

INDHOLDSLISTE

6. Status på Akuttelefonen 1813

6. STATUS PÅ AKUTTELEFONEN 1813

INDSTILLING

Administrationen indstiller til regionsrådet:

1. **at** tage status for antal opkald og overholdelse af de politiske servicemål for svartider på Akuttelefonen 1813 til efterretning, og
2. **at** tage status for arbejdet med taskforcens anbefalinger til efterretning.

Efter den kommunale styrelseslovs §11, stk.1, som også gælder for regioner, kan et udvalgsmedlem indbringe ethvert spørgsmål for regionrådet, herunder beslutninger, hvor et udvalg har taget administrationens redegørelse til efterretning. Christoffer Buster Reinhardt begærede på vegne af Det Konservative Folkeparti (C) således sagen indbragt for regionsrådet.

POLITISK BEHANDLING

Forretningsudvalgets beslutning den 16. august 2022:

Oplæg fra mødet er vedlagt som bilag 3.

Indstillingspunkt 1 blev taget til efterretning.

Formanden satte indstillingspunkt 2 under afstemning:

For stemte: A (3), B (2), O (1), V (2) og Ø (2), i alt 10.

Imod stemte: C (2), i alt 2.

Undlod at stemme: 0.

I alt 12.

Indstillingspunkt 2 var herefter taget til efterretning.

Konservative ønskede følgende ført til protokol:

”Der gøres anvendelse af indbringelsesretten (i henhold til styrelseslovens § 11), hvor sagen kan indbringes til drøftelse i regionsrådet.

Det Konservative Folkeparti finder det fuldstændigt uacceptabelt, at svartiderne på 1813 stadig er katastrofalt dårlige. Derfor ønsker vi sagen i sin helhed sat på dagsordenen til drøftelse, behandling og beslutning på regionsrådets møde den 23.8.2022 med grundlag i samme sagsfremstilling/informationer, som er forelagt forretningsudvalget til mødet den 16.8”.

Hans Toft (C), Jesper Hammer (D) og Peter Westermann (F) deltog ikke i sagens behandling.

BAGGRUND

Den 14. juni 2022 præsenterede taskforcen for 1813 anbefalinger til, hvordan svartiderne på 1813 kan sænkes markant og driften robustgøres. Forretningsudvalget godkendte, at udvalget forelægges en status på antal opkald til 1813 og overholdelse af de politiske servicemål samt en status på arbejdet med taskforcens anbefalinger på hvert møde i efteråret 2022 og en endelig opfølgning på anbefalingerne primo 2023.

Direktør for region Hovedstadens Akutberedskab Jonas Egebart deltager under sagens behandling.

SAGSFREMSTILLING

I lyset af de udfordringer, som Akuttelefonen 1813 løbende, og særligt siden sommeren 2021, har oplevet med lange svartider, besluttede forretningsudvalget på mødet den 25. januar 2022 at nedsætte en taskforce, som skulle udarbejde en konkret plan for, hvordan svartiderne kan nedbringes markant og

driften robustgøres.

Taskforcen har udarbejdet en rapport med anbefalinger til, hvordan svartiderne kan nedbringes og driften robustgøres på 1813. Forretningsudvalget fik præsenteret taskforcens anbefalinger på deres møde den 14. juni 2022. Rapporten er vedlagt som bilag 1, hvor der i kapitel 0 fremgår en oversigt over anbefalingerne. På baggrund af udvalgets beslutninger på mødet, vil der på hvert forretningsudvalgsmøde i efteråret 2022 blive præsenteret data for antal opkald til 1813 og overholdelse af de politiske servicemål. Derudover vil udvalget blive forelagt en status på arbejdet med anbefalingerne.

Status på antal besvarede opkald og overholdelse af de politiske servicemål

I perioden uge 12-31 2022 varierer antallet af besvarede 1813 opkald mellem ca. 15.000 og 20.100 opkald pr. uge. Antallet af besvarede 1813 opkald har overordnet set været faldende over sommeren. I uge 31 var der 15.305 besvarede 1813 opkald. I bilag 2 ses en oversigt over antallet af besvarede opkald hos 1813 i perioden uge 12-31. I bilag 2 ses desuden udviklingen i andelen af besvarede opkald i perioden uge 12-31 inden for de to servicemål og en række andre minuttal. I perioden uge 12-31 har svartiderne målt i andele inden for 5, 10, 15, 20, 30, 40, 50 og 60 minutter varieret en del. For de to politiske servicemål drejer det sig om, at:

- andelen af opkald besvaret inden for 5 minutter har varieret mellem 19% og 50%. Andelen var lavest i uge 15 og højest i uge 17. Andelen var 29% i uge 31.
- andelen af opkald besvaret inden for 10 minutter har varieret mellem 31% og 69%. Andelen var ligeledes lavest i uge 15 og højest i uge 17. Andelen var 43%% i uge 31.

Antal opkald og svartider inkluderer kun første kontakt til Akuttefonen 1813. Dvs. at for opkald, der viderestilles til f.eks. læge, medregnes ikke evt. ekstra ventetid, efter at kaldet er besvaret første gang. Svartiden for 1813 opkald opgøres, som tiden fra opkaldet sættes i kø til, at første ledige medarbejder (sundhedsfaglig visitator) besvarer opkaldet.

Status på arbejdet med taskforcens anbefalinger

Taskforcens afrapportering omfatter i alt 16 anbefalinger, der fordeler sig under tre nedenstående fokusområder. For hvert fokusområde gives i det følgende en overordnet status for, hvad der er blevet arbejdet med siden seneste afrapportering på området, herunder foreløbige resultater.

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

I 3. kvartal 2022 vil Akutberedsskabet i samarbejde med Center for Politik og Kommunikation udarbejde en strategi for både den eksterne og interne kommunikation om et skærpet fokus på, at kerneopgaven for 1813 er at levere hurtig og effektiv sundhedsfaglig rådgivning og visitation ved akut opstået eller forværret sygdom og skader i vagttid. Akutberedsskabet vil bl.a. indgå i et samarbejde med kommunerne om, hvordan kommunerne kan lave information i deres daginstitutioner, som kan understøtte, at borgerne ikke ringer unødigt til 1813.

For at sikre den rette tværfaglige bemanding på 1813 og for at sikre en robust bemanding på alle tider af døgnet, er Akutberedsskabet ved at udarbejde nye strukturer for bemanding og udarbejde fælles principper for vagtdækningen i 1813.

Efter indgåelse af aftale med PLO-Hovedstaden om et brobygningsprojekt i hverdagene, har Akutberedsskabet arbejdet på at sikre, at praktiserende læger tilknyttes Akuttefonen 1813 med henblik

på at besvare opkald i hverdage mellem kl. 16-18. Der er aktuelt tilknyttet 66 læger, hvoraf 28 af dem siden medio maj har håndteret opkald i 1813. Det forventes, at de læger, der endnu ikke har håndteret opkald, vil opstarte i løbet af det næste halvår. De 28 læger har tilsammen besvaret ca. 2.400 opkald i tidsrummet 16-18, hvilket svarer til 11,6 pct. af alle opkald til 1813 i samme periode. Det betyder, at hver læge i hele perioden i gennemsnit har håndteret 7,7 opkald pr. time. Dette er uden første vagt, som betegnes som oplæring. Det er forventningen, at det gennemsnitlige antal opkald håndteret pr. time kan øges i takt med større rutine blandt lægerne. Inden sommerferien har der været dialog med PLO-Hovedstaden om mulighederne for at udvide den eksisterende aftale. Det forventes, at denne dialog genoptages i løbet af 3. kvartal. Brobygningsprojektet skal evalueres i december 2022.

2. Høj faglig og brugeroplevet kvalitet

For at styrke fagligheden blandt medarbejderne på 1813 ved at fokusere på god og standardiseret samtaleteknik får alle medarbejderne ved 1813 oplæring og løbende træning i samtaletekniske kompetencer. Der er desuden aftalt to virksomhedsbesøg hos henholdsvis Udbetaling Danmark og Nordea i 3. kvartal 2022 for at hente inspiration til drift af callcenter bl.a. med fokus på samtaleteknik.

For at sikre den mest kvalificerede hjælp til børnefamilier, har Akuttelefonen 1813 udviklet et dedikeret børnespor til de borgere, der ringer angående et barn i alderen 0-12 år. Tiltaget fungerer ved, at når borgeren i starten af opkaldet har tastet et CPR.nr. for et barn, bliver borgeren stillet over i børnesporet, hvor opkaldene besvares af en læge eller sygeplejerske med særlige kompetencer i forhold til børn. Det forventes, at børnesporet bliver fuldt implementeret i driften i løbet af 3. kvartal. Den tekniske løsning er udviklet og sat i produktion. Akutberedskabet er i gang med at udvikle et koncept, der sikrer, at medarbejderne får de rette kompetencer, implementering i vagtplanlægning og i den daglige drift samt inddragelse af børnemodtagelserne ift. evalueringen af konceptet. Udover at kunne forbedre brugeroplevelsen ifm. håndtering af opkald angående børn, forventes tiltaget at kunne reducere antallet af fejlvisitationer til børnemodtagelserne på hospitalerne. Det er desuden forhåbningen, at det kan medvirke til at nedbringe svartiden pga. hurtigere opkaldshåndtering og færre genindringere. Akutberedskabet vil løbende evaluere effekten af specialistspor.

I 3. kvartal 2022 vil hjemmesiden for Akuttelefonen 1813 (www.1813.dk) blive udbygget med kommunikation til borgerne om den aktuelle ventetid samt information om muligheder for selvbetjening og henvisninger til andre muligheder for hjælp. Der vil fx blive publiceret video og tekst med gode råd om sygdomme og skader.

I 3. kvartal 2022 igangsættes en nærmere analyse af den samlede akuthjælp, herunder sammenhængen mellem Akuttelefonen 1813 og hospitalernes akutmodtagelser og klinikker, med henblik på at sikre gode og effektive akutte patientforløb.

3. Effektiv drift af 1813

For at styrke ledelseskompetencerne i callcenterdrift starter et særligt gruppeforløb for alle vagtledere på 1813 i form af lederuddannelsen "Ledelse af funktioner" i 3. kvartal 2022.

For at forbedre brugeroplevelsen er der implementeret en callback-funktion, der giver borgere, der ringer til 1813, mulighed for at kunne vælge at blive ringet op fremfor at vente i kø, hvis der fx er lang ventetid. Funktionen skal anses som et servicetiltag, der skal bidrage til en bedre brugeroplevelse, selvom den faktiske ventetid for borgerne er den samme. Callback-funktionen 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.

Akutberedskabet har påbegyndt en markedsundersøgelse for digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der er afholdt afklaringsmøder med forskellige leverandører. Akutberedskabet vil på baggrund af dette pilotafprøve en digital selvbetjeningsløsning inden for 1813's område, fx selvbooking af tider til

lægevagt eller selvvisitation ifm. udvalgte henvendelsesårsager

Der er udarbejdet en robust og løbende grundplan for vagtdækningen af 1813, som løber 12 uger ad gangen. Det betyder, at alle medarbejdere fremover kan se deres vagtplan længere frem samt sikrer en grundbemanding af fastansatte sygeplejersker med særlige kompetencer samt en robust bemanning på alle tidspunkter af døgnet.

Arbejdet med at genberegne nye fremmødeprofiler er i gang, og samtidig er det samlede budget for drift af Akuttelefonen 1813 og udarbejdelse af et opdateret budgetoverslag ved at blive udarbejdet med henblik på, at det kan indgå i de kommende politiske forhandlinger om regionens budget for 2023.

KONSEKVENSER

Administrationen vil arbejde videre med taskforcens anbefalinger til et robust 1813 med markant lavere svartider.

RISIKOVURDERING

Rekrutteringsudfordringerne, særligt blandt sygeplejersker, kan vanskeliggøre Akuberedskabets arbejde med at nedbringe svartiderne.

POLITISK BESLUTNINGSPROCES

Sagen forelægges forretningsudvalget den 16. august 2022. Udvalget forelægges den næste status for antal opkald, svartider og arbejdet med taskforcens anbefalinger den 20. september 2022.

Forretningsudvalget forelægges en endelig opfølgning på samtidige anbefalinger fra taskforcen primo 2023.

Sagen forelægges regionsrådet den 23. august 2022.

DIREKTØRPÅTEGNING OG KONTAKTPERSON

Dorthe Crüger / Charlotte Hosbond

JOURNALNUMMER

22007023

BILAGSFORTEGNELSE

- ① 1. Afrapportering fra 1813 taskforce
- ② 2. Datapakke - Opkald 1813 - Uge 31 (002)
- ③ 3. OPLÆG - Status for 1813 anbefalinger til FU 160822