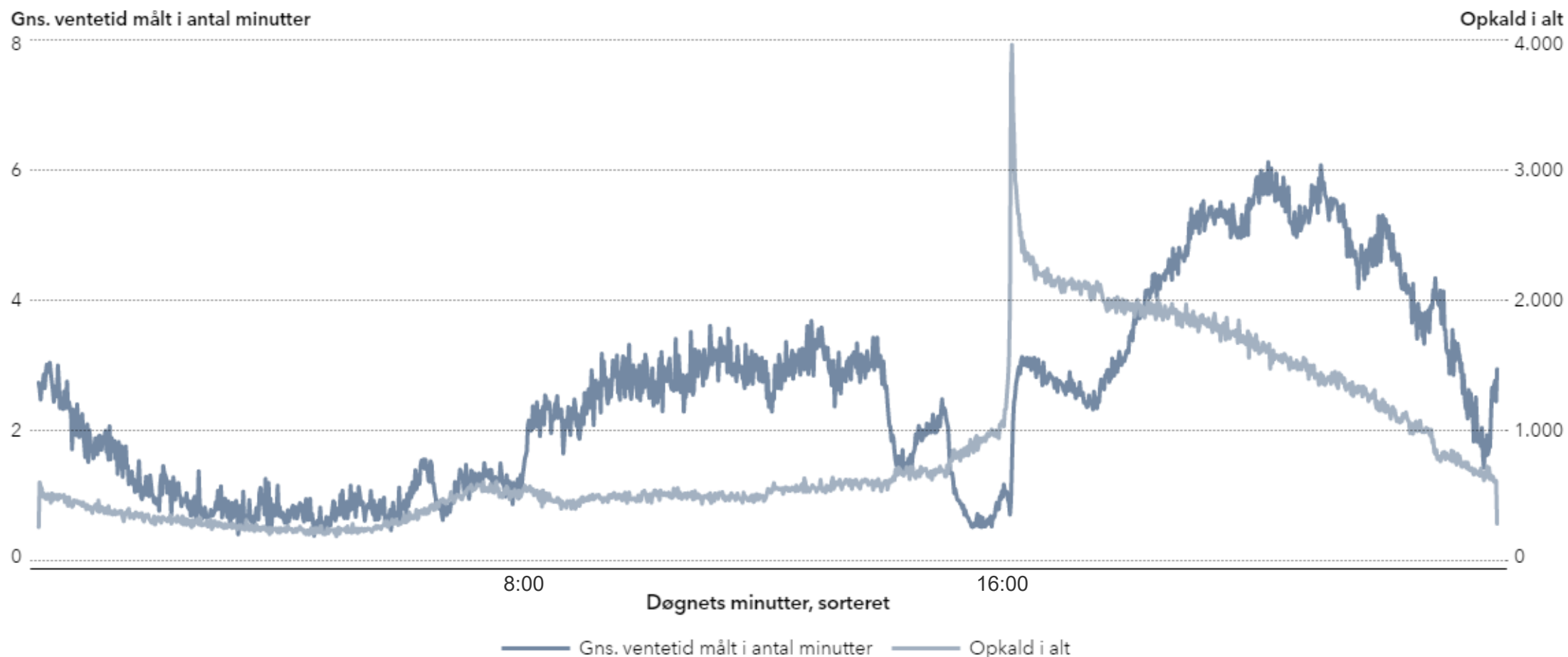


# Nedbringelse af svartider og øget robusthed af 1813

Forretningsudvalget 15. marts 2022

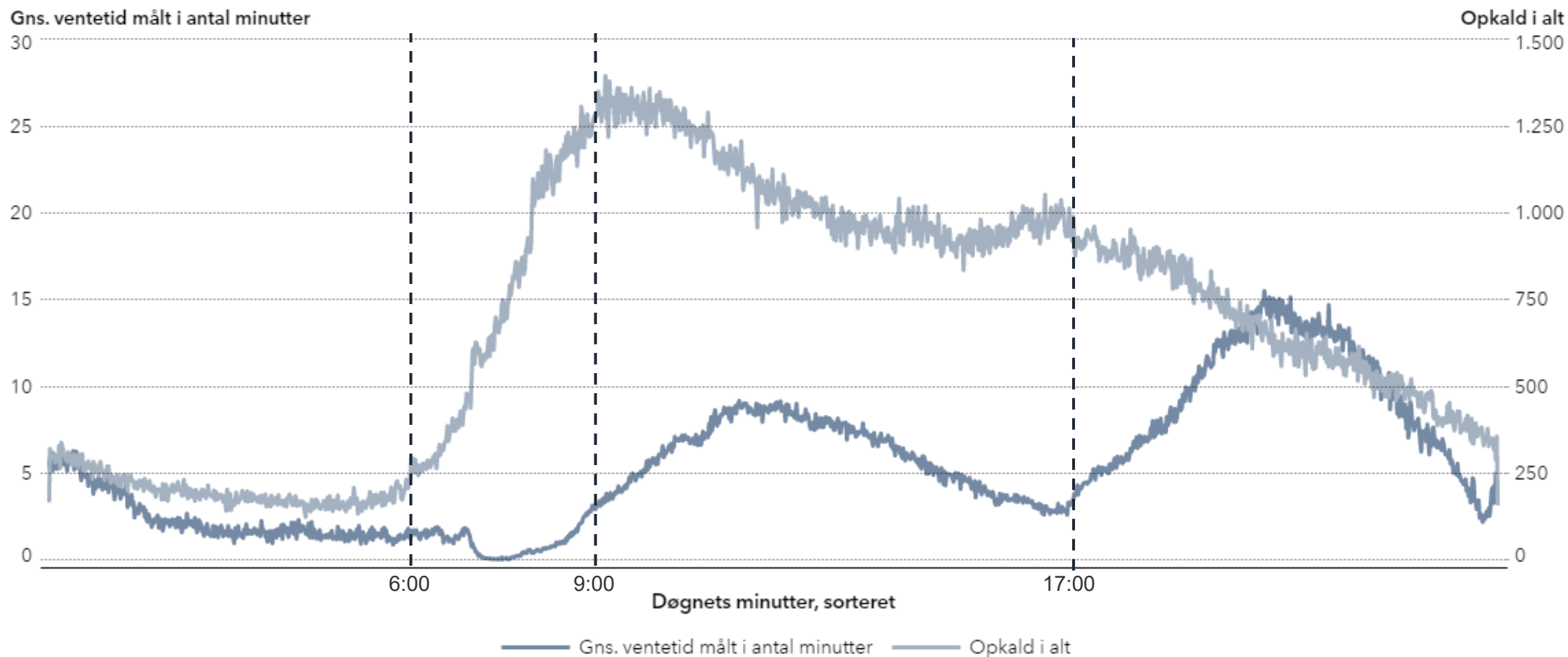
# 1813-svartider i minutter (gns) og antal opkald pr. minut

*Hverdage, aggregerede data 2018-2022*



# 1813-svartider i minutter (gns) og antal opkald pr. minut

*Weekender, aggregerede data 2018-2022*



# Løsninger

## Ledelse

- Ny afdelingsledelse, styrkelse af lægefaglig ledelse
- Reorientering af ledelsesgrundlag og værdier

## Bemanding og vagtplan

- Styrkelse af lægebemanding (yngre læger, speciallæger, evt. andre))
- Fleksibel vagtplan, bedre mulighed for ønsker og langtidsplanlægning
- Mulig inddragelse af PLO
- Øget brug af hjemmearbejdspladser, herunder fx opkobling fra hospitalsafdeling efter arbejdstid
- Flere korte vagter i peaks

# Løsninger

## Kommunikation

- Transparens i ventetid – vis aktuelle tal online på 1813.dk
- "Hjælp os, mens vi forbedrer 1813" – information om peaks, muligheder hos egen læge
- Bedre henvisning til guides (selvbetjeningsløsning)

## Erfaring og inspiration (eksternt faciliteret)

- Besøg på andre call-centre, herunder deres principper for kø-afvikling og bemanning
- Analyse af borgernes forventninger

## Arbejdsgange og fagligt niveau

- Forbedringer på indhold af samtale, visitation og dokumentation