

Status for arbejdet i Taskforce for nedbringelse af svartider og øget robusthed i Akuttelefonen 1813

Koncerndirektør Dorthe Crüger

Møde i Forretningsudvalget den 3. maj 2022

Fokus i den nedsatte Taskforce

- Opgaven er at afdække:
 - Erfaringer fra lægevagter/akuttelefoner i andre regioner
 - Erfaringer fra andre aktører med god erfaring med telefonkø
 - Ekstern ekspertise i forhold til køteori, afvikling af køer og teknologiske muligheder
 - Ny viden om borgernes forventninger til og brug af Akuttelefon 1813
 - Den bemandingsmæssige situation, herunder vurdering af en øget lægefaglig opgavevaretagelse
 - Eksisterende viden om 1813
- Forretningsudvalget blev forelagt en status på arbejdet på møder i marts og april og forelægges nu fornyet status i maj forud for endelig afrapportering i juni
- Direktør ved Akutberedskabet og medlem af Taskforce, Jonas Egebart, vil desuden give en status for igangsatte initiativer

Situationen i andre regioner

- Svartiderne er steget i 2021 i lægevagtordningerne i alle regioner
- Region Sjælland
 - Svartiden er steget i 2021. Medio 2021 besvares ca. 20 % inden for 5 min. og ca. 30 % inden for 10 min.
- Region Syddanmark
 - Svartiden er steget i 2021. I efteråret 2021 besvares ca. 30 % inden for 5 min. og ca. 50 % inden for 10 min.
- Region Midtjylland
 - Svartiden er steget i 2021. I efteråret 2021 besvares ca. 30 % inden for 5 min. og ca. 40 inden for 10 min.
- Region Nordjylland
 - Svartiden er steget i 2021. I efteråret 2021 besvares ca. 15 % inden for 5 min. Svarprocenten inden for 10 min. er ikke oplyst.

* Data er indsamlet af Danske Regioner i efteråret 2021, og der foreligger aktuelt ikke nyere opgørelser.

Ekstern ekspertise: Epinions borgerundersøgelse

- Borgerundersøgelsen har til formål at indhente viden om borgernes forventninger og behov i forhold til 1813.
- Der har været afholdt to møder med Epinion, hvor spørgsmål og undersøgelsesdesign er aftalt.
- Spørgsmålene omfatter bl.a., hvad der er vigtigt for en borger, som ringer 1813, hvor lang ventetiden borgeren vil acceptere på hvilke tidspunkter af døgnet samt tilfredsheden med 1813.
- Epinion har onsdag den 27. april udsendt spørgeskemaundersøgelse til 2.000 borgere
- Over de første dage har over 300 borgere besvaret spørgeskemaet, så det går planmæssigt.

Ekstern ekspertise: Implements afdækning af køoptimering i andre brancher

- Implements afdækning har til formål at bidrage med viden om forebyggelse af og effektiv afvikling af telefonkøer
- Der har været afholdt ét opstartsmøde og to datamøder med Implement om tilrettelæggelse af afdækningen, også med besøg hos Akutberedskabet
- Rapporten skal bl.a. omfatte teori om kødannelse og – afvikling, andre branchers erfaringer med optimering af callcentre, fx vagtplanlægning, samtaleteknikker, selvbetjeningsløsninger m.v.
- Der vil blive planlagt inspirationsbesøg hos virksomheder med god erfaring med køoptimering, evt. først som et videre skridt efter Taskforcens afrapportering.

Videre proces

- Taskforcen arbejder videre med at afdække og gennemføre indsatser til at nedbringe svartider og skabe øget robusthed i 1813
- Der vil være dialog med PLO og DSR om taskforcens konkrete løsningsforslag.
- De eksterne eksperter afleverer deres delrapporter ultimo maj. Delrapporterne vil indgå i Task Forces forslag til løsninger og videre skridt.
- Den endelige afrapportering fremlægges på forretningsudvalgsmødet den 14. juni

Nedbringelse af svartider og øget robusthed af 1813

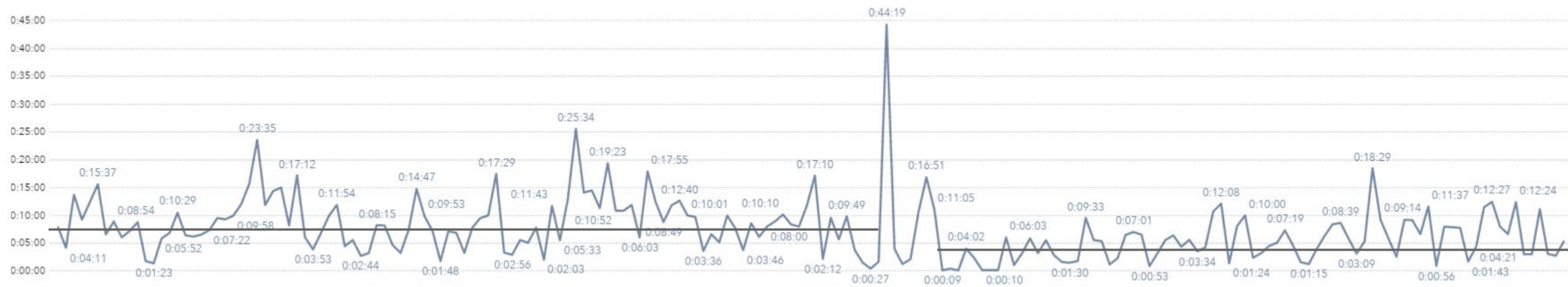
Forbedringsspor – opdateret 28. april 2022

Direktør i Akutberedskabet Jonas Egebart

Ventetid - hverdage

Median ventetid 2.8.21 – 27.4.22 - hverdage

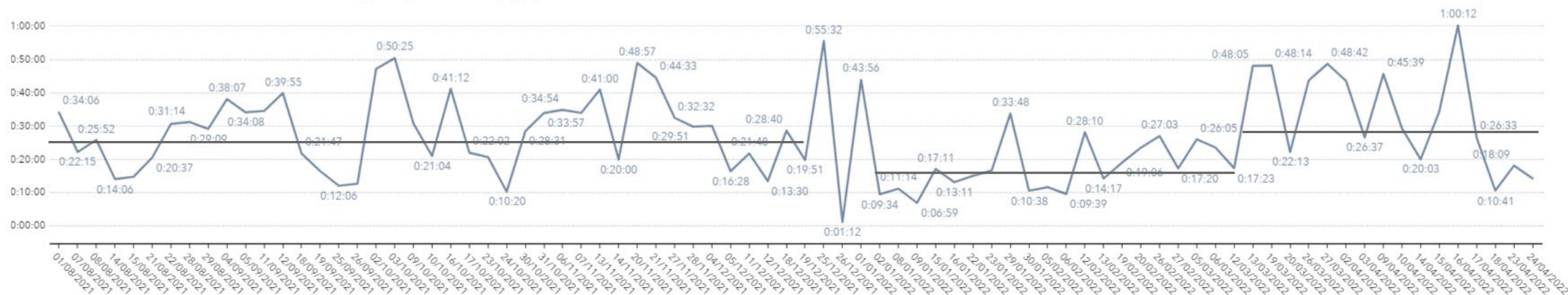
Median svartider for 1. kontakt til Akuttelefonen 1813 (Borgere & prio-numre, fx. plejehjem).



Ventetid – weekend/hellig

Median ventetid 1.8.21 – 24.4.22 – weekend/hellig

Median svartider for 1. kontakt til Akuttelefonen 1813 (Borgere & prio-numre, fx. plejehjem).



Hvorfor er der lange svartider?

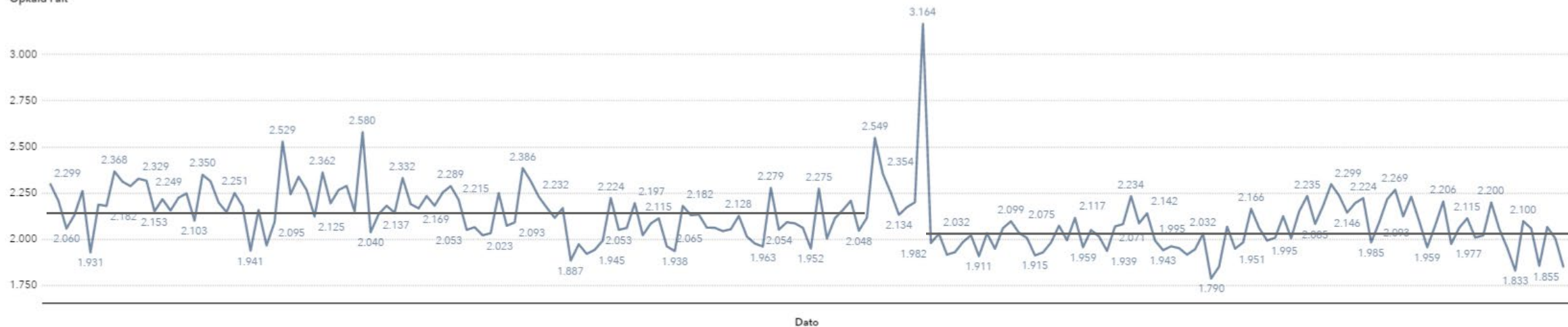
1. Antal opkald
2. Samtaletid pr. opkald
3. Medarbejdere på arbejde

Antal opkald

2.8.21 – 27.4.22 - hverdage

Antal opkald til Akuttelefonen 1813 fordelt på dage

Opkald i alt



Antal opkald

1.8.21 – 24.4.22 – weekend/hellig

Antal opkald til Akuttelefonen 1813 fordelt på dage

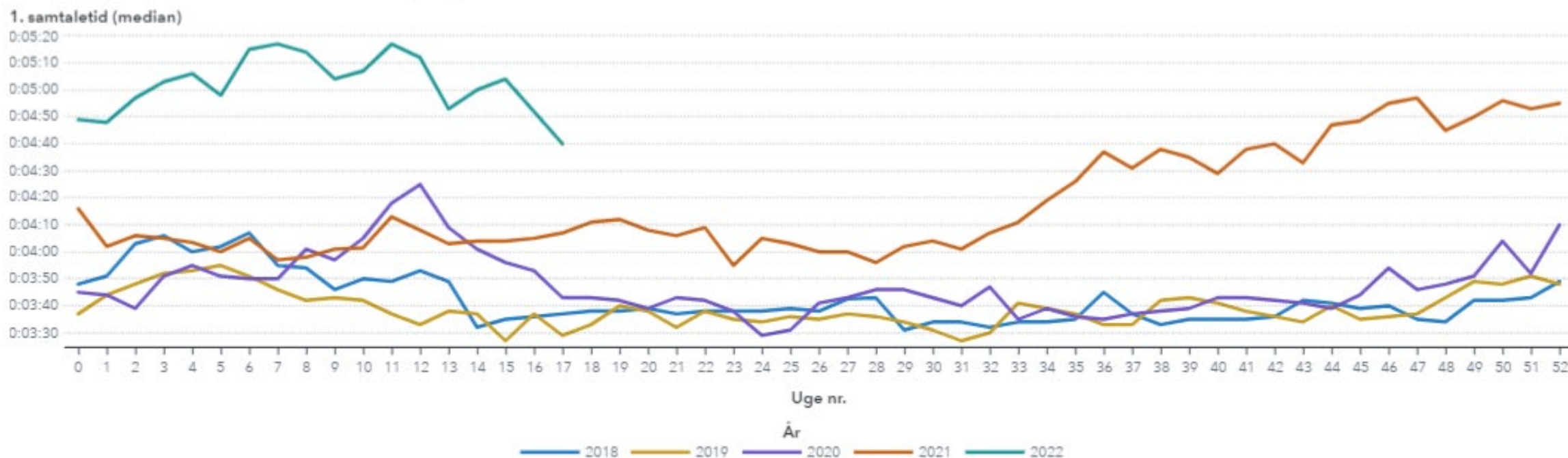
Opkald i alt



Samtaletid

2018-2022 (t.o.m. 27/4)

Udviklingen i median samtaletid fordelt på uger. (1. kontakt)



Bemandning

2020, 2021 & 2022 (t.o.m. 27/4)

Gennemsnitlig antal driftstimer



Løsninger vs problemer

	Antal opkald	Samtaletid	Bemanding
Ledelse		X	X
Vagtplan og rekruttering			X
Kommunikation	X		
Selvbetjening	X	X	
Arbejdsgange og faglighed		X	(X)
Callcenter-teknik		(X)	



Region
Hovedstaden

Akutberedskab

470383 Statusrapport 1813 send som form.

Statusrapport 1813

Overordnet vagtstatus::

Bemanding med fremmøde på 29 kl. 16 stigende til 33 i en time. Vi startede ud med lav ventetid. KL. 17 gik vi i rødt med en ventetid på 11:40 min og 24 i kø. Kl. 17.46 var vi grønne, desværre steg ventetiden igen til den røde nuance kl. 18.30. Skadekøen været åben fra vagtstart, lukket ned midt på vagten, da køen var nede, blev den åbnet i gen til kl. 22.10. Kl. 22.24 er vi i gult med 21 i kø.

Stemningen i vagtcentralen har været fin.

Sygdom: 1340 Opkald Servicemål: 37%

Skade: 491 opkald Servicemål: 42%

ingen sygemeldinger til natten

Hverdag – 1. kvartal 2022

Agent planner - see at a glance the agents needed across the day

Reporting Period minutes

Average Handling Time (s) seconds

Required service level

Target answer time (secs) seconds

Max Occupancy

Shrinkage

[Next Page >>](#)

Time slot beginning (enter start time in top cell)	Incoming calls	Agents required
08:00	64	11
09:00	62	11
10:00	65	11
11:00	64	11
12:00	75	12
13:00	83	13
14:00	94	14
15:00	138	20
16:00	293	42
17:00	254	37
18:00	243	34
19:00	223	32
20:00	188	27
21:00	166	24
22:00	133	20
23:00	96	16
00:00	62	11
01:00	51	9
02:00	44	8
03:00	37	8
04:00	35	7
05:00	39	8
06:00	55	10
07:00	71	12

Akutsprognose vs. Erlang C - Hverdage

