

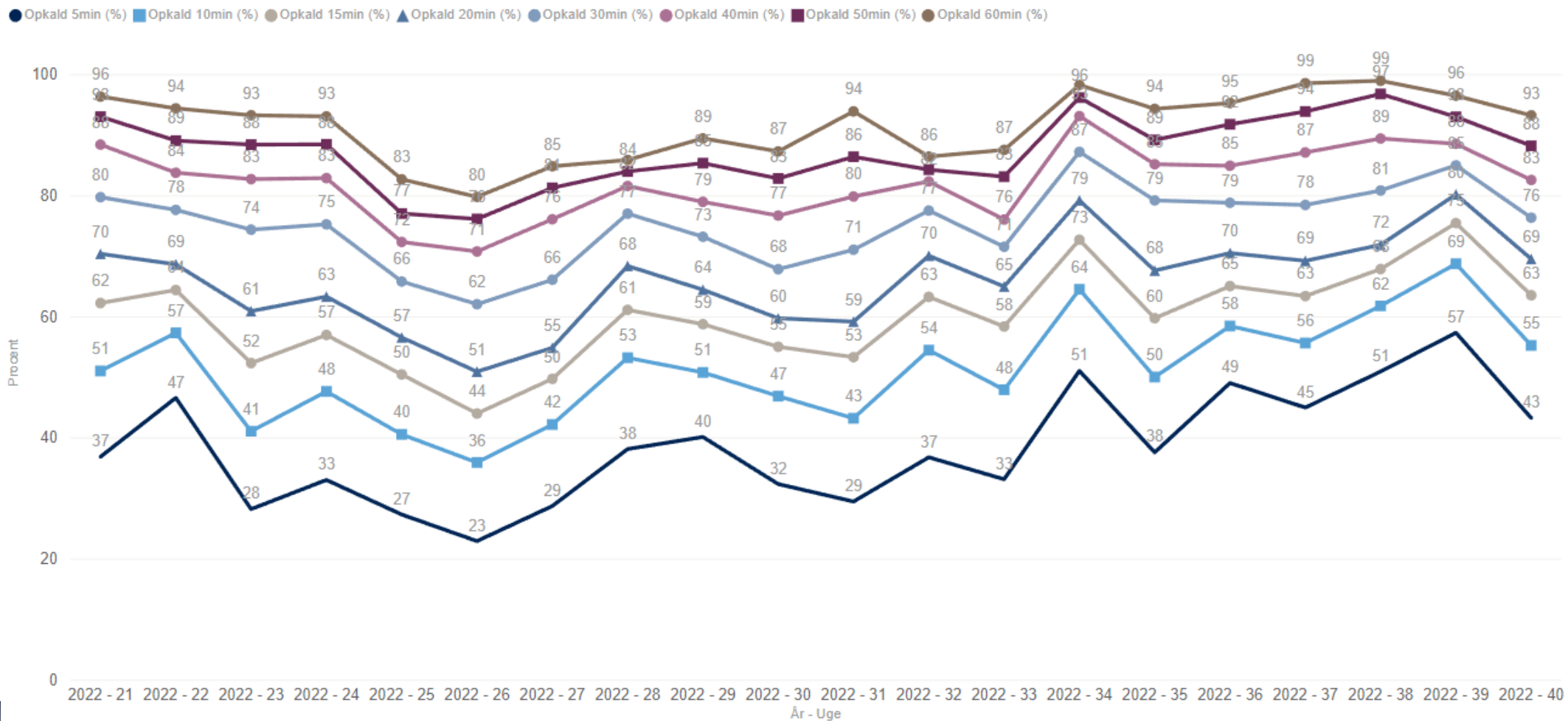
# Status for 1813 taskforce anbefalinger

**Forretningsudvalget**  
**11. oktober 2022**

Jonas Egebart, direktør i Akutberedskabet

# Region Hovedstaden Akutberedskab

## 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

Seneste afsluttet uge: Uge 40 2022

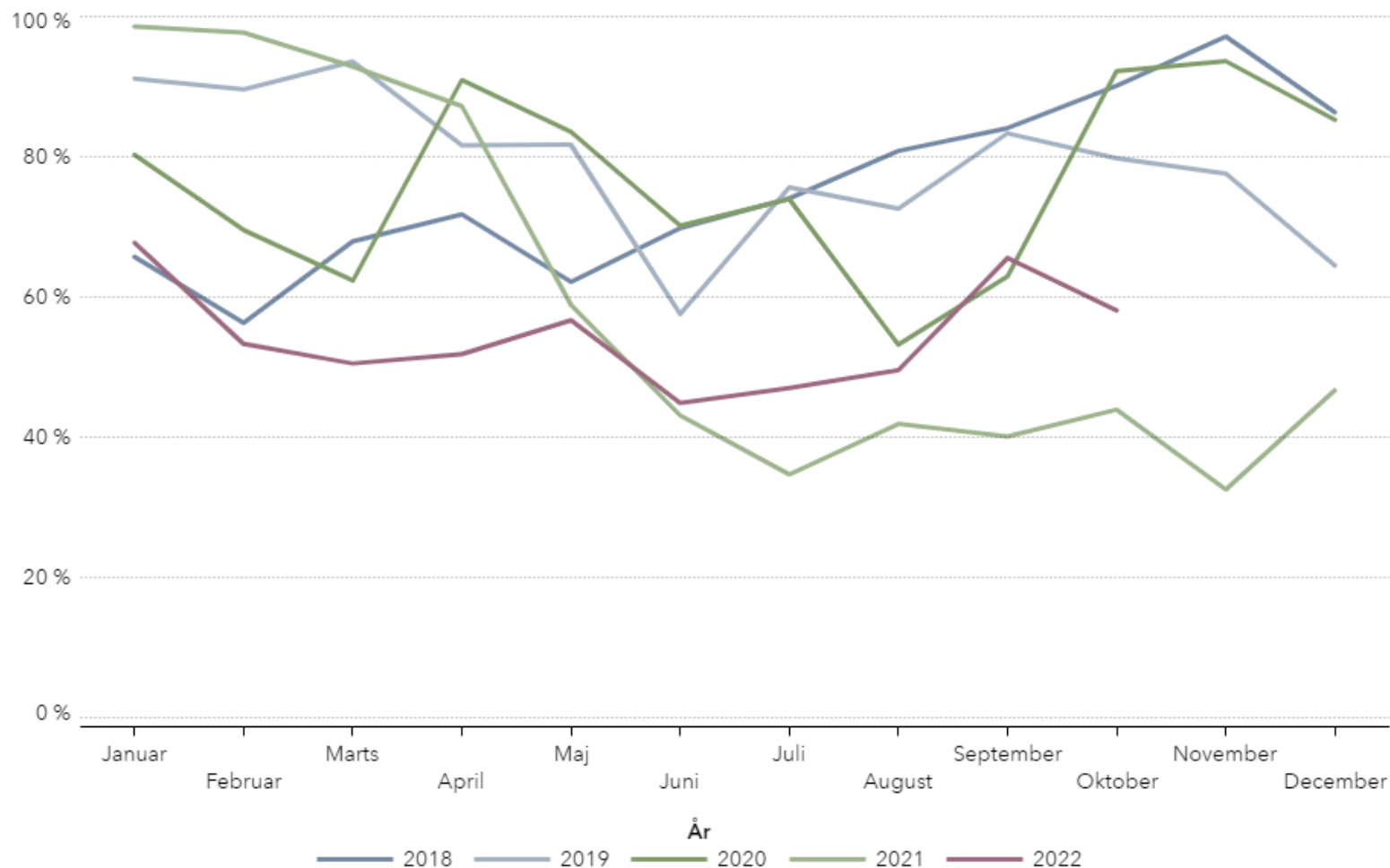
Data modtaget: 10-10-2022

Rapportdata opdateret: 10-10-2022

Rapporten er dannet: 10-10-2022

# Hverdage: Svartider for opkald til 1813

Procentdel opkald besvaret indenfor 5 minutter

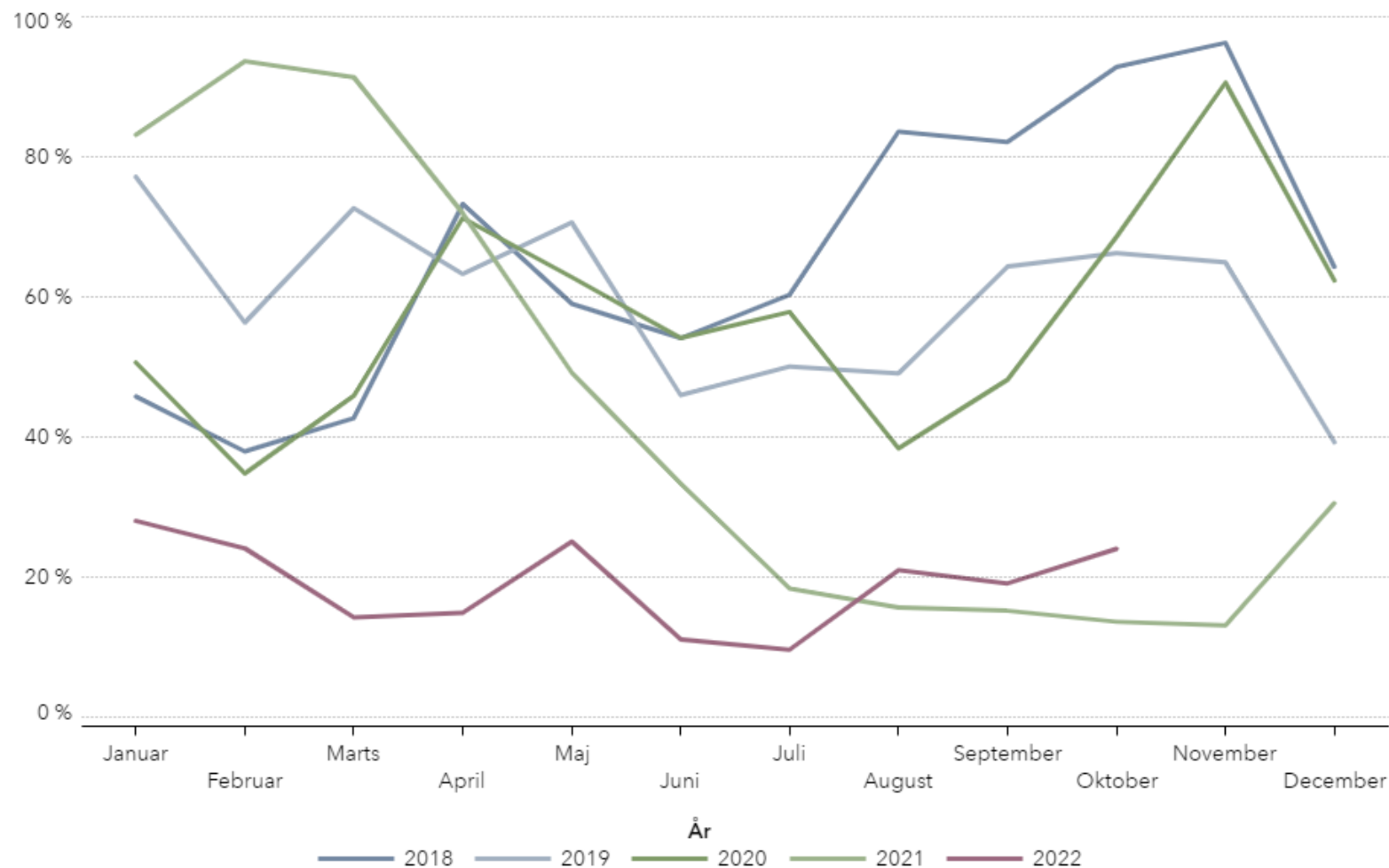


## De sidste 2 uger:

Dato	5 minutter	
	N	%
26-09-22	2.037	51,4
27-09-22	2.016	84,5
28-09-22	1.829	80,2
29-09-22	2.007	80,8
30-09-22	2.245	81,9
01-10-22	3.040	24,0
02-10-22	3.398	32,0
03-10-22	1.905	36,8
04-10-22	1.992	76,1
05-10-22	1.886	44,6
06-10-22	2.009	81,2
07-10-22	2.146	51,1
08-10-22	3.037	15,1
09-10-22	3.400	24,4

# Weekend: Svartider for opkald til 1813

Procentdel opkald besvaret indenfor 5 minutter



Projekt	Driftsmål	Resultatmål	Anbefaling
Projekt A. Borgernes oplevelse og forventning til 1813	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduktion i antal opkald</li> <li>• Forskydning af opkald</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduceret svartid</li> </ul>	1, 9, 12
Projekt B. Samtaleteknik og robust drift af call-center	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduktion i behandlingstid</li> <li>• Øgning i leverede driftstimer</li> <li>• Fastholde medarbejdertrivsel</li> <li>• Reduktion af afbrudte opkald</li> </ul>		7, 11, 13
Projekt C. Genberegning af fremmødeprofiler og budget	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetoverholdelse</li> </ul>		2, 15, 16
Projekt D. Vagtplan, rekruttering og fastholdelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øgning i antal årsværk</li> <li>• Øgning i leverede driftstimer</li> <li>• Reduktion i personaleomsætning</li> </ul>		4, 14

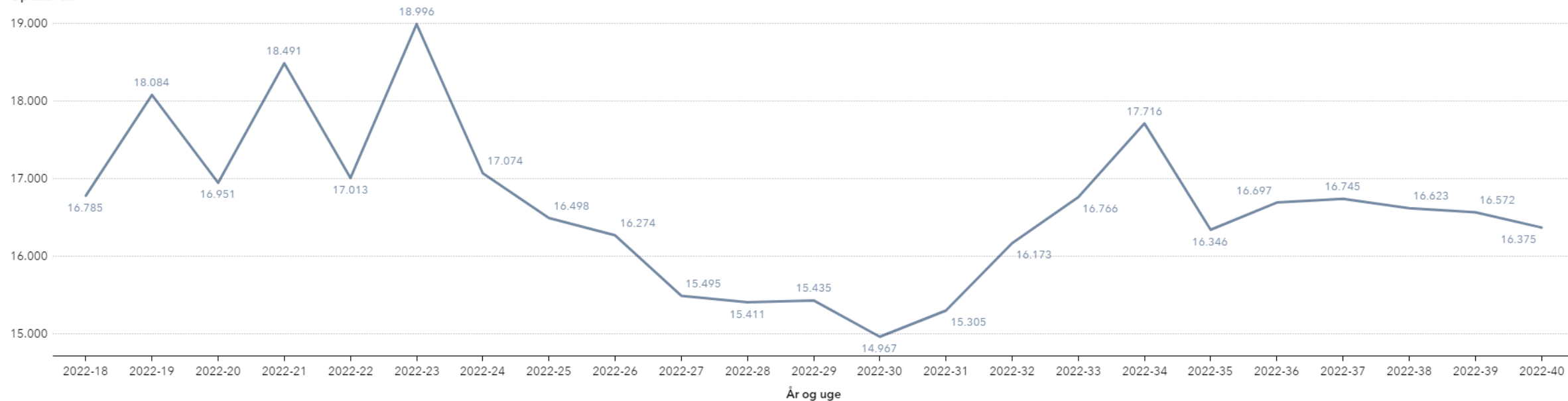
Anbefalingerne 3, 5, 6, 8 og 10 er ikke organiseret i projekterne i Akutberedskabet, da de primært ledes andet sted i regionen eller ikke kræver udviklingsarbejde.



# Driftsmål: Reduktion i besvarede opkald

Antal opkald til Akuttelefonen 1813 fordelt på uger

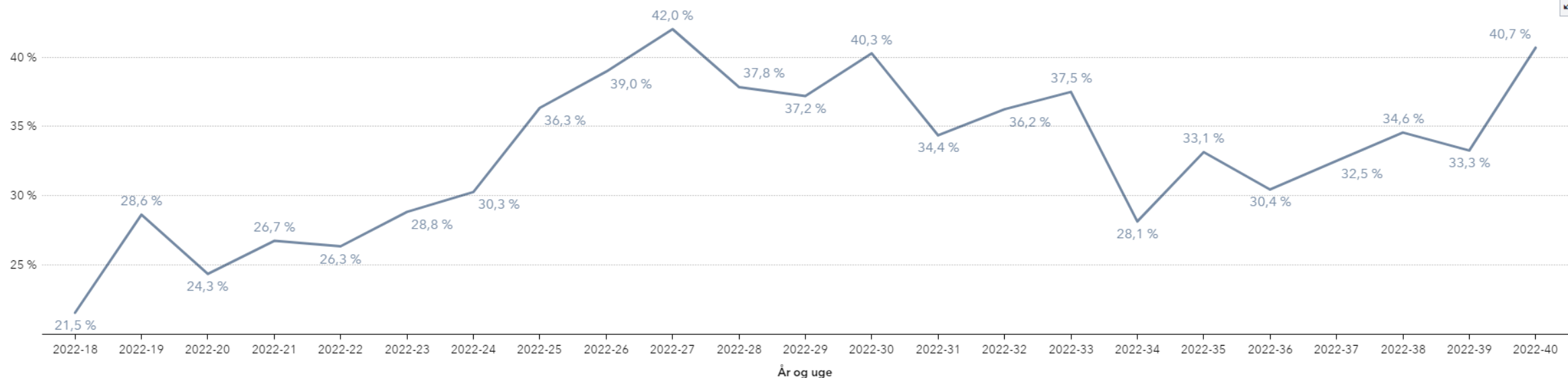
Opkald i alt



## Driftsmål: Reduktion i afbrudte opkald

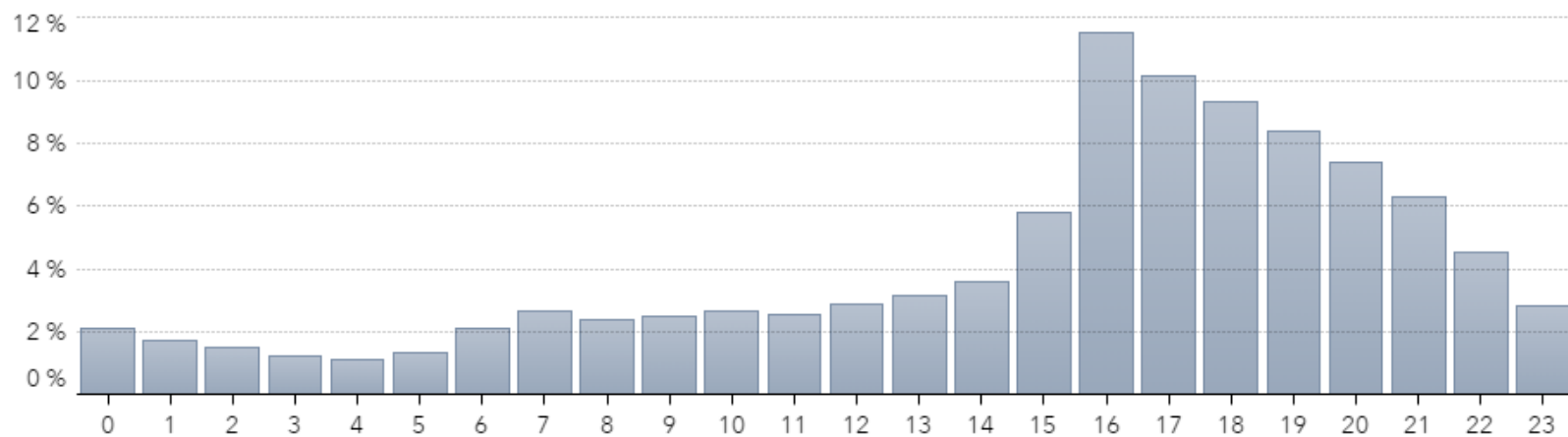
Et afbrudt opkald er et opkald, hvor borgeren afbryder opkaldet, mens de venter i kø, dvs. efter at borgeren har mødt en række velkomstprompter, indtastet CPR og er havnet i en konkret kø.

Andel afbrudte opkald pr. uge



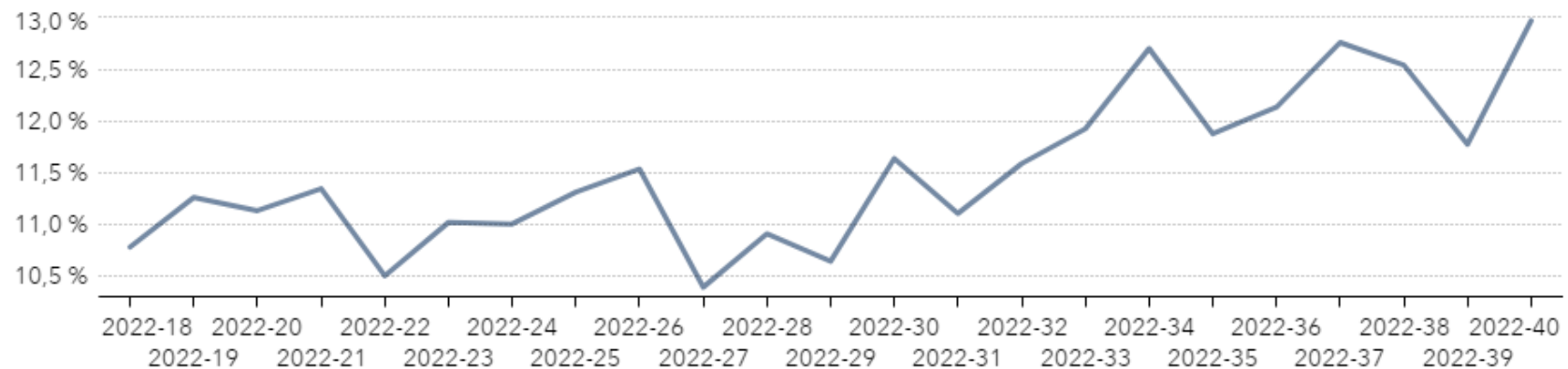
## Driftsmål: Forskydning af opkald på hverdage

Fordeling af opkald på klokketimer i hverdage



- Opgørelsen viser fordelingen af opkald i perioden uge 18-40 2022
- For hverdage ses et peak i antallet af opkald i klokke time 16.

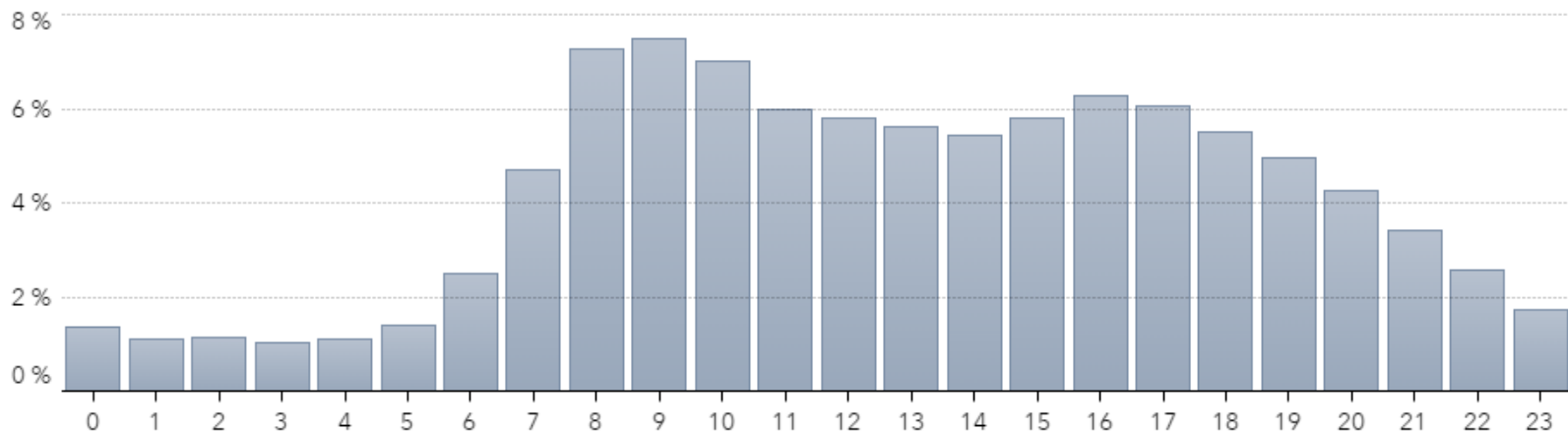
Andel opkald ml. 16-17 ud af alle besvarede opkald i hverdage pr. uge





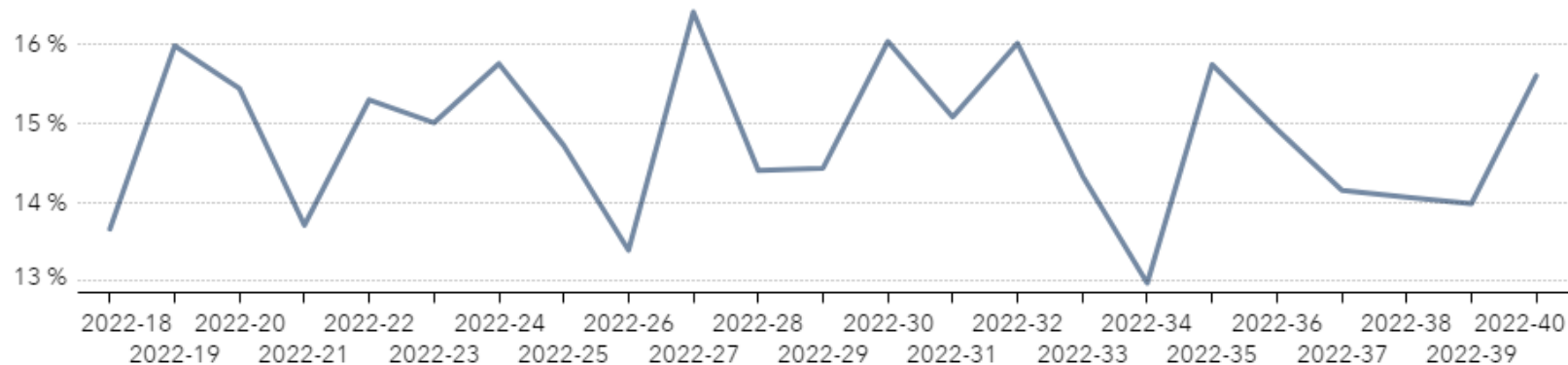
## Driftsmål: Forskydning af opkald i weekend/helligdage

Fordeling af opkald på klokketimer i weekend/helligdage



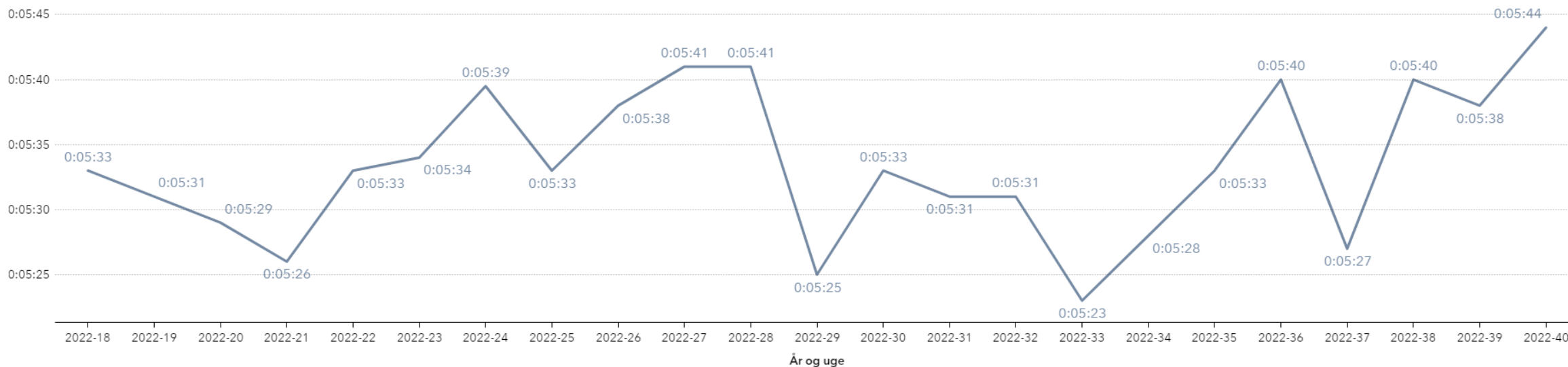
- Opgørelsen viser fordelingen af opkald i perioden uge 18-40 2022
- For weekend/helligdage er der ikke et peak på samme vis som for hverdage, men der ses et højt antal opkald i klokke time 8 og 10

Andel opkald ml. 8-10 ud af alle besvarede opkald i weekend/helligdage



## Driftsmål: Reduktion i behandlingstiden

Behandlingstid (median) pr. uge

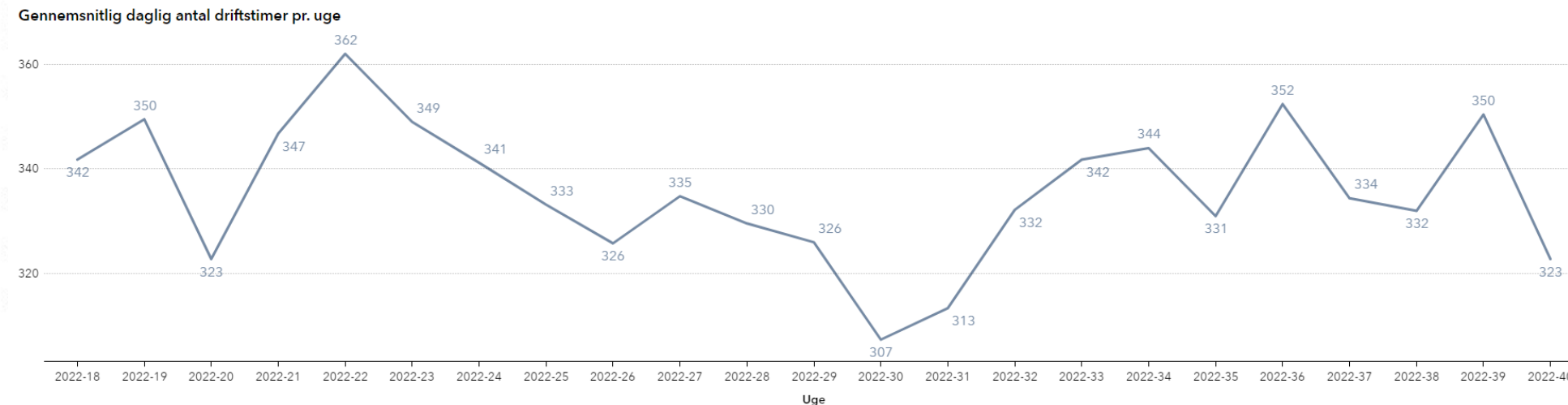


- Opgørelsen viser behandlingstiden som er **summen af samtale-, holde- og efterbehandlingstid**.
- Behandlingstiden er opgjort som en median.
- *Eksempel: Hvis behandlingstiden reduceres med ca. 30 sekunder på alle opkald til 1813 vil det medføre en besparelse på ca. 20 driftstimer om dagen.*

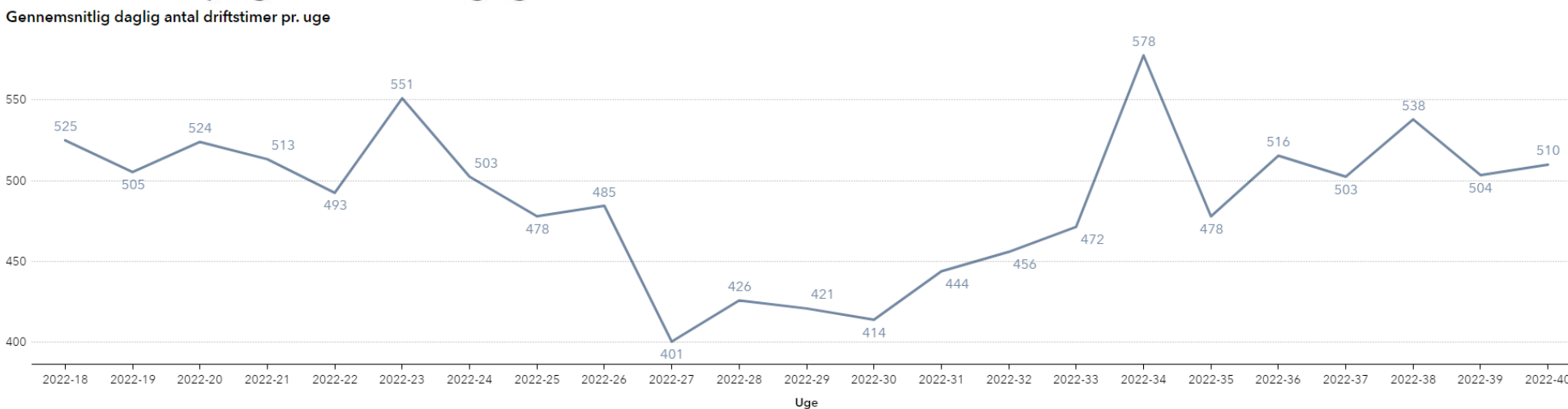
# Driftsmål: Øgning i driftstimer

- En driftstime defineres som en klokke-time, hvor en medarbejder har været pålogget og besvaret mindst tre opkald.
- Alle medarbejdergrupper i 1813 er inkluderet.

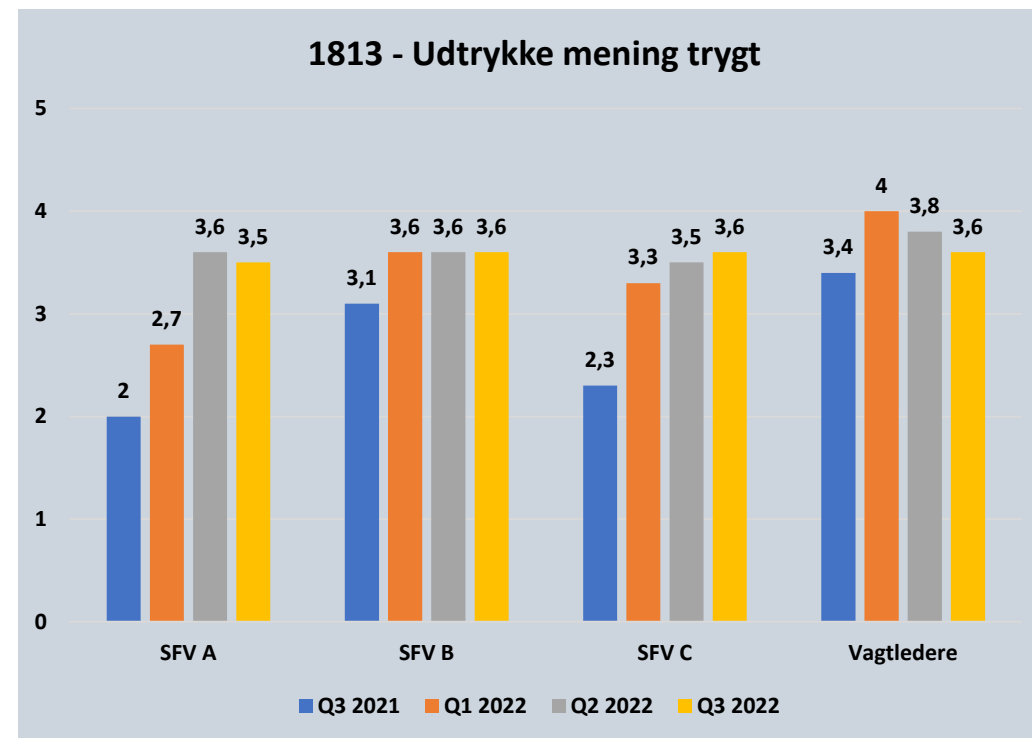
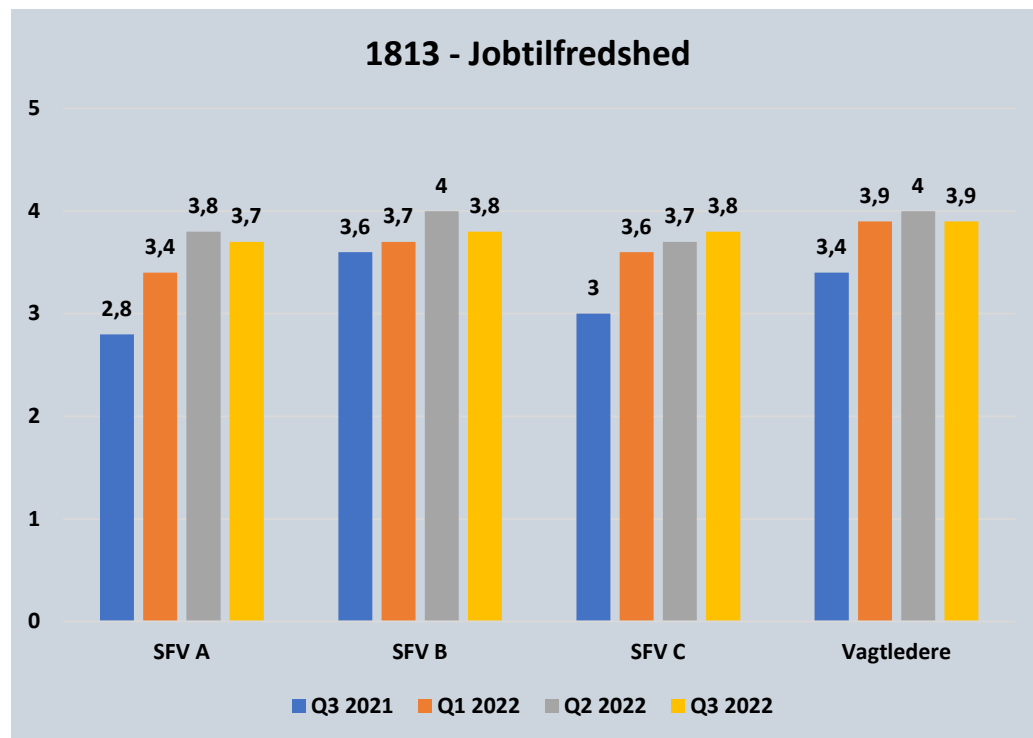
Driftstimer fordelt på uger - hverdage



Driftstimer fordelt på uger - Weekend/helligdag



## Driftsmål: Medarbejdertrivsel Q3 2021 – Q3 2022



## Driftsmål: Øgning i årsværk Q2

Tabel 3.K: Udvikling i ansættelser og fuldtidsstillinger opgjort på afdeling og faggruppe, i de seneste 5 kvartaler

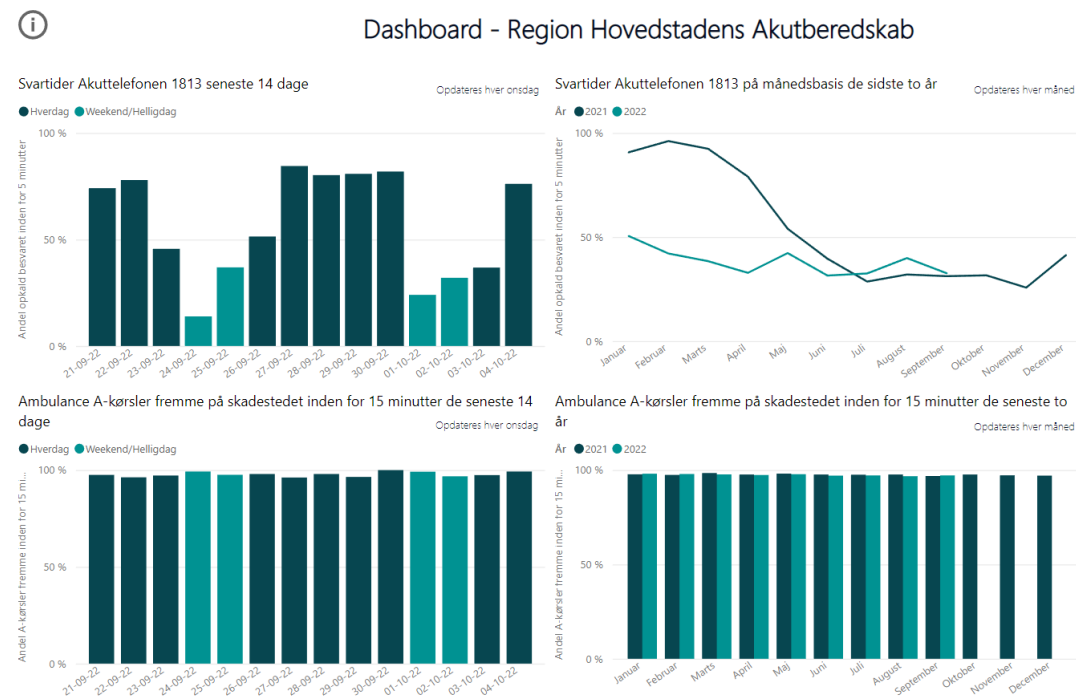
		Antal ansættelser						Antal fuldtidsstillinger					
		2021			2022			2021			2022		
	Faggruppe	2. kv.	3. kv.	4. kv.	1. kv.	2. kv.	Ændring*	2. kv.	3. kv.	4. kv.	1. kv.	2. kv.	Ændring* (%)
Akuttefonen 1813	Lægepersonale	1	2	3	2	2	100.0%	1	1	2	2	1	21.6%
	Sygeplejerskepersonale	13	12	12	13	13	0.0%	11	12	11	11	12	2.6%
	Servicepersonale	7	7	9	9	9	28.6%	7	7	8	9	9	28.3%
	Kontor- og IT-personale	7	6	7	7	7	0.0%	6	7	7	7	7	9.3%
	Administrativt AC-personale	2	2	3	3	3	50.0%	2	2	3	2	3	50.0%
	Vagtcentralpersonale	47	44	45	48	51	8.5%	47	46	46	46	49	4.5%
			77	73	79	82	85	10.4%	75	75	77	77	81

Kilde: HR-TAL, 2. Kvartal 2022

## Projekt A. Borgernes oplevelse og forventning til 1813 (anbefaling 9): **Live-visning af data**

- For transparens og kommunikation til borgere planlægges live-visning af svartider, responstider mv. via hjemmeside.
- For nuværende opdateres dashboard ugentligt for:
  - Svartider på Akuttelefonen 1813
  - Responstider for ambulance A-kørsler

Link til dashboard: <https://bit.ly/3V4oxEH>



## Projekt A. Borgernes oplevelse og forventning til 1813 (anbefaling 9):

# Lukning af sygdomsspor

- Det stiles efter at lukke sygdomssporet på 1813 i dagtid på hverdage fra december 2022.
- Dette som bidrag til skærpelsen af kerneopgaven for 1813 ift. *at levere hurtig og effektiv sundhedsfaglig rådgivning og visitation ved akut opstået eller forværret sygdom og skader i vagttid.*
- Borgere informeres via taleprompt om at kontakte egen læge.



# FORELØBIGE ERFARINGER FRA VIRKSOMHEDSBESØG



**Inspiration fra virksomhedsbesøgene** peger på en længere faglig udviklingsrejse, der har ledt til højere effektivitet og bedre kvalitet med de samme ressourcer.

- #1 29. aug  
Topdanmark  ✓
- #2 6. Sept  
udbetaling danmark=  ✓
- #3 20. Sept  
Nordea  ✓
- #4 30. Sept  
 SOS Alarm ✓

## Key take-aways

- +3 år at gennemføre optimering af kontaktcentre
- Dobbelt faglighed – det sundhedsfaglige og driften af et kontaktcenter.
- Højere effektivitet og bedre kvalitet med de samme ressourcer.
- Kontrol og forudsigbarhed frem for brændslukning.

# Forløbigt peger virksomhedsbesøg på 8 konkrete forbedringsområder som kunne drives på baggrund af en række konkrete målbilleder

## VI ANBEFALER AT STARTE MED

#1

#4

#5

### Udvikling / optimering og implementering af samtalekoncept



#1

- 1813 har udviklet og anvender et samtalekoncept, hvor medarbejderen **tager styring på samtalen**.
- Første fase er at **opnå enighed om indholdet** i den 'gode samtale' på tværs af organisationen.
- Ændringer og justeringer nemt rulles ud til alle, da alle følger og bruger konceptet.

### Etablering af tydelige KPI'er og data-drevet beslutningskultur



#5

- Alle ledere kender **centrale KPI'er** og der er etableret en ledelsesstruktur på tværs, hvor driften følges
- Kritiske KPI'er er **AHT og utilization**, men der arbejdes med op til flere KPI'er
- Alle **forbedringsindsatser vurderes** i forhold til effekten på driften (svartider, belastning mm.)

### Struktureret coaching og opfølgning på medarbejderne



#2

- 1813 har **struktureret kvalitetsopfølgning** (lyt af samtaler) overfor medarbejderne med standarder for **hvad der lyttes efter**, hvordan der gives feedback osv. Kvalitetsopfølgningen har tæt sammenhæng til samtalekonceptet.
- Coaching og opfølgning kan **både være drevet af** teamlederne og af en QA-funktion

### Tydeliggøre rollen som teamleder og øvrige ledelsesroller



#6

- Alle **ledere er driftsledere**. Det er ikke kun planlægnings-teamet der sikrer at henvendelser bliver besvaret
- Teamlederne forventes at være **tæt på medarbejderne** og coache dem i eksekvering af samtaler (i forhold til begge fagligheder)
- Ledere måles på **KPI'er de kan påvirke**. Man kan godt få ros selv om ventetiden er lang, hvis der er mange kald eller for få på arbejde

### Optimering af rekruttering, træning og onboarding



#3

- **1813 har organiseret træning** og uddannelse af medarbejderne og laver løbende forbedringer af måden træning og læring gennemføres på
- Certificering og recertificering af medarbejderne fastholder og øger løbende kvaliteten
- **Rekruttering sker i grupper** for at sikre effektiv on-boarding og der er en bevidsthed om tidsinterval fra rekruttering til fuldt funktionsdygtighed.

### Styrket forecasting og planning af den daglige drift



#7

- Der er fokus på forecasting og planlægning. Ressourcernes styres hen i de tidspunkter hvor der er mange henvendelser
- Planlægning og opfølgning på planen **rækker ud over planlægningssteamet** – alle ledere bidrager med viden, indsigt osv.

### Opbyggelse af Call center forståelse (den anden faglighed)



#4

- Ledergruppen har gennemført **træning** i call center drift (COPC eller lign koncept)
- Alle ledere forventes at **forstå og agere selvstændigt på centrale KPI'er** og dermed har dermed et fælles sprog omkring kundeservice som den "anden" faglighed
- Alle medarbejdere har forståelse for driften af et call center

### Fokus på servicekulturen og den løbende læring



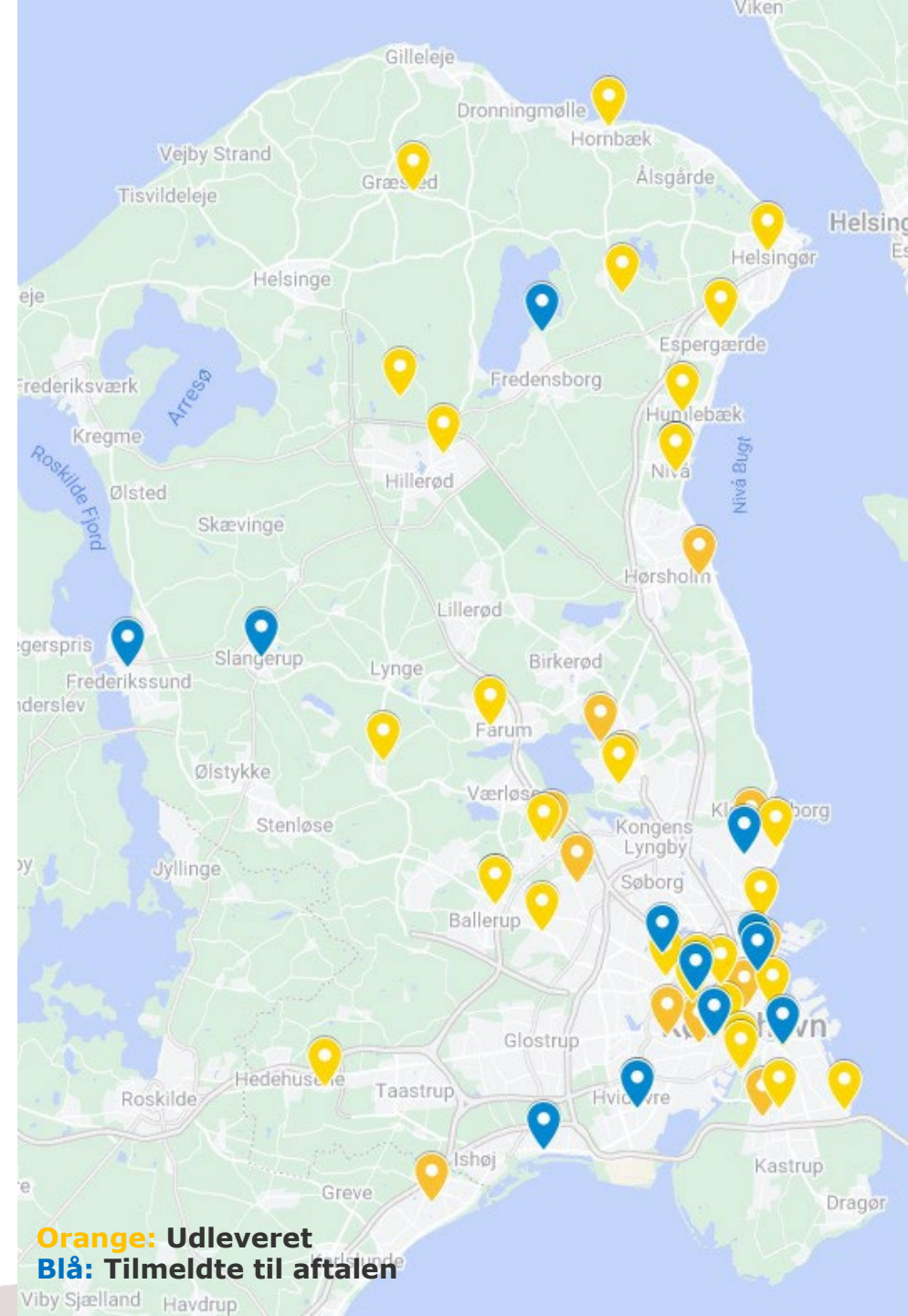
#8

- 1813 er præget af en høj grad af **servicekultur** – det handler om at være tilgængelige for kunderne (også ATP omtaler det som kunder for at understrege serviceelementet)
- Der er **lærende kulturer** dvs, der laves eksperimenter og der er en opfattelse af at man hele tiden kan blive bedre både som organisation og individuelt
- **Samtale- og servicefagligheden** er mindst lige så vigtig som fagfagligheden hos medarbejderne (dobbelt faglighed)

Brobygningsprojekt med PLO-H (anbefaling 3):

## Status på aktivitet

- 63 læger tilknyttet, hvoraf 41 har håndteret opkald i 1813
- Lægerne har tilsammen besvaret ca. 7.900 opkald i tidsrummet 16-18, hvilket svarer til ca. 13,9 pct. af alle opkald
- Hver læge har i gennemsnit håndteret 8,1 opkald pr. time.
  - Juli: 7,9 opkald pr. time
  - August: 8,7 opkald pr. time
  - September: 8,4 opkald pr. time



## Brobygningprojekt med PLO-H (anbefaling 3): Svartider for 1813 på hverdage mellem kl. 16-18

Procentdel opkald besvaret indenfor 5 og 10 minutter  
0-5 minutter % / 0-10 minutter %



