

NOTAT**Aktivitet på AMK-vagtcentralen for den samlede driftsperiode 1. december 2009 - 31. januar 2010 samt rapportering vedrørende A-kørsler med responstid over 20 minutter og opkald på Borgertelefonen siden sidst (15.-31. januar 2010)**

Dato 08-02-2010

Sagsbehandler Tine Due Bluhme

Tine.Bluhme@stab.rm.dk

Tel. +45 8728 4422

Side 1

Forretningsudvalget og Regionsrådet modtog på møder henholdsvis 9. februar og 24. februar 2010 seneste orientering om aktiviteten på AMK-vagtcentralen for perioden 15. december 2009 – 14. januar 2010.

I det følgende gives der en kort redegørelse for aktiviteten på AMK-vagtcentralen for den samlede driftsperiode 1. december 2009 - 31. januar 2010 samt en rapportering vedrørende A-kørsler med responstid over 20 minutter og opkald på Borgertelefonen siden sidste redegørelse til Forretningsudvalget og Regionsrådet (perioden 15.-31. 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
- Indgående telefonopkald til AMK-vagtcentralen fordelt efter hvor henvendelsen/bestillingen kommer fra
- Redegørelser for A-kørsler med responstid over 20 minutter i perioden 15.-31. januar 2010
- Opkald til Brugertelefonen i perioden 15.-31. januar 2010 – antal og type

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

Af nedenstående "Tabel 1" og "Tabel 2" ses det, at der dagligt er 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 den samlede driftsperiode 1. december 2009 - 31. januar 2010 har der været 25.662 opgaver i alt, de 19.825 kørsler er gennemført i

ambulancer og de 5.408 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 januar 2010	01.12.09 – 31.01.10
A	126	113	7.412
B	47	52	3.069
C	89	87	5.462
D	55	60	3.565
Ikke-angivet	5	3	317
Hovedtotal	322	316	19.825

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

	Gennemsnit per dag December 2009	Gennemsnit per dag januar 2010	01.12.09 – 31.01.10
D	86	88	5.408
Ikke-angivet	0	0	0
Hovedtotal	86	88	5.408

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

	Gennemsnit per dag december 2009	Gennemsnit per dag januar 2010	01.12.09 – 31.01.10
E	6	7	429
Hovedtotal	6	7	429

Tabel 4. Fordeling af kørsler på opgavekategorier

	Forudsat fordeling	December 2009	januar 2010	01.12.09 – 31.01.10
A	20 %	30 %	27 %	29 %
B	20 %	11 %	13 %	12 %
C	30 %	21 %	21 %	21 %
D	30 %	34 %	36 %	35 %
E	-	1 %	2 %	2 %
Ikke-angivet	-	1 %	1 %	1 %
I alt	100 %	100 %	100 %	100 %

I det gennemførte udbud havde man gjort sig nogle antagelser om fordelingen af kørsler efter kørselens alvor (graduering). Af "Tabel 4" fremgår det, at der er en vis afvigelse fra det forudsatte omfang i de første to måneders kørsel. Så længe AMK-vagtcentralen ikke får opkaldene fra Politiets alarmcentraler ind via konferencekald, vil det ikke være muligt for de sundhedsfaglige medarbejdere på AMK-vagtcentralen at foretage sundhedsfaglig vurdering af alle opkald. Det vil derfor ikke være muligt helt at nå den forudsatte fordeling af kørslerne. Men der arbejdes naturligvis løbende på at optimere gradueringen mhp. at nå det forudsatte. Og det er forventningen, at fordelingen på sigt, efter etableringen af konferencekald, vil nærme sig det forudsatte yderligere.

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 429 opgaver fra hhv. 1-1-2 eller hospitaler/læger som E i hele driftsperioden 1. december 2009 - 31. 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 429 opgaver er der indgået aftale om, at 188 patienter køres siddende i stedet for liggende.

I 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 alarmerne, 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 2009	januar 2010	01.12.09-31.01.10
A	75 % er <	10	10,1	10,52	10,4
	92 % er <	15	14,9	15,23	15,1
	98 % er <	20	19,1	20,23	19,9
B	60 % er <	15	15,2	15,03	15,0
	75 % er <	20	19,3	19,6	19,7

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 den samlede driftsperiode 1. december 2009 – 31. 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 opfyldte for den samlede driftsperiode 1. december 2009 – 31. januar 2010.

Der kan fortsat være radiofejl (det vil sige tilfælde hvor redderne ikke får trykket statusskift rettidigt, eller hvor der ikke er radioforbindelse på det pågældende tidspunkt) knyttet til A og B kørslerne, hvilket medfører en kunstig forøgelse af responstiderne. I takt med at Præhospitalet får ressourcer til det, vil der blive arbejdet på at rense disse fejl ud af responstidsopgørelsen.

Der arbejdes stadig på at muliggøre rapportering på servicemål for C- og D-kørsler med udgangspunkt i de rådata vi modtager fra EVA2000.

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 har det været 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-læge) som forbindelsespersion 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.

Region Midtjylland er i forbindelse med etablering af KSN grundet snevejr blevet tildelt PMV-støtte (pansrede mandskabsvogne fra Totalforsvaret) 17. – 18. december i Sydøstjyllands Politikreds, 22.-23. december i Sydøstjyllands og Østjyllands Politikredse, 5.-6. januar i Midt- og Vestjyllands Politikreds, 16.-17. januar i Østjyllands, Sydøstjyllands samt Midt- og Vestjyllands Politikredse samt 2. februar i Østjyllands og Midt- og Vestjyllands Politikredse. PMV'erne har 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. Herudover var Beredskabs-AMK aktiveret 18. januar i forbindelse med kraftigt isslag i regionens østlige del, hvilket medførte en stigning i antallet af patienter pga. faldulykker. AMK-lægens primære opgave var således at koordinere indlæggelsen af patienter på hospitalerne i forhold til de enkelte hospitalers faktiske kapacitet.

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

I den nedenstående "Tabel 6" 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. I alt har AMK-vagtcentralen modtaget 29.948 indgående opkald, der vedrører bestilling af akutkørsler og liggende befordring.

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 ambulancredere og akutbils-læger. 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 6. Antal telefonopkald og fordeling.

Telefonlinjer	Gennemsnit per dag december 2009	Gennemsnit per dag januar 2010	01.12.00 – 31.01.10
A + B bestilling for praktiserende læger og vagtlæger	58	63	3.747
A + B bestilling for hospitaler	149	108	7.970
C + D bestilling for praktiserende læger og hospitaler	249	311	17.369
C + D bestilling for kommuner	13	15	862
Sum af ovenstående	470	497	29.948
Øvrige opkald	70-100	70-100	4.340-6.200

Da bemanningen af AMK-vagtcentralen oprindeligt blev fastlagt, var det ikke muligt at få oplysninger fra Falck vedrørende omfanget af indkomne telefonopkald fra hospitaler, vagtlæger, læger, kommuner og andre med bestillinger af kørsler. Det var heller ikke muligt at få data vedrørende de samtaler, der fremadrettet ville vedrøre AMK-vagtcentralen. AMK-vagtcentralen har på nuværende tidspunkt været i drift i to måneder, og antallet af indgående telefonopkald er væsentligt større end først antaget.

Regionen er afhængig af den telefoniløsning, der er købt af Falck, og det er her ikke muligt at få ventetidsmålinger. For at få et billede af ventetiden laves der løbende stikprøvemålinger. Inden for de sidste 10 dage har der i gennemsnit været en ventetid på 1 minut, inden opkaldene besvares. Regionen har dog ikke med den købte telefoniløsning nogen opgørelse over antallet af telefonopkald, der falder bort inden opkaldet besvares. Det betyder, at de borgere, der ringer og lægger på igen inden opkaldet besvares på AMK-vagtcentralen, ikke optræder i regionens ventetidsmåling. RM er således blevet opmærksom på en række problemer med den eksisterende købte telefoniløsning. Der arbejdes på at udrede de konkrete problemer mhp. at finde en løsning herpå.

Der bruges på nuværende tidspunkt en del tid på at besvare telefoner. AMK-vagtcentralen har siden driftsstart været bemandedt dels med Falck-medarbejdere som en del af overgangsordningen, dels af regionens eget personale under uddannelse. Der har således været en større bemanning til håndtering af telefonmodtagelse, end der vil være, når gruppen af Falck-medarbejdere er udsluset, og det alene er regionens egne medarbejdere der skal varetage den fulde opgaveportefølje på AMK-vagtcentralen, herunder telefonmodtagelse. Administrationen følger situationen tæt og fortsætter belastningen skal serviceniveauet ved telefonmodtagelse af kørselsbestillinger vurderes i og med, det nuværende serviceniveau ikke kan opretholdes.

Redegørelser for A-kørsler med responstid over 20 minutter i perioden 15.-31. 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. Kombinationen af snevejr og lang kørevej er således hovedbegrundelsen for A-kørsler med responstid over 20 minutter i den behandlede periode.

Niveauet for antallet af A-kørsler med responstid over 20 minutter ligger inden for det servicemål, Regionsrådet har besluttet: 98 pct. af kørslerne skal ligge inden for 20 minutter, det vil sige at 2 pct. svarende til i gennemsnit 2,4 A-kørsler dagligt må have en responstid over 20 minutter.

Tabel 7. Antal A-kørsler med responstid på over 20 minutter i perioden 15.- 31. januar 2010

Januar	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Antal Overskridelser	0	3	0	4	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1

Tabel 8. Begrundelse for overskridelse

Begrundelse	
Lang kørevej fra vogn til adresse	15
Nærmeste beredskab optaget	8

Opkald til Brugertelefonen i perioden 15.-31. januar 2010 – 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 9. Brugertelefonen – antal opkald i perioden 15.-31. januar 2010

Januar	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Antal Opkald	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0

Tabel 10. Brugertelefonen – Emner

	Emne
18. januar	En klage over Politiets alarmcentral
20. januar	En henvendelse fra en borger, der er bekymret over den nye ambulancedækning i Horsens bl.a. fordi ambulancerne også anvendes til liggende befordring
22. januar	Et testopkald fra en af ambulanceleverandørerne
24. januar	Forkert telefonnummer
25. januar	En henvendelse fra en borger, som ønsker at takke og rose alle implicerede for god og professionel behandling i en konkret sag
26. januar	Forkert telefonnummer
29. januar	En henvendelse fra en borger, som ønsker at takke og rose alle implicerede for god og professionel behandling i en konkret sag