

Taskforce vedr. nedbringelse af svartider og øget robusthed i driften af 1813

Afrapportering og præsentation af anbefalinger v.
Koncerndirektør Dorthe Crüger

Forretningsudvalget den 14. juni 2022

Disposition – Jeg vil komme ind på:

- Baggrund og afsæt for arbejdet i taskforcen
- Ny empiri/viden indsamlet ifm. arbejdet i taskforcen
- Taskforcens anbefalinger



Baggrund om Akuttelefonen 1813

- 1813 blev oprettet i 2012 som et supplerende servicetilbud til den PLO-drevne lægevagt – tilbuddet omfattede generel sundhedsfaglig rådgivning
- 1. januar 2014 etablerede regionen det enstrengede akutsystem med visiteret adgang til regionens akutmodtagelser og akutklinikker
- Akuttelefonen 1813 overtog hermed ansvaret for sundhedsfaglig rådgivning og visitation fra den tidligere lægevagt
- Baggrunden var et nationalt ønske om at etablere visiteret adgang til hospitalsvæsenet



Lægevagten i et nationalt perspektiv

- De øvrige regioner har også haft udfordringer med manglende bemanning og lange svartider siden sommeren 2021
- Der pågår et arbejde i alle regioner mhp. modernisering af lægevagterne
- Region Sjælland hjemtager lægevagten pr. 1. okt. 2022 og etablerer en akuttelefon med nummeret 1818
- Regionerne har forskellige servicemål for ventetiden



Ny empiri - borgerundersøgelse

- Viden om borgernes oplevelser med 1813, Epinion

Fakta om undersøgelsen

- Epinion har undersøgt borgernes kendskab til og opfattelse af Akuttelefonen 1813
- Kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt 2.043 borgere i Region Hovedstaden i perioden 27. april - 11. maj 2022



Epinions undersøgelse – kendskab og ventetid

- Størstedelen af borgerne kender 1813 (94 pct)
- Borgernes acceptable median-ventetid er 5 minutter
 - 83 pct. af borgerne mener, at det er acceptabelt at vente 3 minutter eller derover
 - 36 pct. af borgerne mener, at det er acceptabelt at vente 10 minutter eller derover
- Borgernes acceptable median-ventetid ved tilbud om call-back er 10 minutter.



Epinions undersøgelse - brugertilfredshed

- Ca. 60 pct. var tilfredse med deres opkald og oplevede, at medarbejderen var imødekommende, samt at de følte sig trygge ved den hjælp, de fik
- Kun 32 pct. oplevede, at ventetiden var acceptabel, og mange angiver, at kortere ventetid kunne have givet en bedre oplevelse
- Epinion finder en sammenhæng mellem ventetid og overordnet tilfredshed
 - Borgere som oplever lange svartider har en lavere overordnet tilfredshed med 1813



Ny empiri - køteori

- Implements anbefalinger til 1813

Tre fokusområder

1. Kapacitetsstyring – øge ledelsens kompetencer i driftsledelse og styring af et callcenter
2. Samtaleteknik – standarder for samtaleafvikling og intern bedste praksis
3. Selvbetjeningsløsninger – undersøge nærmere relevante løsninger og sikre det tekniske fundament



Ny impiri – køteori

- Erlangs kø-teoretiske model

$$\text{Ventetid} = \frac{\text{Antal opkald} \times \text{Samtalelængde}}{\text{Kapacitet}}$$



Implements forslag til inspirationsbesøg

Nordea Danmark

- Brug driftsdata som ledelsesværktøj
- Høj effektivitet og høj tilfredshed hos brugere og medarbejdere

Udbetaling Danmark

- Gode samtaleteknikker, der sikrer effektive samtaler og god service
- Kundeservice som et håndværk ved siden af medarbejdernes traditionelle faglighed
- Tekniske- og selvbetjeningsløsninger



Taskforcens anbefalinger

Taskforcens anbefalinger knytter sig til tre fokusområder:

- 1. Et robust 1813 med fokus på kerneopgaven**
- 2. Høj faglig og brugeroplevet kvalitet**
- 3. Effektiv drift af 1813**



1. Et robust 1813 med fokus på kerneopgaven

Anbefalinger

- Skærpelse af kerneopgaven - fokus på akut sygdom og skade i vagttid
- Grundbemanding med sygeplejersker, suppleret af flere læger bl.a. i spidsbelastningsperioder
- Mere attraktive arbejdsforhold - fleksibel vagtplanlægning og flere hjemmearbejdspladser
- Videreførelse af indsatser, der styrker ledelsen af 1813
- Politisk drøftelse af servicemål - regionalt og nationalt niveau



2. Høj faglig og brugeroplevet kvalitet

Anbefalinger

- Oplæring og uddannelse i god og standardiseret samtaleteknik
- Etablering af specialistspor for børnefamilier
- Bedre forventningsafstemning med borgerne ift. ventetid
- Analyse af den samlede akuthjælp



3. Effektiv drift af 1813

Anbefalinger

- Styrket fokus på professionel callcenterdrift
- Nye tiltag og services med afsæt i tekniske og digitale muligheder
- Nedbringelse af opkaldsvarighed ved fokus på effektiv samtaleafvikling
- Optimering af vagtplanlægning og bedre anvendelse af medarbejdernes tid
- Genberegning af fremmødeprofiler for at sikre optimal bemanning
- Genberegning af det samlede budget for 1813



Den nuværende situation / Den bemandingsmæssige situation

- Der mangler pt. 40 årsværk på 1813 samlet set
 - (Planlagt: 161 - status 31. maj 2022: 121)
 - Sygeplejersker: der mangler 32 årsværk
 - Læger: der mangler 10 årsværk
- I anden halvdel af 2021 og i 2022 leveres færre driftstimer end tidligere – særligt i weekenderne
- *OBS: opgørelsen kan ikke sammenlignes direkte med andre opgørelser og scenariebeskrivelserne i kapitel 5*

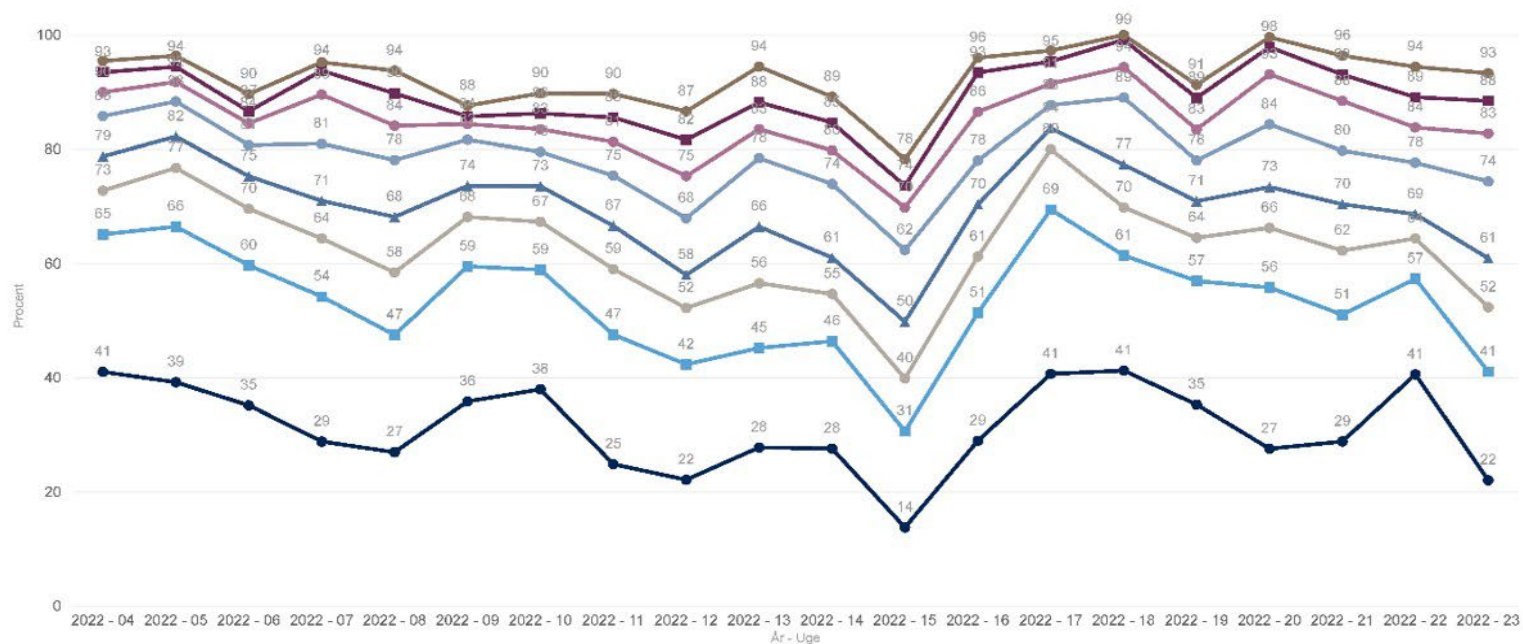


Den nuværende situation / Ventetid

Opkald til 1813

Andel besvaret opkald til 1813 pr. uge*

● Opkald 3min (%) ■ Opkald 10min (%) ● Opkald 15min (%) ▲ Opkald 20min (%) ● Opkald 30min (%) ● Opkald 40min (%) ■ Opkald 50min (%) ● Opkald 60min (%)



*Indtil d. 18. marts 2022 indgår de opkald, hvor borgeren har tastet sig ind i rådgivningskøen ikke i denne opgørelse. Rådgivningskøen er lukket midlertidigt fra d. 18. marts 2022. Den 17. maj 2022 har Akutberedskabet besluttet at lukke rådgivningsfunktionen permanent.
Seneste afsluttet uge: Uge 23 2022
Data modtaget: 13-06-2022
Rapportdata opdateret: 13-06-2022
Rapporten er dannet: 13-06-2022



Oversigt over igangsatte tiltag, der afprøves ved 1813

	Opkald og mønstre	Opkalds-varighed	Bemanding	Service og tilfredshed
Pilotprojekt med PLO			X	
Styrkelse af lægebemanding			X	
Fleksibel vagtplan			X	
Vagtplanlægningssystem			X	
Samtaleteknik		X		X
Børnespor (specialistspor)	X	X	X	X
Transparens i ventetid	X			X
Guides på 1813.dk	X			
Selvbetjeningsløsninger	X	X		
Call back-løsninger				X

