

Opfølgning på delmål for svartider på Akuttelefonen 1813 og bemanning i julen 2020



Sundhedsudvalget 25.11.2020

Et kort overblik over sagen

Indstillinger til sundhedsudvalget:

1. At drøfte udviklingen i svartider på Akuttelefonen 1813 i forhold til de opsatte delmål.
2. At tage Akutberedskabets orientering for bemanning i julen 2020 til efterretning.

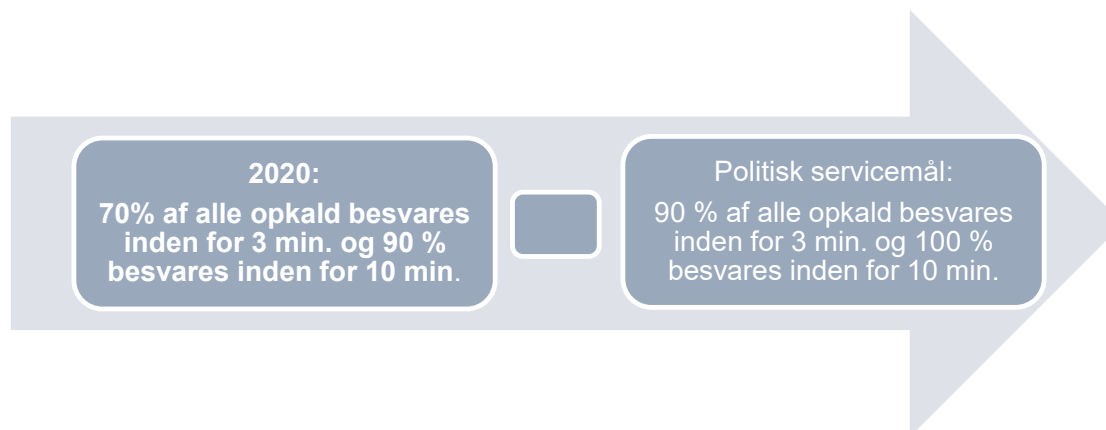


En kort gennemgang af de væsentligste punkter

- Delmål for svartider på Akuttelefonen 1813
- Hvordan COVID-19 ændrede borgernes og vores verden
- Hvad er status for delmål i dag?
- Hvad er status og forventningerne til spidsbelastningsperioden jul-nytår?
- Spørgsmål, svar og overvejelser



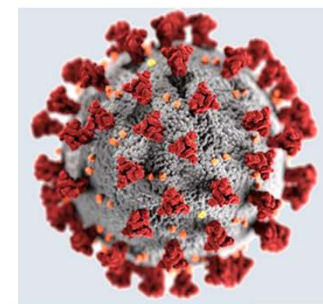
Delmål



- Vedtaget på mødet 18. august 2020 og forventes opfyldt fra august 2021
- 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 personalerekuttering og -fastholdelse samt uændret aktivitetsniveau ift. det nuværende
- Fastholder fokus på at give borgerne en effektiv og korrekt visitation og service

Verden ændrede sig i marts 2020 – borgernes og vores

- Flere opkald på Akuttelefonen 1813 og 1-1-2
- Længerevarende opkald, altid afklaring af COVID-status, ændret visitation til hospital og almen praksis
- Overtagelse af opgaver for almen praksis på plejecentre
- Understøttelse af kommunerne
- En særlig COVID-19 testorganisation, der i dag tester 23.000 dagligt
- 15 udkørende mobile enheder hver dag



Region Hovedstaden
Akutberedskab



Region Hovedstaden
Akutberedskab

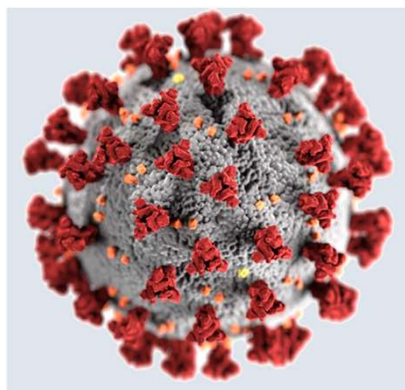


Følger af COVID-19 i 2020

- Markant stigende antal opkald 22 % (marts-september) og i 3 kvartal 35%
- Ændret opkaldsmønster og ikke altid forudsigeligt
- Primo november rundede vi 1 million opkald. Til sammenligning var 2019 året med rekord mange opkald, nemlig 1 million
- Årsag: Sygdom, bekymring og almindelig utryghed samt behov for rådgivning om COVID-19, ønske om test og svar på test
- En væsentligt øget aktivitet især på Akuttelefonen 1813 og længere svartider

Forklaringer på de længere svartider siden marts

1. Højt aktivitetsniveau – ca. 35 % flere opkald i 3. kv. 2020
2. COVID-19 relaterede ekstraopgaver - da Akutberedskabet er indgang til akut hjælp døgnet rundt ➡ Mere kompleks situation end før COVID-19



COVID-19 i 2020 – hvad gjorde vi

- Udskillelse af en særlig Corona hotline
- Udskillelse af en særlig rådgivningskø til borgere, der kun skulle have rådgivning om COVID-19
- Rekruttering af ekstra personale, fokus på fastholdelse, anvendelse af andre personalegrupper til support, begrænset hjemsendelse af administrative medarbejdere
- Weekendbemandingen øget, og sygeplejersker vagtsættes med 20 timer hver anden weekend

COVID-19 i 2020 – hvad gjorde vi



- Vi fortsatte videovisitation af børn, som del af ph.d. projekt
- Vi etablerede kvalitetsprojekt med børnelægerne: "Børnelægerne Børnetips"
- Vi etablerede en COVID Chatbot på 48 timer, som nu er national og med 350.000 brugere, og som skal udbygges med kunstig intelligens (Novo Nordisk Fund)
- Vi igangsatte et kunstig intelligens projekt om at finde COVID ved opkald (Innovationsfonden)
- Vi vandt innovationsprisen 2020 inden for digitalisering



Hvordan er svartiderne i dag?



Region Hovedstaden
Akutberedskab

Indgående opkald nået inden for 3 min. 5 min. og 10 min.									
		3-min		5-min		10-min			
Måned	Indgående u.rådgivning	3 min	%	5 min	%	10 min	%	I alt	
Juni	111.786	57.298	51,26	71.028	63,54	90.643	81,09	111.786	
Juli	93.300	53.591	57,44	63.575	68,14	77.818	83,41	93.421	
August	112.669	41.147	36,52	52.685	46,76	74.168	65,83	116.414	
September	107.074	50.508	47,17	61.544	57,48	77.609	72,48	110.931	
Oktober	91.342	66.960	73,31	75.389	82,53	84.350	92,35	94.710	
November	67.598	56.852	84,10	62.652	92,68	66.594	98,51	68.604	

Kørselsdato 24-11-2020

Region Hovedstaden
Akutberedskab

Indgående opkald nået inden for 3 min. og 10 min. Callback og i alt.										
		3-min		5-min		10-min				
Uge	Indgående u.rådgivning	3 min	%	5 min	%	10 min	%		I alt	
2020-44	21.262	16.963	79,78	18.689	87,90	20.273	95,35		21.836	
2020-45	21.035	17.916	85,17	19.767	93,97	20.890	99,31		21.590	
2020-46	19.821	16.710	84,30	18.562	93,65	19.700	99,39		20.013	
2020-47	19.956	16.802	84,20	18.486	92,63	19.703	98,73		20.174	
2020-48	2.367	2.115	89,35	2.269	95,86	2.355	99,49		2.376	

Vi har nået delmålet før tid og trods COVID

- Vi fortsætter call back som en opfølgende service og kvalitetssikring
- Vi fortsætter videokonsultationer
- Vi har samme høje tilfredshed hos borgerne
- Vi har introduceret en COVID-chatbot, coronahotline og en rådgivningskø
- Vi har fået et nyt wall board til flowstyring
- Vi har en flowmaster til kun at styre fordeling mellem de forskellige køer
- Vi anvender stadig akutknappen som mulighed for at springe køen over
- Vi arbejder med nye digitale selvbetjeningsløsninger i 2021

Bemanding i julen 2020

Jul og nytår 2019

- 49.545 opkald i juledagene og timer med 400 opkald i timen
- Generelt ok svartider, men to dage med meget lange svartider
- Flere årsager, men primært var der ”planlagt” med en for lav bemanning i to af dagene og samtidig flere end normalt, der valgte at bruge akutknappen til at springe først i køen
- Der var samme vanskelige situation i øvrige regioner med høje maxtider

Udgangspunktet for julen 2020

- Indsats for øget rekruttering af sygeplejersker
- Stabile og dygtige læger
- Midlertidig FEA aftale for sygeplejersker
- Nye aftaler om fremmøde
 - Lægerne afholder 28 timer i juleperioden
 - Sygeplejerskerne arbejder 4 ud af 5 helligdage
 - Men vi er helt afhængig af personale store velvilje til at stille op og yde en ekstra indsats – igen !



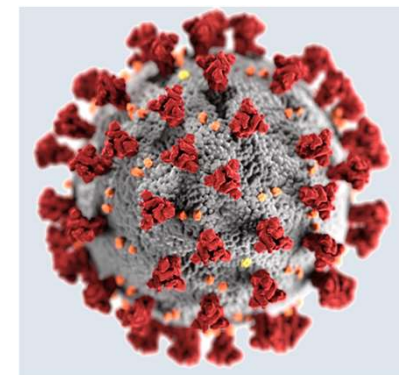
Bemandingsplan for julen 2020

- Tiltagene betyder, at der planlægges med højere bemanning for julen 2020 end i 2019 - aktuelt ca. 14 % højere
- Der dækkes 4935 timer i år mod 4335 timer i 2019, altså 600 timer flere
- Som udgangspunkt forventes bedre svartider og reduktion af de maksimale ventetider, forudsat uændret aktivitetsniveau ift. 2019
- Men vi vil blive udfordret på enkelte dage

Woche · Week Semaine · Semana	Montag · Monday Lund · Lunen	Dienstag · Tuesday Mardi · Marten	Mittwoch · Wednesday Mercredi · Miércoles	Donnerstag · Thursday Jeudi · Jueves	Freitag · Friday Vendredi · Viernes	Samstag · Saturday Samedi · Sábado	Sonntag · Sunday Dimanche · Domingo
49	30	1	2	3	4	5	6
50	7	8	9	10	11	12	13
51	14	15	16	17	18	19	20
52	21	22	23	24	25	26	27
53	28	29	30	31	1	2	3

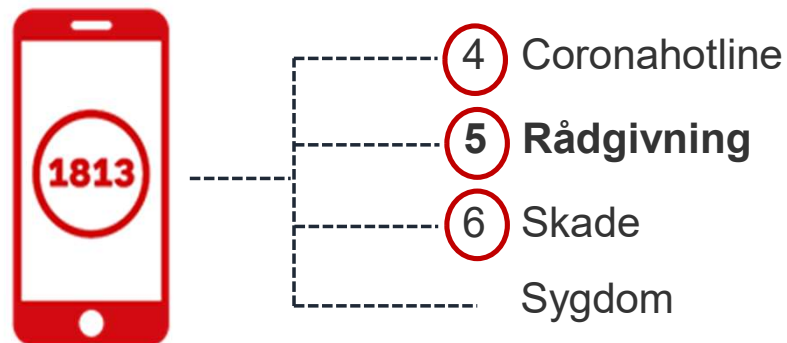
Opmærksomhedspunkter ved julen 2020

1. COVID-19's påvirkning af antal opkald og dermed af svartiderne?
2. Sygefravær og hjemsendelse hos personalet pga. COVID-19?
3. Julens bemandingsplan er baseret på en prioritering af, hvornår Akuttelefonen 1813 primært skal tage hånd om borgernes opkald
4. Sygeplejerskerne arbejder 4 ud af 5 helligdage



Akuttelefonen 1813's særlige tiltag

- Etablering af flere fysiske arbejdsstationer
- Flowmasterfunktion
- Akutknappen
- Rådgivningskø med call back



Andre særlige tiltag

- Kontakt til PLO-Hovedstaden og Apotekerforeningen om samarbejde om fornyelse af recepter før julen
- Dialog med praksiskonsulenterne om vigtighed af, at almen praksis er tilgængelig på hverdage 8-16

Jeg håber vi har en fælles forståelse for...

- 3 minutter er et meget ambitiøst mål men delmål er nået før tid og trods COVID
- Der arbejdes hårdt på at komme i mål trods ændrede forudsætninger
- En anerkendelse af medarbejderne, som har været i første linje mod COVID-19 siden marts og ydet en fantastisk indsats for os alle
- En anerkendelse af medarbejderne, som igen stiller op i jul og nytår og i endnu højere grad end sidste år

Tak for opmærksomheden og tak til medarbejderne

