

Erfaringer fra julen 2025 på 1813 og status på forberedelser frem mod julen 2026

Møde i Sundhedsudvalget d. 14. september 2026

Thomas Reimann, direktør i Akutberedskabet

Indhold

1

**Et kig på
svartider og
opkaldsaktivitet
på 1813 for julen
2025**

2

**Centrale
erfaringer fra
julen 2025**

3

**Gennemførte og
igangsatte tiltag
på baggrund af
disse erfaringer**

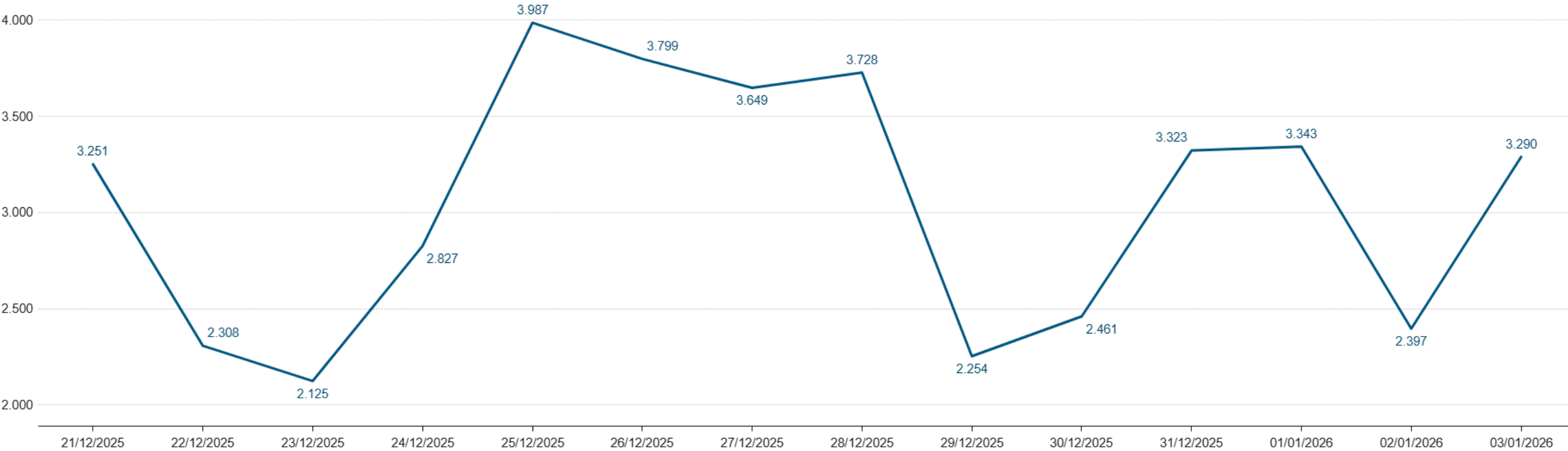
4

**Prognose for
julen 2026 og
særlige
opmærksomheds-
punkter**



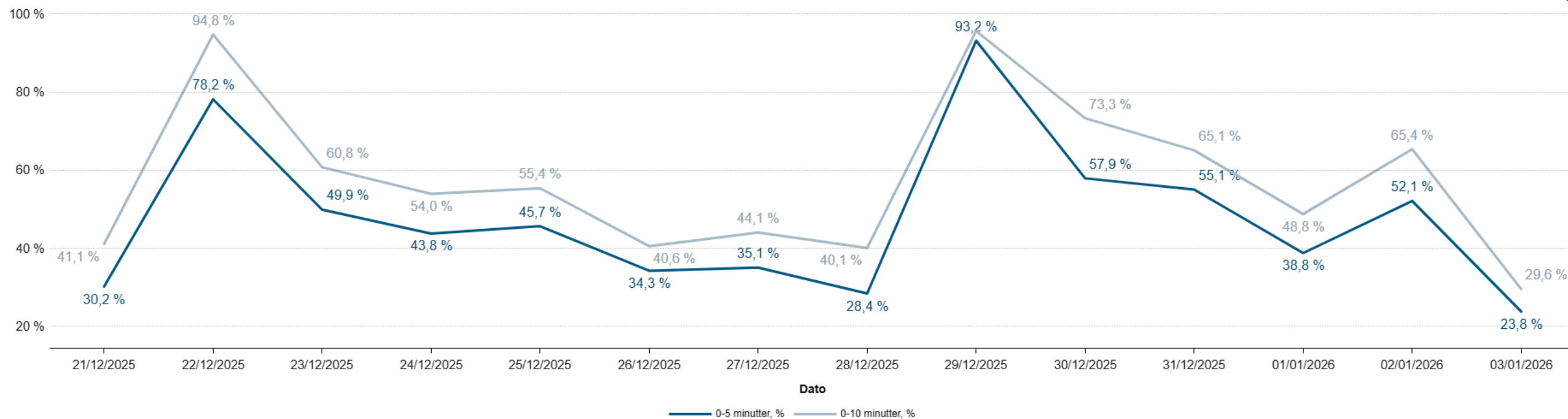
Antal besvarede opkald i julen 2025

Antal besvarede opkald pr. dag



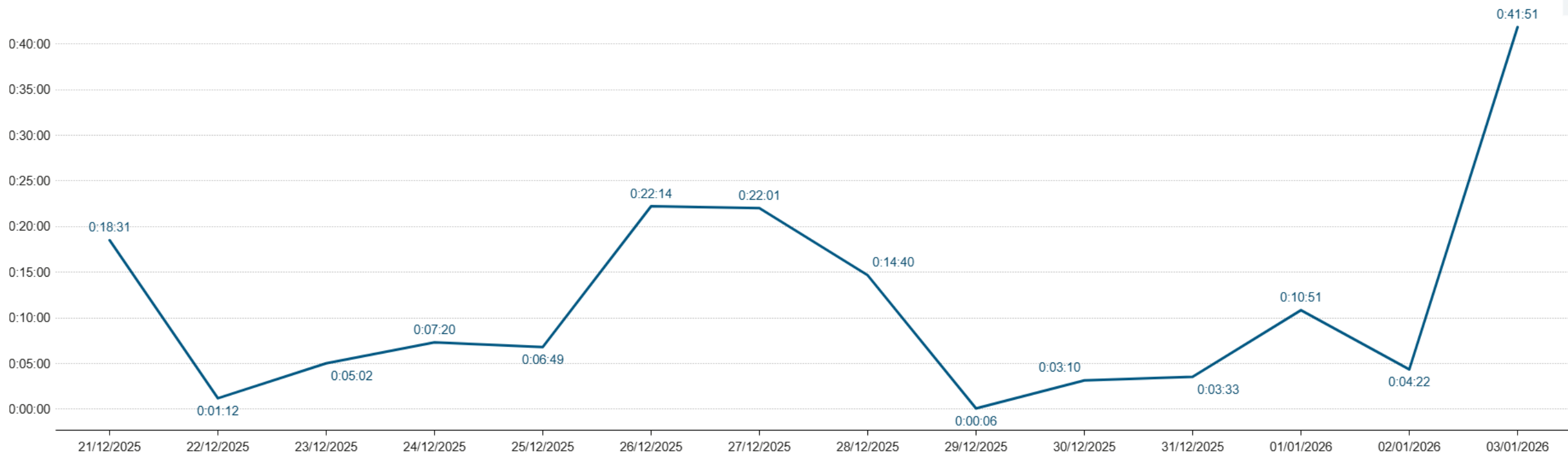
Svartiderne på 1813 for julen 2025

Andele opkald besvaret indenfor 5 minutter og 10 minutter pr. dag



Median-svartiderne på 1813 for julen 2025

Median svartid pr. dag



* Mediansvartiden udtrykker, hvornår halvdelen af opkaldene er besvaret, og er opgjort i formatet timer, minutter, sekunder pr. døgn i perioden.

Centrale erfaringer

- 1 Behov for styrket anvendelse af driftsdata
- 2 Behov for styrket realtidsledelse
- 3 Større sammenhæng mellem forventet aktivitet, bemanning og løbende disponering af ressourcer



Gennemførte og igangsatte tiltag på baggrund af erfaringer fra julen 2025 og øvrige spidsbelastningsperioder



Bedre udnyttelse af den samlede kapacitet på 1813:

Øget fokus på realtidsledelse og fleksibel disponering af medarbejdere, hvis aktiviteten udvikler sig anderledes end forventet

Styrket anvendelse af driftsdata og tæt monitorering af driften:

Løbende opfølgning på aktiviteter, kapacitet og svartider

Målrettet rekrutteringsindsats for lægelige konsulenter:

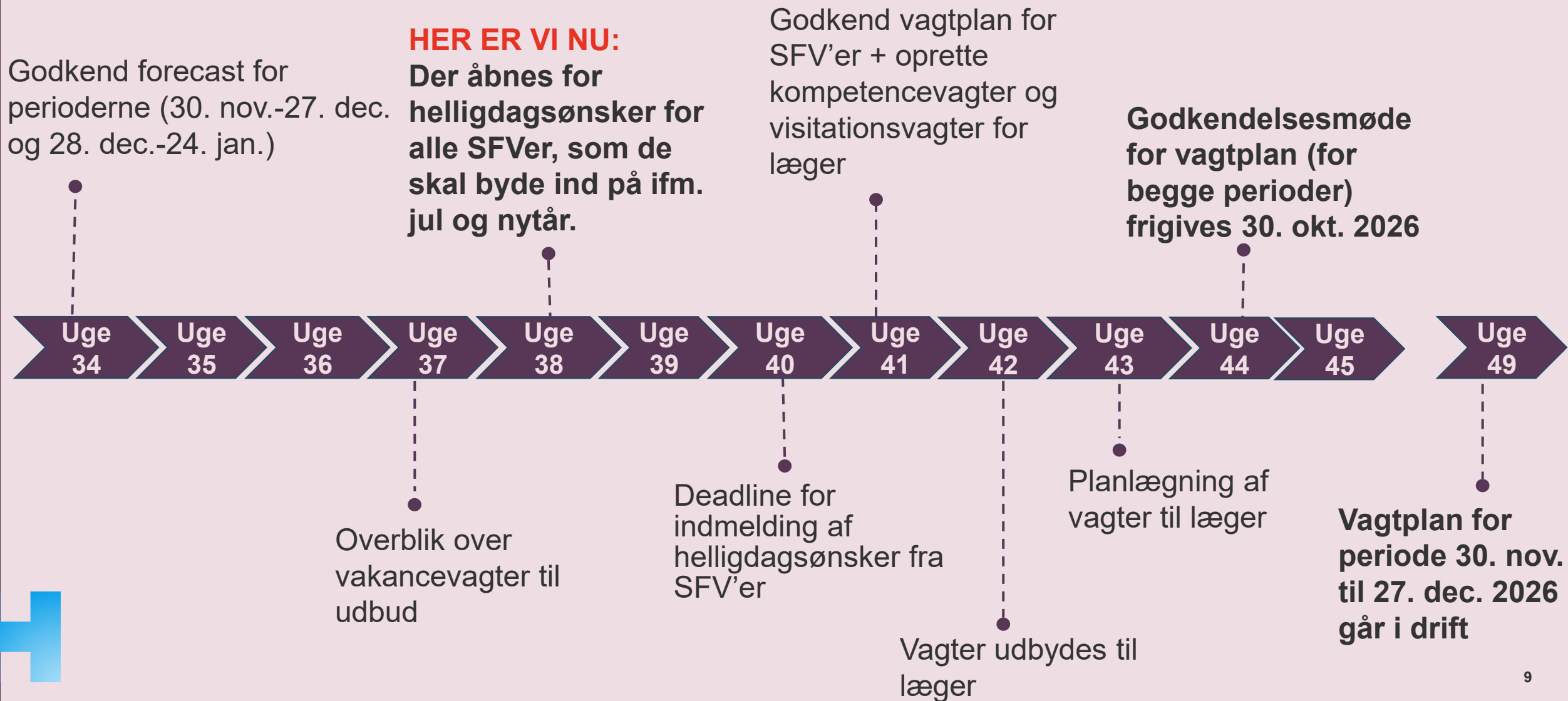
Forventningsafstemning ved ansættelse, om deltagelse i ekstravagter i perioder hvor de praktiserende læger holder lukket svartider

Styrket bemandingsplanlægning baseret på data (Verint):

Dette sker pba. en prognose for forventet aktivitetsniveau baseret på data fra tidligere spidsbelastningsperioder



Proces for vagtplanlægning



Udarbejdelse af prognose

Inputdata

- Indkomne historiske opkald
- Historisk average handling time (AHT)
- 90% af opkaldene skal håndteres inden for 5 min

Bemandingsbehov

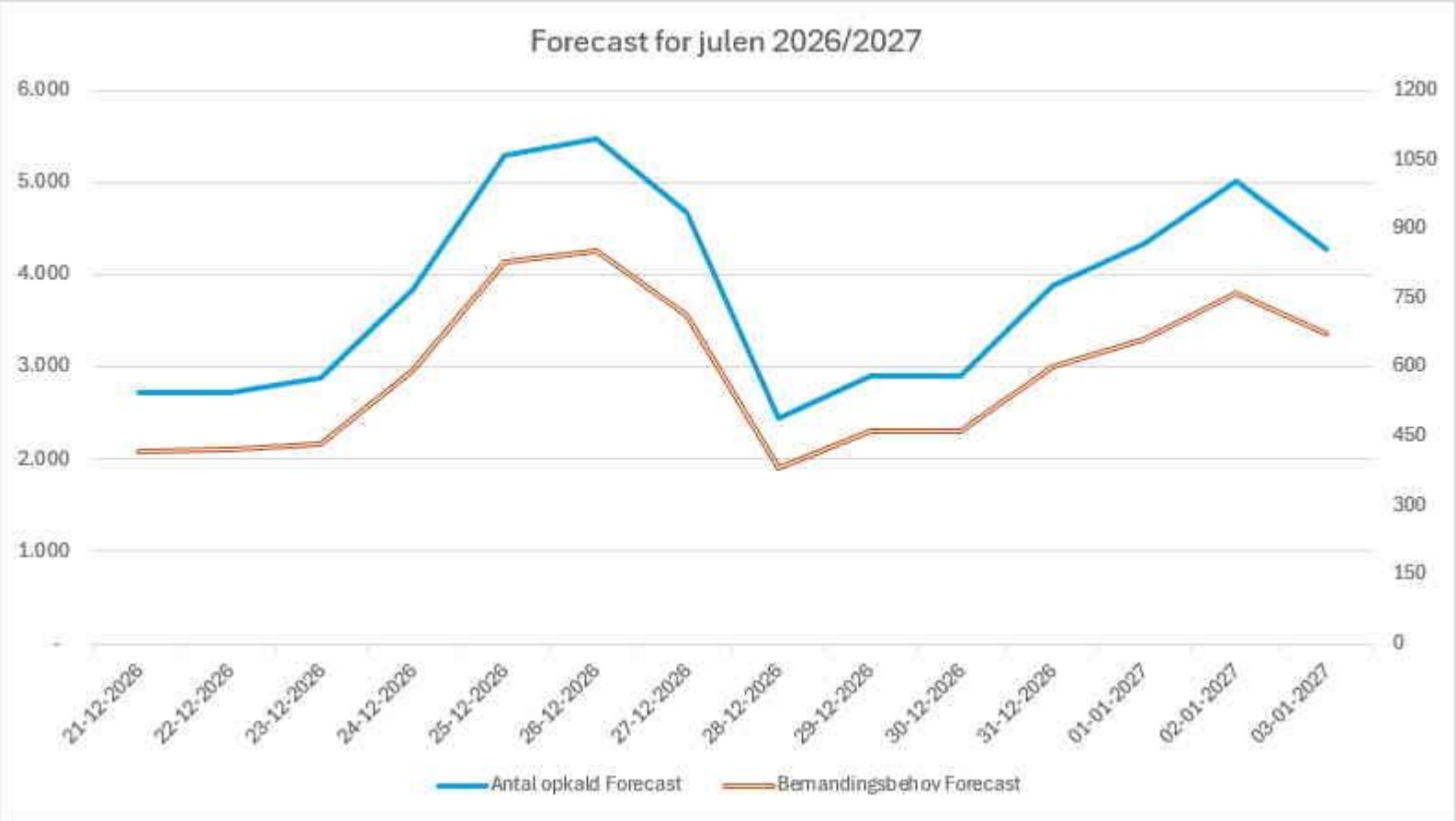
Beregning af
bemandingsbehov (FTE*)

Jul 2026

Baseres på data fra julen 2025
+5% skalering ift.
callback-effekt
+20% shrinkage, for at
kompensere for tid væk
fra effektiv telefondrift (fx
pauser, møder og
administration)

**Antallet af fuldtidsmedarbejdere i timer, der er påkrævet for at håndtere 90% af de indkomne opkald inden for 5 minutter.*

Prognosen for opkaldsaktiviteten og forventet bemandingsbehov i julen 2026



2026/2027		Antal opkald	Bemandingsbehov
Ugedag	Dato	Forecast	Forecast
Mandag	21-12-2026	2.726	419
Tirsdag	22-12-2026	2.727	421
Onsdag	23-12-2026	2.894	432
Torsdag	24-12-2026	3.846	593
Fredag	25-12-2026	5.305	828
Lørdag	26-12-2026	5.485	852
Søndag	27-12-2026	4.678	712
Mandag	28-12-2026	2.441	383
Tirsdag	29-12-2026	2.899	461
Onsdag	30-12-2026	2.899	461
Torsdag	31-12-2026	3.892	602
Fredag	01-01-2027	4.348	661
Lørdag	02-01-2027	5.030	762
Søndag	03-01-2027	4.274	671

Særlige opmærksomhedspunkter

Dage med erfaringsmæssige og forventet høj opkaldsaktivitet

