



Dato 27-01-2021

Anne Knutsson Hansen

Tel. +4529646385

ANKNHA@rm.dk

1-31-72-94-18

Side 1

## **Svar på øvrige spørgsmål fra forretningsudvalget 17/11 2020**

I forbindelse med forretningsudvalget behandling af en sag vedrørende forslag til kommende opgørelser af aktivitet og servicemålsoverholdelse i den præhospitale indsats den 17. november 2020 blev der stillet en række spørgsmål.

Spørgsmålene besvares nedenfor.

### *Udfordringer med kommunikation mellem chauffør og patient (ved flersprogede chauffører)*

I de nuværende og de kommende ambulancekontrakter stilles der krav om, at ambulancepersonalet og personalet på de liggende/hvilende sygetransporter skal kunne tale, skrive og forstå dansk.

Præhospitalet har ikke modtaget henvendelser om kommunikationsudfordringer som følge af dårlige danskkundskaber i forhold til denne personalegruppe.

I Midttrafiks kontrakter med leverandørerne på den siddende patienttransport stilles følgende krav:

"Chauffører, andet personale og leverandør skal yde en venlig og korrekt betjening af passagerne samt beherske det danske sprog i skrift og tale på et sådant niveau, at aftalte opgaver, der gives af trafikskabet, kan udføres som foreskrevet. Manglende beherskelse af dansk på det ønskede niveau kan føre til udelukkelse af den pågældende, indtil kravet er opfyldt."

Præhospitalet modtager enkelte klager om kommunikationsudfordringer som følge af dårlige danskkundskaber ved chaufførerne på den siddende patienttransport. I 2020 modtog Præhospitalet 39 klager over chaufførens kommunikation, og heraf omhandler 4 klager tydeligt kommunikationsudfordringer som følge af dårlige danskkundskaber. Til sammenligning var der i 2020 391.261 kørsler med siddende patienttransport.

### *Ensartede opgørelsesmetode for C- og D-kørsler på tværs af regionerne*

Det planlægges at indgå i en dialog med Danske Regioner om dette.

### *Afsendelse af sms til patient om forventet ankomsttidspunkt for ambulancer og liggende/hvilende sygetransporter*

Det er Præhospitalets vurdering, at det ikke vil være meningsgivende at sende sms til patient om forventet ankomsttidspunkt for ambulancer og liggende/hvilende sygetransporter.

Dette skyldes hovedsageligt, at beredskaberne efter de er sendt til en opgave, kan blive om-disponeret til en anden, mere hastende opgave. Eksempelvis kan AMK-vagtcentralen vælge at sende et ambulanceberedskab, som ellers er på vej til en patient, der er visiteret til hastegrad C til en anden patient, der er visiteret til hastegrad A, hvis ambulancen er den nærmeste ledige ambulance. Der vil i så fald blive sendt en anden ambulance til patienten visiteret til hastegrad C hurtigst muligt.

I perioder med travlhed kan det ske flere gange, at der sendes et beredskab til en patient, men at dette om-disponeres. I disse tilfælde vil der blive sendt flere sms'er med forskellige tidspunkter, hvilket vurderes at kunne skabe større utilfredshed og utryghed.

Samtidig vil en afsendelse af sms kræve, at der registreres et telefonnummer, som denne kan sendes til. Det vil i mange tilfælde ikke være givet hvis telefonnummer, der skal registreres. Skal det være indringer, patienten selv, en pårørende eller anden person på stedet? Ved 1-1-2-opkald vurderes det ikke at være en optimal brug af tiden at forsøge at afklare, hvem der skal have sms'en og indhente et telefonnummer. Ved bestillinger fra egen læge, vagtlæge, hospitaler og lignende vil de skulle have denne opgave, hvilket heller ikke vurderes at være en hensigtsmæssig brug af denne gruppes ressourcer.

Derudover kan AMK-vagtcentralens disponeringssystem på nuværende tidspunkt ikke håndtere at sende sms'er.

Det er imidlertid muligt at få en sms-advisering ved kørsel med den siddende patienttransport. Derudover bestræber AMK-vagtcentralen sig på at orientere hospitalerne, hvis en hjemkørsel bliver forsinket med oplysning om nyt, forventet afhentningstidspunkt.