

Helseetaten
Postboks 4716
0506 OSLO

Deres ref.:

Vår ref. (saksnr.):
25/89 - 2

Saksbeh.:

Dato:
27.01.2025

Oppdrag Helseetaten, forbedre pasientflyten og pasientsikkerheten ved Legevakten

Bakgrunn

Etter mange års planlegging og bygging åpnet Legevakten på Aker 22.11.2023, og det har dermed vært i full drift i overkant av ett år. Legevakten er Nord-Europas største og mest moderne legevakt, med om lag 300 konsultasjoner daglig på Allmennlegevakten og 8-900 telefonhenvendelser per døgn til Legevaktsentralen. Det jobber om lag 1000 personer i den kommunale delen av Legevakten.

Legevakten er en sentral del av Oslos akuttmedisinske kjede i tett samhandling med flere aktører som prehospitaltjenester, sykehusene, fastleger, KAD og andre kommunale helsetjenester.

Legevaktens ansvar er hjemlet i både helse- og omsorgstjenesteloven og akuttmedisinforskriften. Legevakten leverer et bredt spekter av tjenester som skal være faglig forsvarlig og i tråd med kunnskapsbasert god praksis.

Både innbyggere og samarbeidsaktører i kommune- og spesialisthelsetjenesten har tillit til Legevakten. Legevakten har i tillegg til innbyggerne i Oslo også ansvar for de som oppholder seg her, 20 % av pasientene på Legevakten er ikke folkeregistrert i Oslo.

Et høyt antall henvendelser til legevakten medfører en risiko for at de sykeste ikke alltid fanges opp i tide for å sikre adekvate tiltak og unngå unødvendig helseforverring. Risikoreducerende tiltak har som formål å sikre tilstrekkelig pasientsikkerhet. Prinsippet om at «Legevakten er for alle, men ikke for alt» er gjeldende. Ventetiden frem til pasienten oppnår kontakt med helsepersonell som kan foreta en vurdering av hastegrad og videre behov for medisinsk undersøkelse og behandling, er kritisk for å ivareta pasientsikkerheten, riktige prioriteringer og god pasientflyt.

Legevakten er en kompleks virksomhet hvilket gjenspeiles i det grundige forarbeidet som ble gjort før åpningen av den nye Legevakten, bl.a. i planlegging av utforming av bygg, anvendelse av teknologiske løsninger og samarbeid og organisering av tjenester på tvers av kommunen og Oslo universitetssykehus (OUS).

Hensiktsmessig pasientflyt, prioriteringer, bedre styring av bemanning og kompetanse samt nye digitale løsninger skal bidra til et mer effektivt tjenestetilbud. De siste årene har vist endring i pasienttilstrømmingen til Legevakten med en reduksjon i antall pasienter med laveste hastegrad. Dette påvirker Legevaktens samlede personell- og ressursbruk. Samtidig er det en ønsket utvikling at personer med sykdom som kan vente heller oppsøker egen fastlege.

Legevaktens planløsning er utformet for en rask gjennomstrømning av pasienter, med begrenset plass i ventarealene og derav behov for kort ventetid. Dersom pasientflyten ikke er organisert hensiktsmessig blir det opphopning av pasienter og pårørende i ventarealene. Målet er derfor at Legevakten skal ha en effektiv pasientflyt. Ved sammenligning av ventetider (median) for pasienter med ulike hastegradsvurderinger før og etter flytting av Legevakten, viser tall at det ikke er signifikante endringer.

Utvikling og innføring av moderne, innovative og effektiviserende tiltak for en bedre pasientflyt er en forutsetning for å nå målet om å bli "Nord-Europas største og mest moderne legevakt".

Prosjektets effektmål ved etablering av Legevakten på Aker var:

- | | |
|----------------|---|
| <i>Brukere</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Tilby tjenester med høy medisinsk kvalitet. • Gi rask og effektiv ivaretagelse av pasientenes behov. • Sikre tilstrekkelig kapasitet for legevaktstjenester i et langt perspektiv. • Være lett tilgjengelig for pasientene. • Sikre personell med rett kompetanse og bibehold av disse. • Forbedre pasientbehandling gjennom kunnskapsbasert praksis, forskning, innovasjon og ny teknologi. |
| <i>IKT</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Sikre digital informasjonsoverføring ved pasientoverganger. • Legge til rette for digital pasientoversikt som viser hvor den enkelte pasient er og hvordan pasientforløpet ser ut. • Sikre enkel tilgang til informasjon om eget forløp og egen helsetilstand. • Sikre enkel tilgang til selvbetjeningsløsninger for pasient/pårørende. • Sikre digital arbeidsstøtte for ikke-medisinske tjenester. • Legge til rette for sikker og rask tilgang til nødvendige fag- og støttesystemer. |

Oppdragets formål

En gjennomgang bestilt av Helseetaten om gevinstarbeid og bemanningsplanlegging fra november 2024, tilsyn fra Statsforvalter og andre tilbakemeldinger viser at enkelte av løsningene som var planlagt for effektiv pasientflyt og tilstrekkelig tilgjengelighet ved etablering av Legevakten per nå ikke er fullt ut implementert og fulgt opp som forutsatt. For bedre måloppnåelse ber Byrådsavdelingen Helseetaten intensivere arbeidet med gevinstrealisering knyttet til utvalgte tiltak som var forutsatt ved etablering av Legevakten.

Dette skal sees i sammenheng med det systematiske kvalitetsarbeidet knyttet til avviksoppfølging og tilbakemeldinger fra innbyggerne.

Forventninger til leveransen

Byrådsavdelingen gir Helseetaten følgende oppdrag:

- Utarbeide plan for og implementere Ringe før oppmøte, og videreføre Vente hjemme for å styre pasienttilstrømmingen og unngå opphopning og lange ventetider i Legevakten. Planen må inkludere tiltak for å balansere kapasitet i forhold til pågang på Legevaktsentralen. Ved implementering skal tiltakene følges målrettet opp og ha navngitte gevinstansvarlige. Frist for å utarbeide milepælsplan for implementeringen 28.2.25.

- Tiltakene skal følges med kommunikasjonstiltak som bidrar til å styre tilstrømningen i tråd med mål. Nettsidene skal oppdateres med god og tydelig informasjon.
- Sørge for at bemanningsplanleggingen på Legevakten er basert på og tilpasset pasienttilstrømningen. Det forutsettes at Helseetaten ser akuttjenestene (Legevakt, Legevaktsentral, KAD og øvrige tjenester på Legevakten) på Aker i sammenheng og har en fleksibel bruk av bemanningen. Det må legges til rette for at personalet har rett kompetanse for arbeid i flere deler av tjenestene for å fremme fleksibiliteten.
- Innføre KI for å optimalisere bemanningsplanleggingen
- Kartlegge og vurdere andre former for turnuser, herunder langvakter og kalenderplan/årsturnus, for å blant annet bedre fagdekningen i helg, få ned andelen ufrivillig deltid, og redusere småstillinger.
- Rapportere på status og kommende planer for innføring av planlagte organisasjonsutviklingstiltak i Storbylegevaktprosjektet som var forutsatt å genere gevinster på Legevakten. Det er viktig at vurderinger rundt tiltakene baseres på tall og fakta. Der det foreligger plan for innføring bes tiltaket ha navngitt gevinstansvarlig. Aktuelle tiltak:
 - Lege i mottak
 - Gjenbruk av data fra LVS
 - Teamtriage
 - Videokonsultasjon
 - Digital triage
 - Køsystem og selvregistrering
- Innføre KI-støtteverktøy som effektiviserer helsepersonellens journalføring, f.eks. automatisk transkribering, og utrede hvordan dette kan innføres raskest mulig.
- Evaluere organiseringen av fastleger i legevakt slik som forutsatt ved inkluderingen av fastlegene i den nye Legevakten. Helseetaten skal fremskaffe kvalitetssikrede fakta, økonomiske forutsetninger samt omtale effektiv bruk av fastlegenes kompetanse og kapasitet, og andre kvalitative aspekter og gevinster.
- Månedlig rapportere på indikatorer for svartid, ventetid- og behandlingstid mm. Omfang og hvilke indikatorer avtales i dialog med Byrådsavdelingen. Oppstart 28.02.25.
- Etablere enkle, systematiske brukerundersøkelser. Helseetaten bes gå i dialog med Sykehjemsetaten for å innhente kunnskap om de automatiske, lite kostnadskrevenne løsningene som benyttes for pårørendeundersøkelser i helsehusene.

Byrådsavdelingen vil høsten 2025 gi oppfølgende deloppdrag knyttet til ytterligere optimalisering, effektivisering og modernisering av Legevakten, herunder eksempelvis styring av pasientflyt i samarbeid med øvrige helsetjenester (særlig fastleger), benchmarking, videreutvikling av Dashboard og etablere måltall for produktivitet og effektivitet.

Forventninger til samarbeid og medvirkning

Helseetaten inviteres til jevnlig samarbeids- og oppdragsstyringsmøter.

Helseetaten bes sikre medvirkning fra brukere, ansattorganisasjoner og evt. andre relevante aktører.

Tidsplan

Det gjennomføres et oppstartsmøte for oppdraget senest innen 14 dager etter at oppdraget er gitt.

Avklaringer, øvrige frister og prioriteringer vil bli del av oppstartsmøtet.

Byrådsavdelingen inviterer i innledende fase til samarbeids- og statusmøter hver 14. dag, samt månedlige oppdragsstyringsmøter.

Frist for enkelte leveranser er omtalt over.

Finansiering

Helseetaten vil gjennom Kommunaldirektørens sak tilføres engangsmidler 5 millioner kroner til kompetanseheving og fleksibel bruk av helsepersonell mellom Helseetatens tjenester på Aker, inkludert Legevakt og KAD, 2 millioner kroner for å ta i bruk KI i bemanningsplanlegging og journalføring, samt 1 million kroner til leder- og fagstøtte.

Overlevering

Leveranser skal være kvalitetssikret og godkjent på ledernivå i Helseetaten før de oversendes byrådsavdelingen.

Leveranser skal være godkjent av byrådsavdelingen før de offentliggjøres.

Vennlig hilsen

Svein Lyngroth
kommunaldirektør

Heidi Engelund
seksjonssjef