

BILAG

Bilag 1: Data for ventetider ved 1813

I tabel 1 nedenfor fremgår det, at Akuttelefonen 1813 i 2019 i alt modtog 1.008.416 opkald, hvilket er det højeste tal siden starten i 2014. I 2019 blev 60,1 % af alle opkald besvaret inden for max 3 minutter, mens 85,8 % af alle opkald blev håndteret inden for max 10 minutter. Overholdelsen af svartid for 3 min. har kun været overgået i 2018, hvor andelen var 60,3 %, mens overholdelsen af svartid for 10 min. i 2019 er den højeste siden ordningens indførelse i 2014.

Tabel 1: Årligt antal opkald og overholdelse af servicemål 2014-2019

<i>Antal opkald og procentvis besvarelse inden for tre og 10 min.</i>			
	Samlet antal	Indenfor 3 min	Inden for 10 min.
2019	1.008.416	60,1	85,8
2018	979.517	60,3	84,5
2017	944.797	50,8	81,7
2016	922.910	44,6	75,1
2015	910.962	40,8	74,5
2014	937.059	43,2	78,0

Antallet af opkald og overholdelse af servicemålene varierer typisk over året. I tabel 2 fremgår antal opkald og overholdelsen af servicemål på månedsbasis for 2019. Svartiderne ift. 3 min. var generelt højere i første halvår af 2019 end i andet halvår, særligt i 1. kvartal hvor den toppede på 76,5 %. Svartiderne ift. 10 min. har ligget relativt højt på ca. 92 – 94 % primo og ultimo 2019. Det gælder dog ikke december måned, som traditionelt er travl, og hvor servicemålene i mindre grad er opfyldt.

Tabel 2: Antal opkald til Akuttelefonen 1813 og overholdelse af servicemål, på månedsbasis i 2019.

Måned	Antal opkald	Indenfor 3 minutter	Indenfor 10 minutter
Januar	84.939	76,5%	94,8%
Februar	82.122	64,7%	88,8%
Marts	88.936	74,8%	94,0%
April	90.382	62,3%	86,4%
Maj	86.133	66,3%	90,7%
Juni	87.966	42,8%	70,5%
Juli	79.476	54,7%	83,1%
August	78.424	51,7%	81,9%
September	79.964	63,5%	90,5%
Oktober	78.439	62,2%	92,0%
November	79.216	58,3%	91,7%
December	92.419	43,9%	67,9%

I tabel 3 nedenfor ses det, at den mediane svartid i juleferien 2019 spænder mellem 1 minut og 11 sekunder (den 30. december) til 16 minutter og 13 sekunder (1. juledag). Ved median svartid forstås den svartid, der var for præcis 50 % af opkaldene, dvs. den typiske værdi. Eksempelvis betyder en median svartid på 2 minutter og 41 sekunder, at halvdelen af alle opkald har en kortere svartid end 2 minutter og 41 sekunder, og at halvdelen har en svartid der er højere.

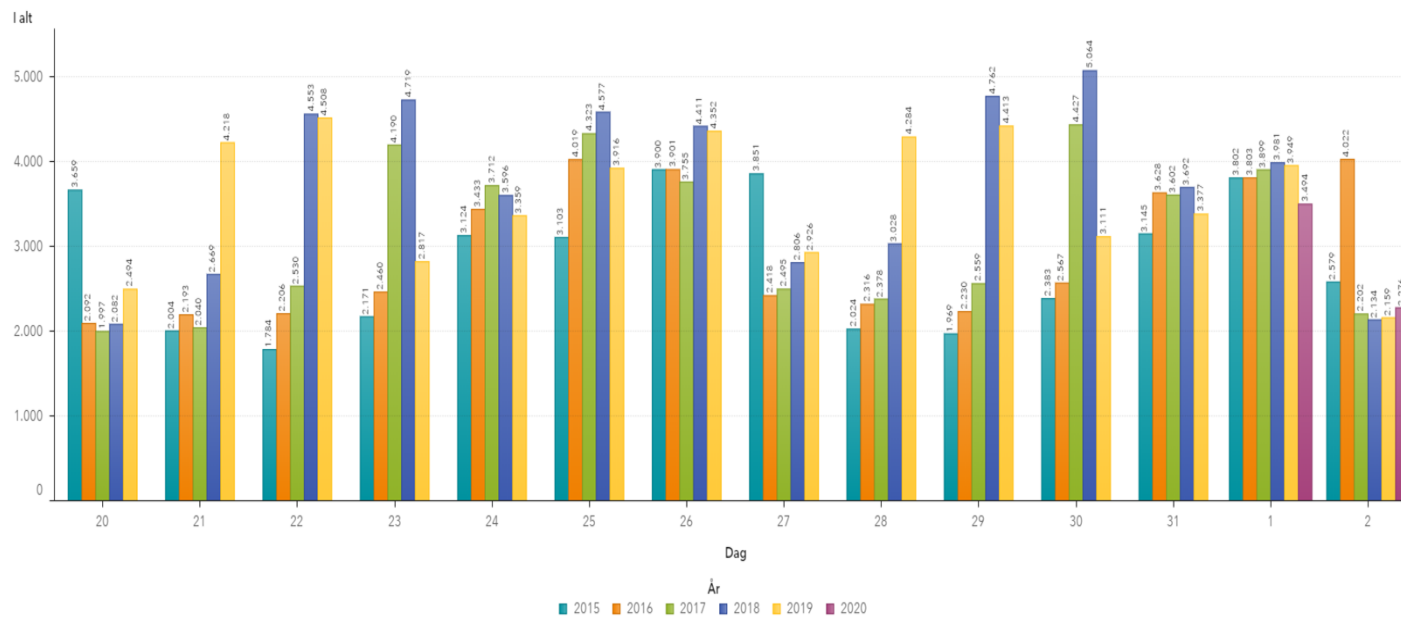
Tabel 3: Median ventetid per døgn ved Akuttefonen 1813 i juleperioden (20. december til og med 2. januar for årene 2015 – 2020).

Dag / år	2015	2016	2017	2018	2019	2020
20	00:12:11	00:02:02	00:00:21	00:00:07	00:03:27	-
21	00:05:33	00:00:54	00:01:04	00:01:22	00:11:49	-
22	00:14:11	00:03:07	00:03:01	00:07:42	00:08:53	-
23	00:10:59	00:08:07	00:16:10	00:12:09	00:07:15	-
24	00:06:16	00:04:08	00:02:39	00:05:58	00:10:38	-
25	00:12:13	00:19:46	00:09:30	00:09:12	00:16:13	-
26	00:13:07	00:04:24	00:07:47	00:00:55	00:03:20	-
27	00:05:50	00:00:50	00:02:15	00:01:08	00:06:52	-
28	00:05:41	00:02:29	00:01:03	00:01:03	00:10:45	-
29	00:05:11	00:03:43	00:07:22	00:12:19	00:04:44	-
30	00:06:44	00:05:35	00:12:53	00:10:44	00:01:11	-
31	00:05:06	00:02:00	00:02:41	00:05:27	00:05:44	-
1	00:05:56	00:18:45	00:03:49	00:02:37	00:03:43	00:08:07
2	00:09:30	00:15:20	00:00:42	00:00:54	00:00:09	00:02:41

Af figur 1 nedenfor er udviklingen i antal opkald til Akuttefonen 1813 i juleperioden 20. december til 2. januar præsenteret. I juleperioden 2019 var der i alt 49.545 opkald til Akuttefonen 1813. Der var flest opkald i weekenderne samt 1. og 2. juledag, hvor der var mellem 3.916 - 4.508 opkald pr. døgn. I 2019 var antallet af opkald højt (49.545), men dog 5,1 % lavere end i 2018. Der var flere opkald i juleperioden 2019 end i 2015-2017. Antallet steg fra 39.498 opkald i 2015 til 44.109 opkald i 2017. Der er forskelle i opkaldsantallet pr. dag, hvilket bl.a. hænger sammen med placeringen af hverdag, weekend og helligdag.

Figur 1: Antal opkald til Akuttelefonen 1813 i juleperioden (den 20. december – 2. januar) for årene 2015-2020.

Antal opkald til Akuttelefonen 1813 - 1. kontakt (Borgere & prio-numre fx. plejehjem mv.)



I tabel 4 nedenfor fremgår den mediane ventetid ved højtider ud over julen. Overordnet set over årene var den mediane svartid ved flere højtider lavere i 2019 end i årene 2015-2018. Den mediane svartid i påskeferien 2019 var lavere end i 2018. Ved Store bededag og Kristi Himmelfart var median svartiden højere i 2019 end i 2018. I forhold til pinseferien var den mediane svartid i 2019 højere pinsedag og lavere 2. pinsedag sammenlignet med 2018.

Til Store bededag var den mediane svartid lavere i 2019 end i årene 2015-2017. Mediansvartiden var også lavere i påsken 2019 end i årene 2015-2017, med undtagelse af påskedag 2017. Kristi Himmelfartsdag var mediansvartiden lidt lavere i 2019 end i 2015 og 2017, mens den var højere end i 2016. Derimod var median svar tiden for pinsen højere i 2019 end i årene 2015-2017, på nær pinsedag 2016.

Tabel 4: Median svartid ved Akuttefonen 1813 i forbindelse med højtider foruden julen (Påske, Kristi Himmelfart, St. bededag og Pinse) for årene 2015-2020.

Helligdag	2015	2016	2017	2018	2019
Skærtorsdag	00:12:18	00:14:52	00:10:06	00:05:20	00:01:32
Langfredag	00:14:27	00:22:48	00:10:55	00:08:47	00:04:15
Påskedag	00:13:34	00:16:47	00:05:17	00:13:06	00:11:46
Anden påskedag	00:04:31	00:09:23	00:01:33	00:00:48	00:00:43
Store bededag	00:06:14	00:04:36	00:04:48	00:02:13	00:03:46
Kristi himmelfartsdag	00:01:32	00:00:40	00:01:35	00:00:37	00:01:21
Pinsedag	00:04:47	00:16:01	00:08:30	00:07:22	00:08:41
Anden pinsedag	00:02:18	00:06:35	00:03:53	00:08:15	00:07:31

Tabel 4.1: Målopfyldelse for de politiske vedtagne servicemål pr. år fordelt på helligdage

År	2015		2016		2017		2018		2019	
	3 min	10 min	3 min	10 min	3 min	10 min	3 min	10 min	3 min	10 min
Helligdag/mål										
Skærtorsdag	25,5%	42,6%	14,0%	36,6%	24,5%	49,4%	35,8%	67,5%	68,3%	87,5%
Langfredag	21,0%	39,8%	9,8%	17,9%	22,8%	46,5%	29,1%	53,7%	43,9%	85,8%
Påskedag	17,6%	38,0%	14,0%	36,7%	39,7%	61,2%	22,6%	43,4%	25,7%	44,9%
Anden påskedag	36,8%	73,0%	27,5%	51,2%	62,9%	94,1%	80,1%	94,3%	71,0%	93,7%
Store bededag	29,9%	69,9%	39,7%	72,0%	44,1%	83,9%	58,8%	99,2%	43,2%	81,7%
Kristi Himmelfart	68,3%	93,6%	83,5%	98,4%	65,9%	97,0%	78,2%	97,5%	76,0%	96,9%
Pinsedag	36,1%	75,4%	10,4%	26,5%	26,8%	55,1%	34,9%	57,0%	27,2%	53,9%
Anden pinseudag	55,9%	87,1%	30,3%	61,0%	44,0%	78,2%	29,8%	60,6%	32,9%	57,7%

For at give et indblik i fordelingen af ventetiden i julen 2019 fremgår der i bilag 1 en detaljeret oversigt over antal opkald og ventetid opdelt på tidsintervaller og angivet ved:

- Median ventetid (angiver hvor lang tid der går før halvdelen af opkaldene er taget,
- 90% percentil (angiver hvor lang tid der går før 90% af opkaldende er taget,
- Maksimal ventetid,
- Andel nået indenfor 3, 10 og 20 minutter.

Tabel 5: Oversigt over ventetid i juleferien 2019 for hvert døgn**Opkald og ventetid – 20. december 2019**

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil til ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	329	00:02:33	00:18:24	00:28:15	52,58%	82,37%	92,10%
08-15.59	621	00:00:09	00:01:46	00:04:45	97,58%	100,00%	100,00%
16-23.59	1.544	00:07:46	00:18:13	00:21:30	25,91%	59,59%	97,86%

Opkald og ventetid – 21. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil til ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	647	00:00:29	00:07:29	00:11:51	71,25%	97,99%	100,00%
08-15.59	2.311	00:13:27	00:24:23	00:30:54	18,30%	34,57%	72,96%
16-23.59	1.260	00:14:56	00:42:17	00:50:52	8,33%	26,19%	57,30%

Opkald og ventetid – 22. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil til ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	683	00:01:14	00:17:37	00:37:11	65,30%	79,36%	92,09%
08-15.59	2.414	00:12:42	00:19:51	00:25:56	18,64%	39,81%	90,18%
16-23.59	1.411	00:05:18	00:22:35	00:40:17	31,54%	60,60%	83,77%

Opkald og ventetid – 23. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil til ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	408	00:00:50	00:06:55	00:17:46	70,34%	95,59%	100,00%
08-15.59	997	00:01:43	00:07:05	00:20:19	62,29%	96,49%	99,80%
16-23.59	1412	00:27:25	00:38:41	00:57:58	7,51%	11,12%	31,59%

Opkald og ventetid – 24. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	558	00:01:35	00:42:55	01:10:06	58,96%	65,05%	75,45%
08-15.59	2034	00:09:43	00:18:37	00:27:48	16,86%	52,90%	94,00%
16-23.59	767	00:18:22	00:32:15	01:09:20	16,69%	20,73%	59,45%

Opkald og ventetid – 25. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	498	00:08:33	00:40:17	01:02:33	18,47%	57,03%	75,90%
08-15.59	1941	00:38:39	01:07:45	01:18:42	3,71%	9,27%	19,68%
16-23.59	1477	00:10:13	00:16:17	00:20:04	8,40%	48,14%	99,80%

Opkald og ventetid – 26. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	589	00:00:13	00:05:36	00:15:05	81,15%	97,28%	100,00%
08-15.59	2275	00:09:57	00:20:44	00:27:07	12,75%	50,20%	84,66%
16-23.59	1488	00:00:36	00:02:55	00:10:32	90,52%	99,87%	100,00%

Opkald og ventetid – 27. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	409	00:00:10	00:02:37	00:13:41	92,91%	99,76%	100,00%
08-15.59	924	00:05:56	00:10:33	00:14:27	31,28%	85,17%	100,00%
16-23.59	1593	00:07:48	00:11:01	00:30:12	12,05%	81,29%	99,87%

Opkald og ventetid – 28. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	544	00:00:09	00:03:42	00:06:55	85,11%	100,00%	100,00%
08-15.59	2442	00:13:42	00:23:04	00:27:17	20,19%	45,09%	68,47%
16-23.59	1298	00:14:37	00:28:26	00:34:00	8,40%	29,89%	69,41%

Opkald og ventetid – 29. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	611	00:00:26	00:05:32	00:11:57	73,00%	98,20%	100,00%
08-15.59	2364	00:10:00	00:21:00	00:25:54	19,54%	50,04%	85,58%
16-23.59	1438	00:01:43	00:11:57	00:19:34	65,79%	82,61%	100,00%

Opkald og ventetid – 30. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	394	00:00:10	00:03:42	00:06:29	85,28%	100,00%	100,00%
08-15.59	959	00:01:20	00:06:35	00:11:56	66,63%	97,81%	100,00%
16-23.59	1758	00:01:25	00:06:04	00:11:46	67,41%	97,21%	100,00%

Opkald og ventetid – 31. december 2019

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	520	00:00:09	00:05:23	00:08:47	81,92%	100,00%	100,00%
08-15.59	2159	00:11:06	00:21:22	00:35:03	18,57%	46,78%	87,77%
16-23.59	698	00:02:56	00:07:49	00:13:36	51,43%	98,14%	100,00%

Opkald og ventetid – 1. januar 2020

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	531	00:10:06	00:19:29	00:25:53	26,18%	49,53%	90,58%
08-15.59	1628	00:16:24	00:37:21	00:42:07	9,83%	26,35%	55,28%
16-23.59	1335	00:01:18	00:07:27	00:12:01	68,54%	96,78%	100,00%

Opkald og ventetid – 2. januar 2020

Interval	Antal	Median ventetid	90% percentil ventetid	Maksimal ventetid	Andel nået indenfor 3 min.	Andel nået indenfor 10 min	Andel nået indenfor 20 min
00-7.59	334	00:00:24	00:04:40	00:09:43	76,35%	100,00%	100,00%
08-15.59	578	00:04:39	00:10:38	00:15:18	44,29%	86,68%	100,00%
16-23.59	1364	00:02:49	00:05:58	00:11:48	53,01%	98,83%	100,00%