

Redegørelse vedrørende servicemålsoverholdelse for C- og D-patientkørsler



Dato 21-05-2010

Hans Christian Schifter Kirketerp

Tel. 87284473

hankit@rm.dk

Indhold

Dette notat indeholder følgende afsnit:

- 1) Definition og afgrænsning af servicemål.
- 2) Beskrivelse af status.
 - a) Antal kørsler.
 - b) Servicemål for afhentning.
 - c) Servicemål for aflevering.
- 3) Faktorer med betydning for servicemålsoverholdelsen.
 - a) Afstand mellem bestilling og kørsel.
 - b) Kørselstidspunktet på dagen.
 - c) Kontraktmæssige forhold.
 - d) Kapacitet.
- 4) Konklusion.

1. Definition og afgrænsning af servicemål

I dette notat redegøres for servicemålsoverholdelsen for C- D-patientkørsler.

Ved C-kørsler forstås transport af ikke-akutte patienter, som har brug for observation eller behandling under transporten. Det drejer sig eksempelvis om dialysepatienter, nogle onkologiske patienter samt visse indlæggelser fra praktiserende læger og lægevagter.

Ved D-kørsler forstås transport af ikke-akutte patienter, der ikke har behov for observation eller behandling under transporten, men som skal ligge ned og ikke kan transporteres i taxa. Det kan være hjemtransport af udskrevne patienter eller patienter, der skal til ambulant behandling.

I forbindelse med de nye kontrakter for liggende sygetransport og ambulancetjenesten er følgende servicemål blevet vedtaget.

Tabel 1. Servicemål for opgavekategori C og D

Opgavekategori C + D	Servicemål
Afhentning	Indenfor 1½ time efter ønsket afhentning
Aflevering	Indenfor en time før ønsket aflevering

Servicemålet for afhentning angiver, at ved samtlige C- og D-kørsler skal afhentning af patienten ske senest halvanden time efter det ønskede afhentningstidspunkt. Ved måling af servicemålet indregnes ture, hvor patienten afhentes før det ønskede afhentningstidspunkt, som værende i overensstemmelse med servicemålet.

Servicemålet for aflevering indebærer, at ved samtlige C- og D-kørsler skal aflevering ske indenfor en time før det ønskede afleveringstidspunkt. Ture, hvor der sker aflevering over en time før det ønskede afleveringstidspunkt, indregnes som værende i overensstemmelse med servicemålet.

Bestiller afgør, om en kørsel er en afhentnings- eller afleveringskørsel.

Analysen af de to servicemål baserer sig på data for, hvornår redderne manuelt har trykket "ankomst" på bilernes dataradioer. Da der hver dag sker menneskelige fejl ved "trykkene", betyder det, at der er (om end i mindre grad) udfordringer med hensyn til datakvaliteten.

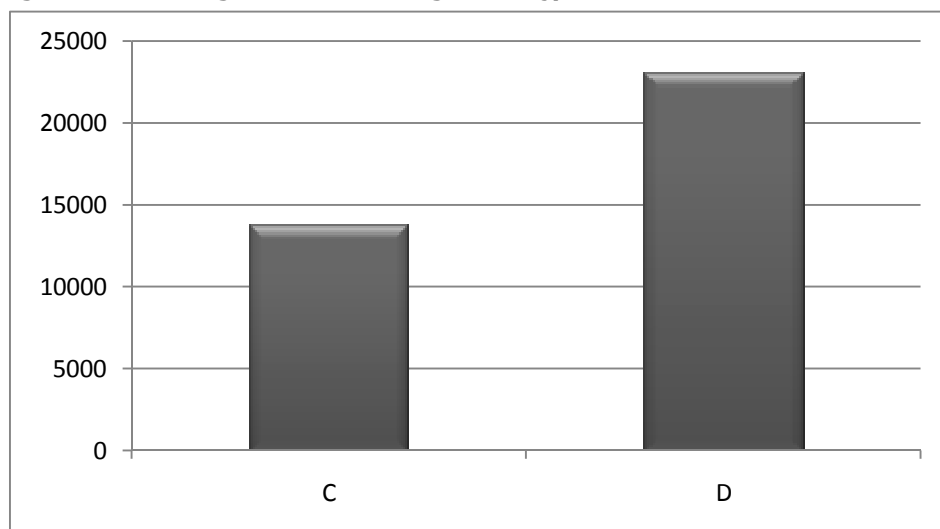
2. Beskrivelse af status

Alle data i dette notat er målt på perioden 1. december 2009 til og med 10. maj 2010.

2a. Antal og fordeling af kørsler

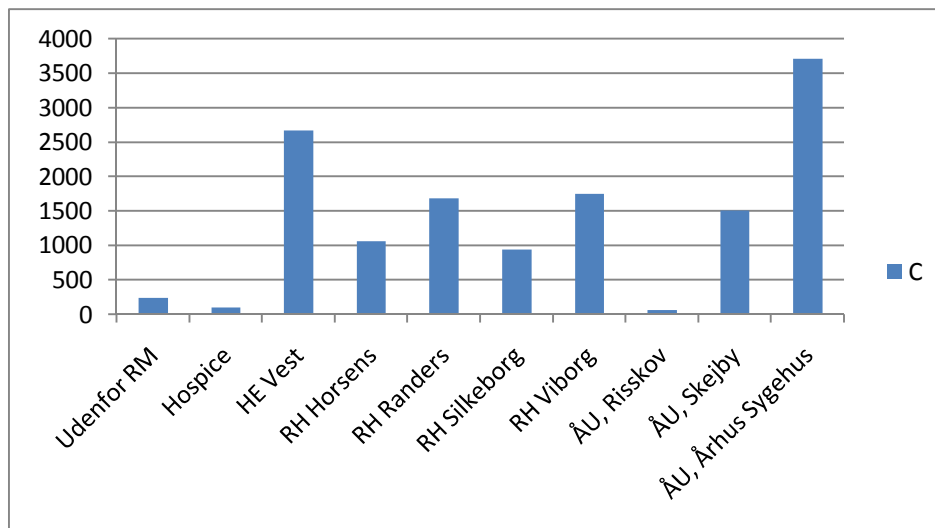
Det fremgår af "Figur 1", at der i perioden 1. december 2009 til og med 10. maj 2010 har været 13.749 C-kørsler og 23.012 D-kørsler i Region Midtjylland samlet set.

Figur 1. Antal C- og D-kørsler for Region Midtjylland som helhed.



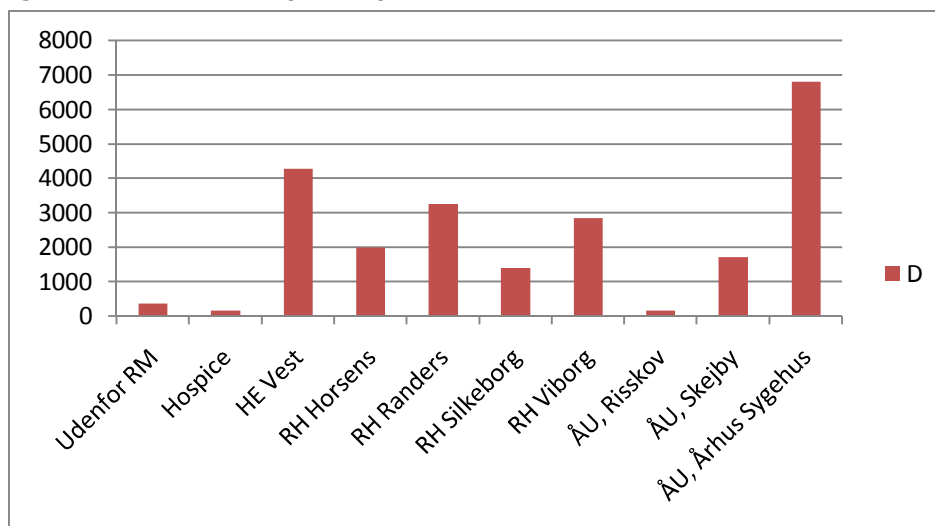
”Figur 2” viser, at der er stor forskel på, hvor mange C-kørsler, der vedrører hver enkelt hospitalsenhed. De opgjorte kørsler er afleverings- og afhentningskørsler relateret til den pågældende hospitalsenhed. Interhospital transport indregnes under den hospitalsenhed, de kører til. De fleste C-kørsler vedrører Århus Sygehus og Hospitalsenheden Vest.

Figur 2. Antal C-kørsler per hospitalsenhed¹



”Figur 3” viser, at der også er stor forskel på antallet af D-kørsler, der vedrører de enkelte hospitalsenheder. Ligesom for C-kørslerne vedrører flest Århus Sygehus og Hospitalsenheden Vest.

Figur 3. Antal D-kørsler per hospitalsenhed



¹ Af pladshensyn er hospitalsenhedernes fulde navn ikke benyttet.

2b. Servicemål for afhentning

Hovedparten af kørslerne bestilt som afhentning overholder servicemålet om afhentning indenfor 1½ time efter ønsket afhentningstidspunkt. Af nedenstående Tabel 2 ses, at servicemålet for afhentning for Region Midtjylland overholdes for 82,9 % af C-kørslerne hhv. for 78,1 % af D-kørslerne.

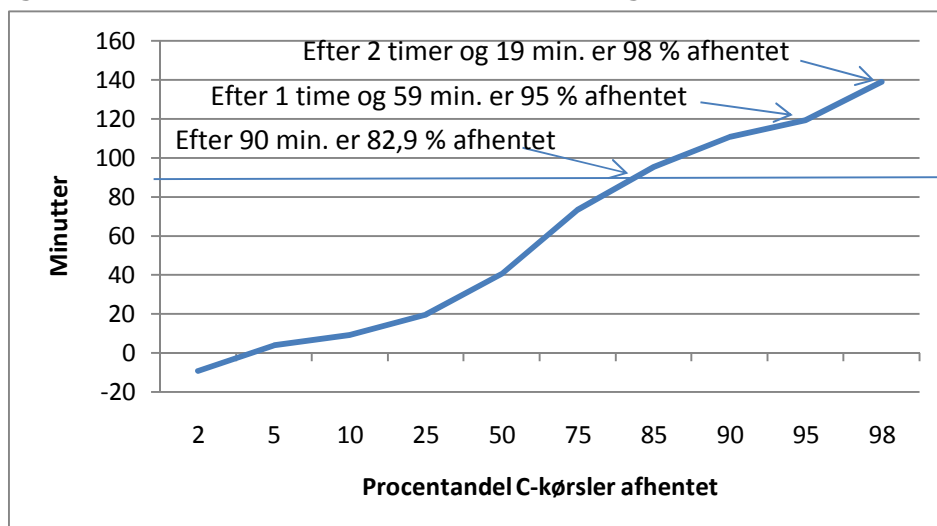
Tabel 2. Servicemål for afhentning

Målgruppe	Servicemåling
C	82,9 %
D	78,1 %

C-kørsler bestilt som afhentning

Nedenstående "Figur 4" viser hvor stor en andel af C-kørslerne, der er afhentet indenfor angivne minuttal i forhold til det ønskede afhentningstidspunkt.

Figur 4. Procentandel C-kørsler afhentet indenfor angivne minutter efter ønsket afhentningstidspunkt.



Langt hovedparten af de patienter, der ikke afhentes indenfor servicemålet på 1½ time efter ønsket afhentningstidspunkt, afhentes indenfor den følgende halve time. 2 timer efter ønsket afhentningstidspunkt er godt 95 % således afhentet. Stort set alle patienter afhentes således i tidsrummet mellem få minutter før ønsket afhentningstidspunkt til godt 2 timer efter ønsket afhentningstidspunkt. 98 % af C-kørslerne er – som det fremgår af "Tabel 3" – afhentet ca. 2 timer og 19 minutter efter ønsket afhentningstidspunkt.

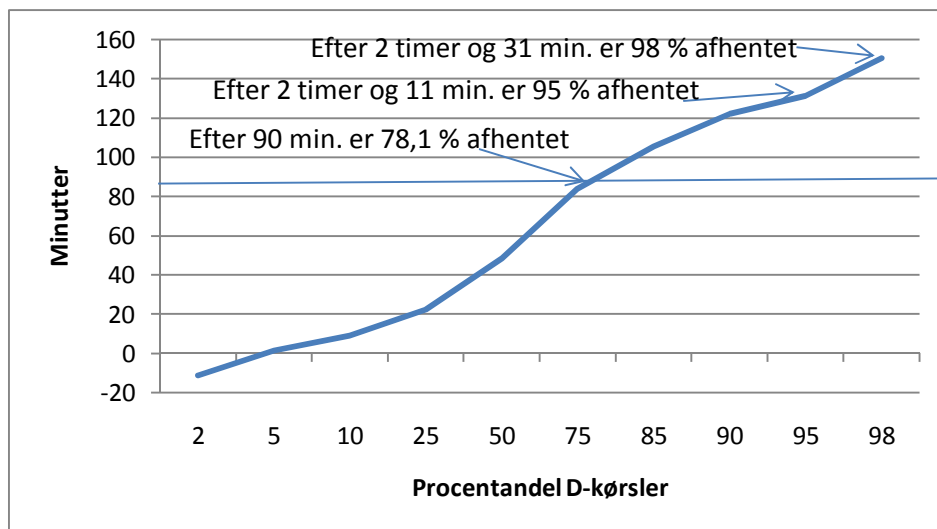
Tabel 3. Andel C-kørsler afhentet indenfor angivne minutter efter ønsket afhentningstidspunkt.

	2 %	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	85 %	90 %	95 %	98 %
Region Midtjylland	-9,2	3,9	9,2	19,7	40,6	73,4	95,2	110,6	119,2	138,8

D-kørsler bestilt som afhentning

Nedenstående "Figur 5" viser hvor stor en andel af D-kørslerne, der er afhentet indenfor angivne minuttal i forhold til det ønskede afhentningstidspunkt. Servicemålsoverholdelsen for D-kørslerne er lidt lavere end C-kørslernes.

Figur 5. Procentandel D-kørsler afhentet indenfor angivne minutter efter ønsket afhentningstidspunkt.



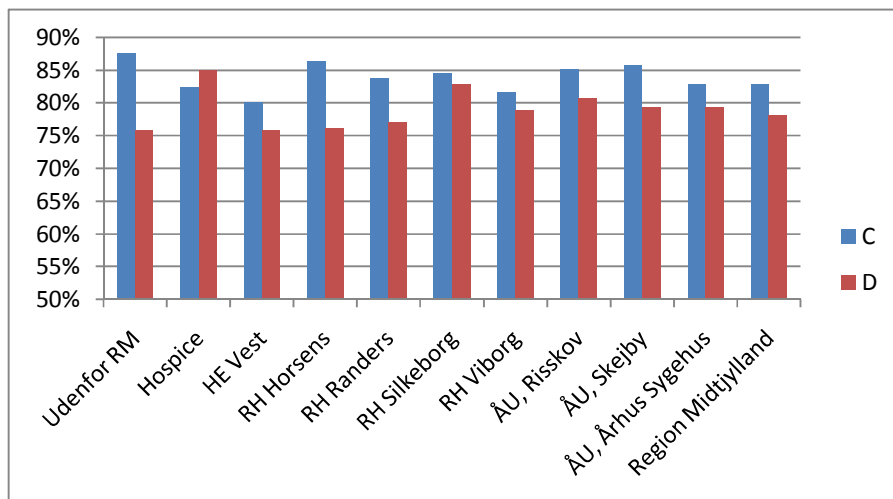
Hovedparten af de patienter, der ikke afhentes indenfor servicesmålet på 1½ time efter ønsket afhentningstidspunkt, afhentes indenfor de følgende tre kvarter. Godt 2 timer efter ønsket afhentningstidspunkt er 90 % afhentet. Stort set alle patienter afhentes i tidsrummet fra få minutter før ønsket afhentningstidspunkt til 2½ time efter ønsket afhentningstidspunkt. 95 % af C-kørslerne er afhentet 2 timer og 11 minutter efter ønsket afhentningstidspunkt. Efter 2 timer og 30 minutter er 98 % afhentet.

Tabel 4. Andel D-kørsler afhentet indenfor angivne minutter efter ønsket afhentningstidspunkt.

	2 %	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	85 %	90 %	95 %	98 %
Region Midtjylland	-11,4	1,3	8,8	22,4	48,4	84,1	105,6	122,1	131,2	150,6

Af "Figur 6" nedenfor fremgår det, hvordan servicemålsoverholdelsen ser ud, hvis man ser på hvilket hospital, afhentningen sker på blandt de ti hospitaler, sygetransporterne og ambulancer hyppigst kører til. Som det fremgår af figuren, ligger overholdelsen af servicemålene på ca. samme niveau omkring 80-85 % for C-kørslerne og 75-80 % for D-kørslerne.

Figur 6. Servicemål for afhentning per hospital m.v.



2c. Servicemål for aflevering

Hovedparten af kørslerne bestilt som aflevering overholder servicemålet. Af nedenstående "Tabel 5" ses, at 71,3 % af C-kørslerne er fremme senest på det ønskede afleveringstidspunkt. Det samme gælder 84,8 % af D-kørslerne.

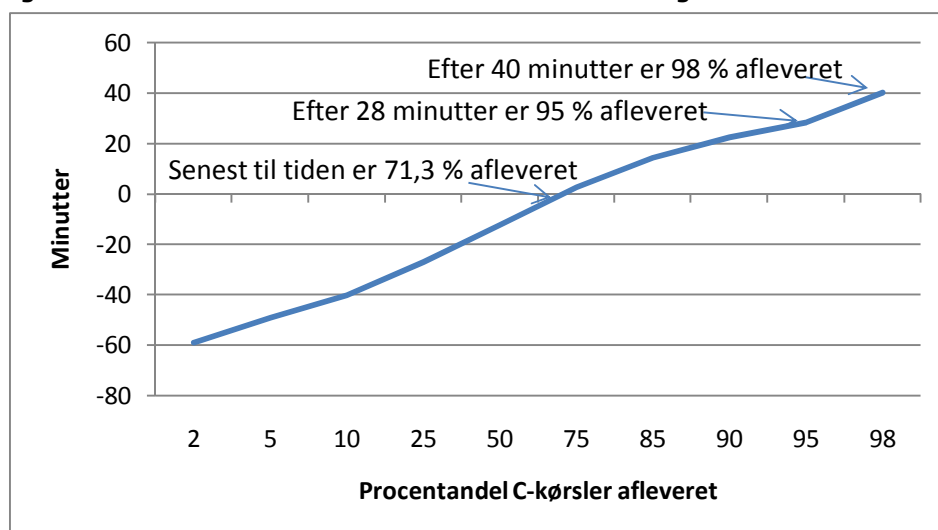
Tabel 5. Andel C og D-kørsler, som overholder servicemålet for aflevering

	C-kørsler	D-kørsler
Region Midtjylland	71,3 %	84,8 %

C-kørsler bestilt som aflevering.

Nedenstående "Figur 7" viser hvor stor en andel af C-kørslerne, der er afleveret indenfor angivne minutter efter det ønskede afleveringstidspunkt.

Figur 7. Procentandel C-kørsler for afleveret indenfor angivne minutter efter ønsket afleveringstidspunkt.



Stort set alle C-kørsler er fremme indenfor en lille time før til ½ time efter ønsket afleveringstidspunkt. Der er ingen patienter, som afleveres mere end 1 time før ønsket afleveringstidspunkt. 90 % af C-kørslerne er – som det også fremgår af "Tabel 6" – afviklet 22,5 minutter efter ønsket afleveringstidspunkt og 95 % 28 minutter efter. Efter 40 minutter er 98 % afleveret.

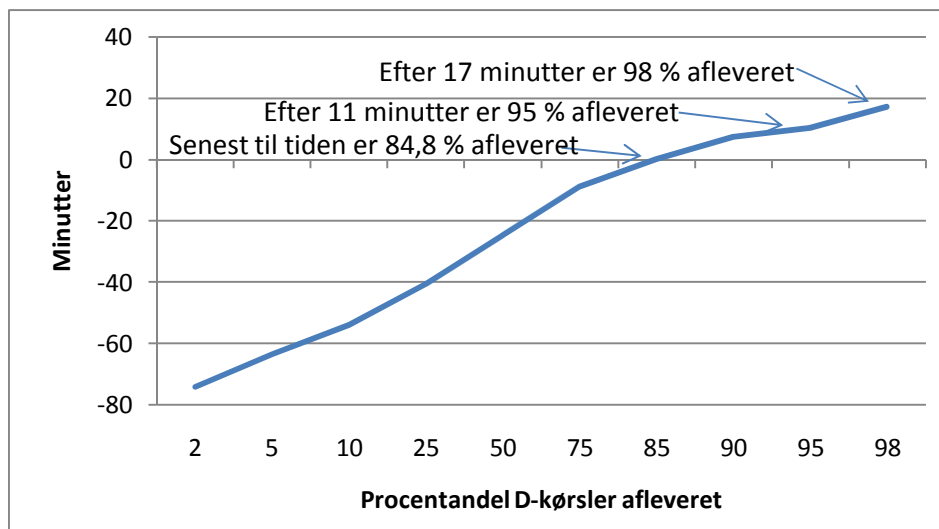
Tabel 6. Andel C-kørsler afleveret indenfor angivne minutter efter ønsket afleveringstidspunkt

	2 %	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	85 %	90 %	95 %	98 %
Region Midtjylland	-58,9	-49	-40,1	-27	-12,3	2,6	14,3	22,5	28,1	40,1

D-kørsler bestilt som aflevering.

Nedenstående "Figur 8" viser hvor stor en andel af D-kørslerne, der er afleveret indenfor angivne minutter efter det ønskede afleveringstidspunkt.

Figur 8. Procentandel D-kørsler for afleveret indenfor angivne minutter efter ønsket afleveringstidspunkt.



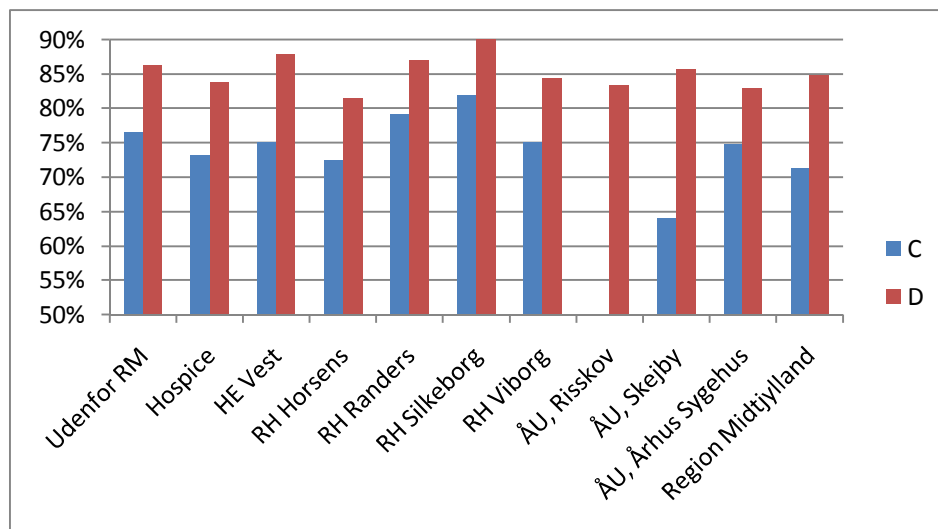
Stort set alle D-kørsler er fremme indenfor godt 1 time før til godt et kvarter efter ønsket afleveringstidspunkt. 90 % af C-kørslerne er – som det fremgår af "Tabel 7" - afviklet 7,5 minutter efter ønsket afleveringstidspunkt og 95 % 10,5 minutter efter. Efter 17,3 minutter er 98 % afleveret.

Tabel 7. Andel D-kørsler afleveret indenfor angivne minutter efter ønsket afleveringstidspunkt

	2 %	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	85 %	90 %	95 %	98 %
Region										
Midtjylland	-74,1	-63,4	-53,9	-40,4	-24,6	-8,8	0,2	7,5	10,5	17,3

"Figur 9" nedenfor viser overholdelsen af servicemål for Region Midtjyllands hospitalsenheder. Det fremgår af figuren, at alle hospitaler har en målopfyldelse for C-kørsler på mellem ca. 65 og 80 procent og for D-kørslerne på mellem 80 og 90 procent. Servicemålet for C-kørsler er lavest for kørsler til Skejby (omkring de nævnte 65 procent). Det skyldes, at en del af disse kørsler omfatter patienter, bl.a. hjertepatienter, der ønskes afleveret til behandling tidligt om morgenen. Hvis sådanne patienter ikke bor i hospitalets nærområde, kan det være vanskeligt at aflevere patienterne til tiden. Det skyldes, at Region Midtjylland i den nuværende kontraktperiode er bundet til et vagtskifte på de fleste ambulanceberedskaber ml. kl. 07-08.

Figur 9. Opfyldelse af servicemål for aflevering per hospital m.v.²



² Der er ikke angivet tal for servicemålet for C-kørsler til Århus Universitetshospital, Risskov, da kun meget få kørsler hertil har været bestilt med et ønsket afleveringstidspunkt.

3. Faktorer med betydning for servicemålsoverholdelsen

I dette hovedafsnit analyseres mulige faktorer med betydning for servicemålsoverholdelsen.

3a. Afstand mellem bestilling og kørsel

Den første faktor, der undersøges, er tidsforskellen på bestilling og kørsel. Det antages, at kørsler, som ikke skal køres straks, har en højere målopfyldelse. Som det ses af nedenstående "Tabel 8" og "Tabel 9", overholdes servicemålene også bedre for den del af C- og D-kørslerne, der er planlagt lidt tid i forvejen før kørslen. "Straks-kørsler" defineres her ved, at afhentningstidspunktet er mindre end 30 minutter efter bestillingstidspunktet, mens der ved planlagte kørsler er 30 minutter eller mere fra bestillingstidspunktet til det ønskede afhentningstidspunkt.

Tabel 8. Overholdelse af servicemål ved straks- og planlagte afhentningskørsler

	C-kørsler		D-kørsler	
	Straks	Planlagt	Straks	Planlagt
Region Midtjylland	82,4 %	85,8 %	76,8 %	81,8 %

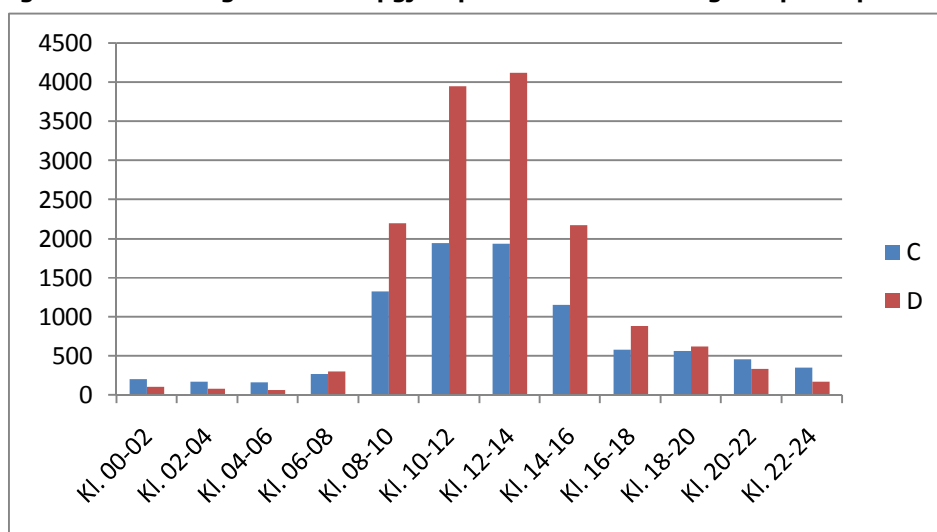
Tabel 9. Overholdelse af servicemål ved straks- og planlagte afleveringskørsler

	C-kørsler		D-kørsler	
	Straks	Planlagt	Straks	Planlagt
Region Midtjylland	61,3 %	71,5 %	71,9 %	85,0 %

3b. Kørselstidspunktet på dagen

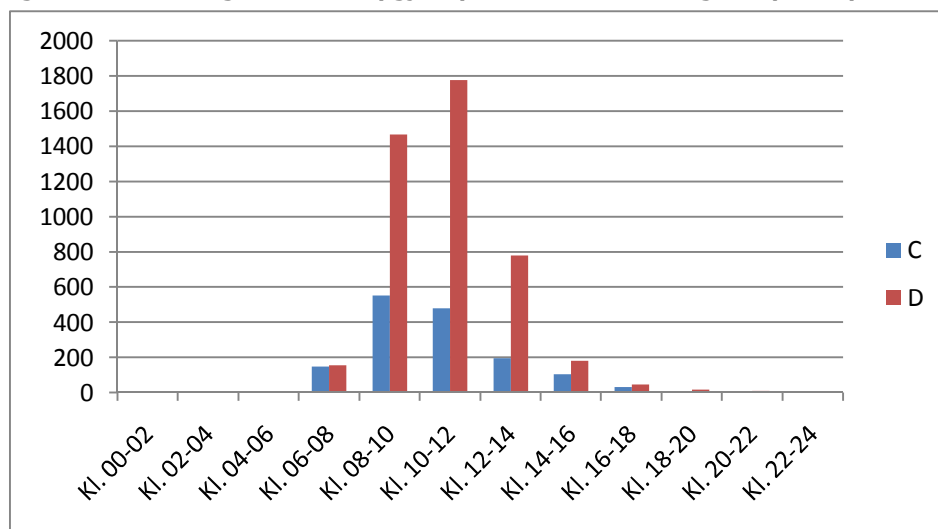
En anden faktor, der ud over tiden mellem bestilling og ønsket kørselstidspunkt, kan påvirke servicemålsoverholdelsen, er kørselstidspunktet på dagen. Af de nedenstående "Figur 12" og "Figur 13" fremgår det, at langt de fleste ture ønskes kørt midt på dagen. Det giver et ekstra pres på de tilgængelige beredskaber i netop dette tidsrum og medfører, at servicemålene ikke kan overholdes for alle ture.

Figur 12. Antal C og D-kørsler opgjort per ønsket afhentningstidspunkt på hverdage.



Ved at sammenligne "Figur 12" og "Figur 13" fremgår det, at afleveringskørslerne generelt ønskes kørt lidt tidligere på formiddagen end de kørsler, der er bestilt med ønsket afhentningstidspunkt.

Figur 13. Antal C og D-kørsler opgjort per ønsket afleveringstidspunkt på hverdage.



3c. Kontraktsmæssige forhold

Andre faktorer, der påvirker overholdelsen af servicemålene, består bl.a. i forskellige former for tomkørsel. Nogle ambulancer (lavaktivitetsberedskaber), der kører til hjembasen efter at have afleveret en akut patient, må ikke i tidsrummet 15.00-07.30 tage C- og D-kørsler med på tilbagevejen, selvom det ikke forøger kørselsvejen hjem for de pågældende beredskaber. På lignende vis omfatter den aftale om tværregional ambulancekørsel, der er indgået mellem landets 5 regioner, at der ikke samarbejdes om ikke-akutte kørsler. Det betyder bl.a., at Region Syddanmarks ambulancer tit vil køre tomkørsel fra Århus til Odense i stedet for at medtage patienter til fx Horsens.

3d. Kapacitet

At der kan være tale om et kapacitetsproblem antydes af, at der – som det fremgår af "Tabel 10" er stor forskel på måloverholdelsen for afhentning på hverdage sammenlignet med weekender og helligdage.

Tabel 10. Måloverholdelse for hverdage og i weekender/helligdage

	Hverdage	Weekender/helligdage
Afhentning	C: 80,4 % D: 76,4 %	C: 91,9 % D: 87,5 %
Aflevering	C: 70,8 % D: 84,8 %	C: 77,5 % D: 84,7 %

Dimensioneringen af sygetransporterne i Region Midtjylland blev beregnet af Logis A/S ud fra 2006-kørselsdata fra Falck. Det blev lagt ind som en forudsætning for beregningerne, at ca. 30 procent af samtlige kørsler ville blive D-kørsler, og at 75 procent af alle dage skulle sygetransporterne kunne varetage D-kørslerne selv og inden for servicemålene. I praksis har andelen af D-kørsler vist sig at være højere, og det har også påvirket muligheden for den fulde overholdelse af servicemålene.

4. Konklusion

- Hovedparten af både C- og D-kørslerne overholder servicemålene for afhentning og aflevering.
- En række faktorer begrænser den ellers høje servicemålsoverholdelse:
 - a) Hovedparten af både afhentnings- og afleveringsturene ønskes kørt midt på dagen.
 - b) En del kørsler bestilles kort tid inden, de ønskes kørt. Dette påvirker muligheden for planlægning og optimering på AMK-vagtcentralen og kan medføre tomkørsel.
 - c) Kontraktsmæssige begrænsninger i dels nogle ambulancers kørsel af C- og D-opgaver og dels samarbejdet med de øvrige regioner.
 - d) Kapaciteten i form af antallet af sygetransporter påvirker i et vist omfang servicemålsoverholdelsen.
- Størstedelen af de C- og D-kørsler, der ikke overholder servicemålene, afvikles dog indenfor den følgende ½ time. Ganske få kørsler har derfor store overskridelser.