

# REFERAT Præhospitaludvalget d. 31-03-2022

**Mødedato** Torsdag d. 31. marts 2022 kl. 15:00

**Mødested** AMK vagtcentral og Ambulance Syd

**Mødedeltagere** Bente Gertz, A, Allan Emiliussen, V, Karsten Byrgesen, D, Iza  
Alfredsen, V, Tage Petersen, V (Fravær), Poul Erik Jensen, A, Suzi  
Würtz Kjærgaard, F

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Besøg på AMK-vagtcentral.....                                                                      | 3  |
| Orientering om opfølgning på medarbejdertilfredshedsundersøgelser 2021 hos Ambulance Syd.....      | 5  |
| Orientering om beslutningsstøtteværktøj for den sundhedsfaglige visitation på AMK-vagtcentral..... | 7  |
| Introduktion til den siddende patientbefordring.....                                               | 8  |
| Orientering om opfyldelse af servicemål for den siddende patientbefordring 2. halvår 2021.....     | 10 |
| Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse af den siddende patientbefordring 2021.....           | 12 |
| Mødekalender 2022.....                                                                             | 13 |
| Eventuelt.....                                                                                     | 14 |
| Underskriftsside.....                                                                              | 15 |

## **Punkt 1: Besøg på AMK-vagtcentral**

22/13877

### **Resumé**

På mødet gives en introduktion til AMK-vagtcentralens opgaver.

### **Sagsfremstilling**

Kernen i de aftaler, som regionen overtog fra amterne på det præhospitale område var en standardaftale indgået mellem Amdrårdsforeningen og Falck i 1994, hvor disponering af akutberedskabet implicit lå i opgaven, og hvor politiets alarmcentral stod for visitering. Der var således ikke taget stilling til udøvelse af vagtcentralfunktionen, og Falck drev den derfor fra deres vagtcentral, som også blev brugt til disponering af andre opgaver (f.eks. abonnementskørsel og autohjælp).

Denne organisering fortsatte frem til den 25. juni 2007, hvor det daværende regionsråd besluttede, at opgaven skulle tages ud af standardaftalen, og der skulle være en selvstændig aftale om disponering af kørsler, og at driften af vagtcentralen skulle udbydes. Det blev samtidig besluttet, at vagtcentralen fysisk skulle placeres i regionens lokaler og IT udstyret skulle indkøbes i fællesskab med de øvrige regioner. AMK-Vagtcentral har således været i drift i regionens lokaler siden 1. september 2009.

Opgaverne for AMK-Vagtcentralen kom fortsat fra politiet, og det var alarmoperatøren på alarmcentralen og / eller AMK-Vagtcentralen, der visiterede de nødvendige ressourcer (ambulance, lægebil m.v.).

I 2011 ændrede dette sig, da alle regioner - i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens akutanbefalinger - indførte sundhedsfaglig visitation i forbindelse med alarmopkaldene. Den sundhedsfaglige visitation medførte en ændret opgavefordeling mellem politiets alarmcentral og AMK-Vagtcentralen i forbindelse med overlevering af 112-opkald.

Hvor det før som nævnt var politiets alarmoperatør på alarmcentralen, der visiterede de nødvendige ressourcer til ulykkesstedet, blev det fremover en sundhedsfaglig medarbejder.

I forbindelse med seneste udbud af ambulancetjenesten og præhospitale støtteenheder i 2014 valgte regionen også at hjemtage opgaven med disponering af beredskaber, således er alt personale på AMK-vagtcentral i dag er regionsansat.

Baggrunden for at hjemtage disponeringen af ambulancer skal ses i lyset af regionens ønske om at skabe konkurrence på det præhospitale område.

Hjemtagning af den tekniske disponering gav tilbudsgiver på ambulancetjenesten lige betingelser for at byde, og samtidig bliver ansvaret for disponering entydigt placeret.

Hjemtagning giver endvidere bedre mulighed for at leve op til ansvaret mht. overholdelse af servicemål, ligesom afvikling af ture alene sker ud fra sundhedsmæssig behov, og ikke ud fra et overenskomst-mæssigt eller økonomisk rationale.

AMK-Vagtcentralen består således i dag af 20 sundhedsfaglige visitatorer samt 20 tekniske disponenter, med hver deres funktionsleder. Endvidere er der 10 AMK-læge i vagtberedskab, 3 sekretærer i den præhospitale reception og en vagtcentral chef.

I den nuværende situation med COVID-19 er der ligeledes et varierende antal ansat til call-center og koordinering af test. Opgaverne samdriftes i nogen grad med de tekniske ambulance disponenter.

Udover at rumme ovenstående er AMK-Vagtcentralen også indrettet med en ekstra funktion med selvstændig IT-løsning, der bl.a. kan kommunikere direkte med sygehusenes akutmodtagelser, og som kommer i brug i tilfælde af en katastrofe (fem eller flere tilskadekomne). Funktionen bliver bemandet med læge (AMK læge) og disponent/sekretær. Denne funktion er kendt som Akut Medicinsk Koordination (AMK) og sikrer, at der på skadestedet er de rette kompetencer til stede men også, at patienterne sendes til de sygehuse, der har de rigtige kompetencer og kapaciteten til at tage imod.

Vagtcentralchef Kim Ahlers vil give en orientering om funktionerne på AMK-Vagtcentral og i forlængelse heraf vil der være en rundvisning i vagtcentralen.

## **Klimavurdering**

Der er ikke foretaget en klimavurdering af sagen, idet sagen ikke har betydning for klimaet eller bidrager til realisering af klimastrategien.

## **Indstilling**

Til orientering.

## **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

Til orientering. Oplæg vedlægges.

Tage Petersen og Bente Gertz deltog ikke i sagens behandling.

## **Bilag**

2022-03-31 2 Præ udvalg besøg

## **Punkt 2: Orientering om opfølgning på medarbejdertilfredshedsundersøgelser 2021 hos Ambulance Syd**

22/13866

### **Resumé**

Udvalget orienteres om status på Ambulance Syds arbejde med MTU 2021.

### **Sagsfremstilling**

Region Syddanmark overtog den 15. august 2016 driften af ambulancerne i de områder af Region Syddanmark, som BIOS dækkede, før selskabet blev erklæret konkurs.

Ambulance Syd har hovedkontor i Odense og varetager ambulancekørslen i Sydvestjylland, Sønderjylland og på Fyn. Ud over ambulancer leverer Ambulance Syd også 15 ST beredskaber, 5 Akutlægebiler og 4 (5) Akutbiler

I alt har Ambulance Syd 39 stationer og ca. 700 ansatte. Langt hovedparten er operativt personale, dvs. sygetransportreddere, ambulanceassistenter, ambulancebehandlere og paramedicinere

#### **Personalesituation hos Ambulance Syd**

Ambulance Syd oplever generelt ikke nogen stor personaleomsætning, og har henover det seneste år haft gennemsnitligt ca. 25 ledige stillinger i driften ud af i alt 700 fuldtidsstillinger excl. elever.

Region Syddanmark udførte i 2021 en medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU 2021), hvor medarbejderne skulle svare på spørgsmål inden for hovedområderne trivsel, social kapital, arbejdsopgaver og udvikling.

Trivslen blandt medarbejderne i Ambulance Syd er i undersøgelsen faldet med 7 point i forhold til den sidst gennemførte undersøgelse i 2018.

På baggrund af resultatet har ledere og medarbejdere i Ambulance Syd drøftet, hvor udfordringerne ligger, og hvad der på den baggrund skal sættes fokus på.

På mødet vil Direktør Steen Schougaard Christensen give en status for Ambulance Syds arbejde med MTU 2021, herunder en gennemgang af de vigtigste iværksatte tiltag i perioden november 2021 og frem.

### **Klimavurdering**

Der er ikke foretaget en klimavurdering af sagen, idet sagen ikke har betydning for klimaet eller bidrager til realisering af klimastrategien.

### **Indstilling**

Til orientering.

### **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

Udsættes til næste møde.

## **Punkt 3: Orientering om beslutningsstøtteværktøj for den sundhedsfaglige visitation på AMK-vagtcentral**

22/13877

### **Resumé**

På mødet gives en introduktion til nyt beslutningsstøtteværktøj for den sundhedsfaglige visitation på AMK-vagtcentralen.

### **Sagsfremstilling**

AMK-vagtcentralen har over en længere periode arbejdet på at gøre den sundhedsfaglige visitation mere ensartet, så de mest akutte problemstillinger afklares hurtigt og systematisk på alle 112-kald.

I 2019 implementerede AMK-vagtcentralen første version af et sundhedsfagligt beslutningsværktøj, der i daglig tale kaldes ”spørgetræ”. Efter en periode med første version i drift blev værktøjet sat på pause for på baggrund af medarbejdernes input at udvikle det yderligere.

Fra 1. september 2021 har AMK-vagtcentralen fast anvendt værktøjet i en ny og opdateret version, hvor den sundhedsfaglige visitator automatisk bliver vejledt ved modtagelse af 112-kaldet, så de meste kritiske forhold straks afklares, og hvor der om nødvendigt hurtigt kan sendes det rette respons med en systematisk melding til redderne og lægerne.

Præhospital chef Gitte Jørgensen vil på mødet give en præsentation af beslutningsstøtteværktøjet samt vise, hvilke informationer det er muligt at trække ud af systemet.

### **Klimavurdering**

Der er ikke foretaget en klimavurdering af sagen, idet sagen ikke har betydning for klimaet eller bidrager til realisering af klimastrategien.

### **Indstilling**

Til orientering.

### **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

Til orientering. Oplæg vedlægges.

Tage Petersen deltog ikke i sagens behandling.

### **Bilag**

Spørgetræ præhospital udvalg

## Punkt 4: Introduktion til den siddende patientbefordring

22/13819

### Resumé

Den siddende patientbefordring er et tilbud, regionen er forpligtet til at yde til patienter, der skal til og fra behandling på sygehuset, i henhold til sundhedsloven § 171.

Der gennemføres årligt ca. 600.000 befordringer og udbetales ca. 70 mio. kr. i befordringsgodtgørelse. Budgettet til området for den siddende patientbefordring udgør 277 mio. kr. i 2022.

Præhospitalludvalget orienteres hermed om den siddende patientbefordring.

### Sagsfremstilling

Vil en patient benytte sig af tilbuddet om befordring eller befordringsgodtgørelse, skal patienten opfylde kravene i ”Bekendtgørelse om befordring og befordringsgodtgørelse efter sundhedsloven nr. 816 af 18. juni 2018” (BEK). Det er et af de fem kørselskontorer, placeret på sygehusene, der forestår visitering af patienten, og det er trafikelskaberne Sydtrafik og Fynbus, der befordrer patienten via Flextrafik.

I det følgende redegøres for de væsentligste kriterier ved de to tilbud, Region Syddanmark stiller til rådighed.

#### 1. Siddende patientbefordring

Det følger af BEK, at patienter har ret til befordring mellem bopæl og behandling på nærmeste sygehus, hvis patienten helbredsmæssigt er ude af stand til at benytte offentlige transportmidler og samtidig enten er pensionist, eller har over 50 km mellem bopæl og sygehus, eller går i videre ambulant behandling.

Patienter der benytter sig af frit sygehusvalg, er ikke berettiget til befordring.

Befordring sker ofte i samkørsel med andre patienter. Dog kan kørselskontorerne visitere til solotransport eller direkte transport, hvor der er en sundhedsfaglig begrundelse herfor. Regionsrådet har fastlagt servicemål for, hvor lang tid en transport må vare, samt hvor længe en patient må vente på sygehuset.

Flextrafik stiller et udvalg af hjælpemidler til rådighed, som kan anvendes i situationer, hvor det af sygehusafdeling og kørselskontor vurderes nødvendigt for transporten. I særlige tilfælde, hvor Flextrafik ikke med de tilgængelige løsninger og hjælpemidler kan befordre patienten, vil AMK-vagtcentralen i nogle tilfælde kunne løse opgaven, i andre tilfælde vil det kræve en kontakt til kommunen, for at få løst opgaven.

#### 2. Befordringsgodtgørelse

Patienter, der selv er kommet frem til sygehuset med offentlige transportmidler, bil eller lignende, kan søge om befordringsgodtgørelse.

Det følger af BEK, at patienter har ret til befordringsgodtgørelse mellem bopæl og behandling på nærmeste sygehus, hvis patienten enten er pensionist, eller har over 50 km mellem bopæl og sygehus, eller går i videre ambulant behandling. Derudover skal udgiften til transport overstige 44 kr. for pensionister og 104 kr. for øvrige (2022-takster).

Patienter der benytter sig af frit sygehusvalg, kan ikke få befordringsgodtgørelse dertil, men i særlige tilfælde til nærmeste sygehus, der kan tilbyde tilsvarende behandling.

Befordringsgodtgørelsen er et tilskud til transport, og udbetales ud fra statens laveste km-takst eller billetpris til det offentlige.

Patienter vil i øvrigt kunne få befordring/ befordringsgodtgørelse i forbindelse med henvisning efter udredningsretten. Her ydes befordring/godtgørelse så længe udredningen står på. Efterfølgende behandling betragtes som værende frit sygehusvalg.

Der er mange snitflader mellem liggende og siddende patientbefordring, hvorfor der er tæt samarbejde mellem Sundhedsplanlægning, kørselskontorerne og AMK-vagtcentralen.

#### Information til borgere

På regionens hjemmeside og på sygehusenes egne hjemmesider er der information om den siddende patientbefordring. Her kan borgerne læse om, hvad regionen stiller til rådighed, samt hvordan man som borger benytter sig heraf. Fra hjemmesiderne kan der downloades en pjece, enkelte sygehusafdelinger udleverer pjecen til patienter.

Det fremgår af patienters indkaldelsesbreve, at de kan have ret til befordring eller befordringsgodtgørelse, her henvises til kørselskontorerne for nærmere information.

[Se link til regionens hjemmeside](#)

#### Analyse af området

Et af regionsrådets indsatsområder i 2022 er en analyse af den siddende patientbefordring. På næstkommende udvalgs møde forelægges et kommissorium herom.

### **Klimavurdering**

Der er ikke foretaget en klimavurdering af sagen.

Flextrafik har oplyst, at de i det kommende udbud stiller krav om flere nul-emissions biler, som drives af enten el eller brint.

### **Indstilling**

Til orientering.

### **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

Til orientering.

Tage Petersen deltog ikke i sagens behandling.

### **Bilag**

Bilag 1: Pjece om transport til og fra sygehuset.pdf

## **Punkt 5: Orientering om opfyldelse af servicemål for den siddende patientbefordring 2. halvår 2021**

22/11790

### **Resumé**

Der gives i punktet en orientering om seneste status på overholdelsen af de regionalt fastsatte servicemål for den siddende patientbefordring. Status dækker 2. halvår af 2021.

### **Sagsfremstilling**

Status på de fastsatte servicemål viser en tendens til, at flere kørsler end tidligere har problemer med at overholde de fastlagte servicemål. Målopfyldelsen er generelt lavere for Q-rejser (kemo-, stråle- og dialysepatienter), disse har skærpede servicemål for afhentning og ankomst.

#### **Regionalt fastsatte servicemål for ankomst og afhentning**

Som en del af samarbejdsaftalen om varetagelse af den siddende patientbefordring indgået mellem Sydtrafik, Fynbus og Region Syddanmark (2012), blev servicemålene for ventetid vedtaget.

- Patienter må tidligst ankomme 1 time før behandlingsstart og senest 10 min. før behandlingsstart.
- Patienten skal afhentes fra sygehuset senest 1 time efter patientens klarmelding.
- Kemo-, stråle- og dialysepatienter må tidligst ankomme 30 min. før behandlingsstart og senest 10 min. før behandlingsstart (Q rejser).
- Kemo-, stråle- og dialysepatienter må senest afhentes 30 min. efter patientens klarmelding (Q rejser).

#### **Resultater 1. juli 2021 til 31. december 2021 – servicemål for ankomst og afhentning**

##### **Ankomst:**

For alle kørsler fremgår det, at 94,4 % er ankommet rettidigt.

For Q-kørsler (dialyse- og kemopatienter) fremgår det, at 93,4 % er ankommet rettidigt.

##### **Afhentning:**

For alle kørsler fremgår det, at 93,9 % er afhentet rettidigt.

For Q-kørsler fremgår det, at 88,5 % er afhentet rettidigt.

Det skal bemærkes, at det maximalt er 1 % af alle patienter, der ankommer/afhentes med mere end 15 min. forsinkelse.

Trafikselskaberne oplyser, at de har kapacitetsudfordringer, hvilket tilskrives den generelle mangel på arbejdskraft, og at chauffører skal i selvisolation såfremt COVID-19 påvises. Der er desuden mangel på reservedele og nye biler, hvilket betyder knaphed på vogne til rådighed. Det forventes af kapacitetsudfordringerne fortsætter ind i 2022.

## Overordnede regler for siddende patientbefordring

Patientbefordring er reguleret efter sundhedsloven. Som hovedregel skal en patient selv sørge for at komme til og fra sygehuset. En patient kan have ret til siddende befordring, hvis patienten enten er pensionist eller har mere end 50 km til sygehuset, eller går i videre ambulant forløb eller hjemsendes af sygehuset på fx orlov. Desuden skal der være en sundhedsfaglig vurdering af, at patienten grundet helbredstilstand, ikke kan benytte sig af offentlig transport.

Det er trafikselskaberne der, via Flextrafik, befordrer patienterne til og fra sygehusbehandling i Region Syddanmark. I 2021 har der været i alt 495.575 kørsler, af dem blev 241.350 foretaget i 2. halvår.

Der har i alt været 11.908 forgæves kørsler, heraf var de 6.055 forgæves kørsler i 2. halvår. Der har i alt været 237.318 solo rejser, heraf var de 32.768 solo rejser i 2. halvår.

Der henvises til bilag 1, hvor målopfyldelsen for hhv. ankomst og afhentning for alle kørsler og Q-kørsler præsenteres. I bilag 2 fremstilles en grafisk oversigt over udviklingen i målopfyldelse for 2021 sammenlignet med 2020.

## Klimavurdering

Der er ikke foretaget en klimavurdering af sagen, idet sagen ikke har betydning for klimaet eller bidrager til realisering af klimastrategien.

## Indstilling

Til orientering.

## Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022

Til orientering.

Tage Petersen og Bente Gertz deltog ikke i sagens behandling.

## Bilag

Bilag 1. Resultater for 2. halvår af 2021

Bilag 2. Grafisk fremstilling

## **Punkt 6: Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse af den siddende patientbefordring 2021**

22/12893

### **Resumé**

Trafikselskaberne (Sydtrafik og Fynbus) orienterer om kundetilfredshedsundersøgelsen af den siddende patientbefordring.

### **Sagsfremstilling**

Trafikselskaberne har i efteråret 2021 gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse af patienternes oplevelser med den siddende patientbefordring. I 2021 var der i alt 495.575 rejser. Wilke har foretaget undersøgelsen ved telefoniske interviews af 201 patienter, der har kørt med Flextrafik.

Undersøgelsen viser en generel høj tilfredshed med Flextrafik blandt patienterne, dog fremgår det, at tilfredsheden er faldet en anelse sammenlignet med seneste undersøgelsen fra 2019.

Trafikselskaberne vil på mødet give en kort introduktion til Flextrafik, dernæst fortælle om kundetilfredsundersøgelsen samt fremlægge resultaterne for undersøgelsen.

Fra Fynbus deltager direktør Carsten Hyldborg samt kontrakt- og flexchef Ingrid Dissing.  
Fra Sydtrafik deltager direktør Lars Berg samt afdelingschef Michael Aagaard, Flextrafik.

Resultaterne fra kundetilfredshedsundersøgelsen om Flextrafik kan læses i vedhæftede bilag.

### **Klimavurdering**

Der er ikke foretaget en klimavurdering af sagen, idet sagen ikke har betydning for klimaet eller bidrager til realisering af klimastrategien.

### **Indstilling**

Til orientering.

### **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

Til orientering.

Tage Petersen og Bente Gertz deltog ikke i sagens behandling.

### **Bilag**

Bilag 1 Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik - 2021.pdf

## **Punkt 7: Mødekalender 2022**

22/252

### **Sagsfremstilling**

Der er planlagt mødekalender for 2022 som følger:

- Onsdag den 20. april 2022, fra kl. 15.00 – 17.00 – Langeland Hjerterstarterforening
- Onsdag den 10. august 2022 (foreløbig reservation) fra kl. 14.00 – 16.00 – Regionshuset
- Tirsdag den 30. august 2022, fra kl. 13.00 – 15.00 - Ambulancestation i Odense
- Onsdag den 5. oktober 2022, fra kl. 14.00 – 16.00 – Regionshuset
- Tirsdag den 8. november, fra kl. 09.00 – 11.00 – Akutlægehelikopterbasen i Billund Lufthavn
- Onsdag den 23. november 2022, fra kl. 16.00 – 18.00 – Regionshuset

### **Indstilling**

Til orientering.

### **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

Udvalget godkendte flg. ændringer i mødeplanen:

- 20. april 2022 kl. 15.00 – 17.00 - regionshuset
- 30. august 2022 kl. 13.30 – 15.30 – Langelands Hjertestarterforening
- 5. oktober 2022 kl. 13.00 – 15.00 - Ambulancestation i Odense

Tage Petersen deltog ikke i sagens behandling.

## **Punkt 8: Eventuelt**

22/252

### **Beslutning i Præhospitaludvalget den 31-03-2022**

-

Tage Petersen deltog ikke i sagens behandling.

## **Punkt 9: Underskriftsside**

22/252