

Helseetaten
Postboks 4716
0506 OSLO

Deres ref.:

Vår ref. (saksnr.):
25/4750 - 6

Saksbeh.:
Heidi Kalkvik, 996 31 910

Dato:
05.02.2026

Supplerende oppdrag Helseetaten, forbedre pasientforløp og pasientsikkerhet ved legevakten - videreføring og videreutvikling av oppdraget fra 2025

Bakgrunn

Helseetaten fikk i januar 2025 oppdrag fra HLS (oppdrag 25/89-2 av 27.1.25) om å forbedre pasientforløp og pasientsikkerhet ved den nye legevakten. Oppdraget har blitt fulgt tett gjennom rapportering og oppdragsstyringsmøter. Helseetaten har utført et omfattende innsiktsarbeid og jobbet systematisk med videreutvikling av tjenesten.

Legevakten skal være for alle, men ikke for alt. Det er en ønsket utvikling at personer med sykdom som kan vente, heller oppsøker fastlege.

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 er 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.

Legevaktens planløsning er utformet for en rask gjennomstrømning av pasienter, med begrenset plass i ventearealene og derav behov for å begrense antall som venter, og holde ventetidene korte. I perioder med stor pågang av pasienter blir det opphopning i mottaks- og ventearealene med risiko for svekket personvern. Det er derfor behov for en effektiv pasientflyt for å unngå dette.

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.

Legevaktsentralen har et forskriftsfestet krav om at 80 prosent av samtalene normalt skal besvares innen 2 minutter. Til tross for en vesentlig styrking (18 mill. kr) av legevaktsentralen i 2023 er svarprosenten på tilnærmet samme nivå. Svarprosenten har sammenheng med blant annet pågang,

demografi og samtalelengde. Det er en ønsket utvikling at legevakten styrer pasienttilstrømningen gjennom å få flere innbyggere til å ringe før de møter opp. Dette medfører flere henvendelser, samt at det brukes vesentlig tid til å vurdere hastegrad og veilede pasienter på telefonen for å prioritere hvilke pasienter som må møte på legevakten. Samlet utfordres forskriftskravet kraftig, særlig i infeksjonssesongen.

Det pågår en anskaffelse av nytt elektronisk pasientjournalssystem (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. Nytt system forventes tidligst i 2027.

Oppdragets formål

Helseetaten skal sikre effektiv drift, bedre pasientflyt og forsvarlig pasientsikkerhet ved legevakten og legevaktsentralen, herunder vesentlig forbedre svartidene ved legevaktsentralen.

Helseetaten skal videreutvikle kunnskapsgrunnlag for løpende styring og beslutningsstøtte i drift og utvikling av legevaktstjenesten. Aktivitetsdata fra øvrige kommunale helse- og omsorgstjenester og fra spesialisthelsetjenesten skal inngå i dette grunnlaget.

Helseetaten skal følge opp tilsynet fra Statsforvalter.

Byrådsavdeling for helse gir Helseetaten følgende oppdrag:

A. Produksjon og utvikling av kunnskapsgrunnlag

1. Gjennomføre analyser av sammenhenger mellom utgifter, inntekter, ressursbruk og aktivitet.
2. Sikre at legevakten har økonomi- og analysekompetanse og -kraft slik at ledere ved legevakten benytter styringsdata for pasientflyt, kvalitet og ressursbruk aktivt i styring og ledelse, planlegging og forbedringsarbeid. Måling av effekt av iverksatte tiltak skal være en del av den helhetlige styringen og ledelsen.
3. Gjennomføre en oppdatert analyse av fastleger i legevakt og gi en anbefaling om eventuelle behov for endringer i honorarmodellen til fastleger. Frist for et utkast til anbefaling til HLS settes til 1. april 2026.

B. Sikre at legevakten utfører primæroppdraget i akuttkjeden

4. Forbedre svartidene ved legevaktsentralen.
5. Videreutvikle det pågående arbeidet med bruk av digitale verktøy, herunder digital triage og KI-basert journalføring.
6. Realisere synergier ved utprøving av nettlege (oppdrag 25/89 - 78 av 21.10.25) særlig ved stor pågang på legevakten og legevaktsentralen.
7. Videreutvikle datadeling mellom legevakten og bydelene for styrket kapasitetsplanlegging og bedret ressursbruk.
8. I større grad tilpasse bemanningen til pasienttilstrømningen.

C. Statsforvalters tilsyn

9. Følge opp og svare ut tilsvar fra Statsforvalter i tråd med gitte frister. Dette gjelder særlig svartider legevaktsentralen, vurderinger av obligatoriske kompetansekrav inkludert

tidsfrister for gjennomføring av obligatorisk opplæring, oppfølging av pasienter som venter og tiltak som reduserer risiko for brudd på taushetsplikt.

Forventninger til samarbeid og medvirkning

Tiltaksplan med fremdrift, milepæler og effektmål utarbeides snarest og senest innen 5. mars 2026.

Styringsindikatorer for legevaktstjenesten skal rapporteres til byrådsavdeling for helse på oppdragsstyringsmøter.

Helseetaten bes sikre medvirkning med relevante aktører.

Byrådsavdeling for helse åpner for justeringer av oppdraget ved behov.

Tidsplan og frister

Byrådsavdeling for helse inviterer til oppstartsmøte for oppdraget. Avklaringer, øvrige frister og prioriteringer vil bli del av oppstartsmøtet.

Byrådsavdeling for helse inviterer til regelmessige oppdragsstyringsmøter. Status, risiko, fremdrift og gevinstrealisering er tema i møtene.

Finansiering

Helseetaten vil gjennom byrådets sak tilføres 20 millioner kroner (engangsmidler) med følgende fordeling: 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.

Byrådsavdelingen er åpen for å diskutere endringer i fordelingen mellom tiltakene dersom det skulle oppstå et velbegrunnet behov for det.

Overlevering

Leveranser skal være kvalitetssikret og godkjent på ledernivå i Helseetaten før de oversendes byrådsavdeling for helse.

Leveranser skal være godkjent av byrådsavdeling for helse før de offentliggjøres av etaten.

Vennlig hilsen

Svein Lyngroth
kommunaldirektør

Heidi Engelund
seksjonssjef

Vedlegg:

Oppdrag Helseetaten, forbedre pasientflyten og pasientsikkerheten ved Legevakten