

Ventetider ved Akuttelefonen 1813 i forbindelse med højtider



24-02-2020

Sagsfremstillingen



Vores opfattelse



Hvad ønsker I, at vi lægger vægt på?



Vores input til drøftelse

- Hvad er de primære udfordringer?
- Hvordan kan vi løse det?

Samlet set

- Jul og nytår: 2018 og 2019
- Opkald i jul-nytår 2019: 49.545 opkald

- Undskyldt overfor borgerne – 4 klager pga. ventetid
- Visiteret færre til akutmodtagelserne og akutklinikkerne

Aktivitet over tid

2019 rundede vi en million opkald

Indgående opkald nået inden for 3 min. og 10 min. Callback o								
		3-min		5-min		10-min		
År	Indgående	3 min	%	5 min	%	10 min	%	I alt
2014	937.059	404.443	43,16	522.779	55,79	731.307	78,04	938.639
2015	882.483	359.713	40,76	466.961	52,91	657.250	74,48	910.913
2016	914.219	406.995	44,52	514.522	56,28	685.888	75,02	922.654
2017	944.792	480.115	50,82	589.392	62,38	771.685	81,68	944.796
2018	979.516	590.735	60,31	694.343	70,89	827.329	84,46	979.517
2019	1.008.402	605.881	60,08	716.298	71,03	865.467	85,83	1.008.416

- Fra 2014 til 2019 har der været en aktivitetsstigning på 8%
- Siden 2016 har der fast hvert år været en aktivitetsstigning på 3%
- 3% aktivitetsstigning har hvert år medført behov for yderligere 3 fuldtidsstillinger

Forklaringen på lange svartider 1. juledag

- Den umiddelbart og simple forklaring – for få på arbejde i forhold til antal opkald
- Hvad er for få?
 - Opkaldsaktivitet og fordeling på døgnet
 - Antal medarbejdere og de enkelte medarbejders effektivitet
 - Samtalevarighed, antal opkald per medarbejder
- Der var ”planlagt” med for få, og det var ikke muligt at indhente det på dagen, trods forsøg

En særlig forklaring - Akutknappen

- Akutknappen er en god løsning, der giver visse borgere mulighed for at komme først i kø
- 4-6 % benytter normalt denne mulighed, og halvdelen er relevante
- I julen var der perioder, hvor 20 % brugte akutknappen, desværre.

Årsager og sammenhænge

1. Der er 20 **vakante** sygeplejerskestillinger
2. Læger er ansat som **konsulenter**. Læger kan vælge eller fravælge at tage vagter, hvis de hellere vil holde fri. Dette giver usikkerhed og kortsigtet planlægning.
3. **Akut syge og ikke-akut syge** går ind i samme kø
4. Der vil altid være klokketimer med **spidsbelastninger**, hvor det kræver så stort et antal medarbejdere, at der ikke kan planlægges en vagt i så kort tid, og der er ikke fysisk plads i vagtcentralen – hvis 100 % skal besvares inden for 10 minutter.
5. Vagtcentralens aktivitet er af en sådan størrelse, at der skal findes nye veje at nå målet på. Der er behov for medarbejderinvolvering og medarbejderansvar på anden vis end i dag.



Balancen: medarbejdere

- Antal medarbejdere:
- Vi har 62 ud af 82 årsværk af sygeplejersker. Disse kan vagtsættes fast
- Vi har 138 læger, men de er konsulentansatte, og de kan ikke vagtsættes fast
 - Personalet dækkede i juleperioden ca. 7.120 timer (25 medarbejdere hver eneste time)
- Hvorfor har vi færre end sidste år?
 - Vi stiller større krav til faglige kvalifikationer og til borgerservice
- Nye er på vej og under oplæring siden 1. januar

Bemanding, vagtdækning og økonomi

- Vi bruger ikke længere vikarer
- Vi aflønner ikke efter antal opkald der tages, men fast løn.
- Vi har ikke givet særlig honorering af læger i jul-nytår
- Vi har kun FEA aftale for sygeplejersker som undtagelse



Balancen: effektivitet overfor svartider



- Vi har en samtale tid på gennemsnitlig 4 minutter
- Vi har call back til borgere
- Vi har videoopkald
- Vi har tæt samarbejde med kommunernes akutteams
- Vi yder en høj grad af service i opkaldene – for meget?

Hvad skal der til for at lykkes med svartiderne

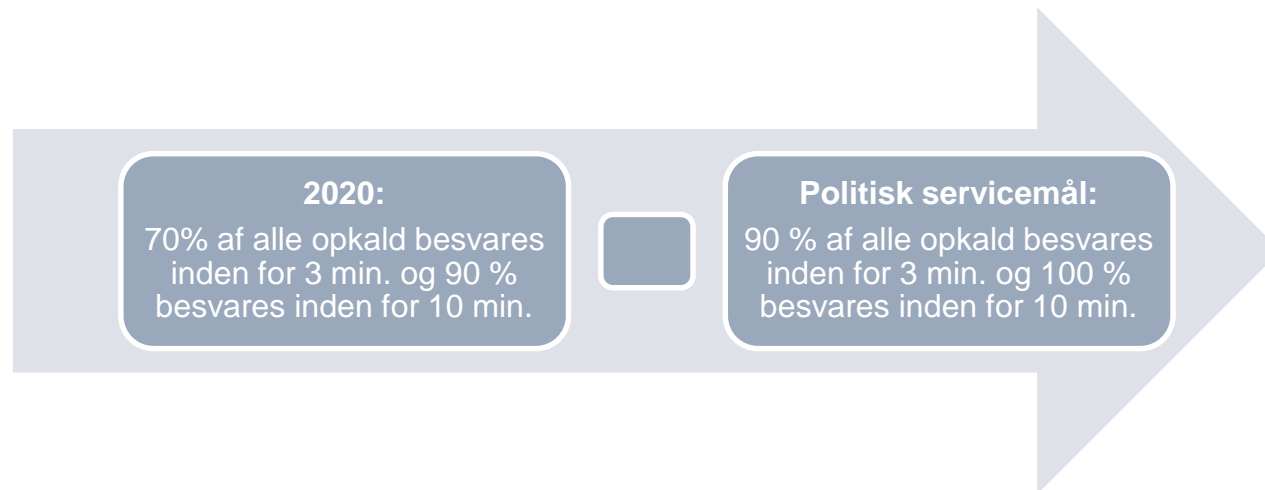
Rekruttering af 20 SFV og at fastholde dem ved

- at styrke **fastholdelse** af medarbejdere gennem en kultur baseret på gensidig fleksibilitet mellem ledelse og medarbejdere og selvledende grupper
- at have fokus på **trivsel og arbejdsmiljø** som et fælles ansvar for ledelse og arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter. Der er etableret specifikke fora, der arbejdes med åbenhed, og det overvejes at tilknytte en psykolog til at forstå og arbejde med høje følelsesmæssig krav
- at nedbringe **sygefravær** til maksimalt 4,5 % ved at arbejde målrettet med faste retningslinjer over for medarbejderne

Hvad skal der til for at lykkes med svartiderne

- Ny **aftale for lægers ansættelse**, hvor de kan planlægges med en fast, forpligtende og længere – 4 ugers – tidshorisont for vagtplanlægning
- ”Udvikle en **differentieret indgang** til 1813, hvor ikke-akut syge borgere hjælpes ad anden vej som selvbetjening, tidsbestilling, chatbot og kunstig intelligens
- Nyt wallboard som **styrværktøj**, hvor medarbejderne i teams kan følge og tage ansvar for opgaven

Forslag til delmål



- Fokus på målsætning om, at der **generelt ikke er svartider over 15 min.**
- Vurderes at kunne opnås generelt – men *ikke* for alle timer og alle dage
- **Forudsætninger:** nødvendig personalerekruttering og -fastholdelse samt uændret aktivitetsniveau ift. det nuværende
- Fastholder fokus på at give borgerne en **effektiv og korrekt visitation og service**

Region Hovedstaden Akutberedskab

