

Indstilling til Cavling-prisen af Ida Nyegård Espersen, Katrine Jo Andersen og David Rue Honoré, Berlingske

Hvis man står med et menneske i livsfare og ringer 112, er det med en forventning om, at vagtcentralen øjeblikkeligt besvarer opkaldet og sender akut hjælp.

Men i løbet af årets første 10 måneder blev 7.000 112-opkald ikke besvaret rettidigt af Region Hovedstadens vagtcentral. Medarbejdere på vagtcentralen frygter, at de såkaldt mistede 112-opkald har kostet menneskeliv, eller kommer til at koste menneskeliv.

Ledelsen har været vidende om problemet i årevis. Alligevel blev offentligheden og de ansvarlige politikere først bekendt med problemet, ligesom ledelsen først for alvor reagerede, da journalisterne Katrine Jo Andersen, Ida Nyegård Espersen og David Rue Honoré bragte oplysningerne frem i lyset i Berlingske i september 2021.

Journalisterne har ved hjælp af systematisk metodearbejde, visuel dokumentation, lækkede e-mails og rapporter, omfattende aktindsigter, cases og et vedholdende tillidsarbejde med 50 sårbare kilder kunnet afsløre, hvordan en fuldstændig grundlæggende samfuntsfunktion som en vagtcentral har været ude af stand til at besvare borgernes 112-opkald.

\*\*\*

I foråret fik journalisterne aktindsigt i et direktionsreferat, som viste, at problemet med mistede opkald på vagtcentralen allerede havde stået på i 2,5 år. Problemet havde senest resulteret i, at en borger havde ligget fastklemt under et tog, og vagtcentralen først havde reageret på 112-opkaldet efter tre minutter, fremgik det af referatet.

Journalisterne kontaktede derfor nænsomt medarbejdere fra vagtcentralen. Medarbejderne fortalte, at antallet af mistede opkald var eksploderet og var stærkt stigende. De fortalte, at de måtte ringe tilbage til mennesker i nød og f.eks. med hjertestop, da der ikke havde været ledige medarbejdere til at besvare 112-opkaldet i første omgang.

Men i juni afviste Akutberedskabet, at antallet af mistede opkald i 2021 var blevet registreret. Det undrede journalisterne og medarbejderne. Hver dag sad medarbejdere nemlig og kunne selv se opgørelsen over de mistede opkald på en digital tavle i vagtcentralen, og tallene blev hver dag sendt til ledelsen.

I tillid til journalisterne affotograferede de offentligt ansatte gennem tre måneder tavlerne med de mistede opkald. Medarbejderne gjorde det, selvom det var risikabelt for dem selv, fordi de mente, at det var vigtigt, at offentligheden fik kendskab til situationen.

I løbet af 29 døgn fordelt over tre måneder var der mindst 2.482 såkaldt såkaldt mistede opkald, viste medarbejdernes dokumentation.

\*\*\*

Efter udgivelsen af den første artikel skrev journalisterne i løbet af halvanden måned over 30 artikler om sagen og flåede skeletterne ud af skabet. De har:

-Afløret, hvordan problemet med de såkaldt mistede opkald har stået på i 2,5 år uden at ledelsen har formået at løse problemet eller på noget tidspunkt har orienteret politikerne.

-Afløret, hvordan ledelsen ikke svarede, da en samarbejdspartner i sundhedsvæsenets akutte del i sommer understregede, at situationen var ved at blive kritisk for borgerne.

-Afløret, hvordan kun syv af de flere tusinder mistede opkald i 2021 er blevet indberettet til myndighederne som utilsigtede hændelser, selvom Styrelsen for Patientsikkerhed vurderer, at samtlige mistede opkald bør indberettes.

-Afløret, hvordan whistleblowere havde advaret om problemet allerede i 2019 og 2020.

-Beskrevet, hvordan over 35 medarbejdere peger på, at ledelsen selv har gjort borgernes livline sårbar med en frygtbaseret ledelsesstil, som har fået hver fjerde medarbejder til at stoppe i løbet af de seneste 12 måneder.

-Beskrevet, hvordan de såkaldt mistede opkald har presset hele akutsystemet, fordi ambulancer bliver sendt i blinde, og der derfor mangler mandskab og biler til de borgere, der har brug for akut hjælp. Berlingske har blandt andet beskrevet sagen om Iben, der endte med selv at køre sin ukontaktbare fire-årige søn til hospitalet, efter at ambulancen endnu ikke var afsendt efter 33 minutter.

- Bragt konkrete sager frem i lyset, hvor hjælpen til borgere i Region Hovedstaden er blevet forsinket, fordi opkaldene til 112 ikke er blevet besvaret af vagtcentralen. Det var blandt andet tilfældet, da et vidne til hjertestop ringede 112 i september. Og da en 17-årig dreng døde i en knallertulykke i oktober 2021.

- Afløret hvordan mistede opkald har været et problem i flere regioner og således et landsdækkende problem efter genåbningen af samfundet.

Historien har udviklet sig dag for dag. På grund af journalisternes enestående kildearbejde i alle led af Akutberedskabet har de været i stand til at beskrive hændelserne, mens de udspillede sig. F.eks. kunne de beskrive et konkret mistet opkald og en hændelse, hvor en borger var afgang ved døden, dagen efter det var sket.

Og de kunne beskrive ned på decimaler, hvordan de såkaldt mistede opkald fortsatte i september 2021 - efter avisens afsløringer og efter ledelsen havde lovet bedring.

\*\*\*

På baggrund af deres afsløringer igangsatte Region Hovedstaden i september en indledende undersøgelse af deres egen vagtcentral, og konklusionen var klar:

»Der blev først for alvor taget fat på at håndtere problemerne, da situationen blev omtalt i pressen«.

På baggrund af redegørelsen besluttede regionspolitikerne i oktober at afsætte 10 mio. kr. blandt andet til opnormering på vagtcentralen. Det blev også besluttet at foretage en systematisk gennemgang af 588 mislykkedes 112-opkald i 2021, hvor der blev lagt på, og hvor borgeren i stedet måtte vente på at blive ringet op af næste ledige medarbejder. Det skal desuden vurderes, om den nuværende ledelse af vagtcentralen er den rette til at løse problemerne.

Desuden har Sundhedsminister Magnus Heunicke nedsat en taskforce, der skal komme til bunds i problemerne på alle landets vagtcentraler. Og bebudet, at ambulanceberedskabet i hele landet skal opnormeres.

Journalisterne har med andre ord bragt væsentlig viden til offentlighedens kendskab, som formentlig stadig ville være hengemt og uløst, hvis de ikke havde dissekeret Akutberedskabet.

I den konkrete sag kendte ledelsen så udmærket til problemet med de mange mistede opkald. Men i stedet for selv at råbe op til det overordnede system om det potentielt livstruende problem, dækkede ledelsen over det.

For hvis skyld, fristes man til at spørge?

Heldigvis findes der stadig samvittighedsfulde medarbejdere, som ikke ville dække over en sag, der er så væsentlig for offentligheden at kende til. Og heldigvis findes der fremragende journalister som Ida, Katrine og David, der med deres håndtering af sådanne kilder i en sårbar situation ikke alene har dokumenteret denne opsigtsvækkende sag. De har vist andre potentielle whistleblowers, at man trygt kan henvende sig til journalister af deres kaliber, så sandheden kommer frem. For offentlighedens skyld.

På den måde har de afdækket en række alvorlige problemer i et af de helt essentielle led i vores sundhedsvæsen. Og på den måde har de bidraget til, at telefonen forhåbentlig bliver besvaret øjeblikkeligt i fremtiden, når borgere i nød ringer 112.

For det fortjener de tre journalister Katrine Jo Andersen, Ida Nyegård Espersen og David Rue Honoré årets Cavlingpris.

Med venlig hilsen

Kasper Krogh, Lars Nørgaard Pedersen, Eva Jung og Mathilde Graversen, Berlingske

Christina Agger, Avisen Danmark