



Notat om indførelse af CTI (Computer Telefoni Integration) i lægevagten system.

Dato 29.07.2008

Kjeld Erbs

Tel. +45 8728 4558

Kjeld.Erbs@stab.rm.dk

1-16-00-1-08

Resume.

Grundlovsdag, d. 5. juni 2008, oplevede en del patienter problemer med at komme igennem til lægevagten. Nedenstående er der redegjort for baggrunden herfor, ligesom der er angivet løsningsmuligheder, såfremt lægevagten system skal kunne håndtere alle spidsbelastningssituationer. Samarbejdsudvalget for almen praksis har drøftet problemerne og anbefaler, at der – under forudsætning af at der kan findes finansiering hertil - indføres Computer Telefoni Integration (CTI), som vil reducere belastningen og øge kapaciteten på telefonisystemet. Udgifterne hertil – i alt 289.000 kr. - forudsættes delt mellem lægevagten og Region Midtjylland i forhold til en nærmere vurdering af fordelingen af it og telefoni i systemet.

Side 1

Opkald til lægevagten 5. juni 2008.

Den 5.juni 2008 (Grundlovsdag) var der 4.280 personer, der forsøgte at ringe til lægevagten. Lægevagten besvarede 2.911 opkald, 261 opkald blev ikke besvaret og 1.107 lagde røret på. Langt de fleste af dem, der lagde røret på (nemlig 1.088), gjorde det i tidsrummet kl. 8-12. Selv om mange af disse formentlig senere er blevet betjent ved nyt opkald, er der tale om en utilfredsstillende service, der ikke lever op til det aftalte servicemål.

Forklaringen på, at så mange lagde røret på og at 261 opkald ikke blev besvaret, er for det første, at der var usædvanligt mange, der ringede til lægevagten grundlovsdag om formiddagen. Der er spidsbelastninger i lægevagten på bestemte dage, f.eks. juleaften, nytårsaften og påskelørdag. På disse dage er det med det nuværende antal indgående linier til lægevagten ikke muligt, at alle kommer igennem til talemaskinen. Administrationen har anmodet Netdesign (tidligere TDC Erhverv) om at få oplyst, hvor mange tilfælde der er pr. år, hvor patienter ikke kan komme til at høre beskederne i talemaskinerne.

For det andet er forklaringen, at der umiddelbart forinden blev ændret på indholdet i talemaskinens beskeder, således at ventebeskederne nu også kommer på tysk og engelsk. Indtil den 4.juni var det kun velkomstbeskeden der blev sagt på tysk og engelsk. Når også ventebeskederne kommer på 3 sprog, reduceres kapaciteten i køen, da det nu tager længere tid at aflytte talemaskinen, jf. nedenfor.

Velkomst- og ventebesked i lægevagtens telefonsystem.

Patienter der ringer til lægevagten hører først en **velkomstbesked**: *"Velkommen til lægevagten i Region Midtjylland. Et øjeblik"*. Beskeden gentages på tysk og engelsk.

Hvis alle læger på vagt er optaget, vil man høre en **ventebesked**: *"Alle medarbejdere er desværre optaget - vent venligst"*, eller: *"Der er stadig optaget - vent venligst"*. Efter episoden i Ringkøbing, hvor en tysk patient døde uden at være kommet i kontakt med lægevagten, gentages ventebeskederne nu også på tysk og engelsk. Beskederne kommer fra en talemaskine (en Call Pilot), som i øjeblikket har en kapacitet, hvor 8 patienter på samme tid kan høre beskederne. Det vil sige, at de patienter, der venter i køen, på skift hører beskederne.

Kapacitet i lægevagtens telefonsystem.

Lægevagtens telefonsystem har 90 indgående linier. Der var 12 læger på vagt i visitationerne i Århus og Holstebro om formiddagen den

5.juni samt 2 ekstra indkaldte. Når 12 læger taler med patienter, er der derfor plads til, at 78 ($90 \div 12$) patienter venter i ventekøen, hvor de modtager beskeder fra talemaskinen. Hvis der er flere end 78, der ringer samtidigt, er der ikke plads i ventekøen, hvorfor de vil høre enten en optagetone eller at telefonen bare ringer uden at blive taget. Det var det, der skete den 5.juni om formiddagen.

Etablering af CTI.

Lægevagtsudvalget har rettet henvendelse til Region Midtjylland og anmodet om, at der indføres CTI, som gør det muligt at reducere ekspeditionstiden ved hver kontakt til lægevagten. Det sker ved at integrere telefoni og lægevagtsedb.

CTI indebærer, at den, der ringer til lægevagten, anmodes om at indtaste cpr.nr. via telefonen, hvorefter cpr.nr. slås op i vagtedbsystemet. Patientens data fremkommer så straks på vagtlægens skærm. Vagtlægen undgår ved hver kontakt at indtaste 10 cifre. Årligt er der 650.000 kontakter svarende til 6,5 mio. anslag.

CTI vil således reducere ekspeditionstiden i nogen udstrækning, og derfor vil CTI også medvirke til at reducere antallet af tilfælde, hvor patienter ikke hører talemaskinen. Det vil i den forbindelse blive sikret, at patienter, der ikke indtaster cpr.nr. (f.eks. udenlandske turister, der ikke har cpr.nr.), også kommer igennem til lægevagten.

CTI har været driftet i Region Syddanmark og Region Hovedstaden. Det er oplyst at 90-95% af henvendelserne benytter indtastning af CPR-nummer.

Der er indhentet tilbud på CTI fra Netdesign (tidligere TDC Erhverv). Det indgår i tilbudet, at kapaciteten i Call Pilot`en kan fordobles. En fordobling vil øge det antal patienter, der samtidigt kan lytte til talemaskinen, fra 8 til 16.

Løsningen koster 289.000 kr. i anskaffelse og installation. Da CTI både vedrører telefoni og Lægevagts edb-system, hvoraf sidstnævnte ejes og drives af lægerne, og da løsningen indebærer fordele både for patienter og for vagtlæger, foreslås det, at Region Midtjylland og vagtlægerne deler udgifterne til etablering. Det er beregnet, at Region Midtjylland afholder 142.000 kr. og lægevagten 147.000 kr.

Løsningen har været drøftet på møde i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis d. 25. juni 2008. Samarbejdsudvalget udtrykte enighed om, at CTI er fremtiden og vil komme, men Regionsrådets repræsentanter gav samtidig udtryk for, at det ikke er muligt at garantere, at Region Midtjylland kan finansiere det for nuværende. Sagen forelægges Forretningsudvalget i sammenhæng med akutaftalen. Der var i den forbindelse enighed om at undersøge, hvor stor en del af prisen, der relaterer sig til IT-delen. Lægernes repræsentanter tilkendegav, at lægevagten vil afholde denne del af udgiften.

CTI planlægges i givet fald indført pr. 1-11-2008.

Indstilling:

- der etableres en større telefonikapacitet på lægevagten (CTI og flere talemaskiner)
- den samlede udgift, 289.000 kr., fordeles mellem Region Midtjylland og lægevagten med en udgift på 142.000 kr. til Region Midtjylland og 147.000 kr. til lægevagten.