

Status for Taskforce 1813 anbefalinger

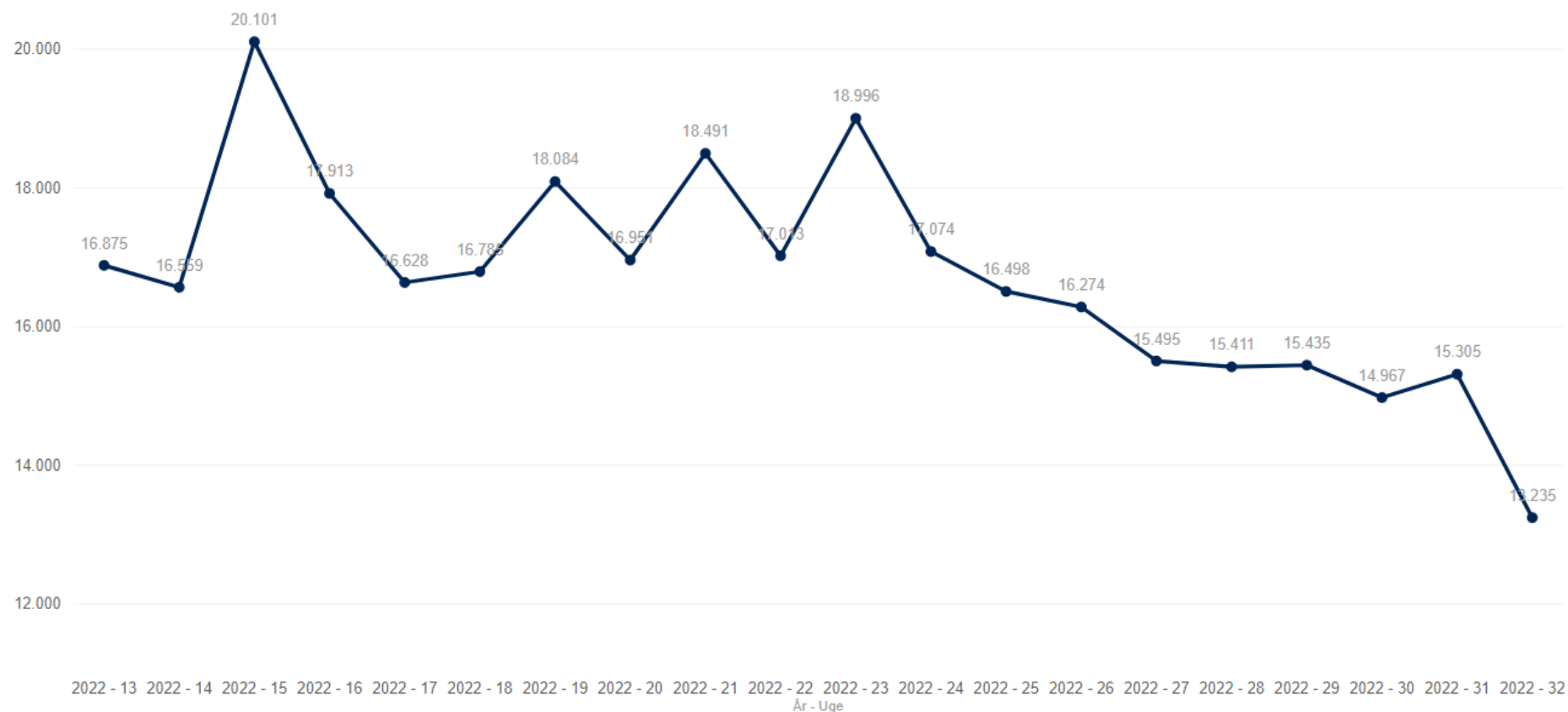
Forretningsudvalget
16. august 2022

Jonas Egebart, direktør i Akutberedskabet



Antal besvarede opkald til 1813

Antal besvaret opkald inkl. rådgivende funktion til 1813 pr. uge*

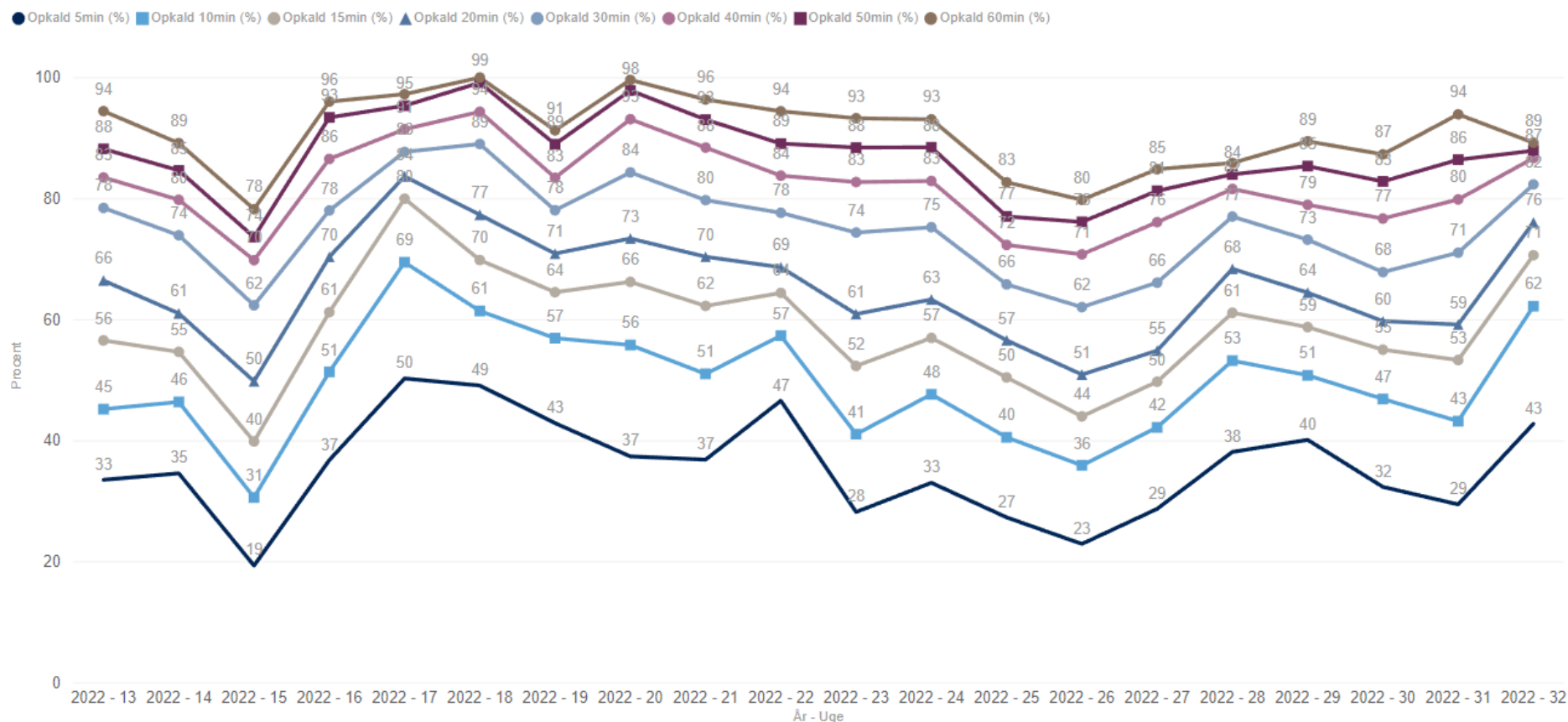


*Antallet af opkald er inklusiv opkald til den rådgivende funktion. Rådgivningsfunktionen er forsøgsvis lukket fra den 18. marts 2022. Den 17. maj 2022 har Akutberedskabet besluttet at lukke rådgivningsfunktionen permanent.



Svartider for opkald til 1813

Andel besvaret opkald til 1813 pr. uge*



*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. Der beregnes den samlede ventetid på call-back, dvs. fra borger ringer 1813, vælger call-back og til gennemførte opkald



Svartider for henholdsvis hverdag og weekend/helligdag

Hverdage:

Dato (måned) ▼		0-5 minutter %	0-10 minutter %	Svartid (median)
august 2022	>	46,1 %	66,3 %	0:05:46
juli 2022	>	47,1 %	63,7 %	0:05:46
juni 2022	>	45,0 %	61,2 %	0:06:22
maj 2022	>	56,8 %	73,5 %	0:03:37
april 2022	>	52,0 %	69,8 %	0:04:33
marts 2022	>	50,6 %	67,1 %	0:04:52
februar 2022	>	53,4 %	70,9 %	0:04:19
januar 2022	>	67,9 %	81,4 %	0:01:54

Weekend/helligdag:

Dato (måned) ▼		0-5 minutter %	0-10 minutter %	Svartid (median)
august 2022	>	10,5 %	18,7 %	0:34:45
juli 2022	>	9,7 %	16,9 %	0:39:56
juni 2022	>	11,2 %	20,0 %	0:29:47
maj 2022	>	25,2 %	37,7 %	0:15:53
april 2022	>	15,0 %	24,0 %	0:25:31
marts 2022	>	14,4 %	23,3 %	0:32:54
februar 2022	>	24,2 %	36,0 %	0:17:18
januar 2022	>	28,1 %	41,4 %	0:14:08

1. Et robust 1813 med fokus på kerneopgaven

Anbefalinger:

1. Skærpelse af kerneopgaven - fokus på akut sygdom og skade i vagttid
2. Grundbemanding med sygeplejersker, suppleret af flere læger bl.a. i spidsbelastningsperioder
3. Arbejde med indsatser, hvor læger i øget omgang tilknyttes bl.a. i spidsbelastningsperioder
4. Mere attraktive arbejdsforhold - fleksibel vagtplanlægning og flere hjemmearbejdspladser
5. Videreførelse af indsatser, der styrker ledelsen af 1813
6. Politisk drøftelse af servicemål - regionalt og nationalt niveau



2. Høj faglig og brugeroplevet kvalitet

Anbefalinger:

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



3. Effektiv drift af 1813

Anbefalinger:

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

Organisering af arbejdet i Akutberedskabet

Projekt	Procesmål	Anbefaling
Projekt A. Brugeroplevelse og forventning	• Reduktion i antal opkald • Forskydning af opkald	1, 9, 12
Projekt B. Samtaleteknik og robust drift af call-center	• Reduktion i behandlingstid • Øgning i leverede driftstimer • Fastholde medarbejdertrivsel	7, 11, 13
Projekt C. Genberegning af fremmødeprofiler og budget	• Budgetoverholdelse	2, 15, 16
Projekt D. Vagtplan, rekruttering og fastholdelse	• Øgning i antal årsværk • Øgning i leverede driftstimer • Reduktion i personaleomsætning	4, 14

Anbefalingerne 3, 5, 6, 8 og 10 er ikke organiseret i projekterne i Akutberedskabet, da de primært ledes andet sted i regionen eller ikke kræver udviklingsarbejde.

Region Hovedstaden

Akutberedskab

ESTIMERET TIDSPLAN FOR ANBEFALINGER TIL 1813 (ultimo juli 2022)

PROJEKT	ANBEFALINGER	AKTIVITETER	2022												2023																									
			24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	...	
			Q2				Q3												Q4								Q1													
PROJEKT A: Brugeroplevelse og forventning	1 Skærpelse af kerneopgaven for 1813	Borgerrettet kampagne om 1813's formål og fokus Re-orientering af 1813.dk indhold og funktionalitet																																						
	9 Fokus på den brugeroplevede kvalitet	Call-back, hvor borgeren beholder sin plads i køen																																						
	12 Nye tiltag og services ved 1813 med afsæt i tekniske og digitale muligheder	Markedsundersøgelse af selvbetjeningsløsninger Pilotaftprøvelse af selvbetjening af et eller flere 1813 områder																																						
PROJEKT B: Samtaleteknik og robust drift af call-center	7 Styrkelse af fagligheden blandt medarbejderne på 1813 ved at fokusere på god og standardiseret samtaleteknik	Oplæring og løbende træning i samtaletekniske kompetencer Optimering af it-værktøjer																																						
	11 Styrkelses af ledelses kompetencer i callcenterdrift	Inspirationsture ift. samtaleteknik ved bl.a. Nordea og Udbetaling Danmark.																																						
	13 Systematisk ledelsesfokus på nedbringelse af opkaldsvarigheden	Ledelse af funktioner - uddannelse af alle vagledere																																						
PROJEKT C: Genberegning af fremmede-profiler og budget af 1813	2 Sikre den rette tværfaglige bemanning på 1813	Ny struktur for bemanning, herunder faggrupper og tilknytning Fælles principper for vagtplanlægning																																						
	15 Genberegning af fremmede-profilerne i 1813	Genberegning																																						
	16 Genberegning af det samlede budget for drift af 1813	Genberegning																																						
PROJEKT D: Vagtplan, rekruttering og fastholdelse	4 Indsats, der gør 1813 til en mere attraktiv arbejdsplads, så der skabes bedre grundlag for rekruttering og fastholdelse	Hjemmearbejdspladser Mulighed for fastansættelse for læger																																						
	14 Optimering af den nuværende vagtplanlægning på 1813	Ny grundplan for vagtplanen Optimering af processer omkring vagtplanlægning Implementering og brug af Optima Implementering og brug af workforce management system																																						
ØVRIGE ANBEFALINGER	3 Øget omfang af læger i tilknytning til 1813 blandt andet i spidsbelastningsperioder	Brobygningsprojekt vedr. hverdage Brobygningsprojekt vedr. weekender																																						
	5 Styrkelse af ledelsen af 1813	Styrkelse af afdelingsledelsen Udvidelse af lægelig ledelsesstruktur																																						
	6 Politisk drøftelse af borgernes forventninger og eksisterende servicemål	Ændrede servicemål for 1813 efter politisk drøftelse og beslutning																																						
	8 Afprøve mulighederne for at etablere specialistspor	Udvikling af børnespor																																						
	10 Analyse af den samlede akuthjælp	Igangsættes af Center for Sundhed																																						

Udvikling
Implementering
I drift og løbende evaluering

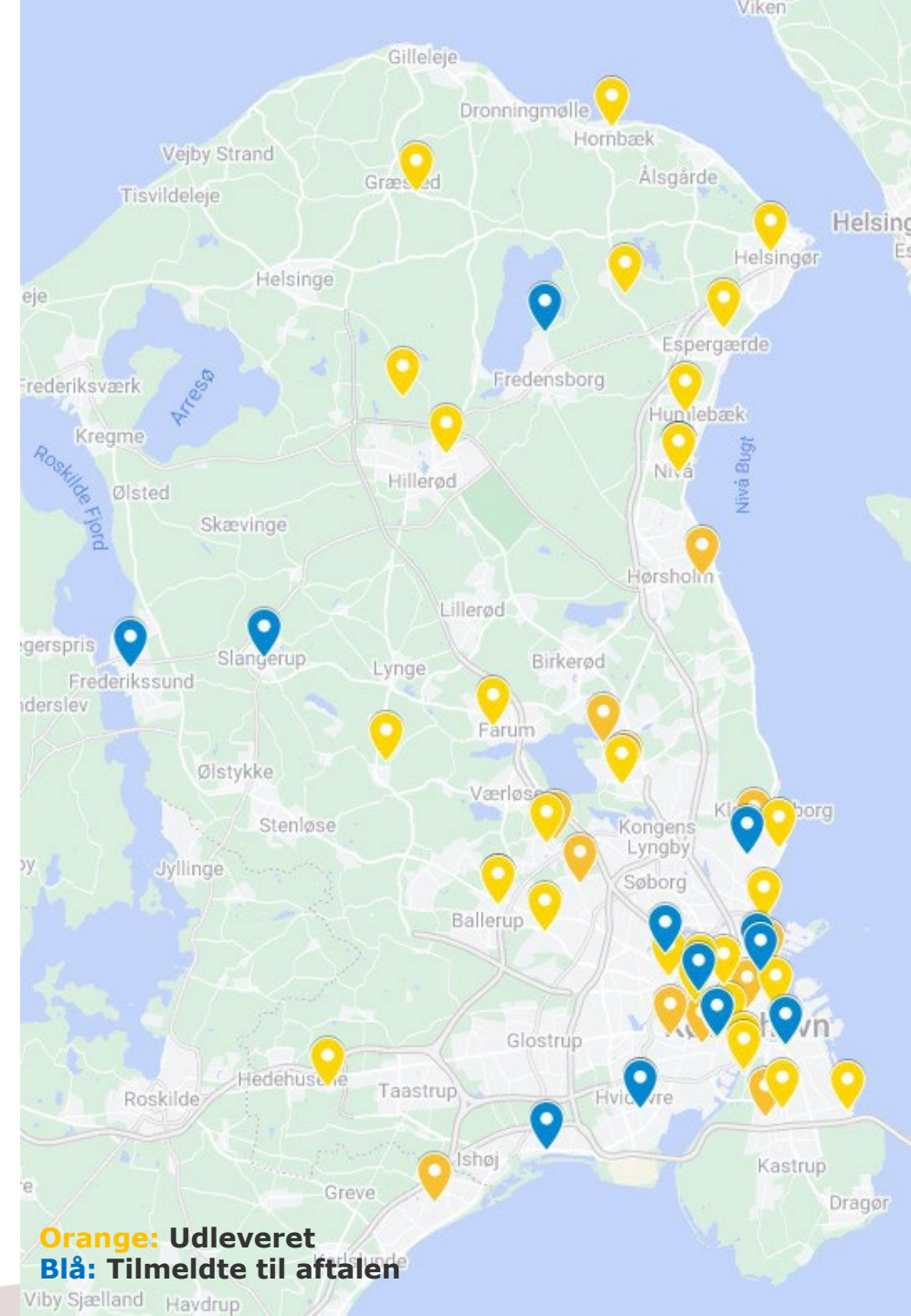
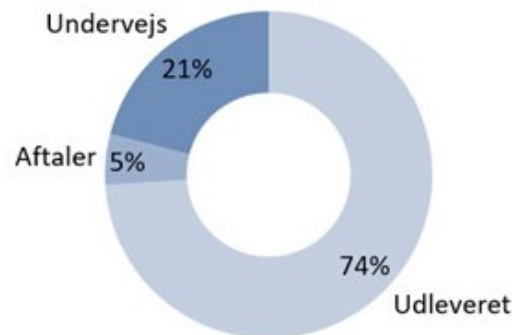
Research
Udvikling
Implementering
I drift og løbende evaluering



Anbefaling 3:

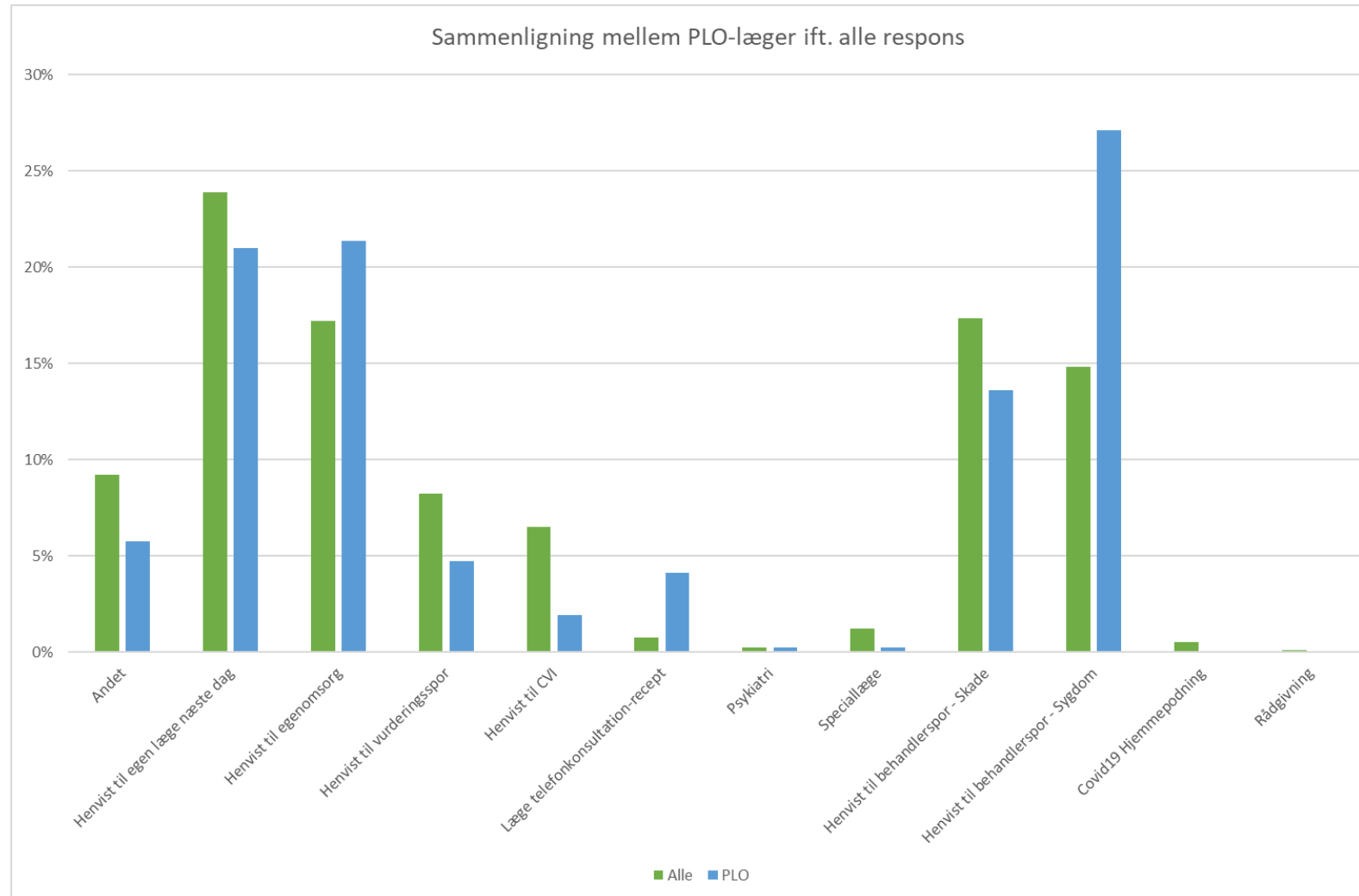
Brobygningprojekt med PLO-H

- 66 læger, hvoraf 32 har håndteret opkald i 1813
- Lægerne har tilsammen besvaret ca. 3.600 opkald i tidsrummet 16-18, hvilket svarer til ca. 15 pct. af alle opkald til 1813 siden medio maj.
- Hver læge i hele perioden i gennemsnit har håndteret 7,7 opkald pr. time. Dette er uden første vagt, som betegnes som oplæring.
 - Juli: 7,9 opkald pr. time
 - August: 8,3 opkald pr. time



Anbefaling 3:

Brobygningsprojekt med PLO-H (fortsat)



Anbefaling 9:

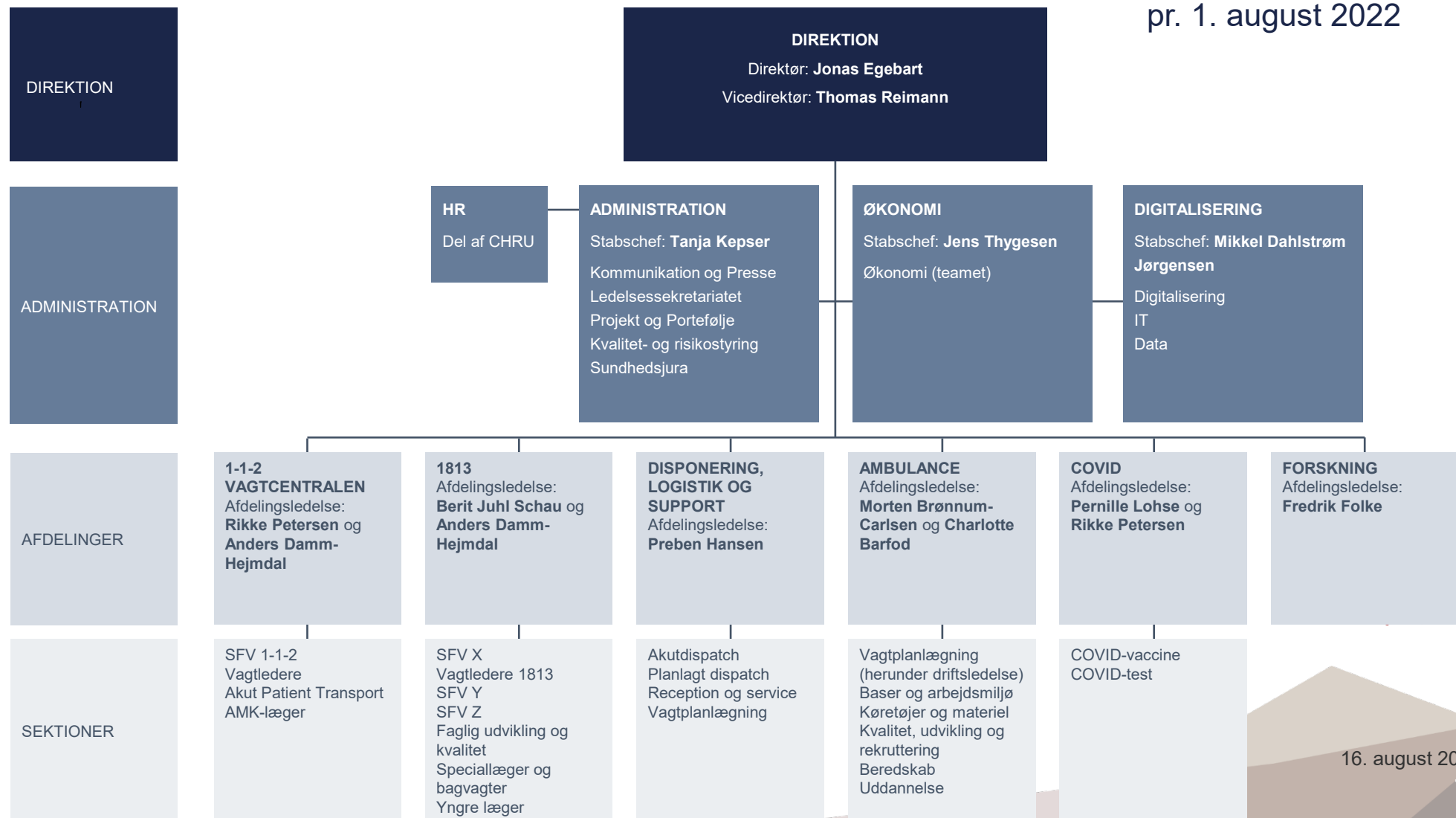
Brugeroplevelset kvalitet

- For at forbedre brugeroplevelsen implementeres en **callback-funktion**
- Borgerne, hvis de vælger callback-funktionen, får tilsendt en SMS
- Særligt for opkald vedr. børn: Udover SMS sendes link til Børnelægernes BørneTips
- Call-back funktionen er et servicetiltag, der skal bidrage til en bedre brugeroplevelse, selvom den faktiske ventetid for borgerne er den samme
- Til og med uge 29 været ca. 9.600 call-back, hvilket udgør ca. 10 pct. af det samlede antal opkald



Styrkelse af ledelsen af 1813

Akutberedskabet
Organisationsdiagram
pr. 1. august 2022



Anbefaling 8:

Etablering af specialistspor: Børnesporet

- Dedikeret børnespor til opkald vedr. børn fra 0-12 år mhp. den mest kvalificerede hjælp til børnefamilier og faglige visitation
- Opstart af Børnesporet den 1. juni 2022
- Børnesporet bemandes af med sygeplejersker og læger med erfaring og uddannelse indenfor børneområdet
- Der er aktuelt 40 medarbejdere med børneskills



Anbefaling 10:

Analyse af den samlede akuthjælp

- Som et led i styrkelse og udvikling af samarbejdet omkring driften af 1813 samt akutmodtagelser og -klinikker er der afholdt genopstartsmøder i hhv.
 - Driftsgruppen for Akuthjælpen for voksenområdet
 - Driftsgruppen for Akuthjælpen for børneområdet



Anbefaling 15 & 16:

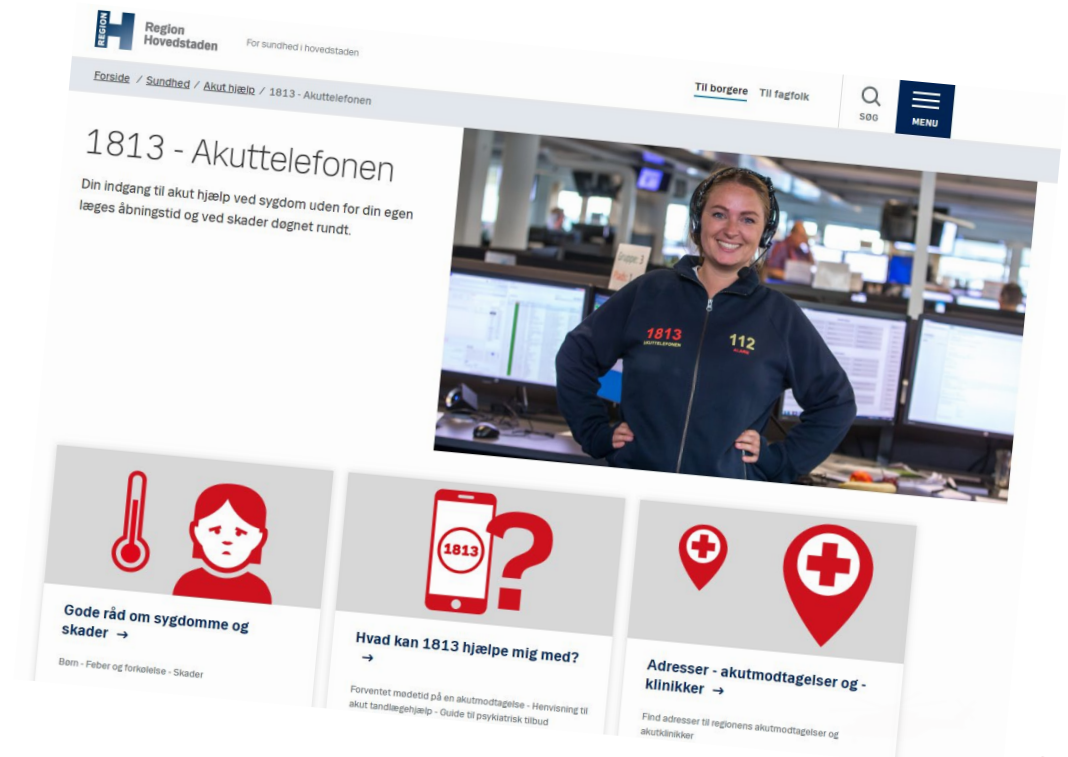
Genberegning af 1813

	Ønske	Ønske 2	Ønske 3	Aktivitet	Aktivitet 2	Aktivitet 3		
Forudsætninger	0,0%	10,0%	4,5%	0,0%	10,0%	4,5%		
Sygefravær læge	5%	16,5%	4,5%	5	2	5		
Sygefravær Spl	5	2	5	7	5,9	8		
Kursusdage				13/87	13/87	13/87		
Opkald pr. time	30/70	30/70	30/70					
Fordeling læge/spl. telefon							B2022	Status 30-06-2022
Årsværk	63,35	72,91	62,95	96,15	131,48	83,81	85,90	55,23
SFV	63,35	72,91	62,95	96,15	131,48	83,81	85,90	55,23
I alt								
Timer pr. år	122.720	134.992	128.242	83.581	106.683	80.577		
Læger	2.600	2.600	2.600					
PLO	125.320	137.592	130.842	83.581	106.683	80.577		
I alt							B2022	3. ØR 2022
Mio. kr.	43,8	49,9	43,5	65,1	88,3	56,8	59,5	43,2
SFV	120,4	132,5	125,8	80,3	102,4	77,5	66,3	96,9
Læge	3,2	3,2	3,2					3,2
PLO	167,3	185,5	172,5	145,5	190,6	134,3	125,8	143,2
I alt								
Ikke indregnet ny lægestruktur i 1813 med tre lægestillinger (80%), mio. kr.:					2,6			

Anbefaling 1 & 12:

Skærpelse af kerneopgaven for 1813 og selvbetjening

- Kommunikationsindsats målrettet borgerne, der kan medvirke til forventningsafstemning om, hvornår man skal søge hjælp og vejledning ved 1813.
- Re-orientering af 1813.dk indhold og funktionalitet.
 - Aktuel ventetid
 - Information om muligheder for selvbetjening



Anbefaling 7, 11 & 13:

Samtaleteknik og robust drift af call-center

- I løbet af september er inspirationsbesøg med fokus effektiv drift af call-center, herunder samtaleteknik ved foreløbig Nordea, Udbetaling Danmark, Topdanmark.



Status på aktiviteter i projekt A

Aktivitet	Status ultimo juli 2022
Borgerrettet kampagne om 1813's formål og fokus	Forventes opstartet 3. kvartal sammen med Center for Politik og Kommunikation.
Re-orientering af 1813.dk indhold og funktionalitet	Forventes opstartet 3. kvartal sammen med Center for Politik og Kommunikation. I løbet af 3. kvartal 2022 publiceres video og tekst med gode råd om sygdomme og skader.
Call-back, hvor borgeren beholder sin plads i køen	Er implementeret ultimo juni 2022. Der har til og med uge 29 været ca. 9.600 callback, hvilket udgør ca. 10 procent af det samlede antal opkald.
Markedsundersøgelse af selvbetjeningsløsninger	Er påbegyndt og afklaringsmøder med leverandører afholdt.
Pilotafrøvning af selvbetjening af et eller flere 1813 områder	Afventer gennemførsel af markedsundersøgelse.

Status på aktiviteter i projekt B

Aktivitet	Status ultimo juli 2022
Oplæring i samtaleteknik	Påbegyndt
Optimering af it-værktøjer	Forventes opstartet 3. kvartal
Lederudvikling af vagtledergruppen	Planlagt opstart 3. kvartal
Inspirationsbesøg	Datoer fastsat september 2022



Status på aktiviteter i projekt C

Aktivitet	Status ultimo juli 2022
Ny struktur for bemanning, herunder faggrupper og tilknytning	Første version udarbejdet
Fælles principper for vagtplanlægning	Er udarbejdet ifm. workshops
Genberegning af fremmødeprofiler	Forudsætningerne er etableret, arbejdet pågår
Genberegning af budget for 1813	Forudsætningerne er etableret, arbejdet pågår. Forventes afleveret til regionens budgetproces



Status på aktiviteter i projekt D

Aktivitet	Status ultimo juli 2022
Hjemmearbejdspladser	Er etableret og i drift.
Fastansættelse af læger	Afklaring omkring ansættelsesforhold mv. pågår
Ny grundplan	Er udarbejdet
Optimering af processer omkring vagtplanlægning	Startes 3. kvartal
Implementering og brug af Optima	Implementeres 8. august 2022
Implementering og brug af workforce management system	Forventes først opstartet, når Optima er i god drift