



Rigsrevisionens notat om beretning om  
**Region Hovedstadens  
akuttelefon 1813**



revision  
revision

revision

**Vedrører:**  
**Statsrevisorernes beretning nr. 17/2016 om Region Hovedstadens akuttefon 1813**

20. september 2017

**Sundhedsministerens redegørelse af 25. august 2017**

RN 408/17

1. Rigsrevisionen vurderer i dette notat de initiativer, som sundhedsministeren og Region Hovedstaden har iværksat som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens konklusioner.

## KONKLUSION

Sundhedsministeren har indhentet udtalelser fra Region Hovedstaden og Danske Regioner. Regionen arbejder på at kunne indfri de fastsatte servicemål for ventetid og har iværksat handleplaner for at sikre, at alle planlagte interne audit fremover gennemføres. Rigsrevisionen finder initiativerne tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

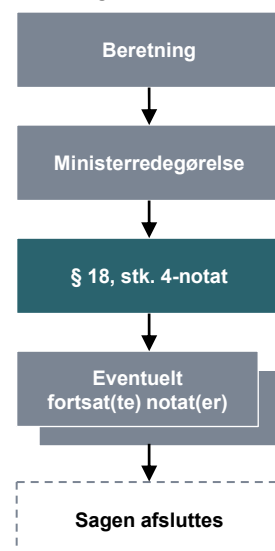
Rigsrevisionen baserer denne konklusion på følgende:

- Region Hovedstaden arbejder på at kunne indfri de fastsatte servicemål for ventetid, idet regionen fortsat arbejder målrettet med rekruttering, bl.a. via en ordning med delestillinger.
- Region Hovedstaden har iværksat handleplaner, så alle interne audit nu er gennemført.

De planlagte eksterne audit er på nuværende tidspunkt ikke fuldt gennemført. Regionen har dog fokus på dette, og emnet bliver bl.a. drøftet på det førstkommende møde i styregruppen for akuthjælpen.

Rigsrevisionen finder det positivt, at Sundheds- og Ældreministeriet i samarbejde med Danske Regioner har igangsat en kortlægning af de regionale lægevagtsordninger og af Akuttefon 1813. Kortlægningen skal grundlæggende vurdere ordningernes kvalitet, service og effektivitet.

## Sagsforløb for en større undersøgelse



*Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk)*

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- gennemførelsen af Region Hovedstadens eksterne audit
- kortlægningen, som Sundheds- og Ældreministeriet i samarbejde med Danske Regioner har igangsat af de regionale lægevagtsordninger og Akuttefon 1813.

## I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i maj 2017 en beretning om Region Hovedstadens akuttefon 1813. Beretningen handlede om, hvorvidt Region Hovedstadens præhospital virksomheds akuttefon 1813 (herefter Akuttefonen) har opfyldt mål for ventetid og kvalitet. Akuttefonen rådgiver om akut opstået sygdom og skade, varetager hjemmebesøg ved udkørende læger og visiterer borgere til regionens akutmodtagelser og -klinikker.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det ikke tilfredsstillende, at Akuttefonen i perioden 2014-2017 ikke i tilstrækkelig grad har opfyldt målene for ventetider og kvalitet. Statsrevisorerne fandt det endvidere ubegrundet, at alle 5 regioner har organiseret deres visitation af akutpatienter så forskelligt, at en sammenligning på tværs af økonomi, bemanning mv. ikke er mulig.

4. Hele sagen og dens dokumenter kan følges på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk) og på [www.ft.dk/Statsrevisorerne](http://www.ft.dk/Statsrevisorerne).

## II. Gennemgang af sundhedsministerens redegørelse

5. Sundhedsministeren kvitterer i sin redegørelse for, at beretningen sætter fokus på akutområdet, der er en vigtig hjørnesteen i vores sundhedsvæsen. Ministeren er overordnet enig i Statsrevisorerne bemærkninger til beretningen.

Sundhedsministeren har i sin redegørelse indhentet udtalelser fra Region Hovedstaden og Danske Regioner.

6. Region Hovedstaden vurderer, at Rigsrevisionen har foretaget en grundig analyse af Akuttefonen.

### Ventetid og kvalitet

7. Statsrevisorerne fandt det ikke tilfredsstillende, at Akuttefonen i perioden 2014-2017 ikke i tilstrækkelig grad har opfyldt målene for ventetider og kvalitet.

8. Region Hovedstaden har oplyst, at regionen arbejder på at kunne indfri de fastsatte servicemål for ventetid, idet regionen fortsat arbejder målrettet med rekruttering, bl.a. via ordningen med delestillinger. I dag er 15 delestillinger besat af sygeplejersker.

9. Det fremgik af beretningen, at audit er en metode til kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet, hvor kvaliteten af sundhedsvæsenets ydelser vurderes på grundlag af konkrete patientforløb. Audit gennemføres som en stikprøvekontrol og er en proces, hvor data analyseres og vurderes, kvaliteten belyses, og hvor der fremsættes forslag til eventuelle forbedringstiltag. Intern audit har fokus på Akuttefonens egen visitation. Ekstern audit har fokus på det sammenhængende patientforløb, dvs. fra opkald til fx akutmodtagelse.

Region Hovedstaden har oplyst, at regionen har iværksat handleplaner, så alle interne audit nu er gennemført. De eksterne audit er på nuværende tidspunkt ikke fuldt gennemført. Regionen har fokus på dette, og emnet bliver bl.a. drøftet på det førstkomende møde i styregruppen for akuthjælpen.

10. Sundhedsministeren oplyser, at Styrelsen for Patientsikkerhed senest har været på et reaktivt tilsynsbesøg på Akuttefonen i april 2017 på baggrund af de verserende meningstissager. Styrelsen for Patientsikkerhed oplyser, at besøget ikke for indeværende har givet anledning til at foretage yderligere tiltag.

11. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Region Hovedstaden har taget initiativer, der skal sikre, at målene for ventetider kan opfyldes, og at de planlagte interne audit gennemføres. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes. Rigsrevisionen vil fortsat følge op på gennemførelsen af regionens planlagte eksterne audit.

### **Tværgående analyse**

12. Statsrevisorerne fandt det ubegrundet, at alle 5 regioner har organiseret deres visitation af akutpatienter så forskelligt, at en sammenligning på tværs af økonomi, bemanning mv. ikke er mulig.

13. Det fremgår af sundhedsministerens redegørelse, at Danske Regioner har oplyst, at de enkelte regioner selv kan vælge, hvordan deres vagtordning skal tilrettelægges.

14. Sundhedsministeren oplyser, at der kan være et uudnyttet potentiale for læren om bedste praksis, kvalitet og ventetid på tværs af regionerne i forhold til visitation og behandling af akutte patienter. Ministeren noterer med tilfredshed, at regionerne i deres bemærkninger deler denne opfattelse.

15. Sundheds- og Ældreministeriet har i samarbejde med Danske Regioner og med Sundhedsstyrelsen som opdragsgiver igangsat en kortlægning af de regionale lægevagtsordninger og Akuttefonen, bl.a. med henblik på at kunne skabe bedre grundlag for at sammenligne en patients vej gennem et forløb i vaggtiden.

Kortlægningen skal grundlæggende vurdere ordningernes kvalitet, service og effektivitet ved at besvare følgende spørgsmål:

- Hvordan har de enkelte regioner tilrettelagt visitation og behandling af akutte patienter?
- Hvilket serviceniveau tilbydes i de enkelte regioner i forhold til tilgængelighed, ventetider mv.?
- Hvordan arbejdes der med at sikre kvalitet og læring i de enkelte ordninger, og hvordan dokumenteres kvaliteten?

Sundhedsstyrelsen skal arbejde videre med kortlægningens resultater i regi af den planlagte revision af anbefalingerne i rapporten *Styrket beredskab* fra 2007. Sundhedsstyrelsen vil igangsætte revisionen af den samlede rapport i efteråret 2017, og arbejdet forventes at være afsluttet i foråret 2018.

16. Det er Rigsrevisionens opfattelse, at borgere i hele landet skal sikres samme høje kvalitet ved visiteret adgang i tilfælde af akut opstået sygdom. Rigsrevisionen finder det derfor positivt, at Sundheds- og Ældreministeriet i samarbejde med Danske Regioner har igangsat en kortlægning af de regionale lægevagtsordninger og Akuttefonen. Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om kortlægningen.