

NOTAT

Dato: 21. april 2022

1813 task force: bidrag til punkt 3.1 (dataspor)

Baggrund

Akuttelefonen 1813 er borgerens indgang til akut hjælp ved sygdom uden for egen læges åbningstid og ved skader døgnet rundt i Region Hovedstaden. Det sundhedsfaglige personale rådgiver, prioriterer og visiterer borgeren til den relevante hjælp, f.eks. akut visitation til hospitalerne.

I dataopgørelser skelnes der mellem opkald og hændelser. Når borgere ringer til Akuttelefonen 1813 kommer de igennem et telefonisystem (Cisco Finesse). På baggrund af dette system opgøres opkaldsdata f.eks. antal besvarede opkald, afbrudte opkald, opkaldsmønstre, svartider og lignende.

Når medarbejderne på regionens vagtcentral skal vurdere og visitere borgeren, anvendes et sags- og disponeringssystem (Logis IDS). Der opgøres parametre så som demografiske variable, visitering og respons på baggrund af hændelser¹

Der medtages alene hændelser, som stammer fra opkald rekvideret gennem 1813. Hændelserne kan herefter håndteres i 1-1-2, 1813 og Læge-fanerne i disponeringssystemet Logis IDS, alt efter hvor akut og livstruende hændelsen er. Det skyldes, at de tre faner i sags- disponeringssystemet har forskellige ty-

¹ Det bemærkes, at der kan være flere 1813-opkald pr. 1813-hændelse. Det kan f.eks. ske, når borgere bedes ringe tilbage inden for kort tid, fordi det sundhedsfaglige personale vurderer, at det er relevant med en opfølgning. I dette tilfælde vil der fremgå f.eks. to opkald og kun én hændelse, fordi det sundhedsfaglige personale kan vælge at arbejde videre i den første hændelse.

per af responser f.eks., er det i 1-1-2 fanen, at der angives ambulanceresponser, mens det er i 1813 og Læge-fanen, at der angives responser som henvisning til egen læge næste dag eller henvisning til hospital mv.

Antal opkald

Følgende viser antallet af besvarede opkald til Akuttelefonen 1813. Antal opkald inkluderer følgende opkaldstyper:

- Sygdom/skade
- Prioritetsnumre f.eks. plejehjem
- Rådgivning
- Corona hotline

Antal opkald inkluderer kun første kontakt dvs. første gang opkald tages i 1813. Opkald der viderestilles til f.eks. læge (anden kontakt) tæller ikke med.

Corona hotline blev oprettet den 9. marts 2020 i forbindelse med COVID-19 situationen. Den 18. januar 2021 blev Corona hotlinen lukket, hvorefter der blev henvist til myndighedernes hotline samt Corona test booking.

Rådgivningslinjen blev udviklet og testet fra august 2020. Det bemærkes, at rådgivningslinjen er lukket forsøgsvis fra den 18. marts 2022 i en midlertidig periode med henblik på at vurdere dens effekt.

Figur 1 viser antal besvarede opkald til 1813 pr. måned fordelt på årene 2019-2022 t.o.m. marts. Antal besvarede 1813 opkald varierer generelt på månedsbasis. Der var markant flere opkald i 2020 som følge af COVID-19. 2021 følger nogenlunde samme udvikling som i 2019, dog med en smule færre opkald.

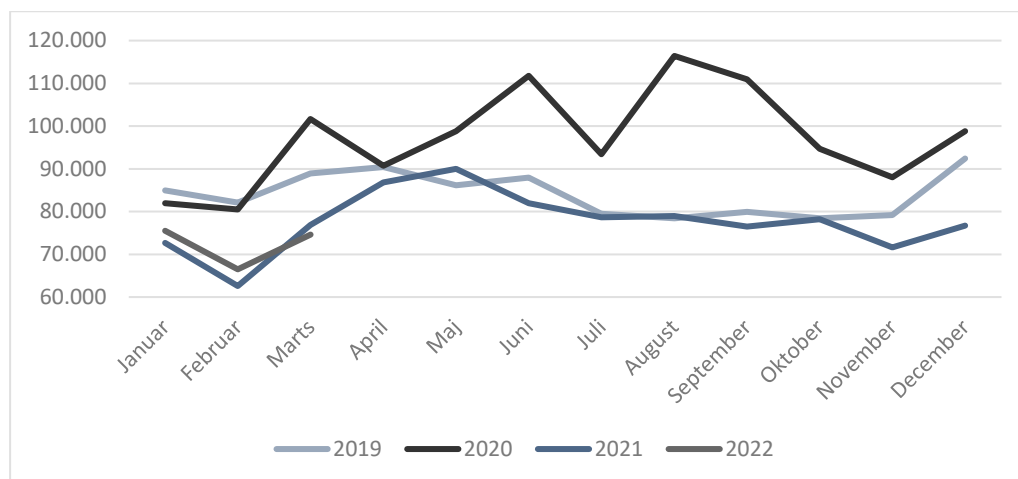
På årsniveau svarer det til, at Akuttelefonen 1813 besvarede ca. 1.010.000 mio. opkald i 2019, 1.170.000 mio. opkald i 2020 og 930.000 mio. opkald i 2021.

Der var ca. 160.000 opkald til Corona hotline i 2020 svarende til en andel på ca. 13,8% af alle opkald. For 2021 drejer det sig kun om en mindre antal opkald (ca. 2.200 opkald svarende til 0,2% af alle opkald). Der var ca. 13.000 opkald til rådgivningslinjen (inkl. callback²) i 2020 (fra august og frem) svarende til en andel på ca. 1,1% af alle opkald. I 2021 var der ca. 44.000 opkald til rådgivningslinjen (inkl. callback) svarende til ca. 4,7% af alle opkald. December

² Når borgere ringer til Akuttelefonen 1813 og trykker sig ind på rådgivning, så har de mulighed for at vælge callback, dvs. at det sundhedsfaglige personale ringer tilbage, uden at borgeren bliver i telefonen. Borgeren beholder samme plads i køen, som hvis de blev i telefonen.

2021 og januar 2022 var de måneder, hvor andelen af rådgivningsopkald ud af de samlede opkald var størst med 8,5% i begge måneder.

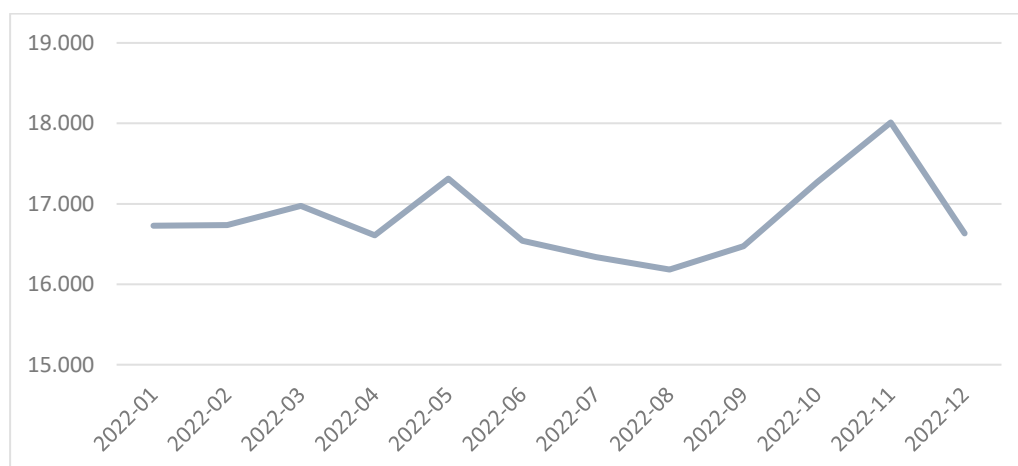
Figur 1. Antal besvarede 1813 opkald pr. måned fordelt på år



Note: det totale antal opkald er afhængigt af antallet af dage på en måned. Faldet fra januar til februar afspejler derfor delvist, at der er 28 dage i februar.

Figur 2 viser antal besvarede opkald til 1813 pr. uge t.o.m. uge 12 i 2022. Der besvares ca. 16.000-18.000 opkald ugentligt. Af disse kommer ca. 900-1.700 ind gennem rådgivningslinjen svarende til mellem 5,4% og 10,3% af alle opkald.³

Figur 2. Antal besvarede 1813 opkald pr. uge i 2022



Note: figur 2 viser samme data som fremgår i FLIS, dog med en anden periodeafgrænsning.

³ Dette i ugerne 1-10 i 2022, da rådgivningslinjen blev midlertidigt lukket 18. marts (uge 11).

Svartider

Svartiden for 1813 opkald opgøres som tiden fra opkaldet sættes i kø til at første ledige medarbejder besvarer opkaldet. Der måles kun på første kontakt, som er defineret, som når opkaldet tages første gang. Dvs. at for opkald, der viderestilles til f.eks. læge medregnes ikke evt. ekstra ventetid, efter at kaldet er besvaret første gang.

Rådgivningsopkald indgår ikke i opgørelserne af svartider for de tidspunkter, hvor rådgivningslinjen har været åben. Hertil bemærkes, at vagtcentralen har kunne åbne og lukke rådgivningslinjen efter behov. I de tidspunkter, hvor rådgivningslinjen har været lukket, har alle opkald blot indgået i de øvrige linjer (f.eks. skade og sygdom) og dermed også været talt med i opgørelserne af svartider.

Region Hovedstaden har vedtaget politiske servicemål for svartiden for Akuttelefonen 1813. 90% af opkaldene skal besvares inden for 3 minutter, og 100% af opkaldene skal besvares inden for 10 minutter.

Følgende viser svartiderne for besvarede opkald. Der vises hhv. de to andelsopgørelser samt median-svartiden.⁴ Sidstnævnte er et mål som særligt bruges i forbindelse med den daglige drift på Akuttelefonen 1813.

Der er fokus på udviklingen fordelt på måneder og år af hensyn til overskueligheden. I praksis monitorerer Akutberedskabet svartiden på klokke-, dags- og ugeniveau. Tabelopgørelser på ugeniveau er vedlagt i bilag 1 og 2, hvori der ligeledes fremgår en række andre andele.

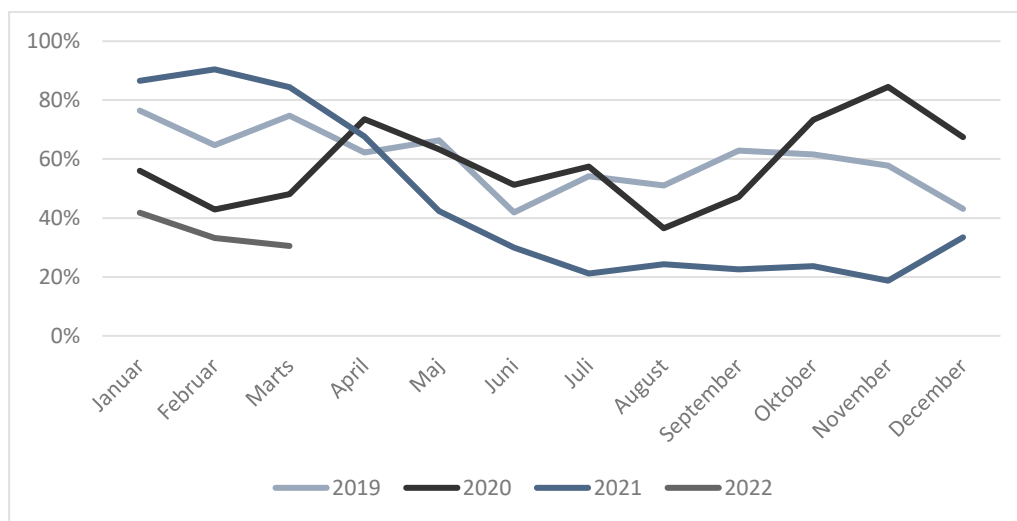
Derudover er der opgjort en særskilt opgørelse for median-svartiden for rådgivningslinjen.

Svartider

Figur 3 viser andelen af opkald besvaret indenfor 3 minutter pr. måned fordelt på år. Der er store variationer på månedsbasis. I 2019 og 2020 varierer andelen mellem ca. 37-85%. Andelen ligger højt i de første tre måneder af 2021, hvorefter andelen falder markant frem mod juli 2021. Andelen har siden ligget på mellem ca. 19-42%.

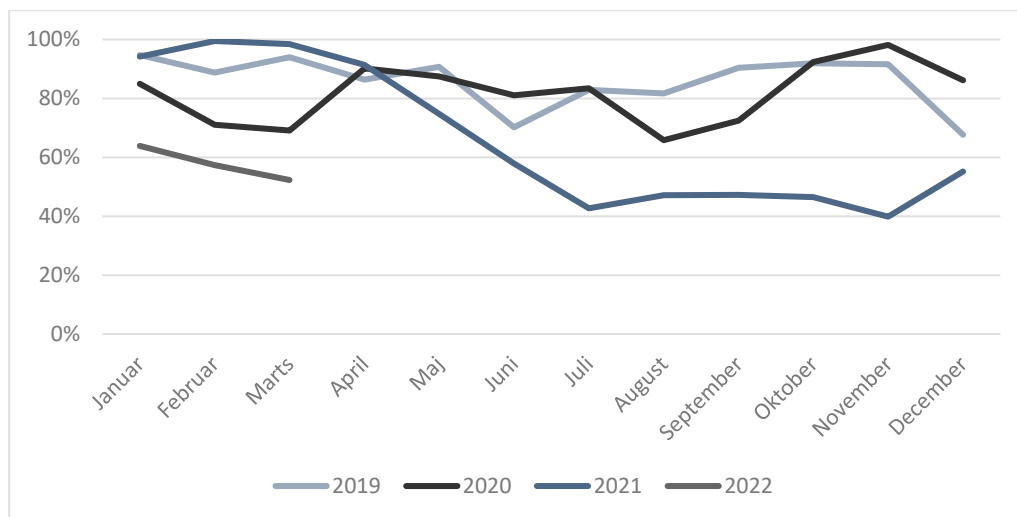
⁴ Medianen (50%-percentilen) for svartiden på 1813 opkald udtrykker den tid, hvor halvdelen af 1813 opkaldene (sorteret efter værdi) er besvaret inden for.

Figur 3. Andel besvaret opkald indenfor 3 minutter pr. måned fordelt på år



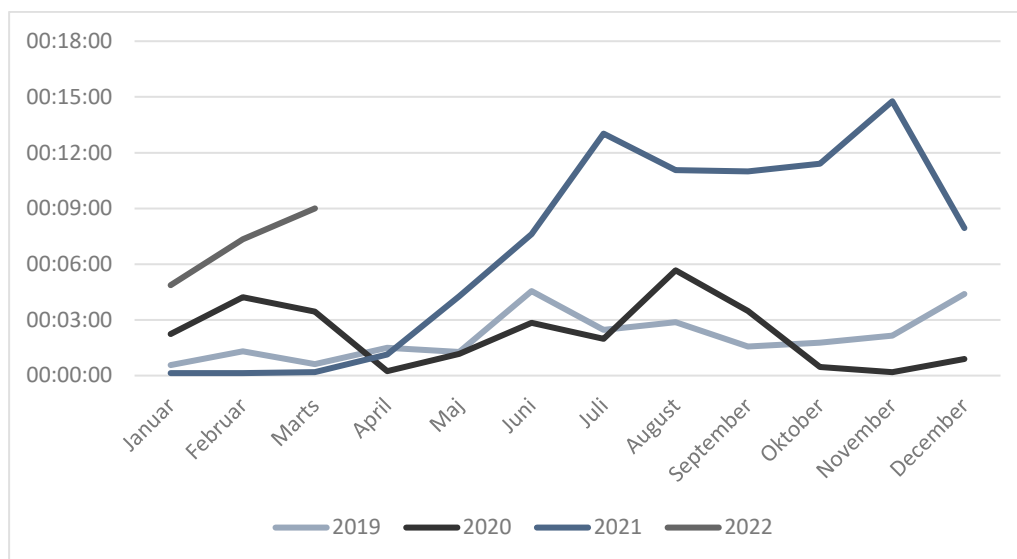
Figur 4 viser andelen af opkald besvaret indenfor 10 minutter pr. måned fordelt på år. I 2019 og 2020 varierer andelen på månedsbasis mellem ca. 66-98%. Andelen følger herefter sammen udvikling som i figur 3, dvs. starter højt i 2021 og falder markant herefter frem mod juli 2021. Andelen har siden ligget på mellem ca. 40-64%.

Figur 4. Andel besvaret opkald indenfor 10 minutter pr. måned fordelt på år



Figur 5 viser median-svartider pr. måned fordelt på år. I 2019 og 2020 ligger median-svartiden mellem ca. 0-6 minutter. Median-svartiden er meget lav i de tre første måneder i 2021, men stiger herefter frem mod juli 2021. Median-svartiden har siden ligget på mellem ca. 5-15 minutter.

Figur 5. Median svartider pr. måned fordelt på år

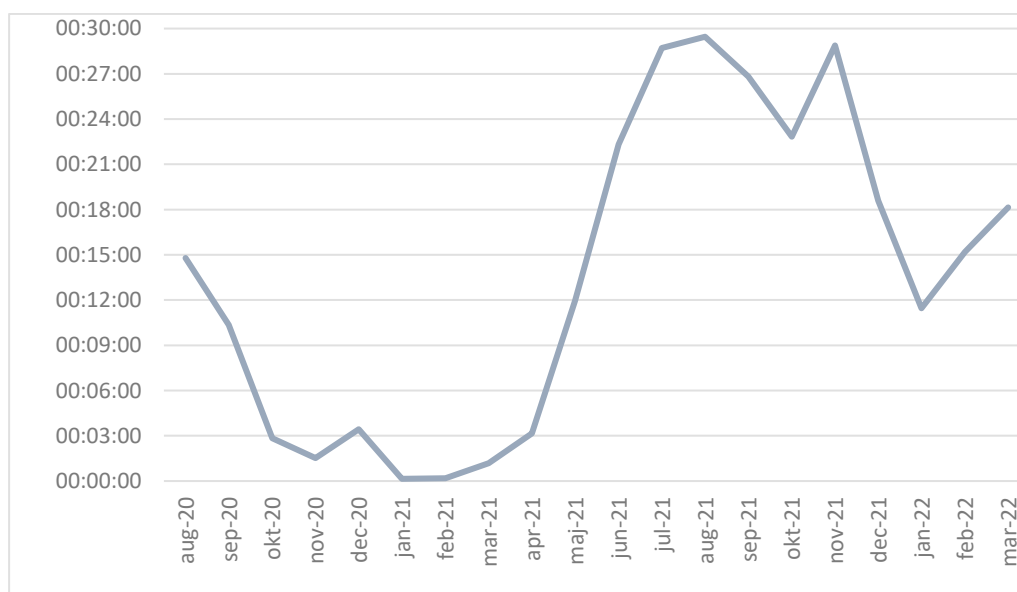


Note: Svartiden er angivet i tidsformatet [tt:mm:ss]

Svartider for rådgivningslinjen

Figur 6 viser median-svartiden for rådgivningsopkald alene. Median-svartiden stiger frem mod august 2021, hvorefter den har ligget på mellem 11-29 minutter. Overordnet er svartiden for opkald til rådgivningslinjen længere end for de øvrige 1813 opkald.

Figur 6. Median svartider for rådgivningsopkald pr. måned



Note: Svartiden er angivet i tidsformatet [tt:mm:ss]

Opkaldsmønsteret over døgnet

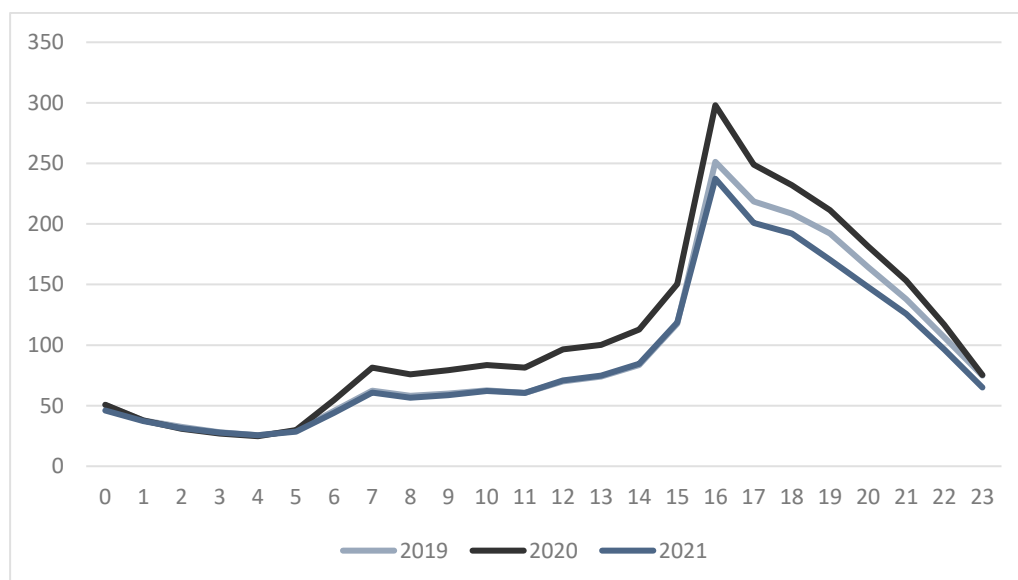
Figur 7 og 8 viser det gennemsnitlige antal besvarede opkald fordelt på klokke-timer og år. Figur 7 viser opgørelsen for hverdage, mens figur 8 viser opgørelsen for weekend og helligdage.

Det fremgår af figur 7, at fordelingen af det gennemsnitlige antal besvarede opkald i hverdagene på klokke-timer er ens i årene 2019-2021. I hverdagene kommer langt størstedelen af 1813 opkald i klokke-timer 15-22. Der ses et tydeligt peak i klokke-time 16. Der er ligeledes et mindre peak i klokke-time 7. Der er gennemsnitligt 2.125 besvarede opkald pr. dag i 2019, 2.635 besvarede opkald pr. dag i 2020 og 2.252 besvarede opkald pr. dag i 2021. Dette for hverdagene alene.

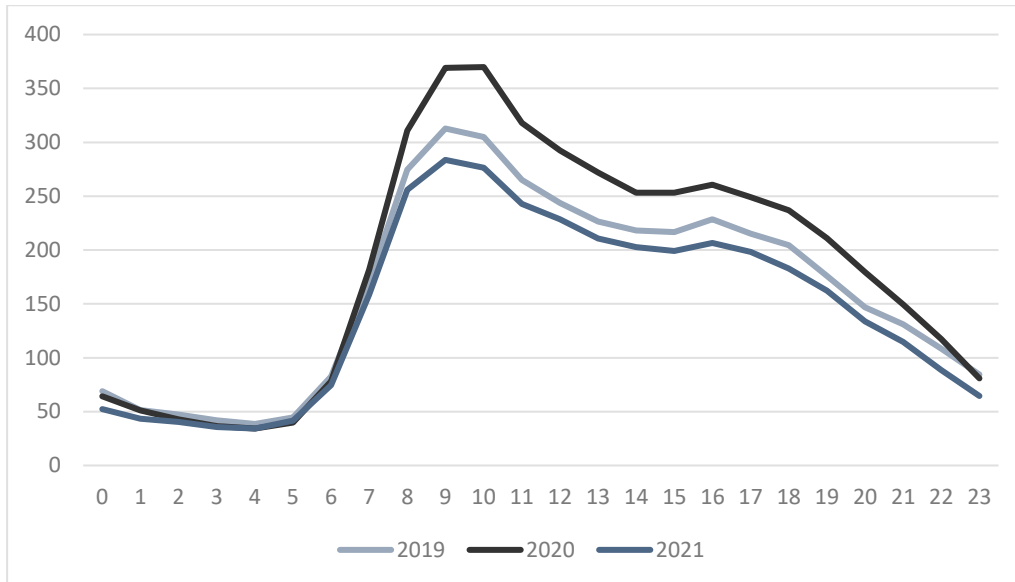
Det fremgår af figur 8, at fordelingen på klokke-timer ser anderledes ud på weekender og helligdage end for hverdage. Her stiger det gennemsnitlige antal besvarede opkald allerede fra klokke-time 7 og der er en konstant stor mængde opkald frem til klokke-time 22. Det gennemsnitlige antal besvarede opkald peaker i klokke-time 9 og 10. Der ses også et mindre peak i klokke-time 16. For 2019 er der gennemsnitlig 3.903 besvarede opkald pr. dag, for 2020 er der gennemsnitlig 4.452 besvarede opkald pr. dag og for 2021 er der gennemsnitlig 3.532 besvarede opkald pr. dag. Fordelingen er ens på tværs af årene.

Der er gennemsnitlig flere besvarede opkald pr. dag i weekender og på helligdage end i hverdagene.

Figur 7. Gennemsnitlig antal besvarede opkald fordelt på klokke-timer og år for hverdage



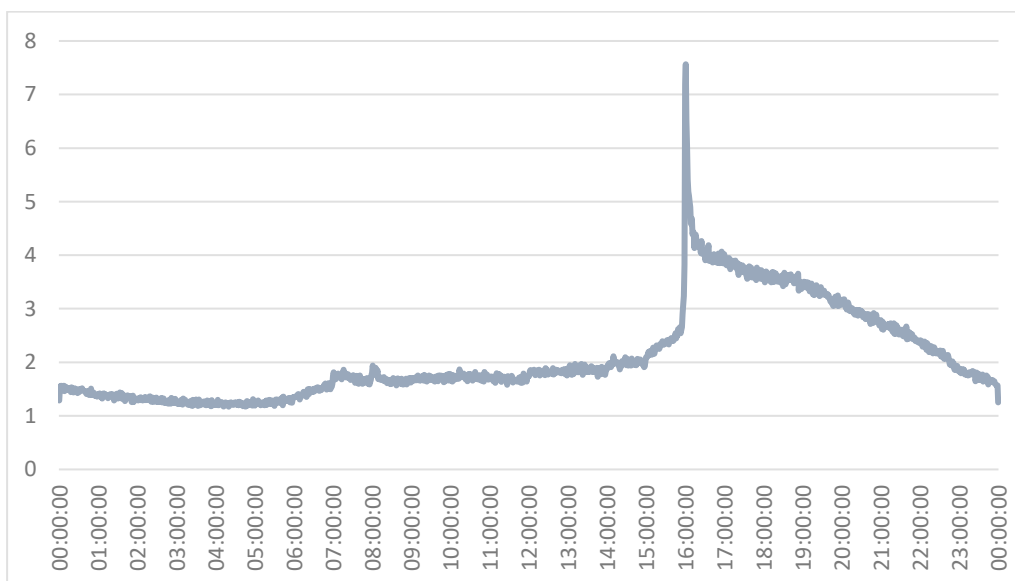
Figur 8. Gennemsnitlig antal opkald fordelt på klokke timer og år for weekend/helligdage



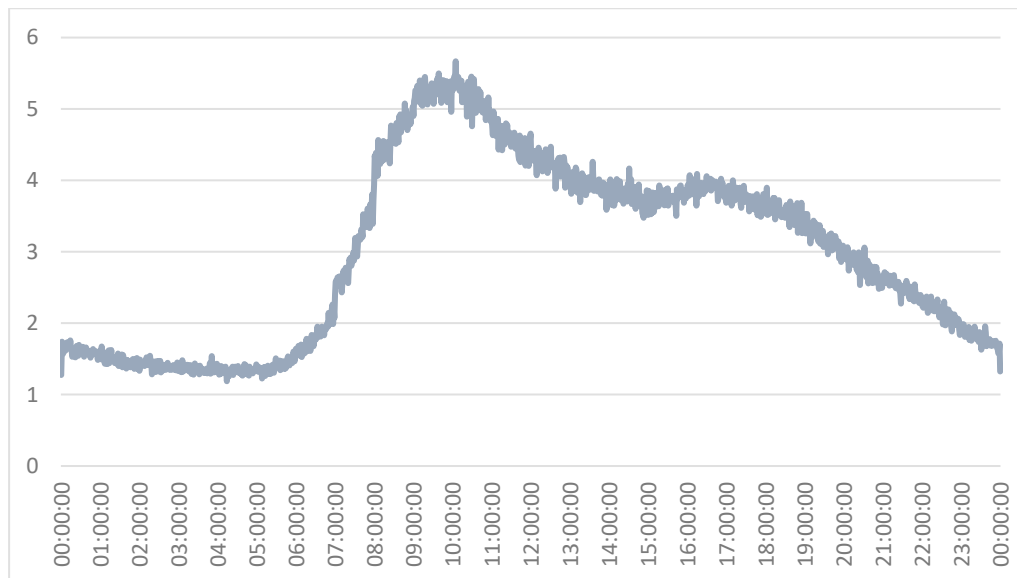
Figur 9 og 10 viser det gennemsnitlige antal besvarede opkald fordelt på minutter for 2019-2021 (aggregerede data). Figur 9 viser opgørelsen for hverdage, mens figur 10 viser opgørelsen for weekend og helligdage.

I figur 9 fremgår det tydeligt, at det peak, der ses i klokke time 16 i hverdagene (figur 7), i høj grad er drevet af opkald i tidsrummet 16.00-16.10.

Figur 9. Gennemsnitlig antal besvarede opkald fordelt på minutter for hverdage i 2019-2021



Figur 10. Gennemsnitlig antal opkald fordelt på minutter for weekend/helligdage i 2019-2021



Afbrudte opkald

Akutberedskabets 1813-kaldsflow består af en IVR-menu. IVR står for Interactive Voice Response og er et begreb, der dækker over et automatiseret og dynamisk telefonsystem, hvori borgeren bliver mødt af forskellige prompter/båndsvar, der giver information til borgeren og/eller guider borgeren til den rette hjælp. Dvs. når borgere ringer til Akuttelefonen 1813, bliver der afspillet en række velkomstprompter, hvorefter de bl.a. taster deres CPR-nummer og angiver, hvad opkaldet drejer sig om mhp., at de herefter kommer i den korrekte telefonkø. Disse valgmuligheder sammensættes efter, hvilke køer der er åbne, men kan f.eks. være sygdomskø eller skadeskø. Afhængigt af borgers valg, bliver borgeren omstillet og sat i kø. Borgeren kan så f.eks. få oplyst forventet ventetid og position i køen.

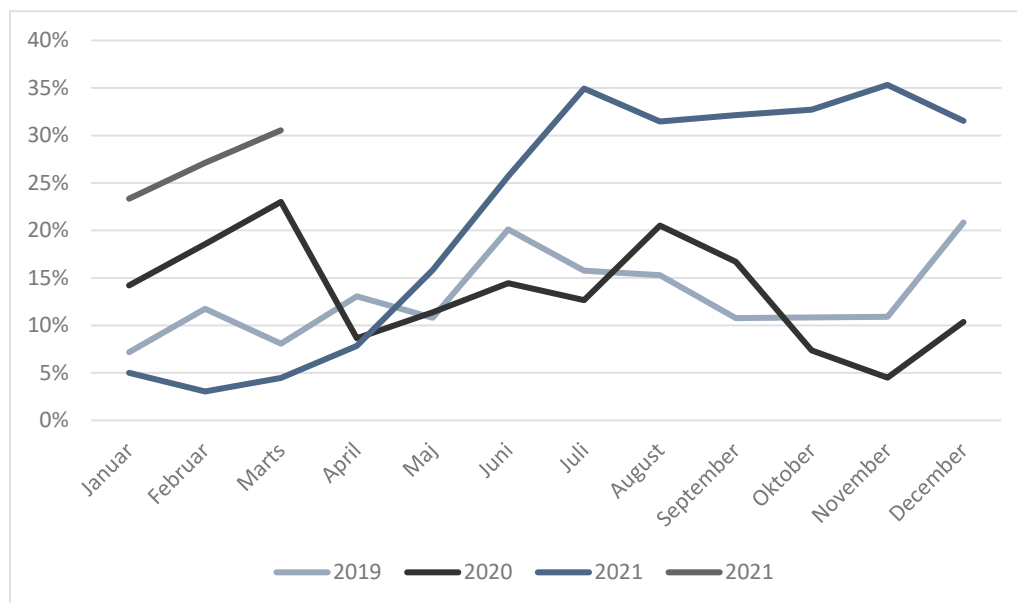
Følgende viser andelen af opkald, som borgerne afbryder, mens de venter i kø til Akuttelefonen 1813 ud af alle opkald, dvs. de besvarede opkald sammenlagt med de afbrudte opkald.

Der vil altid være borgere, der selv afbryder opkaldet efter, at de er kommet i kø. Der er ikke tale om opkald fra unikke telefonnumre, dvs. at samme borger kan tælle med flere gange i opgørelsen.

Figur 11 viser andelen af afbrudte opkald – efter kaldet er sat i kø - ud af alle opkald pr. måned fordelt på år. Andelen varierer både på månedsbasis og årsbasis. I 2019 og 2020 varierer andelen mellem ca. 4-23%. Andelen er meget lav i starten af 2021, hvorefter andelen stiger markant. Andelen har siden juni 2021 ligget på mellem ca. 23-35%.

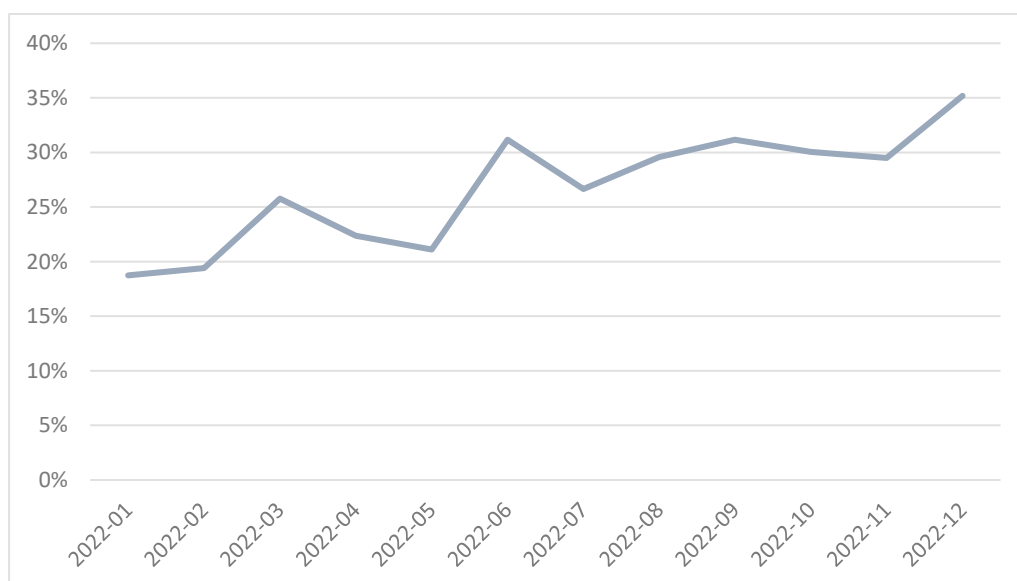
Der ses altså en tydelig sammenhæng mellem svartiderne og andelen af afbrudte opkald.

Figur 11. Andel afbrudte opkald ud af alle opkald (besvarede + afbrudte opkald) pr. måned fordelt på år



Figur 12 viser andelen af afbrudte opkald ud af alle opkald pr. uge t.o.m. uge 12 i 2022. Andelen har varieret mellem ca. 19-35% og generelt været stigende i løbet af 2022.

Figur 12. Andel afbrudte opkald ud af alle opkald (besvarede + afbrudte opkald) pr. uge i 2022



Det bemærkes, at der også er borgere som vælger af afbryde opkaldet i prompten, dvs. inden de sættes i kø. Disse er ikke inkluderet i ovenstående opgørelse. I telefonprompten oplyses der blandt andet om, at borgeren skal ringe til egen læge i dagtid og ringe 1-1-2 ved livstruende sygdom eller skade, hvorfor formålet med telefonprompten er, at nogle borgere skal afbryde opkaldet.

I helt særlige situationer, hvor der er massiv kø på 1813 med flere end 270 i kø, så vil opkaldet blive afbrudt med en telefonprompt om, at der er mange, der ringer samtidig⁵. Disse er heller ikke inkluderet i ovenstående opgørelse.

⁵ Ved massiv kø er der reserveret flere telefonlinjer, der oplyser om, at der er mange, der ringer samtidigt. Hvis disse linjer også er optaget, så vil borgeren blive mødt af en optaget-tone.

Demografi

Følgende viser fordelingen af hændelser på henholdsvis køn og aldersgrupper. Hertil bemærkes det, at disse variable skabes ud fra CPR-nummeret. CPR-nummeret oplyses ikke altid, f.eks. hvis indringer ikke kan huske deres CPR-nummer eller har tastet forkert. CPR-nummeret bliver dog indhentet i ca. 98-99% af alle hændelser.

Hændelser fordelt på køn

Figur 13 viser fordelingen af hændelser på køn for årene 2019-2021. Ca. 53% af hændelserne vedrører kvinder, ca. 45% vedrører mænd og ca. 2% er uoplyst. Fordelingen er stabil på årsniveau og ændres kun på decimalen.

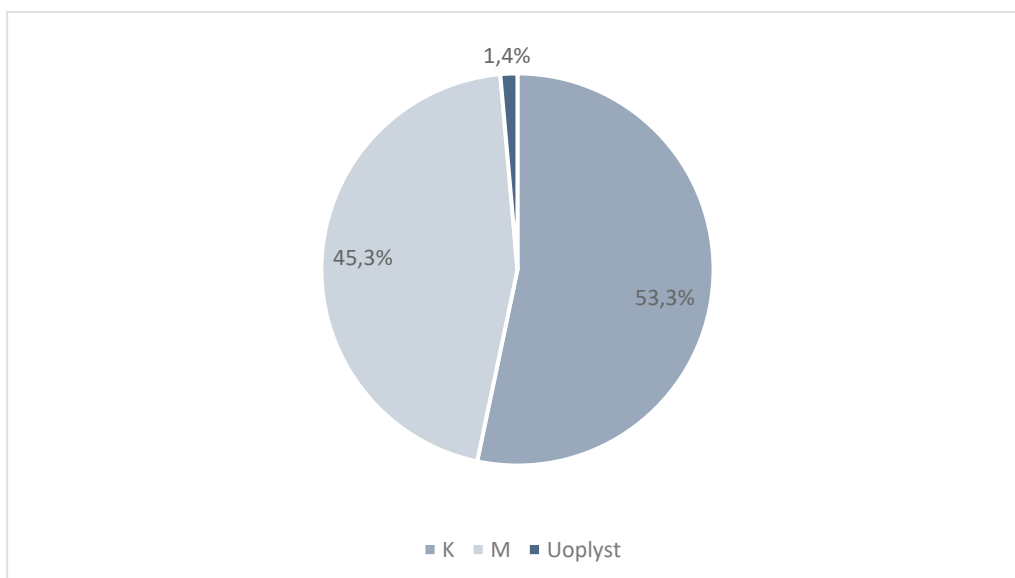
Hændelser fordelt på aldersgrupper

Figur 14 viser fordelingen af hændelser på 10-års aldersgrupper. Fordelingen ligger relativt stabilt hen over årene, dog med mindre udsving.

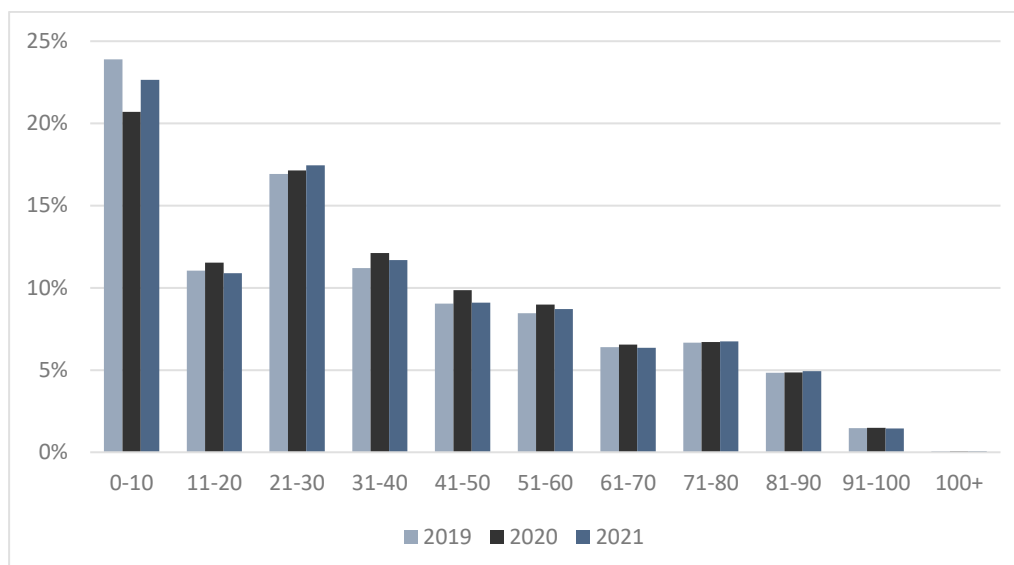
Den største aldersgruppe er børn i alderen 0-10 år, som ca. 21-24% af alle hændelser drejer sig om. I denne 10-års aldersgruppe drejer en meget stor del (ca. 40-47%) sig om børn 0-1 år.

Den næststørste aldersgruppe er unge voksne i alderen 21-30 år, som ca. 17% af alle hændelser drejer sig om. Herefter er fordelingen faldende efter aldersgruppe.

Figur 13. Hændelser fordelt på køn i 2019-2021



Figur 14. Hændelser fordelt på 10-års aldersgrupper og år



Sundhedssag og respons

Hændelser fordelt på sundhedssag

Under 1813-samtalen vurderer den sundhedsfaglige visitator, hvor alvorlig og hastende borgerens henvendelse er. Borgerens henvendelse vurderes efter de såkaldte sundhedssagskapitler, der et symptom- og områdeopbygget beslutningsstøtteværktøj.

Tabel 1 viser en oversigt over fordelingen af 1813-hændelser på hovedkapitlerne i sundhedssagen.⁶ Flest hændelser er relateret til traumer eller tilskadekomst (SS.22) i alle årene. Det drejer sig om 16,7%, 15,4% og 17,8% for hhv. 2019, 2020 og 2021. Herefter ændrer fordelingen sig, men mange hændelser er generelt relateret til mave-tarm, urinveje og mandlige genitaler (SS.05), brandsår / frostskaade / sårflænger / bid / ætsninger/ EL-ulykker / forbindinger (SS.23), børn 0-12 år (SS.29) eller samtale/opringning (SS.80).

Det bemærkes, at der er tale om et beslutningsstøtteværktøj. Det betyder, at det ikke er alle hændelser, som vurderes på baggrund heraf. Der er i tabellen udeladt tal på manglende sundhedssagskode. Disse udgjorde ca. 36% i 2019, 42% i 2020 og 38% i 2021.

⁶ Der findes et lignende beslutningsstøtteværktøj til 1-1-2 kaldet Dansk Indeks (DI) for Akuthjælp. Idet 1813-hændelser kan håndteres i 112-fanen i sags- og disponeringssystemet Logis IDS, så kan 1813 hændelser få tildelt et DI-kriterie. F.eks. blev 3,6% af 1813-hændelserne vurderet pga. Dansk Indeks for Akuthjælp i 2021.

Tabel 1. Hændelser fordelt på sundhedssag og år

Hovedkapitel	2019	2020	2021
SS.01 - Infektioner voksne	7,9%	5,3%	5,4%
SS.02 - Bevægeapparat uden traume	3,9%	3,4%	4,0%
SS.03 - Kranie, hjerne, nervesystem	1,5%	1,4%	1,6%
SS.04 - Hjerte og lunger	2,4%	2,2%	2,7%
SS.05 - Mave-Tarm, urinveje og mandlige genitaler	9,8%	8,4%	9,2%
SS.06 - Gynækologiske symptomer	0,9%	0,9%	1,0%
SS.07 - Øre, næse, hals og mund	2,4%	2,1%	2,3%
SS.08 - Øjne	2,5%	1,9%	2,5%
SS.09 - Symptomer fra huden	3,0%	2,5%	2,8%
SS.10 - Aggressivitet	0,0%	0,0%	0,0%
SS.11 - Depression/ nedstemthed	0,1%	0,1%	0,1%
SS.12 - Fobi/ tvangssymptomer	0,0%	0,0%	0,0%
SS.13 - Forvirring/ desorientering/ hukommelsesforstyrrelse	0,0%	0,0%	0,0%
SS.14 - Krisereaktioner	0,0%	0,0%	0,0%
SS.15 - Misbrug/ afhængighed	0,2%	0,2%	0,2%
SS.16 - Uro/ angst	0,2%	0,1%	0,2%
SS.17 - Psykotiske symptomer	0,1%	0,1%	0,1%
SS.18 - Suicidale tanker/ planer	0,1%	0,1%	0,1%
SS.19 - Søvnforstyrrelser	0,0%	0,0%	0,0%
SS.20 - Spiseforstyrrelser	0,0%	0,0%	0,0%
SS.22 - Traume / tilskadekomst	16,7%	15,4%	17,8%
SS.23 - Brandsår / frostskaade / sårflænger / bid / ætsninger/ EL-ulykker / forbindinger	8,4%	8,3%	9,0%
SS.24 - Fremmedlegeme i øje/ øre/ næse/ mave/ hud/ endetarm	2,1%	2,1%	2,1%
SS.25 - Røg/ anden forgiftning, hypotermi og hedeslag	0,4%	0,4%	0,4%
SS.26 - Forværring af kendt sygdom / tilstand	1,1%	0,9%	1,1%

SS.27 - Uafklaret problem / sygdom	1,1%	1,0%	1,2%
SS.28 - Udsat for vold / overgreb	0,4%	0,3%	0,3%
SS.29 - Børn 0-12 år	13,3%	8,0%	10,4%
SS.30 - Graviditet og barsel	1,6%	1,5%	1,5%
SS.32 - Uafklaret problem / skade	0,1%	0,1%	0,0%
SS.40 - Ønsker recept / medicin	4,6%	4,0%	4,4%
SS.41 - Hjemmebesøg	0,2%	0,1%	0,1%
SS.50 - Komplikation efter undersøgelse/ behandling	0,4%	0,3%	0,4%
SS.60 - Kommunearbejde/ Akutteams	0,2%	0,2%	0,2%
SS.70 - Anden vejledning	0,9%	1,3%	0,4%
SS.80 - Samtale/ opringning	9,0%	12,7%	10,0%
SS.85 - Blodprøvesvar	0,0%	0,5%	0,2%
SS.88 - Transport	0,4%	0,3%	0,2%
SS.99 - Corona/Covid19	0,0%	10,6%	4,7%
Dansk Indeks	3,6%	3,2%	3,6%
Total	100%	100%	100%

Note: Andelene er lavet pba. de hændelser, hvor der er registreret en sundhedssagskode, dvs. hændelser uden registreret sundhedssagskode er ikke inkluderet i totalen.

Hændelser fordelt på respons

Den handling, der foretages på baggrund af et opkald kaldes for et respons. En respons kan være henvisning til egen læge næste dag eller henvisning til hospital grundet skade eller sygdom.

Figur 15 viser fordelingen af hændelser på respons opdelt i følgende fire grupper:

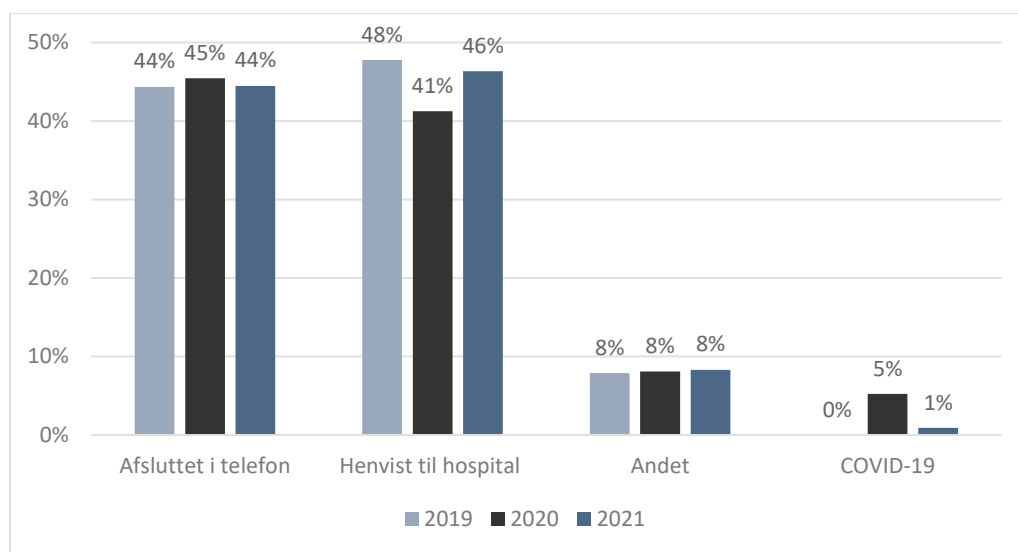
- Afsluttet i telefon indeholder f.eks. henvisning til egenomsorg, egen læge eller recepter gennem lægetelefonkonsultation
- Henvist til hospital indeholder f.eks. henvisning til behandlerspor (skade + sygdom), henvisning til vurderingsspor samt alle kørselsrespons (inkl. ambulance)
- Andet indeholder anden rådgivning (f.eks. omstilling til giftlinjen eller politi) og henvisning til det kommunale

- COVID-19 indeholder hjemmepodning og podetest⁷

Bilag 3 indeholder en uddybende oversigt over responserne.

Af figur 15 fremgår det, at ca. 44-45% af hændelser bliver afsluttet i telefonen. 46-48% henvises til et hospital i 2019 og 2021, mens det i 2020 kun var 41%. I 2020 fik ca. 5% af hændelserne en COVID-19 respons.⁸ Ca. 8% af alle hændelser får en 'Andet' respons i alle tre år.

Figur 15. Hændelser fordelt på respons og år



⁷ Opkald til Corona hotline er ikke en del af opgørelsen. Det skyldes, at Corona hotline ikke brugte sags- og disponeringssystemet (Logis IDS), hvor borgerne visiteres ved brug af beslutningsstøtteværktøjet.

⁸ Ekskl. henvisning til COVID-19 CVI, da disse indgår i henvist til hospital kategorien.

Brugertilfredshed

Akutberedskabet iværksatte fra august 2020 et nyt og mere omfattende koncept for tilfredsmåling i samarbejde med Center for Patientinddragelse (CPI)). Konceptet omfatter fire driftsområder: Akuttelefonen 1813, 1-1-2, ambulancekørsler samt liggende og siddende sygetransport.

Hver uge sendes der 100 spørgeskemaer ud gennem e-Boks til borgere, der har ringet til Akuttelefonen 1813, ringet til 1-1-2 eller er blevet transporteret af ambulance. Der sendes 200 spørgeskemaer til borgere, der er blevet transporteret af enten liggende sygetransport eller siddende transport. Borgerne stilles en række spørgsmål vedrørende tilfredshed, som skal vurderes på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst.

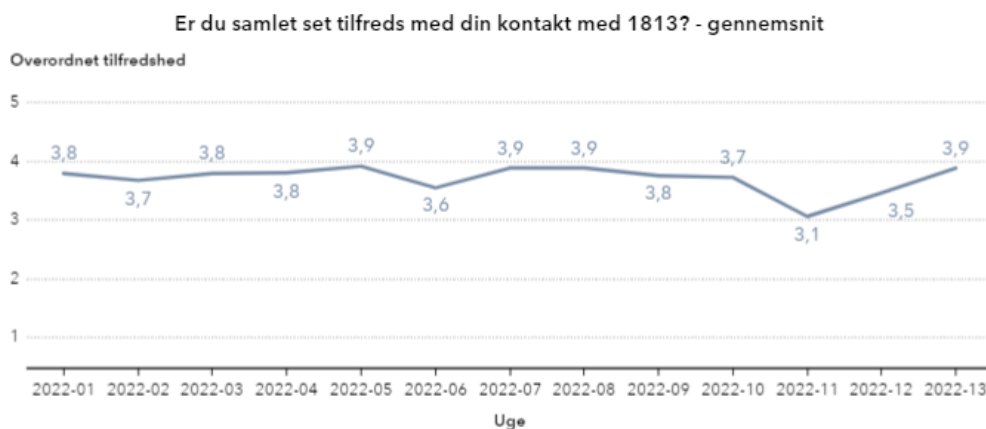
Følgende figurer viser et udtræk af, hvordan brugertilfredsheden for 1813 monitoreres i Akutberedskabet pr. uge i 2022 t.o.m. uge 13.

Figur 16 og 17 viser den overordnede tilfredshed.

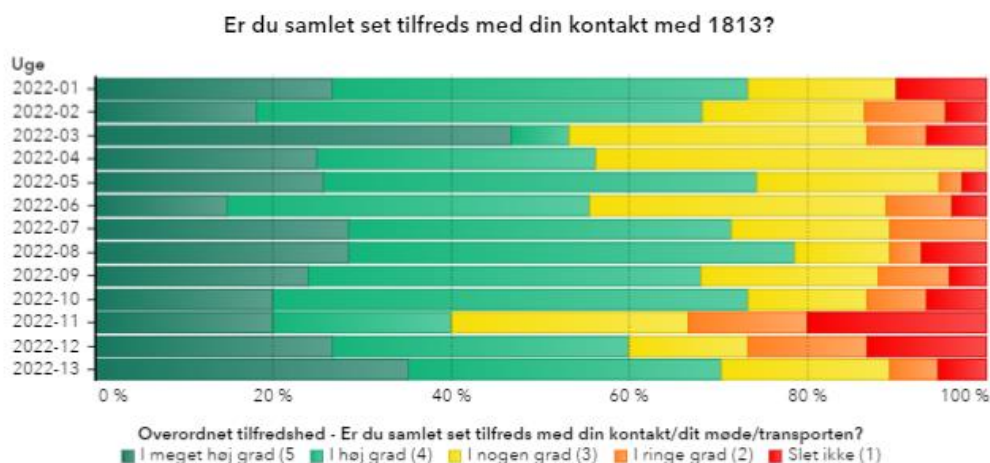
Figur 16 viser den gennemsnitlige tilfredshed i uge 1-13 i 2022. For ugerne samlet er tilfredsheden i gennemsnit 3,7. Det er en smule lavere end for hele perioden samlet set (uge 31 i 2020 – uge 13 i 2022), hvor den gennemsnitlige er på 3,9. Den gennemsnitlige overordnede tilfredshed var lavest i uge 11 med en score på 3,1.

Figur 17 viser fordelingen af svarmulighederne i uge 1-13 i 2022. Foruden uge 11, så er over halvdelen af de adspurgte enten tilfreds i meget høj grad eller i høj grad. I uge 11 var der flere adspurgte som enten var tilfreds i ringe grad eller slet ikke.

Figur 16. Den gennemsnitlige tilfredshed fordelt på uger for spørgsmålet: "Er du samlet set tilfreds med din kontakt med 1813?"

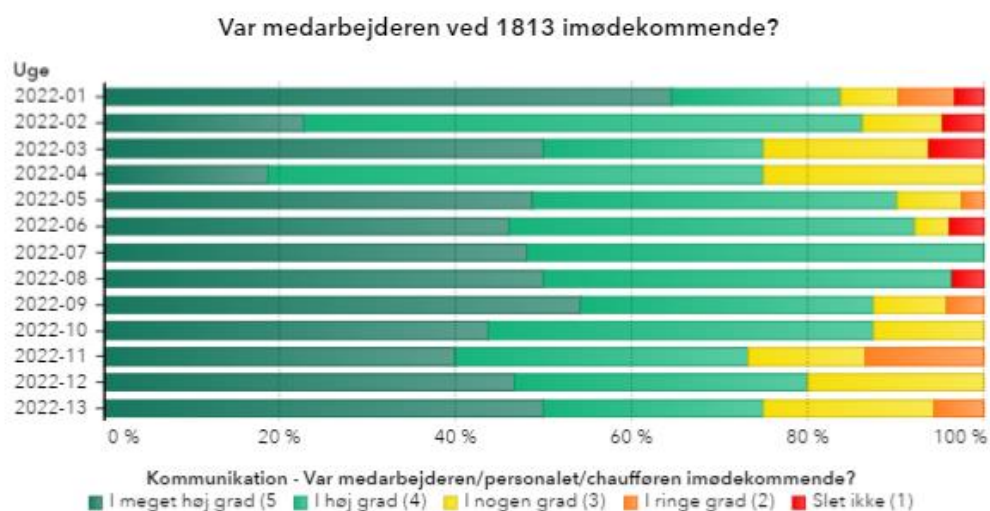


Figur 17. Tilfredsheden fordelt på svarmuligheder og uger for spørgsmålet: "Er du samlet set tilfreds med din kontakt med 1813?"

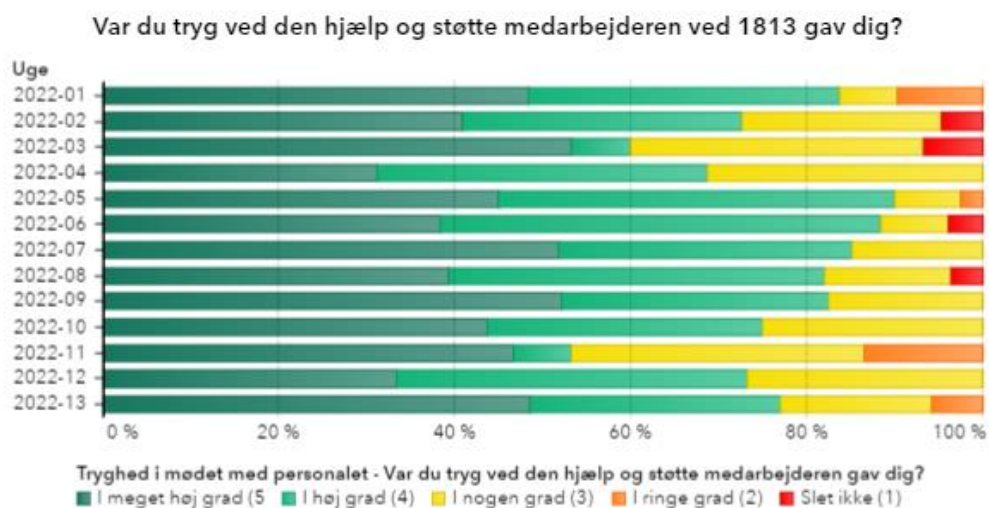


Figur 18-21 viser fordelingen af svarmulighederne i uge 1-13 i 2022 for fire yderligere spørgsmål. Det fremgår tydeligt, at de adspurgte borgere generelt er meget tilfredse med kvaliteten af den rådgivning, som de modtager. Men det er svartiden, som borgere er mest utilfredse med.

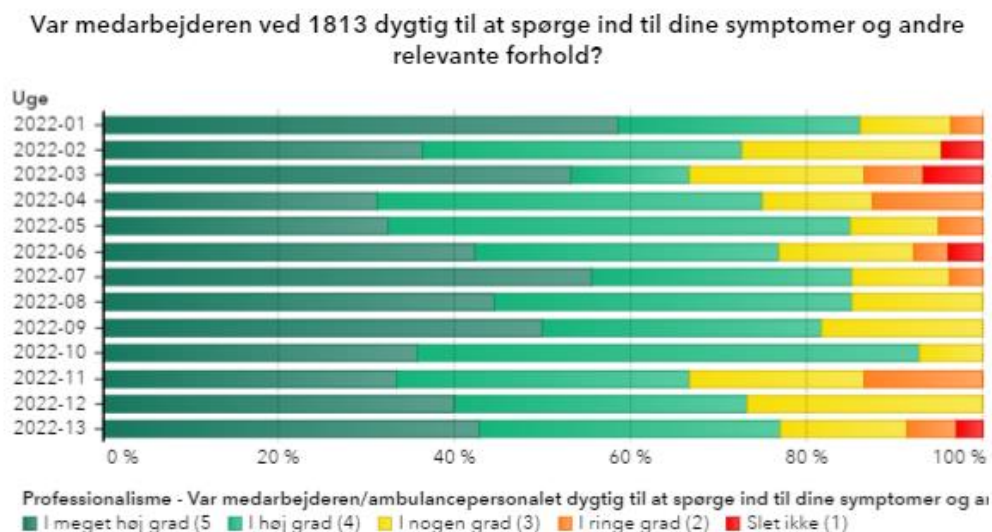
Figur 18. Fordeling af svarmuligheder for spørgsmålet: "Var medarbejderen ved 1813 imødekommende?" fordelt på uger



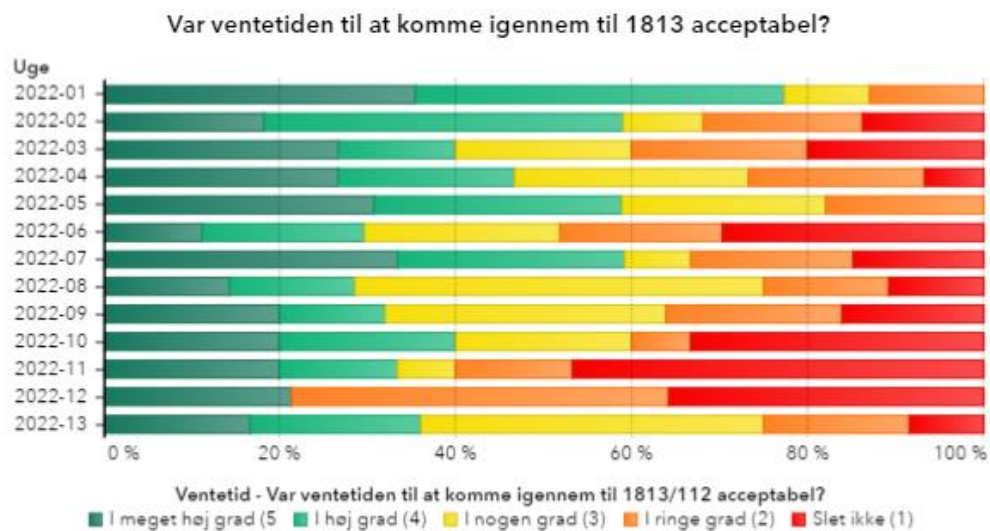
Figur 19. Fordeling af svarmuligheder for spørgsmålet: "Var du tryk ved den hjælp og støtte medarbejderen ved 1813 gav dig?" fordelt på uger



Figur 20. Fordeling af svarmuligheder for spørgsmålet: "Var medarbejderen ved 1813 dygtig til at spørge ind til dine symptomer og andre relevante forhold?" fordelt på uger



Figur 21. Fordeling af svarmuligheder for spørgsmålet: "Var ventetiden til at komme igennem til 1813 acceptabel?" fordelt på uger



Bilag 1: Svartider på ugeniveau i 2022

Uge	0-3 minutter %	0-10 minutter %	0-15 minutter %	0-20 minutter %	0-30 minutter %	0-40 minutter %	0-50 minutter %	0-60 minutter %	Svartid (median)
2021-44	12%	26%	36%	46%	64%	79%	87%	92%	00:22:00
2021-45	15%	39%	54%	66%	77%	82%	88%	93%	00:13:30
2021-46	18%	38%	48%	55%	67%	74%	80%	87%	00:16:30
2021-47	26%	49%	58%	64%	73%	82%	89%	94%	00:10:30
2021-48	27%	51%	61%	68%	76%	84%	90%	93%	00:09:30
2021-49	23%	47%	61%	70%	81%	84%	86%	88%	00:11:00
2021-50	30%	51%	60%	67%	76%	83%	86%	88%	00:09:30
2021-51	49%	68%	74%	78%	81%	83%	85%	88%	00:03:00
2021-52	33%	55%	62%	69%	76%	80%	88%	92%	00:08:00
2022-01	50%	70%	79%	88%	95%	97%	98%	98%	00:03:00
2022-02	48%	68%	76%	82%	90%	95%	98%	100%	00:03:30
2022-03	37%	61%	70%	75%	82%	88%	92%	95%	00:06:00
2022-04	41%	65%	73%	79%	86%	90%	93%	95%	00:05:00
2022-05	39%	66%	77%	82%	88%	92%	94%	96%	00:05:30
2022-06	35%	60%	70%	75%	81%	84%	87%	90%	00:06:30
2022-07	29%	54%	64%	71%	81%	89%	94%	95%	00:08:30
2022-08	27%	47%	58%	68%	78%	84%	90%	94%	00:11:30
2022-09	36%	59%	68%	74%	82%	84%	86%	88%	00:07:00
2022-10	38%	59%	67%	73%	79%	83%	86%	90%	00:06:00
2022-11	25%	47%	59%	67%	75%	81%	85%	90%	00:11:00
2022-12	22%	42%	52%	58%	68%	75%	82%	87%	00:14:00

Note: Foruden median-svartiden, kan dette data også tilgås på FLIS. Median-svartiden er angivet i tidsformatet [tt:mm:ss], hvor sekunderne er afrundet til nærmeste halve minut.

Bilag 2: Svartider på ugeniveau i 2022 for rådgivningsopkald

Uge	0-3 minutter %	0-10 minutter %	0-15 minutter %	0-20 minutter %	0-30 minutter %	0-40 minutter %	0-50 minutter %	0-60 minutter %	Svartid (median)
2021-44	3%	9%	14%	21%	33%	50%	72%	86%	00:40:00
2021-45	7%	19%	28%	38%	64%	81%	90%	96%	00:24:00
2021-46	5%	15%	22%	31%	51%	67%	76%	84%	00:29:30
2021-47	8%	19%	26%	32%	50%	68%	78%	83%	00:30:00
2021-48	8%	24%	32%	40%	56%	69%	77%	87%	00:27:00
2021-49	7%	15%	23%	33%	54%	74%	83%	88%	00:28:00
2021-50	15%	31%	45%	60%	76%	89%	96%	99%	00:16:30
2021-51	24%	43%	52%	57%	64%	74%	80%	87%	00:13:30
2021-52	25%	45%	53%	62%	75%	87%	93%	97%	00:13:00
2022-01	26%	39%	49%	61%	84%	93%	97%	99%	00:15:30
2022-02	26%	50%	60%	68%	81%	90%	96%	98%	00:10:00
2022-03	30%	54%	66%	74%	86%	94%	97%	98%	00:09:00
2022-04	26%	56%	71%	81%	91%	97%	99%	100%	00:08:30
2022-05	14%	35%	56%	76%	93%	98%	100%	100%	00:14:00
2022-06	10%	26%	39%	52%	66%	74%	83%	89%	00:19:30
2022-07	6%	26%	47%	63%	86%	94%	97%	98%	00:15:30
2022-08	15%	39%	57%	72%	87%	95%	98%	100%	00:13:30
2022-09	7%	21%	34%	44%	59%	73%	79%	89%	00:23:00
2022-10	7%	22%	38%	55%	84%	97%	100%	100%	00:18:30

Note: Der indgår kun svartider indtil uge 10, da rådgivningslinjen blev midlertidigt lukket 18. marts (uge 11). Median-svartiden er angivet i tidsformatet [tt:mm:ss], hvor sekunderne er afrundet til nærmeste halve minut.

Bilag 3: Responstyper

Kategori	Responser
Afsluttet i telefon	Egenomsorg: borgeren henvises til egenomsorg
	Egen læge: borgeren henvises til egen læge næste dag
	Recept: borgeren får udskrevet recept gennem 1813. Disse kan kun ordineres af læge.
	Speciallæge: borgeren henvises til tandskadeklinik, øre-næse-hals-læge eller anden speciallæge. Borgeren skal selv kontakte speciallægen.
	Psykiatri: borgeren henvises til et psykiatrisk tilbud. Borgeren skal selv kontakte det psykiatriske tilbud.
	Rådgivning: borgeren modtager telefonisk rådgivning.
Henvist til hospital	Behandlerspor – skade: borgeren henvises til skadesporet på en given akutmodtagelse/akutklinik
	Behandlerspor – sygdom: borgeren henvises til sygdomssporet på en given akutmodtagelse/akutklinik.
	Henvist til vurderingsspor: borgeren henvises til vurderingssporet på en given akutmodtagelse/akutklinik. Dette spor anvendes, når hændelsen vurderes hastende.
	Henvist til CVI: borgeren henvises til centralvisitation, som oftest bestiller en transport til borgeren eller vurderer at indlæggelse/ambulant behandling er påkrævet.
	COVID-19 CVI: borgere med symptomer på COVID-19, som henvises til centralvisitation. Brugt til at skelne formodede borgere med COVID-19 fra andre borgere af hensyn til sikkerhed. Henvendelsen drejer sig ikke nødvendigvis om COVID-19.
	Kørsler (inkl. ambulance, liggende og siddende sygetransport)
Andet	Anden rådgivning: borgeren henvises til giftlinjen, politi eller andet. En restkategori.
	Kommunal opgave: borgeren henvises til kommunal sygeplejerske eller kommunalt akutteam.
COVID-19	COVID-19 hjemmepodning: hjemmepodninger er hjemmebesøgsopgaver med henblik på podning.
	COVID-19 podetest: til borgere med symptomer på COVID-19 som selv skal transportere sig til podetest.