold til det faktiske antal minutter for bestemte andele af kørslerne for den samlede driftsperiode

		Mål i minutter	1. december 2009 – 14. januar 2010
A	75 % er <	10	10,3
	92 % er <	15	15,0
	98 % er <	20	19,3
B	60 % er <	15	15,1
	75 % er <	20	19,0