

# Status for 1813 taskforce anbefalinger

Forretningsudvalget  
8. november 2022

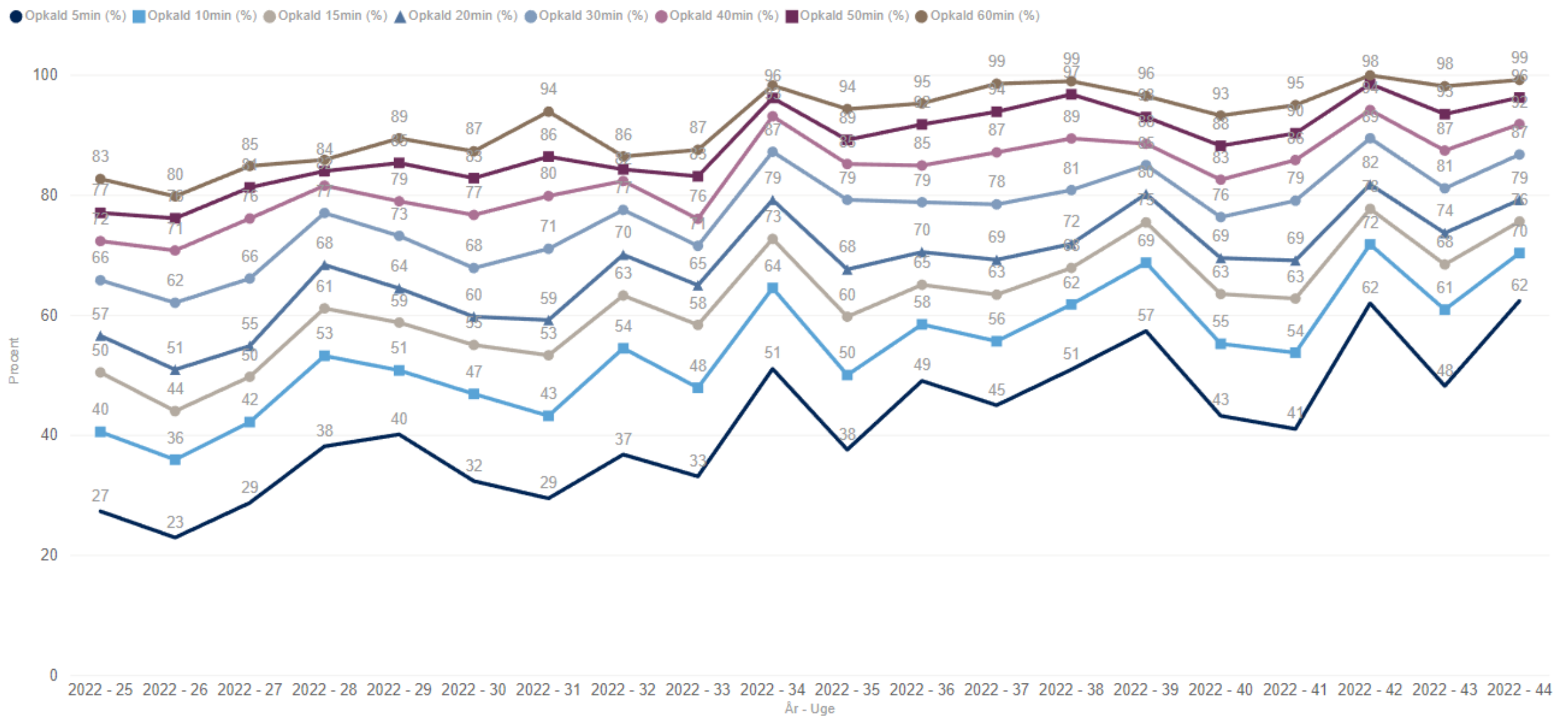
Jonas Egebart, direktør i Akutberedskabet



# Region Hovedstaden Akutberedskab

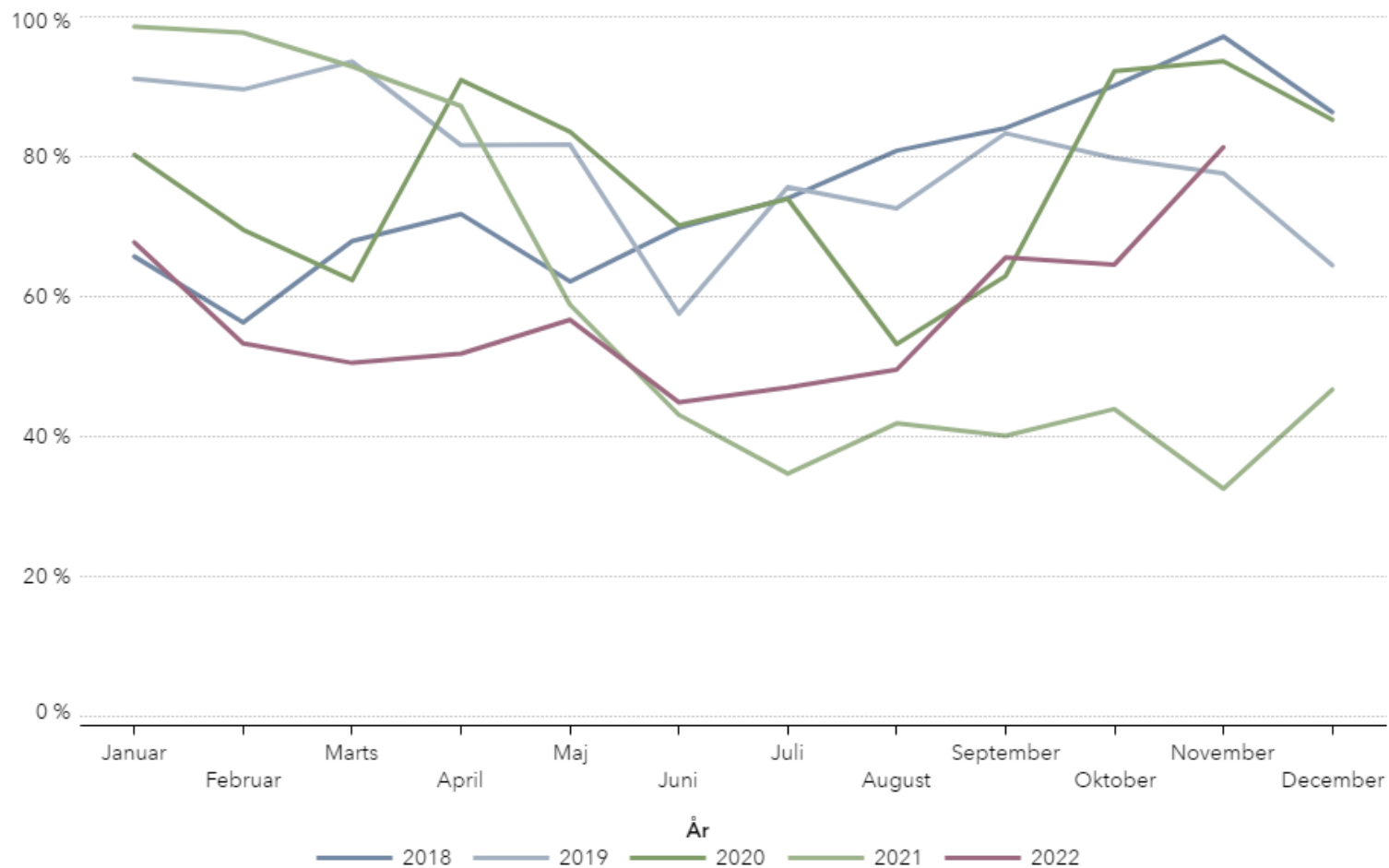
Andel besvaret opkald til 1813 pr. uge\*

Alle dage Hverdag Weekend + Helligdag



# Hverdage: Svartider for opkald til 1813

Procentdel opkald besvaret indenfor 5 minutter

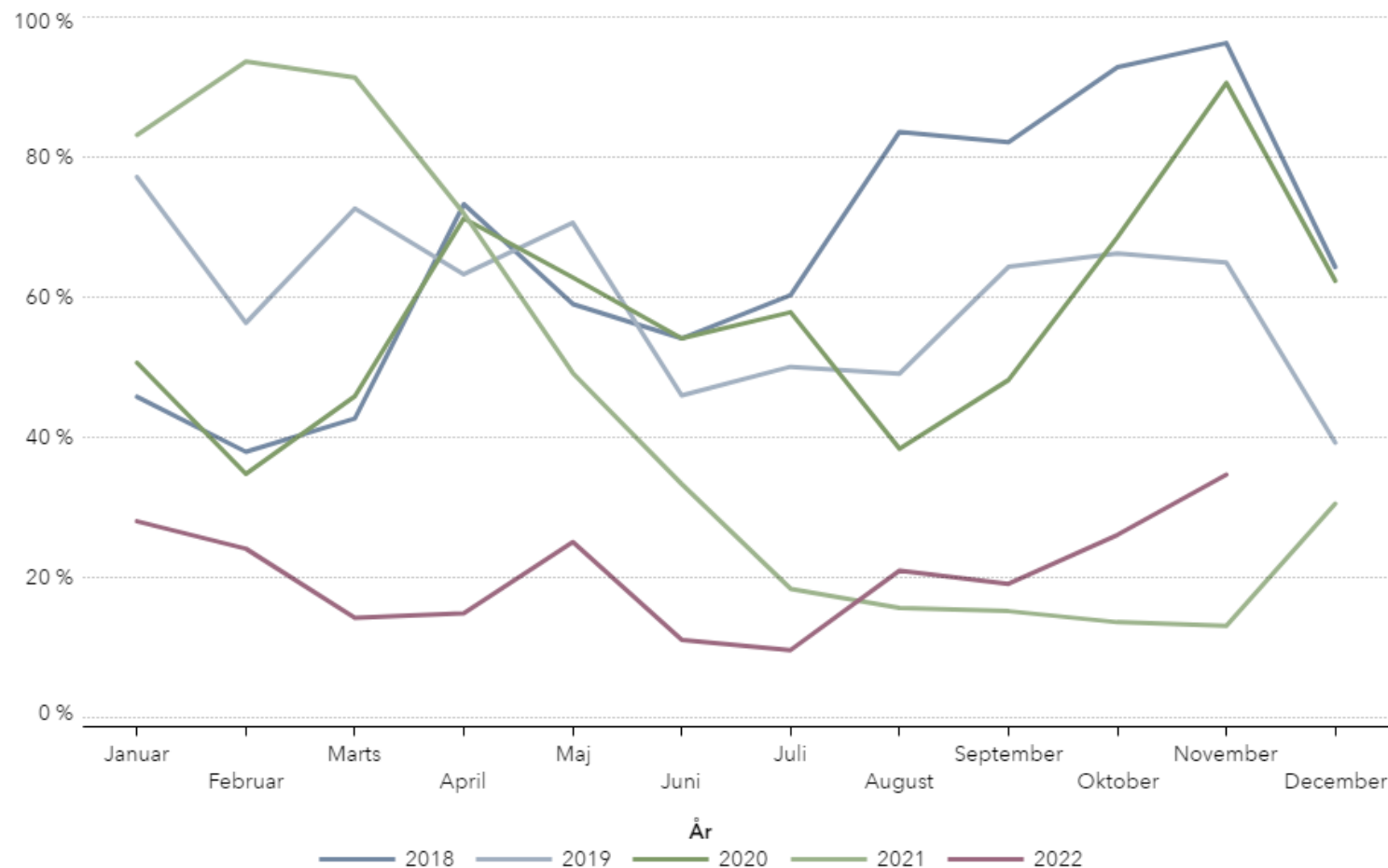


## De seneste uger:

| Dato     | 5 minutter |      |
|----------|------------|------|
|          | N          | %    |
| 19-10-22 | 1.967      | 91,6 |
| 20-10-22 | 1.876      | 81,0 |
| 21-10-22 | 2.164      | 87,9 |
| 22-10-22 | 3.166      | 16,7 |
| 23-10-22 | 3.572      | 43,6 |
| 24-10-22 | 1.917      | 58,0 |
| 25-10-22 | 1.933      | 79,7 |
| 26-10-22 | 2.025      | 63,8 |
| 27-10-22 | 1.961      | 74,5 |
| 28-10-22 | 2.280      | 50,3 |
| 29-10-22 | 3.339      | 10,3 |
| 30-10-22 | 3.352      | 35,7 |
| 31-10-22 | 1.968      | 80,5 |
| 01-11-22 | 1.931      | 82,1 |
| 02-11-22 | 1.731      | 93,9 |
| 03-11-22 | 2.054      | 86,2 |
| 04-11-22 | 2.212      | 66,8 |
| 05-11-22 | 3.384      | 18,8 |
| 06-11-22 | 3.423      | 50,6 |

## Weekend: Svartider for opkald til 1813

Procentdel opkald besvaret indenfor 5 minutter



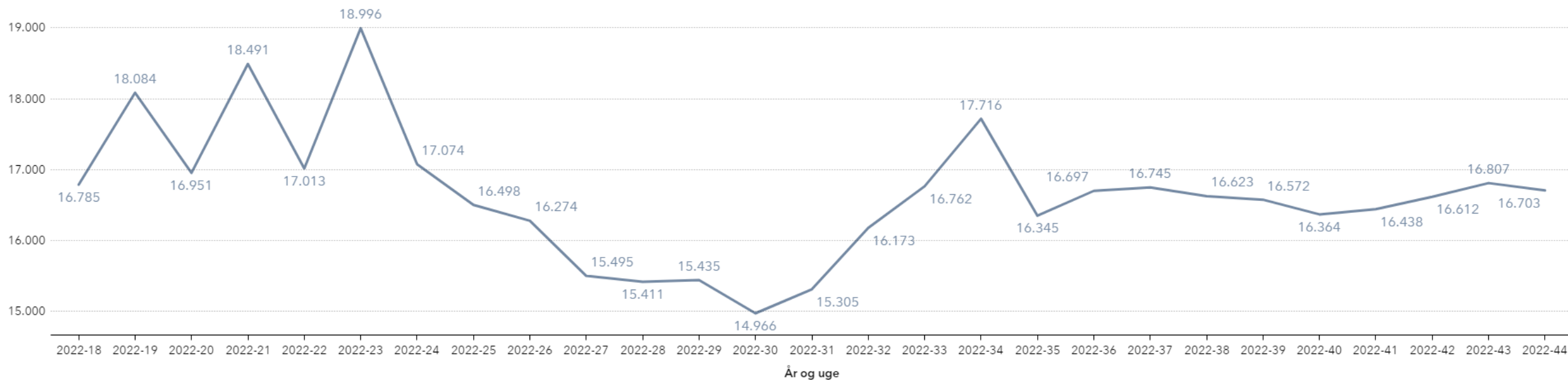
| Projekt   | Driftsmål   | Resultatmål   | Anbefaling |
|---|---|---|------------|
| Projekt A. Borgernes oplevelse og forventning til 1813  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduktion i antal opkald</li> <li>• Forskydning af opkald</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduceret 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

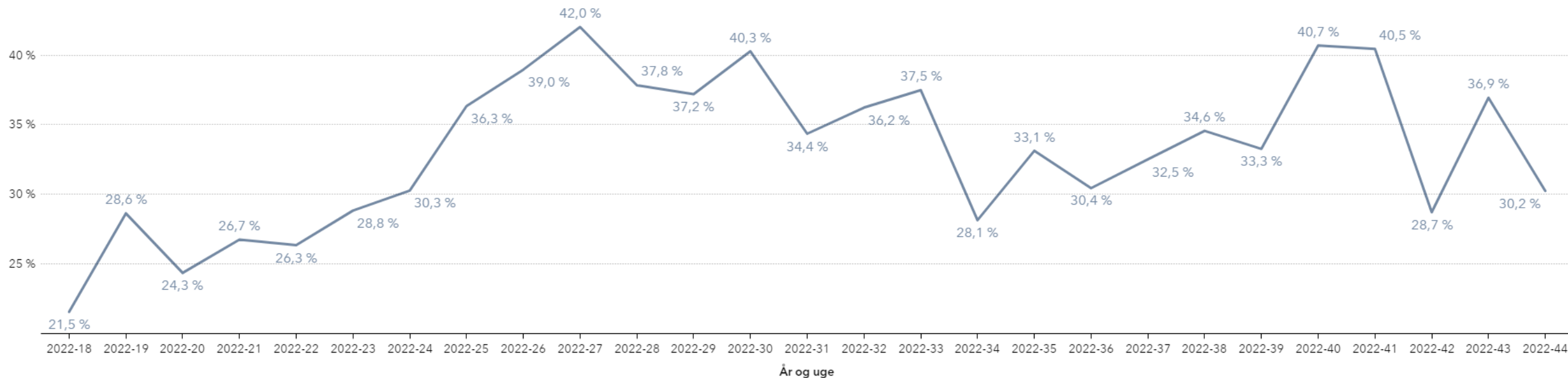
Antal besvarede opkald pr. uge



## 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: 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.*

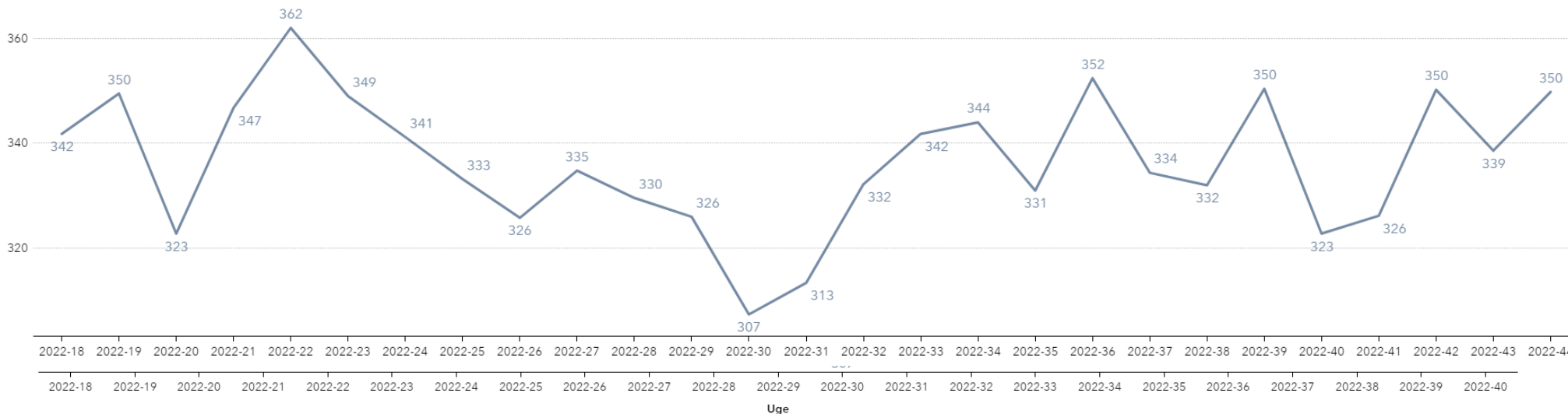


# Driftsmål: Øgning i driftstimer

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

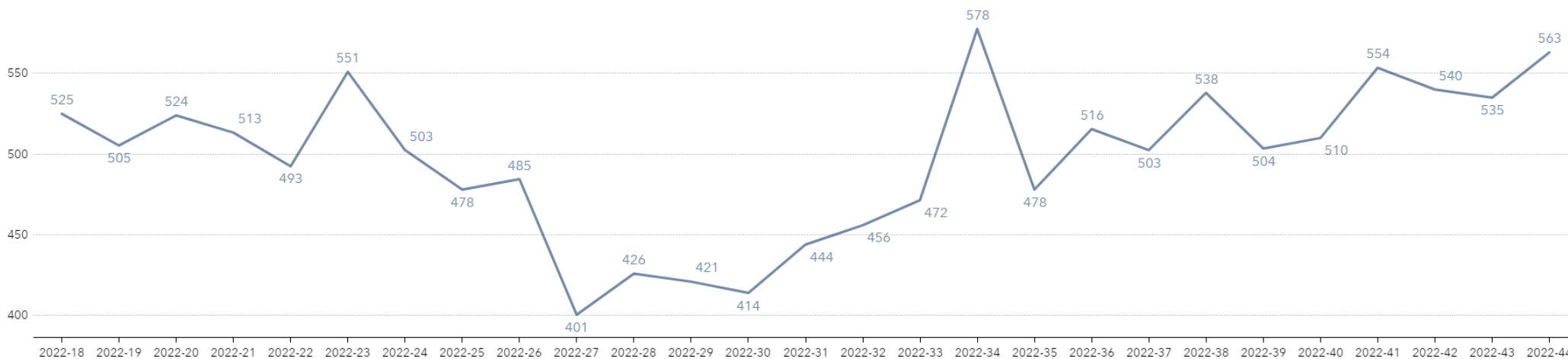
Driftstimer fordelt på uger - hverdage

Gennemsnitlig daglig antal driftstimer pr. uge



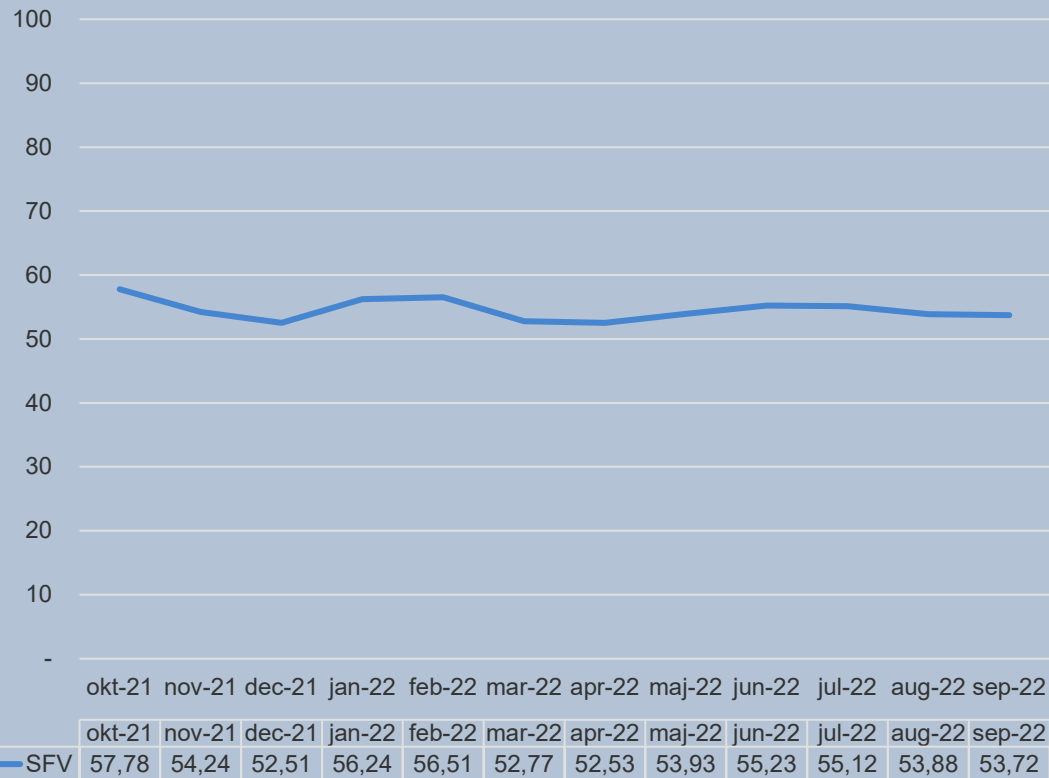
Driftstimer fordelt på uger - Weekend/helligdage

Gennemsnitlig daglig antal driftstimer pr. uge

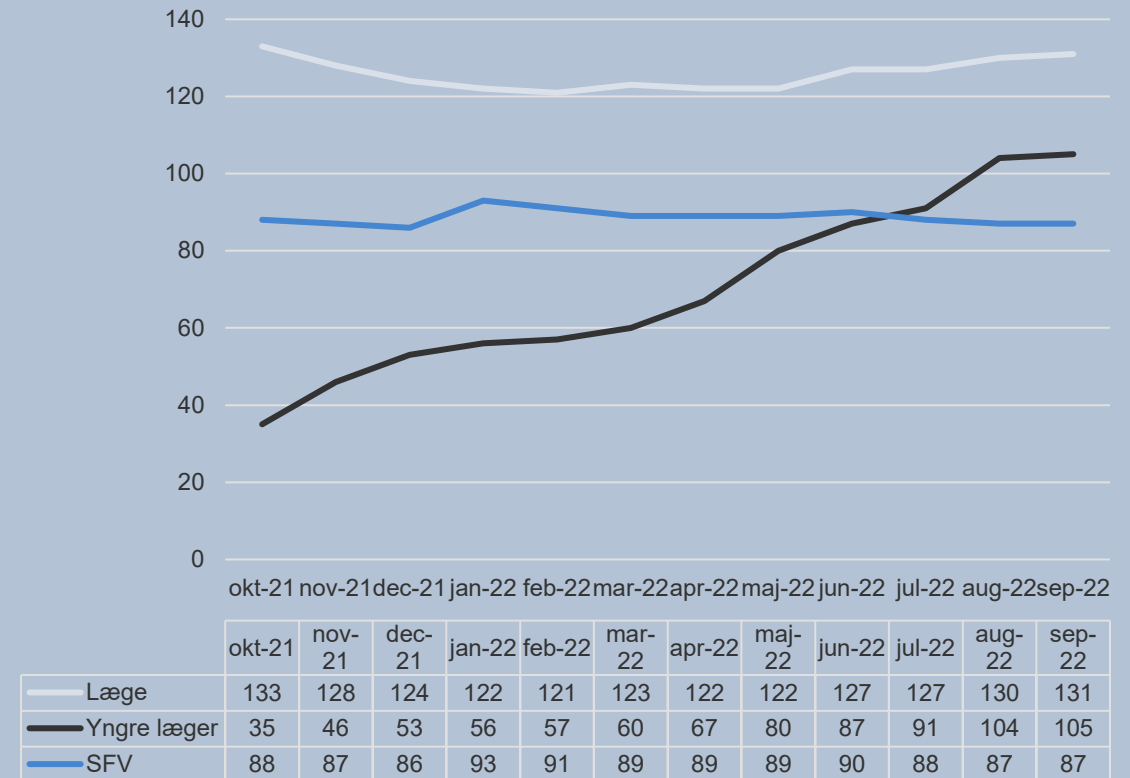


## Driftsmål: Øgning i årsværk og stillinger

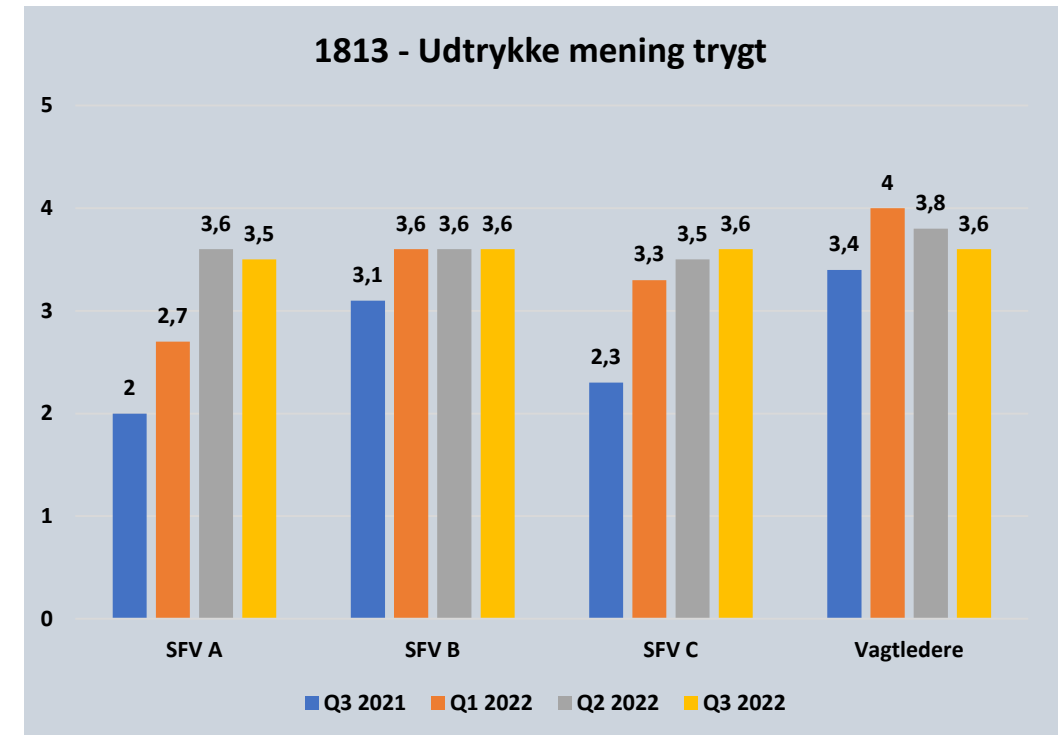
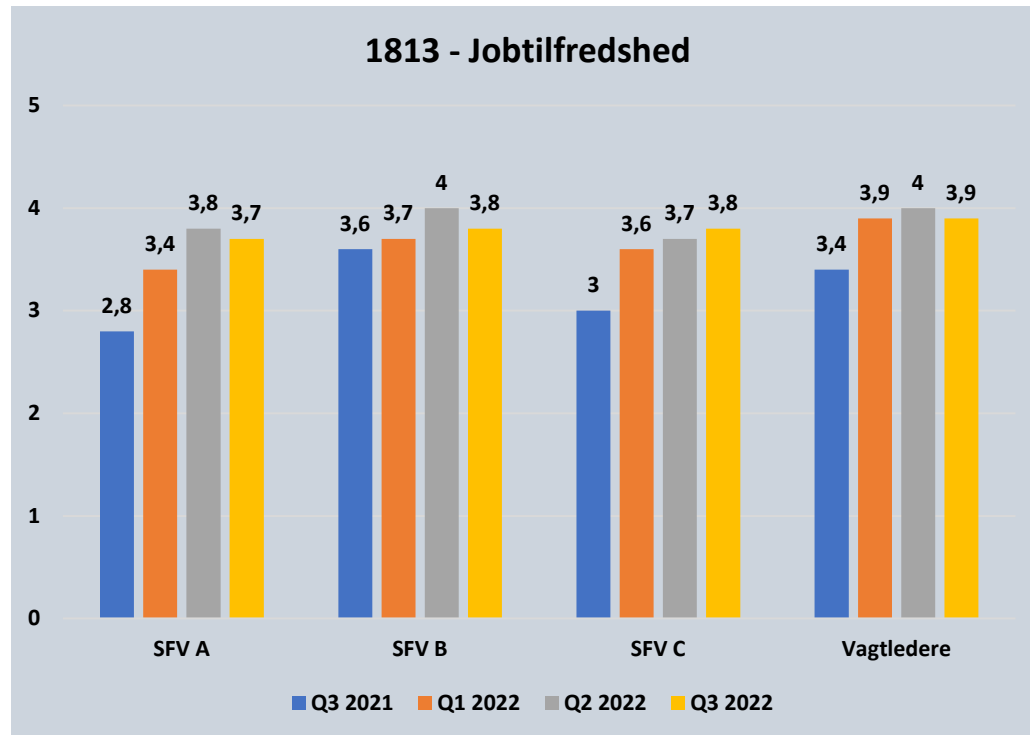
Antal årsværk



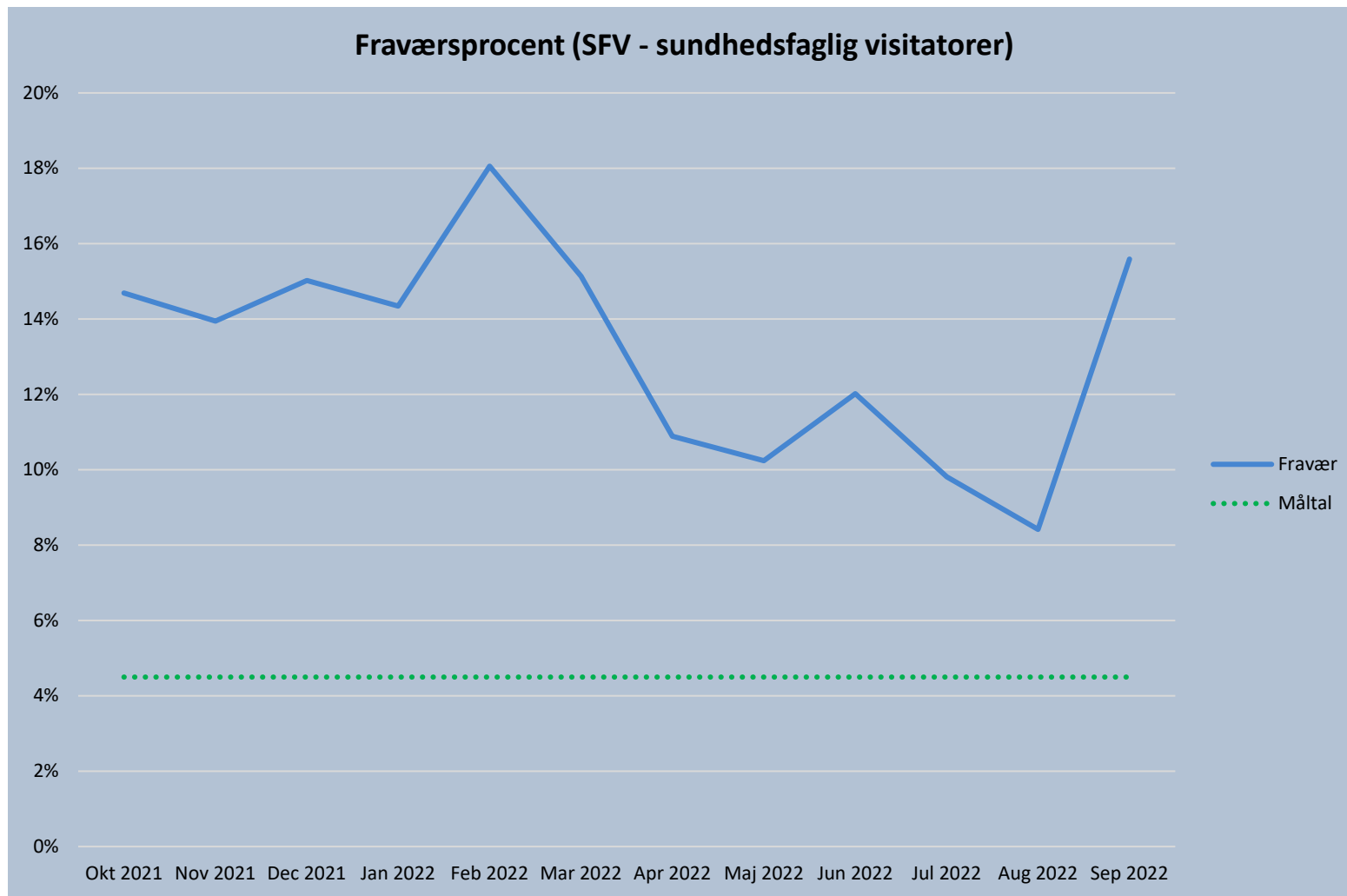
Antal stillinger



## Driftsmål: Fastholde medarbejdertrivsel



## Driftsmål: Nedbringelse af sygefravær



### Gennemførte initiativer til nedbringelse af sygefravær:

- Sygefraværshåndbog til lederne
- Sygefraværspjece til medarbejderne
- Workshops
- Løbende gennemgang af fraværet – partnernøde (A&K)
- Sygefraværdsdashboard
- Buddy-ordning koncept

## 1813-kampagne



### FAKTA

- Kampagnebudget: 2,5 mio. kr.
- Forventet opstart: Midten af januar 2023.

### MÅLGRUPPEN

- Børnefamilier (med børn i alderen 1-12 år)
- Borgere i alderen 20-40 år, der bruger 1813 af bekvemmelighedsårsager.

### FORMÅLET

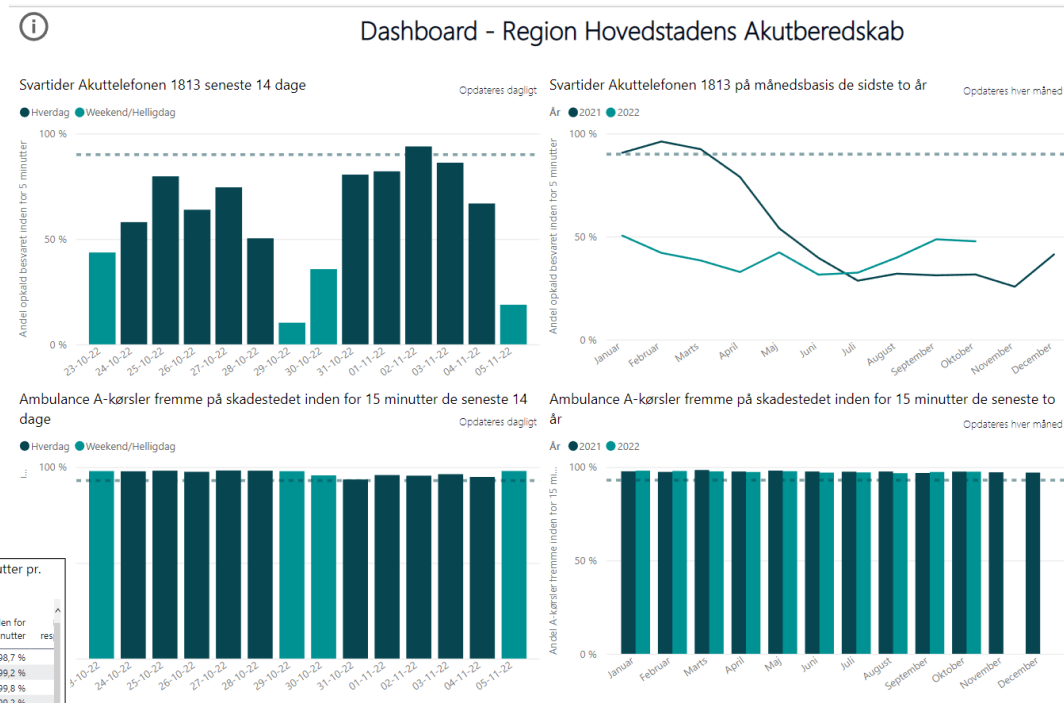
- At skærpe viden om 1813's tilbud
- At skabe forståelse af, at det er et fælles behov for, at vi ikke skaber unødigt lange telefonkøer med unødvendige opkald.

### SUCCESKRITERIER

- Færre opkald
- Mere trafik til 1813.dk

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

- Svartider for 1813 opdateres nu **dagligt**
- Link til dashboard: <https://bit.ly/3V4oxEH>
- Planlagt besøg ved Statens Serum Institut (SSI) i november mhp. erfaringer fra deres COVID-dashboard.



Dashboard - Region Hovedstadens Akutberedskab

| Antal hændelser og andel Ambulance A-kørsler fremme inden for 15 minutter pr. kommune i Region Hovedstaden |                |                 |                             |                        |                        | Antal hændelser og andel ambulance A-kørsler fremme inden for 15 minutter pr. postnummer i Region Hovedstaden |                |                             |                             |                        |                        |        |        |
|--|----------------|-----------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|---|----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|--------|--------|
| År   | Kommune        | Antal hændelser | Andel inden for 15 minutter | 2021 Median responstid | 2022 Median responstid | År  | Postnummer     | Antal hændelser             | Andel inden for 15 minutter | 2021 Median responstid | 2022 Median responstid |        |        |
| 2021   | Albertslund    | 1.093           | 98,9 %                      | 0:07:01                | 782                    | 97,8 %  | 0:07:09        | 1050-1473 - København K     | 1.882                       | 99,0 %                 | 0:05:21                | 1.549  | 98,7 % |
|  | Allerød        | 825             | 97,5 %                      | 0:09:14                | 628                    | 97,3 %  | 0:09:12        | 1500-1799 - København V     | 1.812                       | 99,7 %                 | 0:04:59                | 1.599  | 99,2 % |
|  | Ballerup       | 2.083           | 98,6 %                      | 0:05:26                | 1.599                  | 99,2 %  | 0:05:36        | 1800-1999 - Frederiksberg C | 861                         | 99,7 %                 | 0:04:39                | 666    | 99,8 % |
|  | Bornholm       | 1.969           | 89,6 %                      | 0:07:28                | 1.568                  | 91,3 %  | 0:07:34        | 2000 - Frederiksberg        | 2.434                       | 99,7 %                 | 0:04:55                | 1.810  | 99,2 % |
|  | Brøndby        | 1.656           | 98,6 %                      | 0:07:08                | 1.301                  | 97,7 %  | 0:07:51        | 2100 - København Ø          | 2.465                       | 99,6 %                 | 0:05:16                | 1.738  | 99,4 % |
|  | Dragør         | 618             | 92,4 %                      | 0:08:23                | 468                    | 88,2 %  | 0:08:43        | 2150 - Nordhavn             | 91                          | 100,0 %                | 0:06:47                | 102    | 99,0 % |
|  | Egedal         | 1.461           | 96,3 %                      | 0:06:56                | 1.077                  | 96,4 %  | 0:07:04        | 2200 - København N          | 2.284                       | 99,6 %                 | 0:04:40                | 1.579  | 99,7 % |
|  | Fredensborg    | 1.724           | 97,6 %                      | 0:07:10                | 1.229                  | 97,3 %  | 0:07:20        | 2300 - København S          | 4.088                       | 99,0 %                 | 0:06:30                | 2.983  | 98,9 % |
|  | Frederiksberg  | 3.295           | 99,7 %                      | 0:04:50                | 2.476                  | 99,4 %  | 0:05:24        | 2400 - København NV         | 1.764                       | 99,7 %                 | 0:05:25                | 1.265  | 99,8 % |
|  | Frederikssund  | 2.161           | 90,7 %                      | 0:08:17                | 1.575                  | 91,7 %  | 0:08:06        | 2450 - København SV         | 1.056                       | 99,0 %                 | 0:05:45                | 853    | 98,8 % |
|  | Furesø         | 1.406           | 97,6 %                      | 0:07:17                | 1.035                  | 95,7 %  | 0:07:16        | 2500 - Valby                | 1.949                       | 99,6 %                 | 0:05:56                | 1.412  | 99,3 % |
|  | Gentofte       | 2.620           | 99,5 %                      | 0:06:21                | 1.948                  | 99,2 %  | 0:06:44        | 2600 - Glostrup             | 1.176                       | 99,1 %                 | 0:07:42                | 841    | 98,9 % |
|  | Gladsaxe       | 2.364           | 99,2 %                      | 0:05:38                | 1.652                  | 99,6 %  | 0:05:40        | 2605 - Brøndby              | 1.095                       | 99,1 %                 | 0:06:06                | 844    | 98,0 % |
|  | Glostrup       | 1.176           | 99,1 %                      | 0:07:42                | 841                    | 98,9 %  | 0:08:00        | 2610 - Rødovre              | 1.575                       | 98,9 %                 | 0:06:42                | 1.109  | 98,6 % |
|  | Gribskov       | 2.118           | 91,1 %                      | 0:08:39                | 1.589                  | 92,3 %  | 0:08:19        | 2620 - Albertslund          | 1.093                       | 98,9 %                 | 0:07:01                | 782    | 97,8 % |
|  | Halsnæs        | 1.736           | 93,7 %                      | 0:07:16                | 1.273                  | 94,3 %  | 0:07:01        | 2625 - Vallensbæk           | 248                         | 99,6 %                 | 0:07:17                | 205    | 98,0 % |
|  | Helsingør      | 2.928           | 94,4 %                      | 0:07:04                | 2.261                  | 95,8 %  | 0:06:54        | 2630 - Taastrup             | 1.532                       | 97,5 %                 | 0:06:17                | 1.129  | 97,3 % |
|  | Herlev         | 1.168           | 99,7 %                      | 0:05:48                | 888                    | 99,7 %  | 0:06:07        | 2635 - Ishøj                | 1.001                       | 97,6 %                 | 0:08:57                | 722    | 97,0 % |
|  | Hillerød       | 1.931           | 97,7 %                      | 0:06:00                | 1.521                  | 98,4 %  | 0:05:47        | 2640 - Hedehusene           | 525                         | 92,6 %                 | 0:08:57                | 391    | 92,8 % |
|  | Høje-Taastrup  | 2.057           | 96,2 %                      | 0:07:07                | 1.520                  | 96,1 %  | 0:07:11        | 2650 - Hvidovre             | 2.100                       | 99,2 %                 | 0:06:08                | 1.500  | 98,9 % |
|  | Hørsholm       | 1.002           | 97,4 %                      | 0:06:45                | 755                    | 97,6 %  | 0:06:55        | 2660 - Brøndby Strand       | 561                         | 97,5 %                 | 0:08:53                | 457    | 97,2 % |
|  | Hvidovre       | 2.100           | 99,2 %                      | 0:06:08                | 1.500                  | 98,9 %  | 0:06:38        | 2665 - Vallensbæk Strand    | 367                         | 99,7 %                 | 0:08:25                | 278    | 97,5 % |
|  | Ishøj          | 1.001           | 97,6 %                      | 0:08:57                | 722                    | 97,0 %  | 0:09:27        | 2700 - Brønshøj             | 1.741                       | 99,5 %                 | 0:06:29                | 1.250  | 99,7 % |
|  | København      | 20.070          | 99,4 %                      | 0:05:59                | 14.966                 | 99,3 %  | 0:06:08        | 2720 - Vanløse              | 928                         | 99,6 %                 | 0:06:18                | 636    | 99,5 % |
|  | Lyngby-Taarbæk | 2.113           | 99,2 %                      | 0:06:13                | 1.412                  | 99,2 %  | 0:06:12        | 2730 - Herlev               | 1.168                       | 99,7 %                 | 0:05:48                | 888    | 99,7 % |
|  | Rødovre        | 1.575           | 98,9 %                      | 0:06:42                | 1.109                  | 98,6 %  | 0:07:20        | 2740 - Skovlunde            | 486                         | 99,2 %                 | 0:05:33                | 385    | 99,2 % |
|  | Rudersdal      | 1.932           | 98,0 %                      | 0:09:02                | 1.481                  | 98,2 %  | 0:09:16        | 2750 - Søllerød             | 1.297                       | 98,9 %                 | 0:05:06                | 1.046  | 99,3 % |
| Tårnby   | 1.879          | 97,9 %          | 0:05:56                     | 1.488                  | 93,9 %                 | 0:06:47   | 2760 - Måløv   | 200                         | 98,0 %                      | 0:06:59                | 168                    | 98,8 % |        |
| Vallensbæk   | 615            | 99,7 %          | 0:07:59                     | 483                    | 97,7 %                 | 0:08:35   | 2765 - Smerum  | 307                         | 98,7 %                      | 0:07:37                | 256                    | 97,7 % |        |
|  |                |                 |                             |                        |                        |   | 2770 - Kastrup | 1.879                       | 97,9 %                      | 0:05:56                | 1.488                  | 93,9 % |        |



Projekt A. Borgernes oplevelse og forventning til 1813 (anbefaling 12):

## Udvikling af selvbetjeningsløsninger

Der udarbejdes på digitale selvbetjeningsløsninger efter følgende prioritering:

1. Afbestilling af tider til akutmodtagelsen
2. Bestilling/afbestilling af callback
3. Udvide SMS portefølje med hjælp til selvhjælp baseret på sæson og køvalg
4. Upload af billeder mens man venter i kø
5. Udfyldning af oplysninger mens man venter i kø (lokation, allergier, sygdomshistorik)

Der vurderes, at flere selvbetjeningsløsninger tilsammen vil kunne reducere opkald og svartider.



### 1. Indsamling af oplysninger og integration af mikroservices

Formål: Reducere peaks, antal opkald og behandlingstid



### 2. Routing: Udvidet viderestilling af opkald

Formål: Reducere antal opkald



### 3. Automatisk triagering af patienter

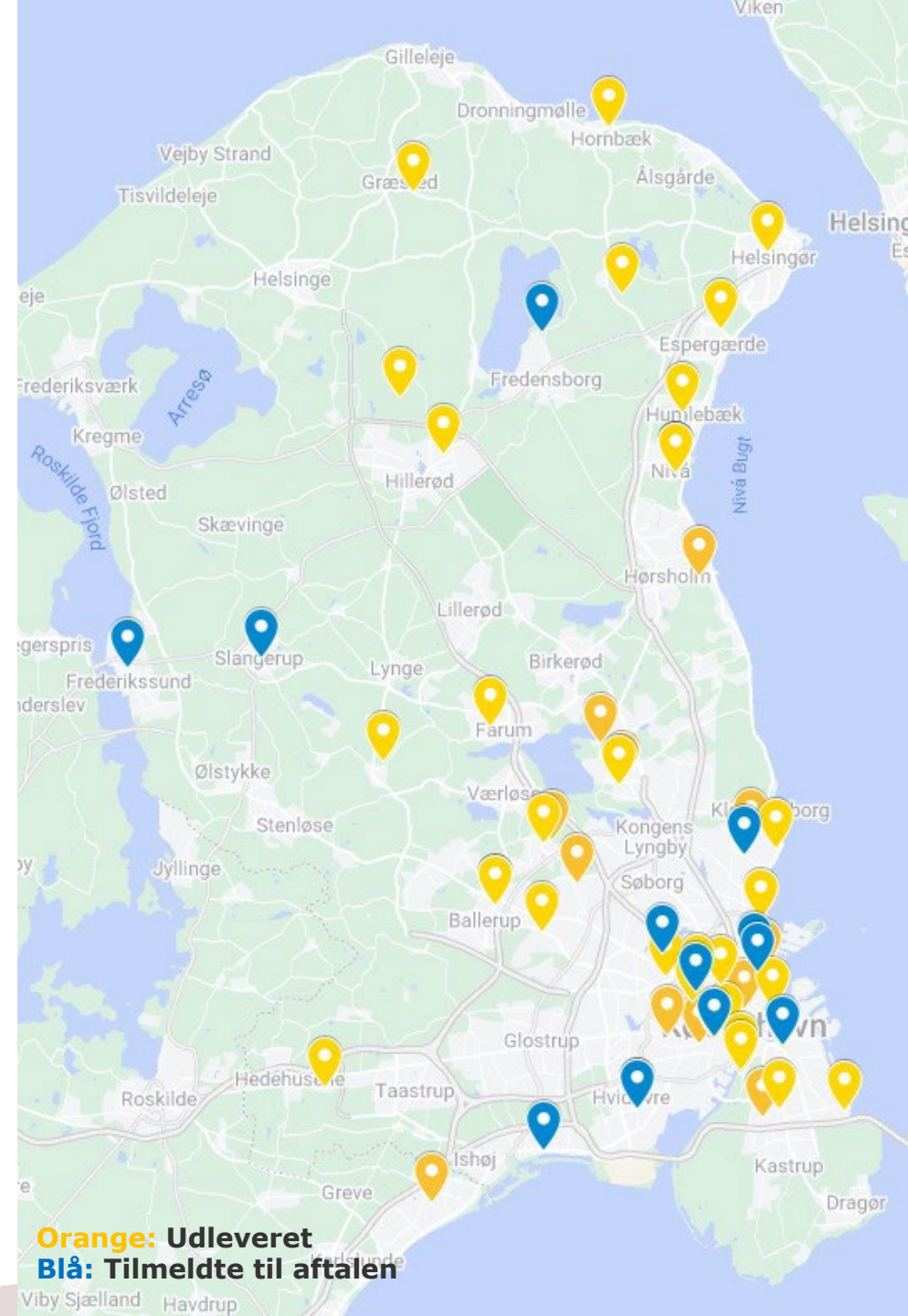
Formål: Reducere antal opkald



Brobygningsprojekt med PLO-H (anbefaling 3):

## Status på aktivitet

- 66 læger tilknyttet ordningen, hvoraf 44 forskellige PLO-læger har håndteret opkald i 1813
- Lægerne har tilsammen besvaret ca. 10.100 opkald i tidsrummet kl.16-18 i perioden maj til oktober. Dvs. ca. 14,6 pct. af alle opkald til 1813.
- Hver læge har i gennemsnit håndteret 8,0 opkald pr. time.
  - Juli: 7,9 opkald pr. time
  - August: 8,7 opkald pr. time
  - September: 8,3 opkald pr. time
  - Oktober: 8.6 opkald pr. time





## Budgetopfølgning 2022: Forventet merforbrug ift. budget

|                                   | 1. ØR | 2. ØR         | 3. ØR       | 4. ØR         |
|-----------------------------------|-------|---------------|-------------|---------------|
| <b>Samlet for Akutberedskabet</b> | -     | 35,4 mio. kr. | 20 mio. kr. | 11,6 mio. kr. |
| <b>1813</b>                       | -     | 20 mio. kr.   | 20 mio. kr. | 20 mio. kr.   |

*Reduktion af forventet merforbrug ift. budget for Akutberedskabet skyldes dels budgettilførsel fra 2. ØR til 3.ØR på 11,6 mio.kr., dels mindreforbrug på øvrige dele af Akutberedskabet (ex 1813 og 112).*



# Næste fase for arbejdet med 1813 taskforce anbefalinger

- Målsætning ift. overholdelse af politisk servicemål for svartid på 1813
- Næste fase:
  - Løbende skærpelse af 1813's kerneopgave (kampagne, SoMe ect.)
  - Udvikling af selvbetjeningsløsninger
  - Udarbejdelse af fornyet samtalekoncept
  - Opbygning af call-center forståelse, herunder uddannelse i konkret koncept for effektiv callcenterdrift
  - Optimering af vagtplanlægning
  - Rekruttering samt fastholdelse
  - Fastholdelse af medarbejdertrivsel og nedbringelse af sygefraværet

