

NOTAT

Til: Forretningsudvalget

Opgang B og D
Telefon 3866 6002
Direkte 38666064
Web regionh.dk

Dato: 19. januar 2022

Bilag 1 - Indsatsområder

Akuttelefonen har løbende henover årene gennemført en række initiativer for at sikre et godt arbejdsmiljø og bedre svartider samt at styrke det samlede servicetilbud til borgerne. Nedenfor gennemgås nogle af de indsatsområder, som der aktuelt arbejdes med.

Rekruttering, fastholdelse og arbejdsmiljø

Akuttelefonen 1813 arbejder løbende med tiltag til at øge bemanningen for at opnå en mere robust vagtplanlægning i forhold til den forventede aktivitet og gennemfører bl.a. rekrutteringskampagner på sociale medier. Herudover arbejdes med bemanning af opgaverne med en bredere grad af fagligheder. Dette er allerede påbegyndt gennem ansættelse af FADL-vagter til rådgivningskøen og Yngre Læger på KBU- og introstillingsniveau til en række specifikke opgaver. I et længere tidsperspektiv arbejdes der med enkelte kommuner på at etablere delestillinger mellem Akuttelefonen 1813 og de kommunale akutfunktioner.

Foruden rekrutteringstiltag arbejdes ligeledes med tiltag til at fastholde medarbejderne. Herunder tiltag i forhold til fysisk kapacitet, trivsel, arbejdsmiljø og sygefravær. Der er desuden blandt andet vedtaget et reduceret weekendfremmøde for de sygeplejersker, som ønsker det. Der etableres en mentorordning for nyansatte, og der arbejdes på at styrke det faglige miljø med bl.a. styrkede undervisningstiltag. Ift. spidsbelastningssituationer blev der ifm. julen 2021 givet mulighed for, at erfarne læger kunne visitere hjemmefra, og der arbejdes videre med dette spor i forlængelse af erfaringerne henover jul og nytår.

Differentiering af opkald efter hastegrad

Der arbejdes på at håndtere de mange opkald, som ikke vedrører akut sygdom, og samtidig sikre hurtigst mulig hjælp målrettet de akut syge. Det gøres

bl.a. ved at opdele opkald i forskellige spor, så de akut syge adskilles fra de ikke akut syge i telefonkøen. Det sker fx ved, at der er implementeret en rådgivningskø, ligesom der ses på oprettelse af et særskilt spor på børneområdet.

Akutberedskabet arbejder ligeledes løbende med deres prompt (besked til borgerne ved opkald og tastemuligheder) med henblik på, at evt. ikke relevante opkald afsluttes af borgeren selv, ligesom der oplyses forventet ventetid. På den måde kan borgeren vurdere, om opkaldet kan vente, eller borgeren på anden vis kan få adresseret det aktuelle behov, hvis der er lang ventetid.

Udnyttelse af teknologiske muligheder og data

Der arbejdes fokuseret med at analysere data til at optimere driften og dermed svartiderne. Det sker bl.a. ved at anvende data om indringningsmønstre som led i vagtplanlægningen, ligesom data om henvendelsesårsag inddrages i arbejdet på at finde alternative måder at håndtere borgernes opkald. Dette er for eksempel sket med oprettelse af rådgivningskøen jf. ovenfor.

I et længere tidsperspektiv vurderes der at være potentielle muligheder for en større inddragelse af borgerne i egen visitation via nye digitale og teknologiske løsninger. Det kan fx ske via hjælp fra en chatbot, brug af kunstig intelligens m.v.

Kvalitets- og servicerettede tiltag

Foruden initiativer til at sikre kortere svartider, arbejder Akuttelefonen 1813 løbende med at sikre borgerne god service og kvalitet.

Det sker bl.a. med udgangspunkt i de løbende patienttilfredshedsmålinger, en systematisk tilgang til håndtering af klager og utilsigtede hændelser samt in-volvering af f.eks. samarbejdspartnere i kvalitetsarbejdet gennem auditering og samarbejdet med de kommunale akutfunktioner og praksiskonsulent ift. PLO-H.