

Helse- og sosialutvalget

Notat til bystyrets organer

Vår ref. (saksnr.):
25/4750 - 5

Notat nr.:
131/26

Dato:
05.02.2026

Byrådet bevilger 20 millioner til Legevakten i Oslo

Det er over to år siden Oslos nye legevakt åpnet på Aker. Legevaktens planløsning er utformet for en rask gjennomstrømning av pasienter, med begrenset plass i ventearealene og derav behov for å begrense antall som venter. Helseetaten fikk i januar 2025 et oppdrag om å forbedre pasientforløp og pasientsikkerhet ved legevakten. Oppdraget har blitt fulgt tett gjennom rapportering og oppdragsstyringsmøter. Helseetaten har utført et omfattende innsiktsarbeid og jobbet systematisk med videreutvikling av tjenesten.

Det er mye som fungerer bra, men legevakten har fortsatt utfordringer med svartiden på telefon og å få til effektiv pasientflyt, særlig i topper av infeksjonssesongen. Jeg har derfor funnet det nødvendig å gi Helseetaten et supplerende oppdrag for å ytterligere styrke innsatsen på Legevakten. I forbindelse med dette oppdraget bevilger også byrådet 20 millioner kroner i engangsmidler som skal gå til ulike tiltak på legevakten.

I perioder med stor pågang av pasienter blir det opphopning i mottaks- og ventearealene med risiko for svikt i pasientsikkerhet og personvern. Det er behov for en mer effektiv pasientflyt for å unngå dette.

Legevakten har systematisk arbeidet med prioritering av pasienter og styring av pasientflyt blant annet gjennom å få flere innbyggere til å ringe før oppmøte og å tilby å vente hjemme, bedre bemanningsplanlegging og økt kompetanseheving, samt tatt i bruk nye digitale løsninger for å bidra til økt pasientsikkerhet og et mer effektivt tjenestetilbud.

Pasienttilstrømningen har vært i endring med en reduksjon av antall pasienter med lav hastegrad og en økning i pasienter med høy hastegrad. Dette påvirker legevaktens samlede personell- og ressursbruk, samt inntekter.

Legevaktsentralen har et forskriftsfestet krav om at 80 prosent av samtalene normalt skal besvares innen 2 minutter. I snitt er svartiden i resten av landet på 64 %. Jeg mener at forskriftskravet er svært strengt, og spesielt lite realistisk for storbylegevakter, men understreker at svarprosenten innen 2

minutter langt fra er god nok på legevakten i dag. Dette er noe vi ber legevakten prioritere å bedre i sitt videre arbeid.

Måned/år	Andel besvart innen 2 min. pasient-linjer/Hdir (%)	Andel besvart innen 2 min. alle linjer (%)	Tid besvart 80 % av alle anrop (min:s)	Antall anrop pr dag / gjennomsnitt	Totalt antall anrop pr mnd/ gjennomsnitt
Juli -25	51	62	4:07	765	19089
Aug. -25	47	58	4:41	813	24438
Sept. -25	42	54	4:58	837	25207
Okt. -25	44	49	4:58	845	26195
Nov. -25	26	29	7:30	953	28590
Des. -25	17	19	9:58	1051	32581
2025	37	41	6:13	869	26432
2024	34	40	6:11	842	25610

Svarprosenten har sammenheng med blant annet pågang, demografi og samtalelengde. Legevakten ønsker å styre pasienttilstrømningen gjennom å få flere innbyggere til å ringe før de møter opp, for å prioritere hvilke pasienter som må møte på legevakten. Dette medfører flere telefonhenvendelser, og samlet utfordres forskriftskravet kraftig, særlig ved topper av pågangen.

Det har vært økt pågang på telefon i november og desember 2025. Antall anrop til legevaktsentralen har økt med over 200 per døgn fra oktober til desember, til i gjennomsnitt 1051 anrop per døgn, med topper på 1350 telefoner enkelte døgn. Dessverre har også svartiden økt betydelig. Andelen anrop besvart svart innen 2 minutter i henhold til forskriftskravet var 17 % i desember. 80 % av alle samtaler var besvart innen 10 minutter. Til sammenligning var pågangen i forrige vinters infeksjonstopp i februar 2025, i snitt 975 anrop pr døgn, og svarandel innen 2 minutter, 22 %. Helseetaten har iverksatt flere tiltak, både informasjon til befolkning i media og på nettsidene, økt bemanning og endringer i mottak og hastegradsvurderinger på legevakt, og dialog med fastlegene om økt ø-hjelpskapasitet på fastlegekontorene. Det har vært jobbet med rekruttering og det er 10 nye operatører i forskjellige stillingsstørrelser som starter opplæring i perioden fra november til februar, og det er en stor gruppe som til enhver tid besvarer pasientanropene selv om det er stor pågang på prioriterte linjer.

Gjennom 2024 og 2025 har legevakten blitt fulgt opp av Statsforvalter gjennom tilsyn. Statsforvalter har kommet med oppfølgingsspørsmål til Helseetaten med frist for besvarelse 15. mars 2026, se vedlegg.

Det pågår en anskaffelse av nytt elektronisk pasientjournalsystem (EPJ) på legevakten som forventes å gi gevinster i form av økt effektivitet i pasientbehandling, bedre brukertilfredshet og bedre støtte for effektiv digital samhandling. I budsjettet for 2026 ble det bevilget 52 mill. kr til arbeidet.

Helseetaten skal med i en nasjonal satsning og teste ut bruk av nettlege, en prøveordning der innbyggerne skal få tilgang til digital legetime dersom fastlegen ikke har kapasitet. Utprøvingen forventes å gi positive synergier for legevakten.

Hovedpunktene i det supplerende oppdraget til Helseetaten er:

- Forbedre svartidene ved legevaktsentralen.
- Videreutvikle det pågående arbeidet med bruk av digitale verktøy.
- Realisere synergier ved utprøving av nettlege.

- Sikre at legevakten utfører primæroppdraget i akuttkjeden.
- Videreutvikle datadeling mellom legevakten og bydelene for styrket kapasitetsplanlegging og bedret ressursbruk.
- I større grad tilpasse bemanningen til pasienttilstrømmingen.
- Følge opp og svare ut tilsvar fra Statsforvalter i tråd med gitte frister, bl.a. om svartider ved legevaktsentralen, vurderinger av obligatoriske kompetansekrav, oppfølging av pasienter som venter og tiltak som reduserer risiko for brudd på taushetsplikt.
- Styrke legevaktens økonomi- og analysekompetanse slik at effekt av iverksatte tiltak skal være en del av den helhetlige styringen og ledelsen.

De 20 millioner kr til Helseetaten blir fordelt med 7 millioner til kompetansehevende tiltak, 2 millioner til administrativ fagstøtte, 2 millioner til styrket økonomi- og analysebistand til legevakten, 6 millioner til utprøving og innføring av digitale løsninger og KI, 3 millioner til øvrige forbedringstiltak.

Det supplerende oppdraget til Helseetaten er vedlagt.

Hvis ønskelig kommer jeg gjerne til HSUV sammen med Helseetaten, for at vi muntlig kan orientere om status for arbeidet ved legevakten og svare på spørsmål utvalget måtte ha.

Saliba Andreas Korkunc

byråd

Vedlegg:

1. Supplerende oppdrag Helseetaten, forbedre pasientforløp og pasientsikkerhet ved legevakten - videreføring og videreutvikling av oppdraget fra 2025
2. Oppdrag Helseetaten, forbedre pasientflyten og pasientsikkerheten ved Legevakten
3. Oppfølging av tilsyn med legevakt og legevaktsentral - Oslo kommune