

**NOTAT**

Til: Regionsrådet

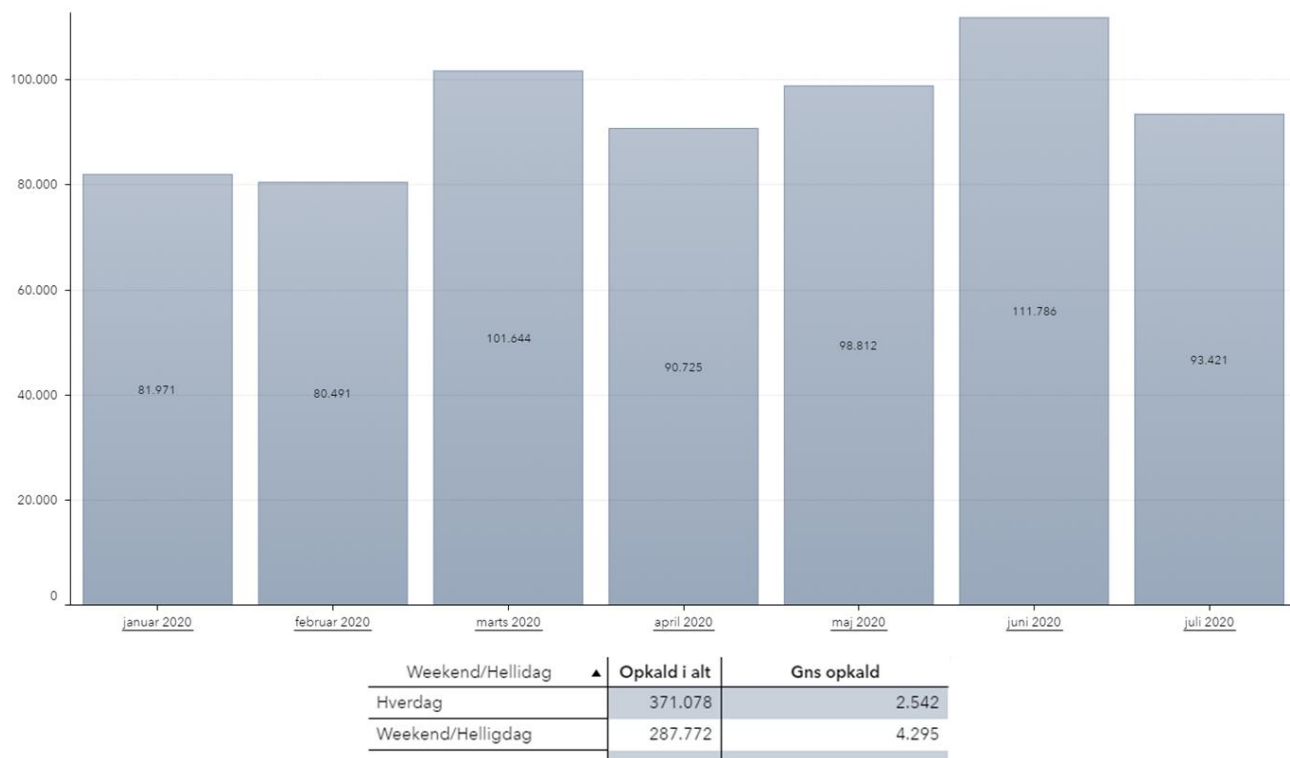
**Opgang** opgang 2, 3. sal  
**Telefon** 38698000

Dato: 18. august 2020

## Supplerende notat med opdaterede data vedr. opkald til 1813 i 2020

For at imødekomme borgernes behov for råd og vejledning om COVID-19 (ikke symptomer), og for at det sundhedsfaglige personale på Akuttelefonen 1813 kan fokusere på de akutte opkald, blev regionens coronahotline oprettet i foråret. Coronahotline håndterer dermed en specifik delmængde af opkaldene til Akuttelefonen 1813.

Nedenstående tabel 1 viser antal opkald til Akuttelefonen 1813 inkl. coronahotline i 2020.



I 2020 har der i perioden marts til og med juli (dvs. fra coronasituationen startede) været i gennemsnit ca. 99.000 håndterede opkald til 1813 pr. måned. I samme periode 2019 var der gennemsnitligt ca. 86.000 opkald pr. måned, svarende til en stigning på ca. 15 pct.

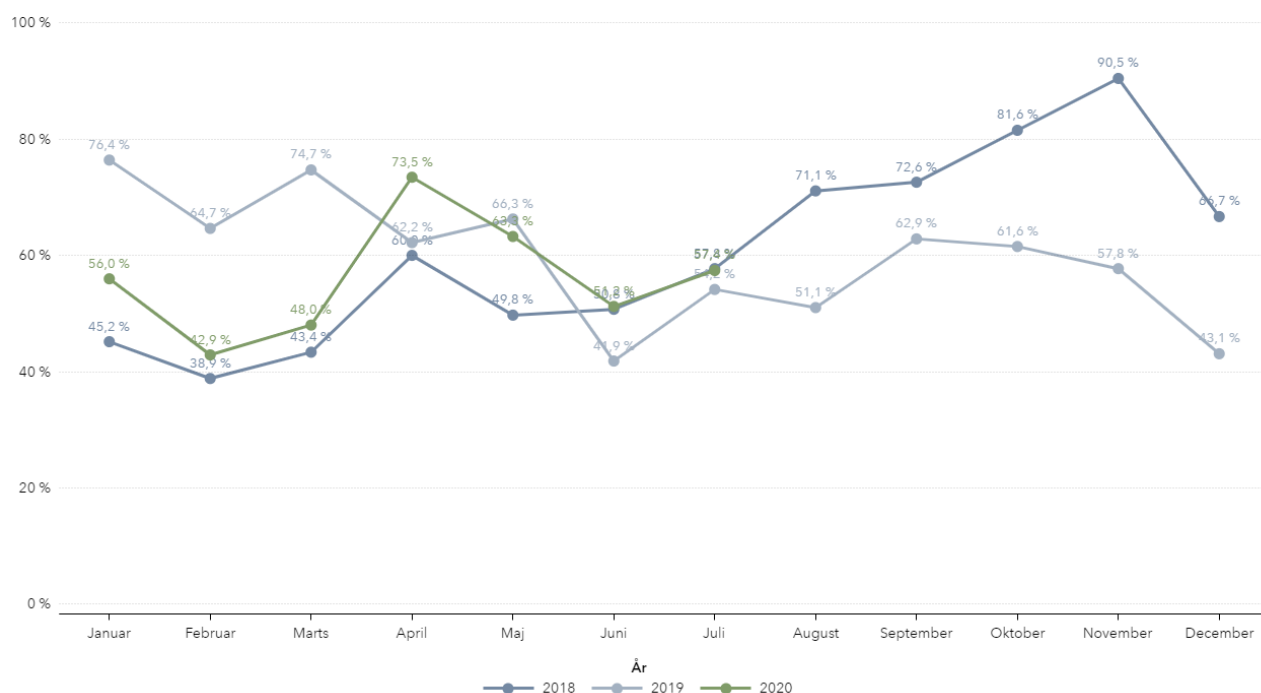
Ca. 17 pct. af opkaldene i perioden 1. marts – 31. juli 2020 var coronarelaterede.

Til trods for den store opkaldsmængde har svartiden ift. 3 og 10 minutter for perioden april til og med juli 2020 været nogenlunde som i samme periode 2019. Svartiderne fremgår af de to nedenstående figurer.

I 2020 er det juni måned, hvor der har været flest opkald med i alt ca. 111.000 håndterede opkald. I juni 2020 var der tre weekender med over 5.200 opkald pr. dag, mens gennemsnittet for en weekend i 2019 var ca. 3.900 opkald pr. dag. Aktuelt har vi haft en meget stor opkaldsmængde på 5.600 og 6.000 håndterede opkald på en lørdag og søndag, selvom der er tale om en sommermåned med godt vejr.

Nedenstående figur viser andel opkald til Akuttelefonen 1813 (og for 2020 inkl. coronahotline) i 2018 - 2020, som blev besvaret inden for 3 minutter.

Procentdel opkald besvaret indenfor 3 minutter



Nedenstående figur viser andel opkald til Akuttelefonen 1813 (og for 2020 inkl. coronahotline) i 2018 - 2020, som blev besvaret inden for 10 minutter.

Procentdel opkald besvaret indenfor 10 minutter

