



2011 20-6

Regions behandling af klage over ambulances responstid var meget kritisabel

En kvinde ringede til alarmcentralen efter at have fundet sin mand bevidstløs. Alarmcentralen gav imidlertid en forkert adresse til ambulanceoperatøren. Det forsinkede ambulancen, og kvindens mand afgik ved døden. Kvinden klagede til Region Sjælland over den tid der var gået inden ambulancen ankom.

Regionen indhentede ikke de nødvendige oplysninger fra alarmcentralen og ambulanceoperatøren for at kunne besvare klagen. Det betød at regionens svar til kvinden ikke indeholdt en redegørelse for forløbet. Regionen forholdt sig heller ikke i sit svar til kvindens klage over ambulancens responstid. Kvinden fremsatte derfor indsigelser mod regionens svar. I første omgang besvarede regionen ikke indsigelserne, men efter at kvinden havde klaget til ombudsmanden, skrev regionen til kvinden at regionen ikke havde svaret fordi den havde anset sagen for afsluttet.

Det var ombudsmandens samlede opfattelse at den måde regionen havde behandlet kvindens klage på, var meget kritisabel. Han henstillede til regionen at overveje om der var behov for mere generelt at fastsætte retningslinjer for sagsbehandlingen i regionens præhospitale center.

(J.nr. 2010-0573-4299)

31. maj 2011

Forvaltningsret:

1121.3

115.3

13.2

2.4

Ombudsmandens udtalelse**”1. Indledning**

Den 24. april 2009 kl. 23.47 ringede du til alarmcentralen efter at have fundet din mand (...) bevidstløs. Mens du ventede på ambulancen, gav du sammen med en nabo førstehjælp til din mand. Jeg har forstået at du samtidig havde telefonisk kontakt med alarmcentralen. Ambulancen ankom kl. 23.56 til adressen (U-vej, X-by). Din adresse er imidlertid (V-vej, X-by). Ifølge Region Sjælland bevirkede den fejlagtige adresseangivelse fra alarmcentralens side at ambulancen blev ca. ni minutter forsinket. Ambulancen ankom til sygehuset kl. 00.28. Din mand kom ikke til bevidsthed mere og afgik ved døden.

Du klagede den 5. maj 2009 til Region Sjælland over den tid der var gået inden ambulancen ankom. Den 1. september 2009 modtog du svar fra regionen. Den 1. og 4. september 2009 fremkom du med indsigelser til regionens svar, og den 15. januar 2010 modtog du – efter en klage til mig – et svar fra regionen på dine indsigelser.

Du har klaget til mig over regionens behandling af din klage. Du har endvidere klaget over at alarmcentralens bandede optagelser er blevet slettet, at der ikke er nogen der er blevet stillet til ansvar for alarmcentralens fejlagtige adresseoplysning til ambulancen, og at du ikke har fået svar på hvordan man fremover vil undgå lignende episoder.

Det er regionerne der har ansvaret for den præhospitale indsats, herunder bl.a. tilrettelæggelse af ambulanceberedskabet. Det fremgår af § 169 i sundhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010) og af kapitel 2 og 3 i bekendtgørelse nr. 977 af 26. september 2006 om planlægning af sundhedsberedskabet og det præhospitale beredskab samt uddannelse af ambulancepersonale mv. Som konsekvens heraf må regionen også føre tilsyn med at den præhospitale indsats fungerer forsvarligt og efter hensigten. Se i den forbindelse f.eks. § 14 i den bekendtgørelse der er nævnt ovenfor, hvorefter regionen løbende skal vurdere kvaliteten af den præhospitale indsats.

Alarmcentralen hører derimod (på nær alarmcentralen i Storkøbenhavn) under politiet og dermed i sidste instans under Justitsministeriet.

Falck A/S der står for ambulanceberedskabet i Region Sjælland, er en privat ambulanceoperatør.

Jeg har ved min behandling af sagen alene taget stilling til Region Sjællands behandling af sagen.

Jeg henviser til § 16, stk. 1, i lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand. Det fremgår af denne bestemmelse at ombudsmanden selv afgør om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. Jeg bemærker i den forbindelse at Falck A/S ikke er omfattet af min kompetence.

2. Regionens sagsoplysning og sletning af båndoptagelser

Når regionen som ansvarlig for tilrettelæggelsen af den præhospitale indsats – efter en alvorlig hændelse – modtager en klage over en ambulances responstid, må regionen efter min opfattelse undersøge sagen forsvarligt for at finde ud af hvad der er sket. Er det relevant i lyset af den rejste problemstilling, må regionen også kontakte alarmcentralen så den kan vurdere om eventuelle båndoptagelser skal gemmes.

Formålet med at undersøge sagen er for det første at regionen, som ansvarlig for den præhospitale indsats, kan tage stilling til om hændelsesforløbet giver regionen anledning til at reagere. For det andet vil en sådan undersøgelse danne grundlag for det svar som regionen skal give klageren.

2.1. Sagsoplysning

I anledning af din klage af 5. maj 2009 anmodede regionen samme dag alarmcentralen i Slagelse og Falck A/S om en udtalelse om sagen, herunder om 'evt referat af samtalen med 112 og en rapport fra vagtcentralen'.

Jeg må forstå at regionen mente at det var af betydning for at få klarlagt hvad der var sket, at få udtalelser fra både alarmcentralen og Falck A/S, herunder at modtage referat eller bandede optagelser af alarmcentralens samtale med dig og eventuelle oplysninger om ambulanceudrykningen.

a. Alarmcentralen i Slagelse oplyste imidlertid med det samme til regionen at det var alarmcentralen i Hillerød (Nordsjællands Politi) der havde behandlet dit opkald. Alarmcentralen henviste i den forbindelse til en navngiven person ved Nordsjællands Politi der kunne kontaktes hvis regionen havde behov for at få belyst kommunikationen mellem dig og alarmcentralen.

Jeg kan ikke ud fra sagens akter se at regionen skulle have rettet henvendelse til alarmcentralen i Hillerød. Jeg må således lægge til grund at det ikke er sket.

Det er min opfattelse at regionen burde have bedt om en udtalelse fra alarmcentralen i Hillerød, herunder om at modtage referat eller bandede optagelser af samtalen mellem dig og alarmcentralen for at få sagen oplyst.

b. Falck A/S reagerede også med det samme og oplyste at de ville undersøge sagen og vende tilbage.

Den 29. juni 2009 oplyste regionen dig om at den endnu ikke havde fået svar fra Falck A/S, men samme dag havde rykket Falck A/S for svar. Regionen sendte samme dag en rykker til Falck A/S.

Der er imidlertid ikke blandt akterne et endeligt svar fra Falck A/S. Derimod foreligger der en udateret elektronisk udskrift om ambulancekørslen. I den udskrift på side 3 er det kl. 23.57 anført at alarmcentralen havde opgivet forkert adresse.

Jeg må herefter lægge til grund at regionen heller ikke har modtaget et høringsvar fra Falck A/S om ambulancekørslen, men kun en elektronisk udskrift.

Efter min opfattelse burde regionen for at få sagen oplyst have indhentet en egentlig udtalelse fra Falck A/S.

c. På baggrund af de manglende oplysninger fra alarmcentralen og Falck A/S er det min opfattelse at regionen ikke efter at den modtog din klage i maj 2009, har indhentet de nødvendige oplysninger for at få klarhed over hvad der rent faktisk skete den pågældende nat, og hvad baggrunden var. Det mener jeg er kritisabelt.

2.2. Sletning af båndoptagelser

Havde regionen kontaktet alarmcentralen i Hillerød for at få en udtalelse, ville alarmcentralen samtidig være blevet bekendt med at der forelå en klage over episoden, og centralen kunne have sikret sig at eventuelle bandede optagelser af alarmcentralens samtale med dig ikke blev slettet.

Regionen har i udtalelsen til mig bl.a. anført at 'vurderingen af om alarmcentralens telefonsamtaler skal gemmes til brug for yderligere udredning af eventuelle fejl og hvordan disse fremover kan forebygges, kan kun foretages af Politiet. Regionen forudsætter, at Politiet har foretaget denne overvejelse i forbindelse med, at regionen henvendte sig til Politiet om den konkrete sag'.

Efter min opfattelse havde regionen ikke grundlag for at antage at alarmcentralen i Hillerød havde haft anledning til at foretage en vurdering af om din samtale med alarmcentralen burde gemmes. Jeg henviser til at alarmcentralen i Slagelse med det samme henviste regionen til at kontakte en navngiven person i Nordsjællands Politi hvis regionen havde brug for at få belyst kommunikationen mellem dig og alarmcentralen.

Regionen tog imidlertid aldrig kontakt til alarmcentralen i Hillerød, og optagelserne blev – som jeg forstår det – automatisk slettet efter en vis periode. Efter min opfattelse burde regionen kort tid efter den havde modtaget din klage – også af hensyn til eventuel bevarelse af båndoptagelserne – have taget kontakt til alarmcentralen i Hillerød så centralen havde fået mulighed for at vurdere om båndoptagelserne skulle bevares. Jeg mener at det er kritisabelt at det ikke skete.

3. Regionens svar af 1. september 2009

En fyldestgørende besvarelse af din klage indebærer både at regionen giver dig en faktisk redegørelse for hændelsesforløbet den 24. april 2009, og at regionen over for dig konkret tager stilling til din klage. Efter min opfattelse følger det af god forvaltningsskik.

I din e-mail af 5. maj 2009 til regionen klagede du udtrykkeligt over den lange ventetid på ambulancen. Under en telefonsamtale med sagsbehandleren op-

lyste du at du fandt det underligt at alarmoperatøren ikke straks kunne finde din adresse.

Af regionens svar til dig af 1. september 2009 fremgik alene at alarmopkaldet blev modtaget i Hillerød, da der var optaget i Slagelse, at systemet meddelte adressen (U-vej), at alarmeringen efter ca. 45 sekunder blev videresendt til Falck A/S' vagtcentral, og at ambulancen blev kaldt ud kl. 23.49. Herefter fremgår følgende af svaret:

- '4. Ambulancen ankommer til adressen kl. 23.56.
5. Ambulance afgår mod sygehus kl. 00.17.

...'

Regionen tog ikke i svaret til dig konkret stilling til din klage over responstiden.

Som det fremgår ovenfor under afsnit 2, er det min opfattelse at regionen ikke indhentede de nødvendige oplysninger for at få klarhed over hvad der rent faktisk skete den pågældende nat, og hvad baggrunden var. Disse oplysninger skulle også have dannet grundlag for regionens svar til dig.

Over for dig burde regionen i det omfang det var muligt, have redegjort for det faktiske forløb af dit opkald til alarmcentralen og ambulanceudrykningen og i den forbindelse være kommet ind på problemet med adresseforvekslingen. Regionen burde også konkret have forholdt sig til din klage.

Regionens gengivelse af forløbet fremstår imidlertid alene som en delvis gengivelse af de elektroniske rapporters indhold og uden at forklare at ambulancen først var kørt til en forkert adresse. Regionens svar efterlader således det indtryk at regionen ikke var opmærksom på at ambulancen var kørt til en forkert adresse, og at regionen ikke havde sat sig tilstrækkeligt ind i sagens faktiske omstændigheder inden den besvarede din klage. Jeg bemærker i den forbindelse at det allerede den 5. maj 2009 med svaret fra alarmcentralen i Slagelse stod klart at forsinkelsen af ambulancen angiveligt skyldtes 'adresseforviklinger'. Endvidere havde regionen ikke i svaret til dig taget konkret stilling til din klage over responstiden.

Samlet er det min opfattelse at indholdet af regionens brev af 1. september 2009 ikke var et fyldestgørende svar på din klage. Jeg mener at det er i strid med god forvaltningsskik og beklageligt.

4. Regionens svar af 15. januar 2010

Efter at have modtaget Region Sjællands svar af 1. september 2009 kom du i e-mails af 1. og 4. september 2009 med indsigelser mod svaret. I dine breve forklarede du at det ikke passede at ambulancen var fremme hos dig kl. 23.56, og du skrev om den forkerte adresse som ambulancen var kørt til. Du nævnte også at ambulancen tre gange havde spurgt jer om forskellige veje.

Du modtog imidlertid ikke noget svar på dine indsigelser.

Du klagede herefter igen til mig ved breve af 29. november og 11. december 2010.

Den 11. januar 2010 sendte jeg dine breve videre til regionen som en anmodning fra dig om at besvarelsen af dine henvendelser blev fremskyndet. I brev af 15. januar 2010 skrev regionen bl.a. til dig:

'Da jeg ikke har ment at kunne tilføje yderligere til opklaring af sagen og da jeg efterfølgende er citeret i (Q-avis) d. 13. oktober, efter at have besvaret telefonisk forespørgsel fra journalist (...), har jeg tilladt mig at betragte sagen som afsluttet.

Hvis De er af en anden opfattelse, skal jeg naturligvis beklage dette.'

Efter min opfattelse er det meget forståeligt at du ikke var enig i regionens beskrivelse af hændelsesforløbet, jf. regionens svar af 1. september 2009 og mine bemærkninger til det.

Regionen burde efter at den modtog dine breve i september 2009, på eget initiativ direkte i et brev til dig have uddybet hændelsesforløbet og konkret taget stilling til den klage over responstiden som du så tydeligt fastholdt. Der var ikke grundlag for at betragte sagen som afsluttet, og det gør i den forbindelse ingen forskel at sagsbehandleren havde udtalt sig til avisen om sagen.

Efter min opfattelse er det i strid med god forvaltningsskik og meget beklageligt at regionen i perioden fra september 2009 og indtil regionen i begyndelsen af 2010 modtog en henvendelse fra mig, betragtede sagen som afsluttet.

I brevet af 15. januar 2010 skrev regionen at der på alarmcentralen i politiets regi var sket en fejl i forhold til adressen hvilket resulterede i en forsinkelse på ca. ni minutter. Samtidig blev du forsikret om at din sag blev gjort til genstand for drøftelse og nyttiggørelse i systemet, ligesom du modtog en beklagelse for forløbet af den hændelse som indtraf da din mand blev akut syg, og sagens forløb i øvrigt.

Som jeg har forstået det, så gjorde regionen ikke yderligere for at oplyse sagen inden regionen den 15. januar 2010 skrev til dig. Den eneste yderligere oplysning du fik, var at ambulancen var forsinket i ca. ni minutter på grund af en fejl i forhold til adressen. Efter min opfattelse var regionens nye brev således heller ikke et fyldestgørende svar på din klage. Jeg mener at det havde været naturligt hvis regionen efter nærmere undersøgelser havde forklaret baggrunden for adressefejlen og hvordan regionen mente at man kunne nyttiggøre sagen i 'systemet'.

5. Sammenfatning

Som anført under pkt. 2, 3 og 4, er det min opfattelse at Region Sjællands behandling af din klage på nogle punkter har været kritisabel og på andre punkter i strid med god forvaltningsskik og beklagelig.

Når forløbet ses under ét, er det min samlede opfattelse at den måde regionen har behandlet din klage på, har været meget kritisabel. Jeg har gjort regionen bekendt med min opfattelse.

Jeg har henstillet til regionen at overveje om der er behov for mere generelt at fastsætte retningslinjer for sagsbehandlingen i Region Sjælland, Præhospitalet Center, for at undgå lignende situationer. Jeg har bedt om underretning om resultatet af disse overvejelser.

Jeg har dog ikke grundlag for at henstille til regionen at genoptage sagens behandling. Baggrunden for det er først og fremmest at der næppe er udsigt til at en ny behandling af din klage på nuværende tidspunkt kan få sagen oplyst bedre."

Den 6. september 2011 meddelte regionen mig at den var enig i at der var behov for retningslinjer for sagsbehandlingen i Region Sjælland, Præhospitalet Center. Regionen sendte mig samtidig de retningslinjer som den havde udarbejdet.

Den 10. oktober 2011 meddelte jeg regionen at jeg havde noteret mig at der nu var udarbejdet retningslinjer for behandlingen af sager i Præhospitalet Center, herunder serviceklager, men at jeg ikke havde taget stilling til retningslinjernes indhold.

Sagsfremstilling (2010-0573-4299)

Om aftenen den 24. april 2009 kl. 23.47 ringede A til alarmcentralen efter at have fundet sin mand bevidstløs. Mens A ventede på ambulancen, gav hun

sammen med en nabo førstehjælp til sin mand. Jeg har forstået at A samtidig havde telefonisk kontakt med alarmcentralen.

Det fremgår af en udskrift fra Falck A/S om A's opkald til alarmcentralen at det blev modtaget kl. 23.48, at der var tale om et hjertetilfælde, og at ambulancen kørte ud kl. 23.50 til adressen U-vej, X-by, hvor den ankom kl. 23.56. A's adresse var imidlertid V-vej, X-by; ambulancens ankomst dér var ikke anført i udskrifterne. Ambulancens ankomsttidspunkt på X-by Sygehus var ifølge udskriften fra Falck A/S kl. 00.28. A's mand kom ikke til bevidsthed mere og afgik ved døden.

Ved e-mail af 5. maj 2009 klagede A til Region Sjælland over den tid der var gået inden ambulancen ankom.

Samme dag talte A telefonisk med den ansvarlige sagsbehandler om sagen.

Efter samtalen rettede sagsbehandleren henvendelse pr. e-mail til Falck A/S og til alarmcentralen i Slagelse (Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi). Af e-mailen fremgår bl.a. følgende:

"Jeg har haft en længere samtale med (A). Jeg kan supplere klagen med, at hun og naboer fandt det underligt, at alarmoperatøren ikke straks kunne finde adressen, da den blev klart meddelt. Endvidere fandt hun ventetiden lang, men så ikke på klokken. Jeg har forsøgt at forklare, at lægebilen ikke altid befinder sig i (X-by), selv om hun ofte har set den i byen.

Jeg skal anmode om en udtalelse i sagen, evt referat af samtalen med 112 og en rapport fra vagtcentralen. Der foreligger ikke klage over ambulancepersonalet."

Samme dag modtog sagsbehandleren følgende svar fra alarmcentralen i Slagelse:

"Det er 112-Hillerød, der har behandlet kaldet. Vedr. adresseforviklingerne, skyldes det antageligvis, at abonnentoplysningerne siger; '(V-vej, X-by)' men adresseoplysningerne jf. 'systemet' siger; '(U-vej, X-by)', hvortil ambulancen er sendt inden 45 sekunder.

Har du behov for at få belyst kommunikationen mellem (A) og alarmcentralen skal jeg bede dig kontakte pk. (...) i Nordsjællands politi."

Falck A/S svarede tillige samme dag at de ville kontakte vagtcentralen og vende tilbage.

Da A ikke havde modtaget svar, skrev hun på ny til regionen den 28. juni 2009 og bad om en kvittering for modtagelsen af sin klage.

Dagen efter kvitterede Region Sjælland for modtagelsen af A's klage. Regionen oplyste at den endnu ikke havde modtaget svar fra Falck A/S, men at den samme dag havde rykket for svar. Samtidig oplyste regionen at politiet havde svaret, men ikke havde kunnet oplyse særlig meget.

Samme dag rykkede regionen Falck A/S for svar på e-mailen af 5. maj 2009. Den 1. september 2009 rykkede A regionen for svar på sin klage. Af A's e-mail fremgår bl.a. dette:

"Jeg bor ca 300 meter og ca 10 min. gang fra sygehuset, så er det bittert, at de ikke kan finde vej. Jeg var så naiv, at jeg troede, at Falck benyttede sig af moderne teknologi, så de ud fra tlf.nr. kunne se adressen ... Men ikke desto mindre spurgte de 2 gange om det var i nærheden af (S-vej) eller (U-vej). Det rystede os at de kørte rundt i byen uden at kunne finde adressen. Situationen er jo ikke til pjat.

(V-vej) er den gamle hovedvej gennem (X-by), og ingen ambulancer kan nå sygehuset uden at passere min adresse.

Jeg vil vide, hvorfor akutbilen slet ikke kom.

Jeg vil vide, om de har disponeret forkert (...)"

Samme dag besvarede Region Sjælland A's henvendelse. Regionen beklagede den lange ventetid og henviste dels til forsinkelse hos Falck A/S, dels til ferieperioden; e-mailen fortsatte:

"Forespørgsel er fremsendt til såvel alarmcentral 112 og vagtcentral hos Falck.

Af de elektroniske rapporter fremgår følgende:

1. Alarmen er modtaget på 112 i Hillerød, da der er optaget i Slagelse og systemet meddeler adressen (U-vej ...).
2. Denne alarmering er efter ca. 45 sec. videresendt til Falck's vagtcentral kl. 23.48.
3. Ambulance kaldes ud kl. 23.49 og afgår kl. 23.50.
4. Ambulancen ankommer til adressen kl. 23.56.
5. Ambulancen afgår mod sygehus kl. 00.17.
6. Ambulance ankommer til sygehus kl. 00.28.

Akut lægebil er stationeret i henholdsvis (...) og (...) ... Imidlertid lukker denne ned kl. 23.00 og efter dette tidspunkt er det ikke muligt at sende en lægebil.”

A sendte bemærkninger til regionen samme dag og efterfølgende den 4. september 2009. A anførte at systemet gav et valg mellem henholdsvis U-vej og V-vej, og at man havde valgt forkert; hvis man havde indtastet A's telefonnummer, ville man have fået V-vej, altså den korrekte adresse. Ankomsttidspunktet var heller ikke rigtigt – i så fald ville ambulancen være ankommet inden A og naboen var gået i gang med førstehjælp. For så vidt angik tidspunktet for ankomst til sygehus, var det muligvis rigtigt, men der ville i givet fald være gået 40 minutter fra A's opkald til alarmcentralen og indtil ankomsten. A anførte hertil at i så fald gav det ingen mening at prøve genoplivning på sygehus. A anførte yderligere at hun gerne ville have hørt den bandede kommunikation mellem hende og alarmcentralen idet det heraf ville fremgå at centralen tre gange spurgte ”om forskellige veje, hvor de formentlig befandt sig”.

Den 29. november 2009 klagede A bl.a. til mig over at regionen ikke havde besvaret hendes henvendelser af 1. og 4. september 2009. Den 11. december 2009 sendte hun yderligere bemærkninger og en række bilag.

A henviste i sin klage til forskellige avisartikler. Af en artikel i Q-avis den 13. oktober 2009 fremgik det at alarmcentralen i Hillerød kunne bekræfte at ambulancen var blevet sendt til en forkert adresse; alarmcentralen kunne imidlertid ikke forklare hvad der var gået galt. Alarmcentralen oplyste ifølge artiklen i øvrigt at optagelser fra alarmcentralen bliver gemt i tre måneder hvorefter serveren sletter dem automatisk, men hvis der kommer en klage over et bestemt opkald, gemmer alarmcentralen en kopi på en cd.

Ifølge samme artikel skulle regionen bl.a. have oplyst at den i forbindelse med behandlingen af A's klage ikke i første omgang var opmærksom på at der var sket en forveksling af de to adresser.

Den 11. januar 2010 sendte jeg kopi af A's henvendelser sammen med bilagene til Region Sjælland som en anmodning fra A om at regionen fremskynede besvarelsen af hendes klage. Samtidig bad jeg om at blive underrettet om regionens svar til A.

Den 15. januar 2010 skrev Region Sjælland bl.a. følgende til A:

”Det fremgår af [ombudsmandens] henvendelse, at De har forventet svar på Deres kommentarer af 1. og 4. september 2009. Jeg har imidlertid blot opfattet Deres henvendelse som kommentarer til mit endelige svar af 1. september 2009. Da jeg ikke har ment at kunne tilføje yderligere til opklaring af sagen og da jeg efterfølgende er citeret i (Q-avis) d. 13. okto-

ber, efter at have besvaret telefonisk forespørgsel fra journalist (...), har jeg tilladt mig at betragte sagen som afsluttet.

Hvis De er af en anden opfattelse, skal jeg naturligvis beklage dette. Jeg kan fortsat, som jeg mener også at have givet udtryk for tidligere, blot beklage forløbet af den hændelse, som indtraf, da Deres mand blev akut syg, samt sagens forløb i øvrigt.

Afslutningsvis kan jeg anføre:

1. Der er på alarmcentralen i politiets regi sket en fejl i forhold til adressen, hvilket bevirkede en forsinkelse af den akutte ambulance på ca. 9 minutter. Dette er i denne situation ganske lang tid.
2. Der findes ikke lægebil i området mellem kl. 23.00 og kl. 08.00.
3. Den senere omtalte akutbil er stationeret i (...) og er redderbetjent (én mand). Der er således ikke tale om en lægebil. Denne akutbil vil normalt slet ikke kunne være fremme før en ambulance fra (X-by).
4. Jeg kan forsikre, at en sag af denne karakter gøres til genstand for drøftelse og nyttiggørelse i 'systemet'."

Den 19. januar 2010 klagede A på ny til mig. Hun kunne bl.a. ikke forstå hvordan regionen kunne tro at hun var tilfreds med svaret af 1. september 2009, når svaret var behæftet med fejl. Hun henviste til at regionen da den svarede hende den 1. september 2009, ikke havde opdaget at der var tale om en forveksling af adresser, men at det fremgik af hendes (fornye) e-mail til regionen. Efter A's opfattelse tydede det således på at regionen ikke havde læst hendes e-mail af 4. september 2009. A anførte herudover bl.a. at hun var ked af at man ikke havde placeret et ansvar for fejlen. Med sin klage havde hun bl.a. ønsket at man kunne undgå lignende fejl fremover.

Ved en telefonsamtale med en af mine medarbejdere den 3. februar 2010 oplyste A at hun var utilfreds med følgende:

1. At alarmcentralens båndoptagelser var blevet slettet inden hendes klage til Region Sjælland blev besvaret,
2. at det første svar fra regionen var fejlbehæftet og uden beklagelse af forløbet,
3. at hun selv havde måttet rekvirere udskrifter fra teleselskab til dokumentation af opkaldstidspunkt og varighed af opkaldet, og
4. at hun ikke havde fået svar på sit spørgsmål om hvordan man ville undgå at lignende hændelser opstod.

Den 23. februar 2010 bad jeg Region Sjælland om en udtalelse til sagen og om at låne sagens akter. Den 15. marts 2010 svarede regionen at den havde

besvaret A's henvendelse den 15. januar 2010, og at den tidligere sagsbehandler var gået på pension.

Jeg bad ved brev af 19. maj 2010 på ny regionen om en udtalelse. Jeg bad regionen om i udtalelsen at komme ind på det A havde anført om sletning af båndoptagelser og om at regionens brev af 1. september 2009 var behæftet med fejl. Jeg bad endvidere regionen om at udtale sig om baggrunden for at regionen havde anset A's brev af 1. september 2009 for besvaret ved regionens udtalelser til ovennævnte artikel i Q-avis den 13. oktober 2009. Endelig bad jeg regionen sende de elektroniske rapporter som var omtalt i regionens brev af 1. september 2009, og alt det materiale der dannede grundlag for regionens behandling af sagen, herunder eventuelle notater, sagsbehandlings-ekspeditioner mv.

Af Region Sjællands udtalelse af 18. juni 2010 fremgår bl.a. følgende:

"For at få sagen oplyst bad regionen dels Politiet, hvorunder *Alarmcentral/112* hører, dels Falck, som regionen har engageret til ambulancekørsel i det pågældende område, om en udtalelse om sagen.

I mail af 1. september 2009 til (A) redegjorde regionen derefter for oplysningerne i de elektroniske rapporter, hvor Falcks *vagtcentral* registrerer kørsler. Det er anført i mailen, at 'Ambulancen ankommer til adressen kl. 23.56'. Falcks registrering har først og fremmest til formål at dokumentere, at Falck overholder den responstid, der er aftalt med Region Sjælland. Den adresse, ambulancen ankom til kl. 23.56 var derfor den adresse, som Alarmcentralen havde angivet til Falck. Adressen – (U-vej) – var imidlertid ikke den rigtige, og der gik yderligere ca. 9 minutter før ambulancen ankom til den rette adresse (V-vej).

Regionen beklager, at mailen af 1. september 2009 var formuleret således, at (A) måtte få den opfattelse, at 'ambulancen ankommer til adressen kl. 23.56' var ankomsttidspunktet til den rette adresse (V-vej), og at (A) derfor blev foranlediget til at rette henvendelse til telefonselskabet for at dokumentere tidspunktet.

(A) har gjort gældende, at Region Sjælland burde have påset, at Alarmcentralens båndoptagelse af samtalen med (A) ikke blev slettet.

Som nævnt hører Alarmcentralen under Politiet. Regionen henvendte sig derfor til Politiet for at få klarhed over, om forløbet skyldtes forhold hos Alarmcentralen eller forhold inden for regionens opgaveområde. Det blev fra Politiet oplyst – og bekræftet af oplysninger fra Falcks elektroniske rapport – at Alarmcentralen angav en forkert adresse til Falck, og at ambulancen derved blev forsinket.

Vurderingen af om Alarmcentralens telefonsamtaler skal gemmes til brug for yderligere udredning af eventuelle fejl og hvordan disse fremover kan forebygges, kan kun foretages af Politiet. Regionen forudsætter, at Politiet har foretaget denne overvejelse i forbindelse med, at regionen henvendte sig til Politiet om den konkrete sag.

I brevvekslingen mellem regionen og (A) har regionens lægebil og akutbil været omtalt og synes at have givet anledning til tvivlsspørgsmål.

Til orientering kan det oplyses at

Lægebilen er bemanded med en læge og en lægeassistent, der er falckredder. Lægebilen kører ikke om natten, men stopper kl. 23.

Akutbilen er bemanded med en falckredder på behandlerniveau med særlig uddannelse. Den nærmeste akutbil i forhold til (X-by) er udstationeret i (...). Akutbilen blev ikke sendt til stedet i det konkrete tilfælde, idet det ikke kunne forventes at den ville nå frem før ambulancen.

I brevet af 19. maj 2010 udbeder ombudsmanden sig en udtalelse om 'baggrunden for at Region Sjælland har anset (A)'s brev af 1. september 2009 for besvaret ved regionens udtalelser til (Q-avis) den 13. oktober 2009.'

Der tænkes hermed antagelig på følgende formulering i regionens brev af 15. januar 2010: 'Jeg har imidlertid blot opfattet Deres henvendelse som kommentarer til mit endelige svar af 1. september 2009. Da jeg ikke har ment at kunne tilføje yderligere til opklaring af sagen og da jeg efterfølgende er citeret i (Q-avis) d. 13. oktober, efter at have besvaret telefonisk forespørgsel fra journalist (...), har jeg tilladt mig at betragte sagen som afsluttet.'

Det kan i den anledning oplyses, at henvisningen til, at oplysninger fra regionen er citeret i (Q-avis), alene skal opfattes som en supplerende bemærkning om, at sagen også er omtalt i (Q-avis)."

Regionens udtalelse var bl.a. vedlagt udskrift fra Falck A/S' system.

Den 25. juni 2010 sendte jeg A en kopi af udtalelsen, og den 22. juli 2010 sendte A mig sine bemærkninger dertil:

" ...

(...) Det er ikke morsomt at høre alarmcentralen spørge om diverse veje i byen, når man er ved at give mund-til-mund og hjertemassage, i stedet for: hvor bor du. (...)

...

Jeg ville ønske

At regionen ved en klage ville overveje Falcks rapport for urimeligheder. 40 minutter om at køre en patient med hjertestop til sygehus 300 meter væk lyder ikke rimeligt.

At fejlkørsler bliver indberettet, fordi det sker så ofte. Det var den almindelige opfattelse, at 'det sker da så tit'.

At samtaler gemmes ved klager.

At alarmcentralen skulle føre journal over fejlkørsler, hvis det er derfra det stammer.

At alarmcentralen ville blive bedre til at lytte til opgiven adresse og se på telefonnummer.

..."

Jeg meddelte herefter A at jeg ville forsøge at behandle sagen på grundlag af akterne i sagen.