

# Status for 1813 taskforce anbefalinger

Forretningsudvalget  
6. december 2022

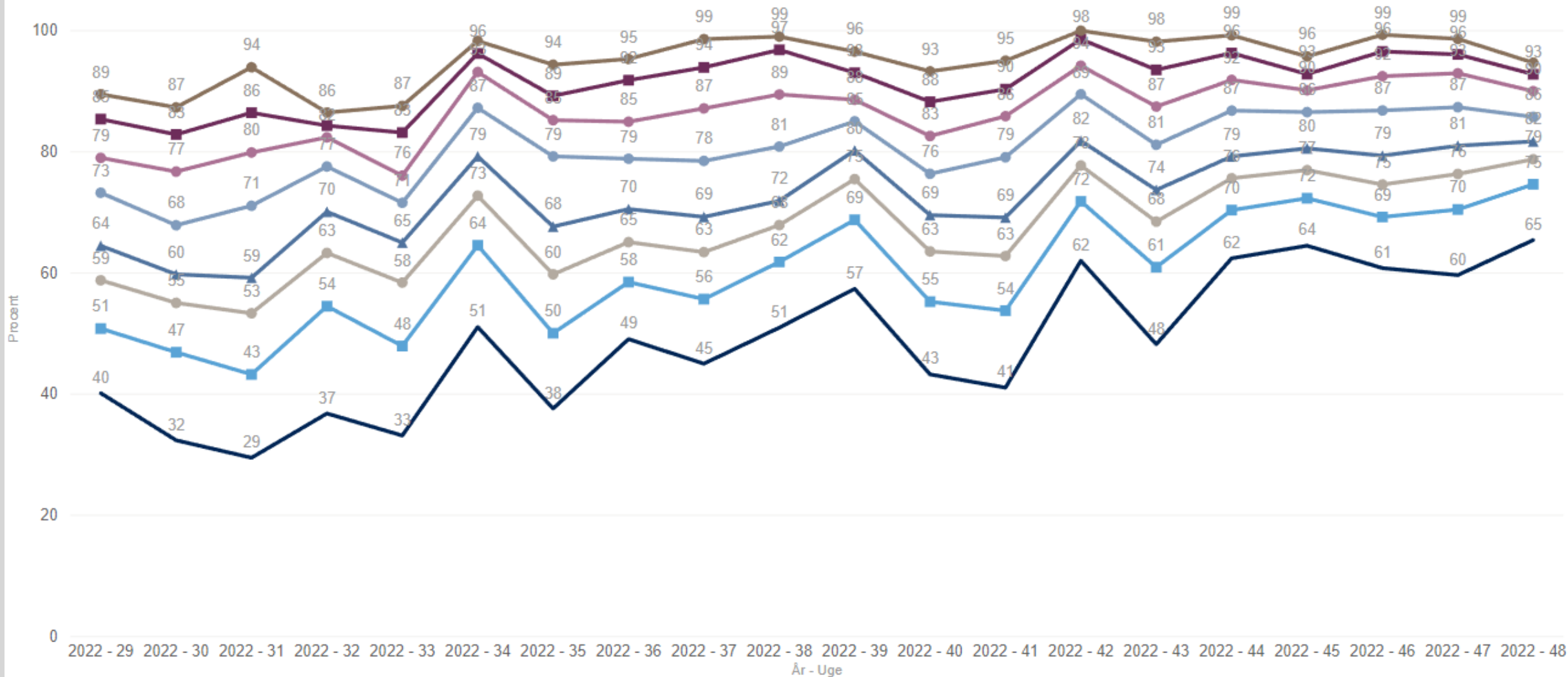
Jonas Egebart, direktør i Akutberedskabet



# Andel besvaret opkald til 1813 pr. uge\*

Alle dage Hverdag Weekend + Helligdag

Opkald 5min (%) 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. Der beregnes den samlede ventetid på call-back, dvs. fra borger ringer 1813, vælger call-back og til gennemførte opkald

Seneste afsluttet uge: Uge 48 2022

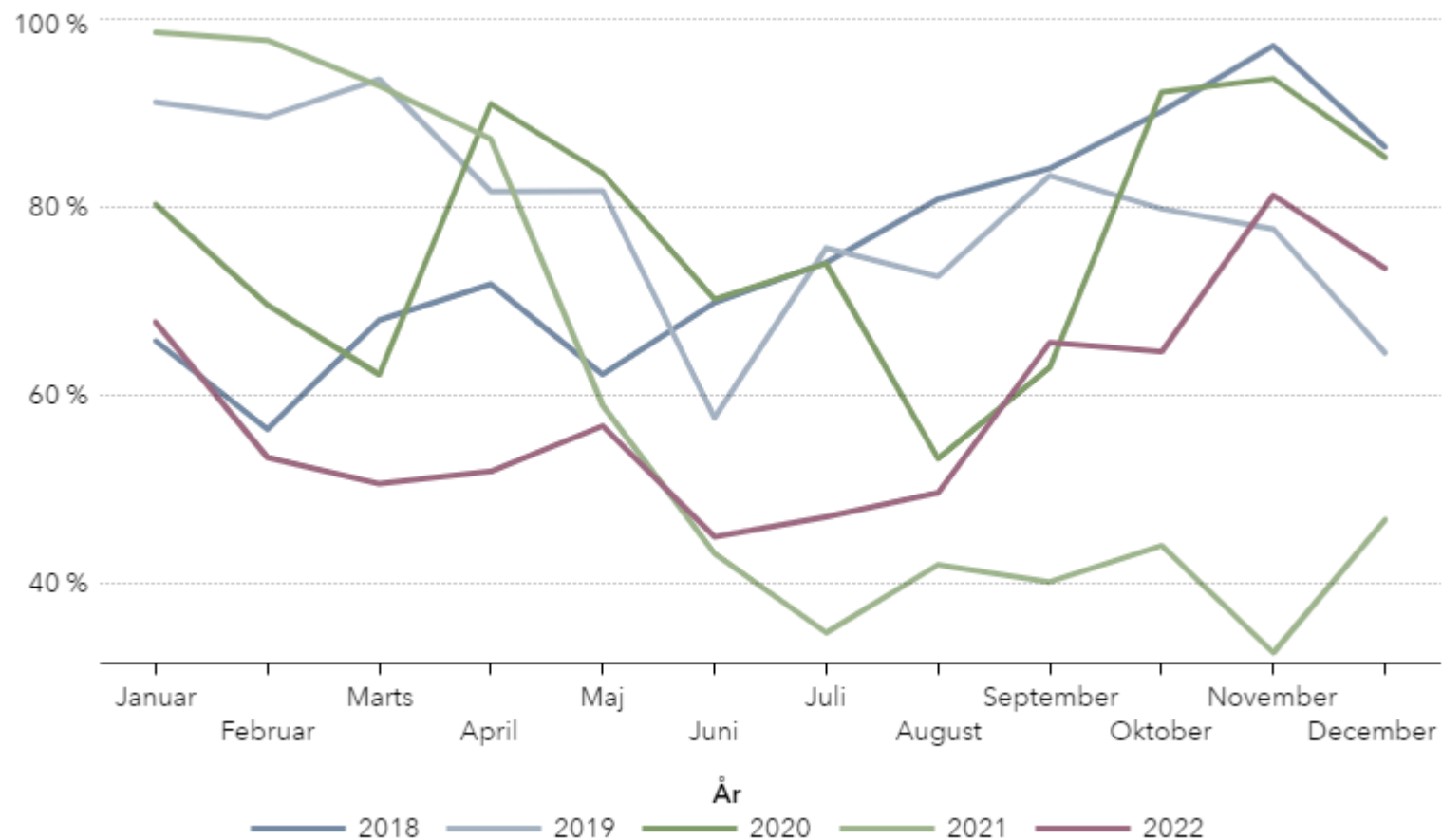
Data modtaget: 04-12-2022

Rapportdata opdateret: 05-12-2022

Rapporten er dannet: 05-12-2022

# Hverdage: Svartider for opkald til 1813

Andel opkald besvaret indenfor 5 minutter pr. måned

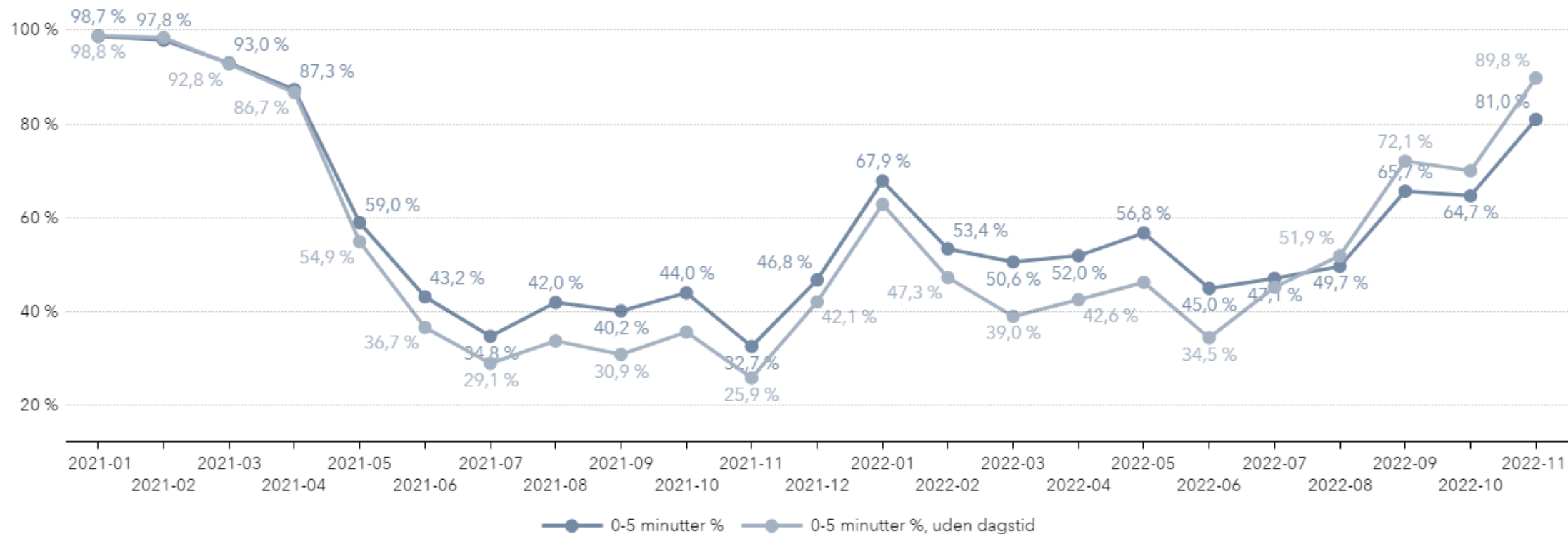


## De seneste uger:

Dato	5 minutter	
	N	%
18-11-22	2.113	77,3
19-11-22	3.304	13,1
20-11-22	3.568	49,8
21-11-22	1.970	77,1
22-11-22	1.931	80,9
23-11-22	2.049	83,6
24-11-22	1.914	78,6
25-11-22	2.176	71,1
26-11-22	3.296	19,6
27-11-22	3.667	44,6
28-11-22	2.112	84,8
29-11-22	2.062	85,4
30-11-22	1.986	93,9
01-12-22	1.982	87,7
02-12-22	2.176	60,7
03-12-22	3.029	8,5
04-12-22	3.470	35,4
05-12-22	2.149	85,8

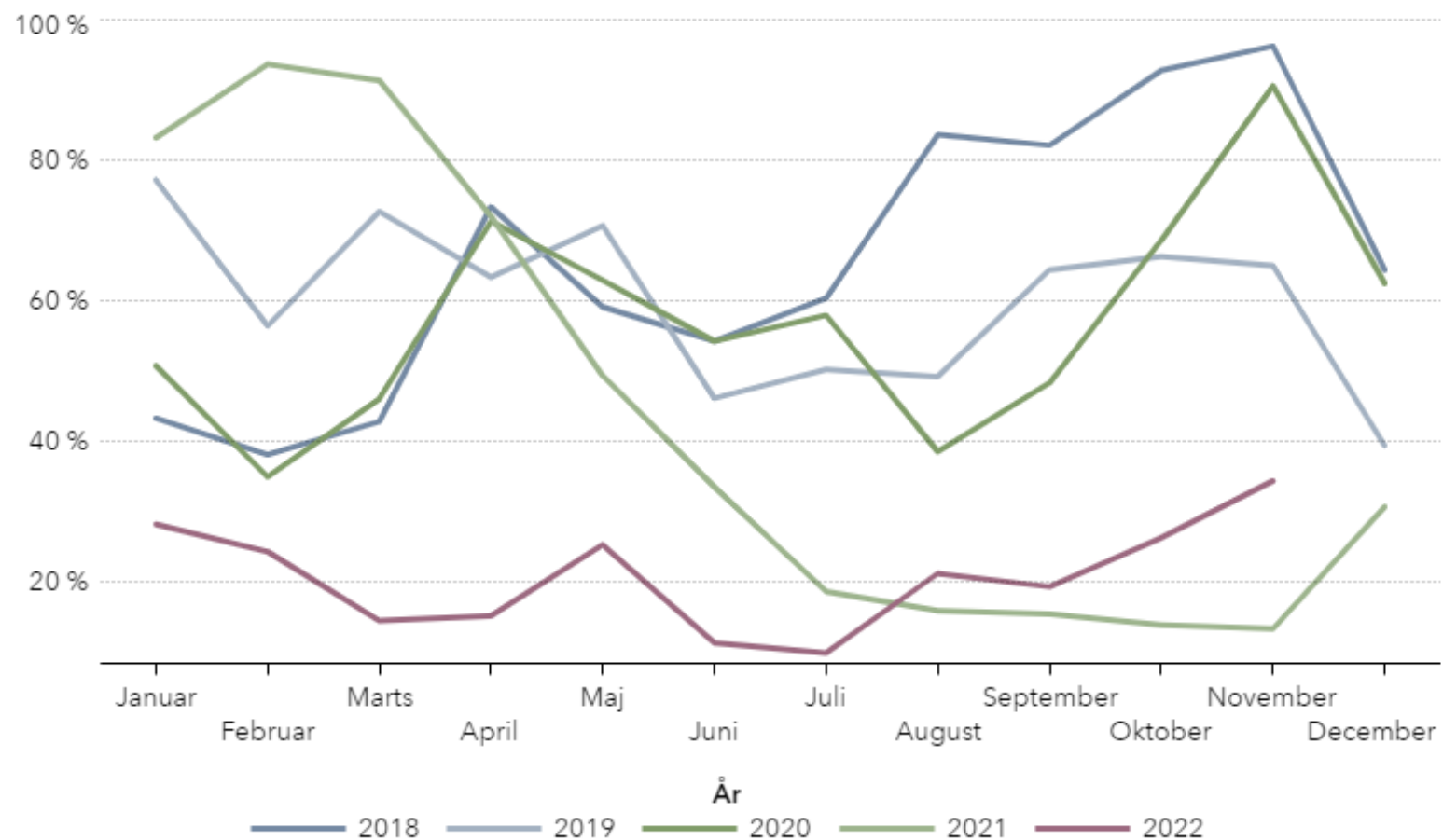
# Uden dagstid: Svartider for opkald til 1813 i hverdage

Andel opkald besvaret indenfor 5 minutter pr. måned



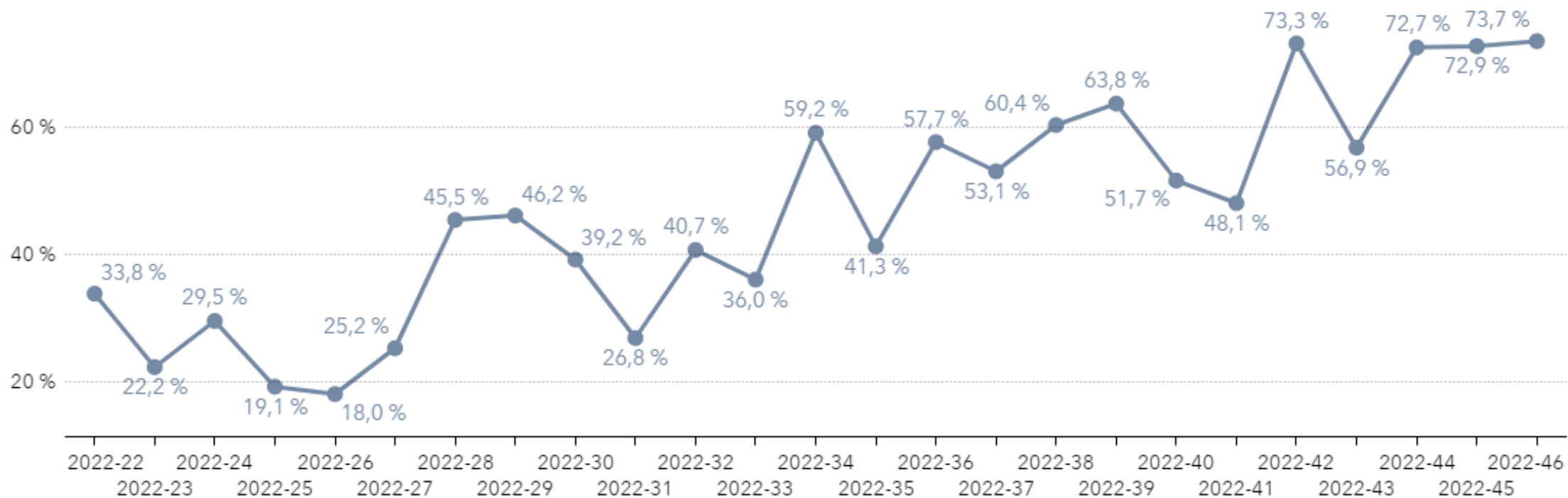
# Weekend: Svartider for opkald til 1813

Andel opkald besvaret indenfor 5 minutter pr. måned



# Børnesporet: Andel besvaret indenfor 5 minutter (hele døgnet)

Andel opkald besvaret indenfor 5 minutter pr. uge



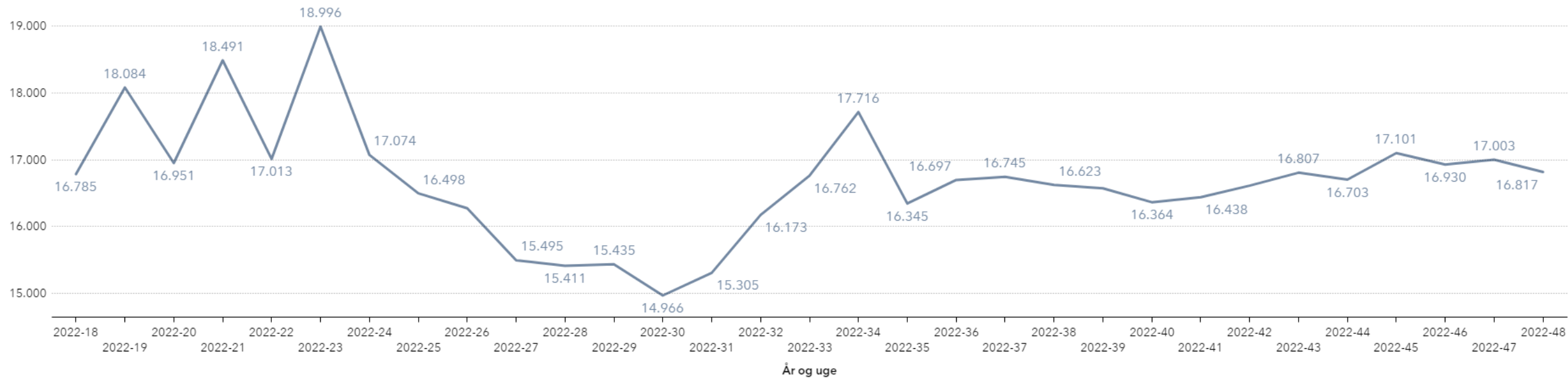
Projekt	Driftsmål	Resultatmål	Anbefaling
Projekt A. Borgernes oplevelse og forventning til 1813	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduktion i antal opkald</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduceret svartid</li> </ul>	1, 9, 12
Projekt B. Samtaleteknik og robust drift af call-center	<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

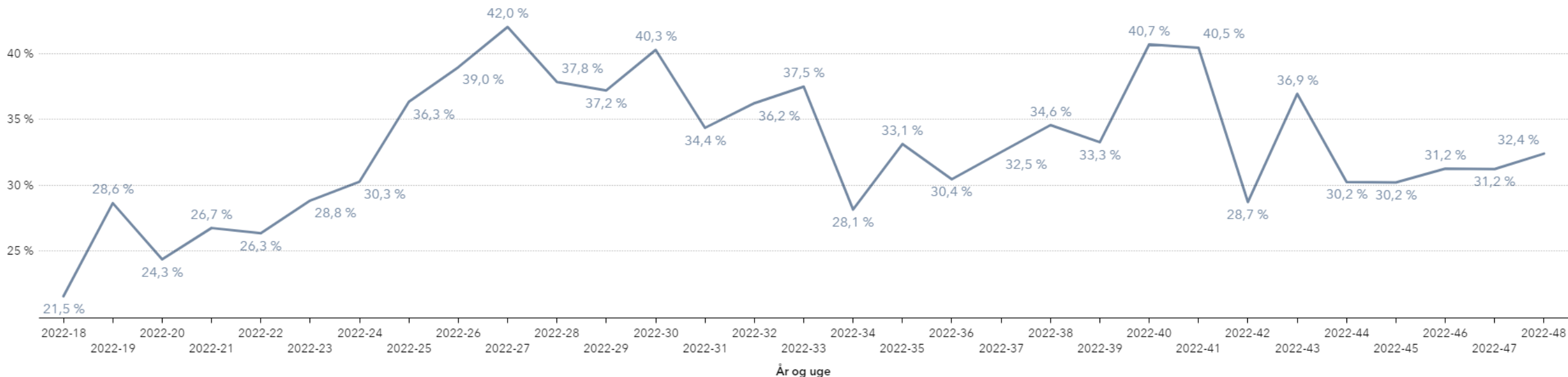




## Driftsmål: Reduktion i afbrudte opkald

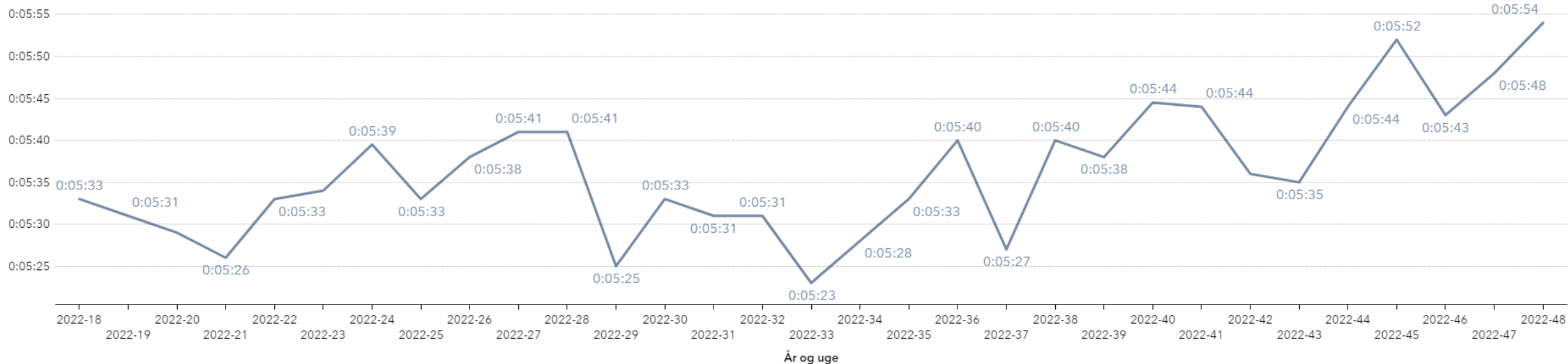
*Et afbrudt opkald er et opkald, hvor borgeren afbryder opkaldet, mens de venter i kø, dvs. efter at borgeren har mødt en række velkomstprompter, indtastet CPR og er havnet i en konkret kø.*

Andel afbrudte opkald pr. uge



## Driftsmål: Reduktion i behandlingstiden

Behandlingstid (median) pr. uge



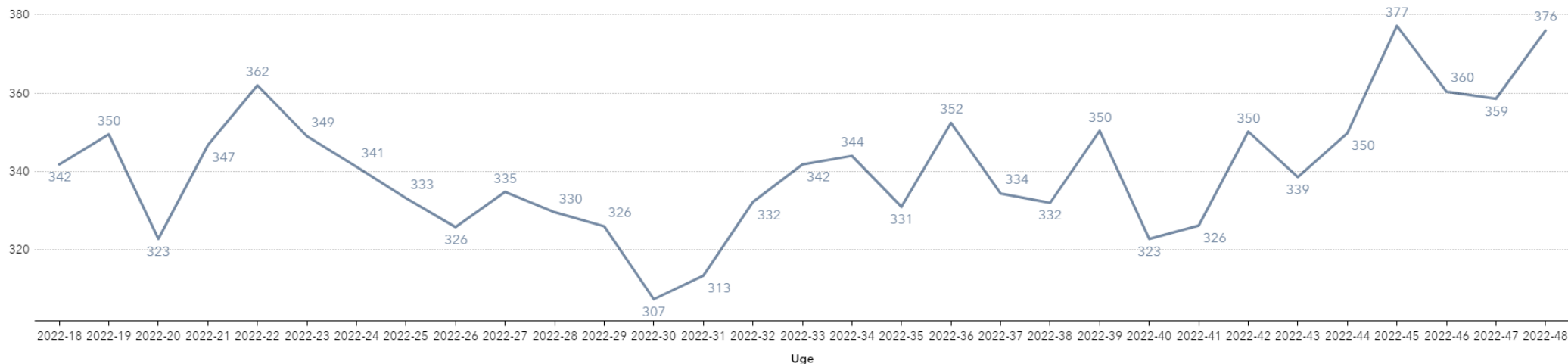
- Opgørelsen viser behandlingstiden som er **summen af samtale-, holde- og efterbehandlingstid**.
- Behandlingstiden er opgjort som en median.
- *Eksempel: Hvis behandlingstiden reduceres med ca. 30 sekunder på alle opkald til 1813 vil det medføre en besparelse på ca. 20 driftstimer om dagen.*

# 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.

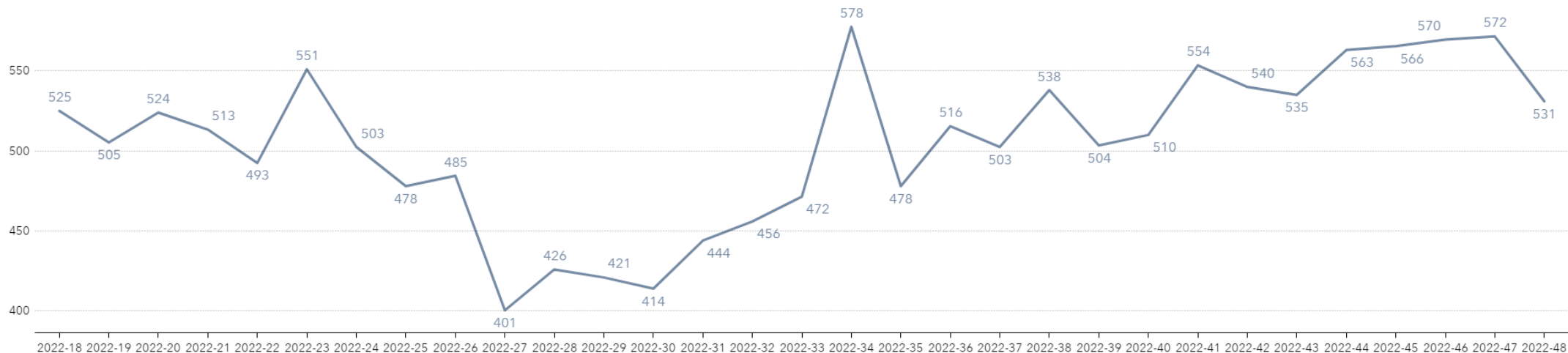
## Driftstimer fordelt på uger - hverdage

Gennemsnitlig daglig antal driftstimer pr. uge

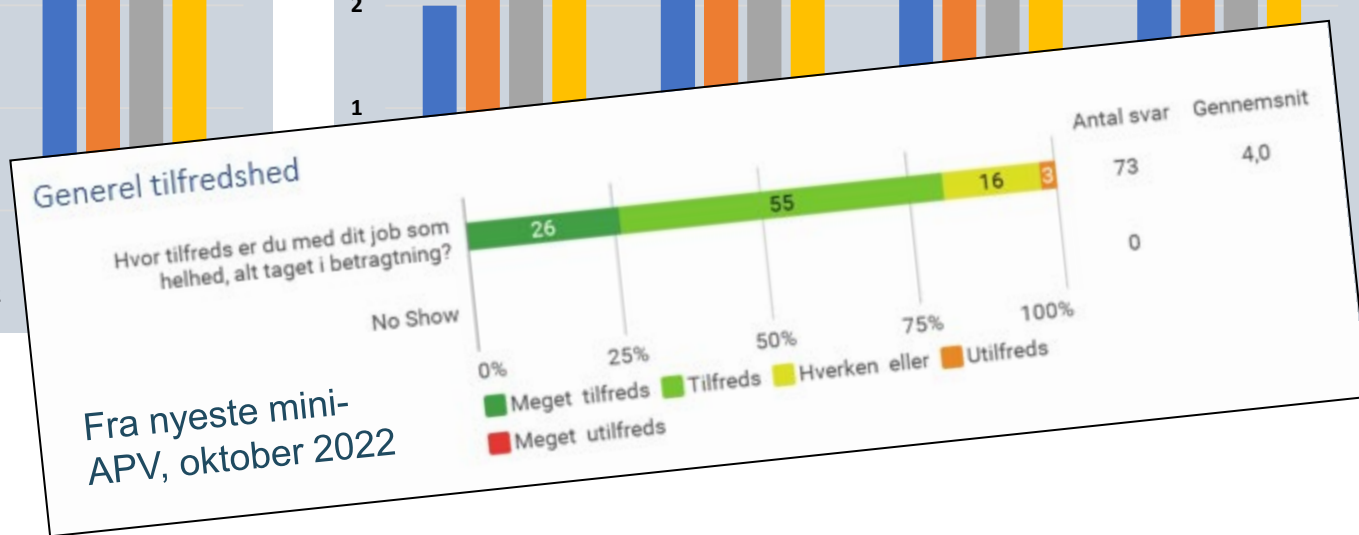
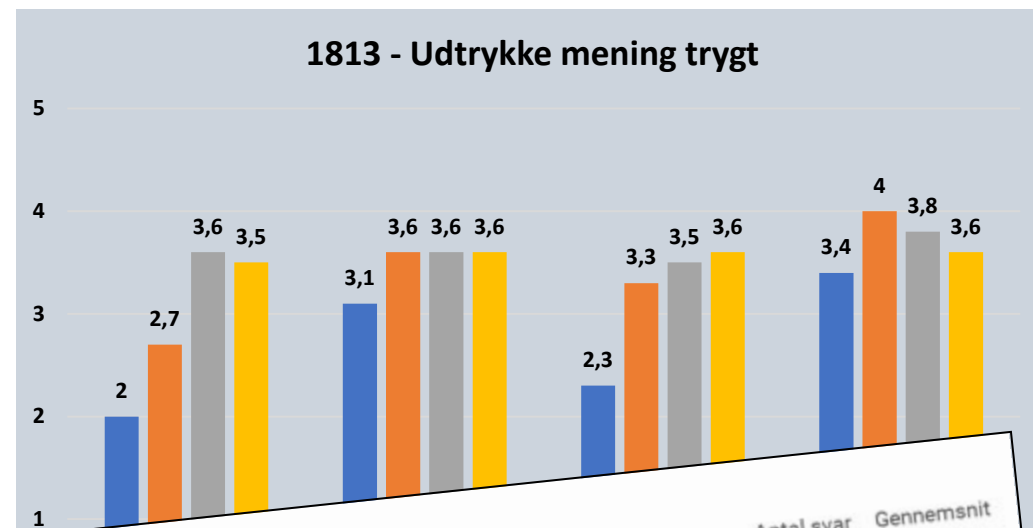
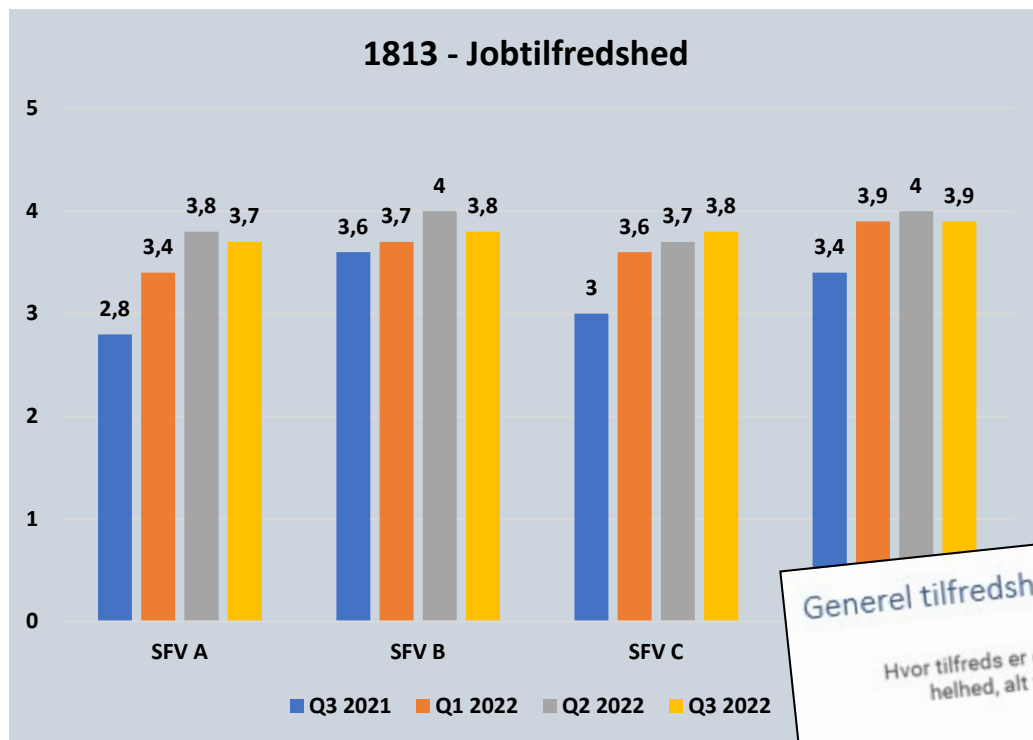


## Driftstimer fordelt på uger - Weekend/helligdag

Gennemsnitlig daglig antal driftstimer pr. uge



# Driftsmål: Fastholde medarbejdertrivsel



# Driftsmål: Øgning i årsværk og stillinger

Antal årsværk

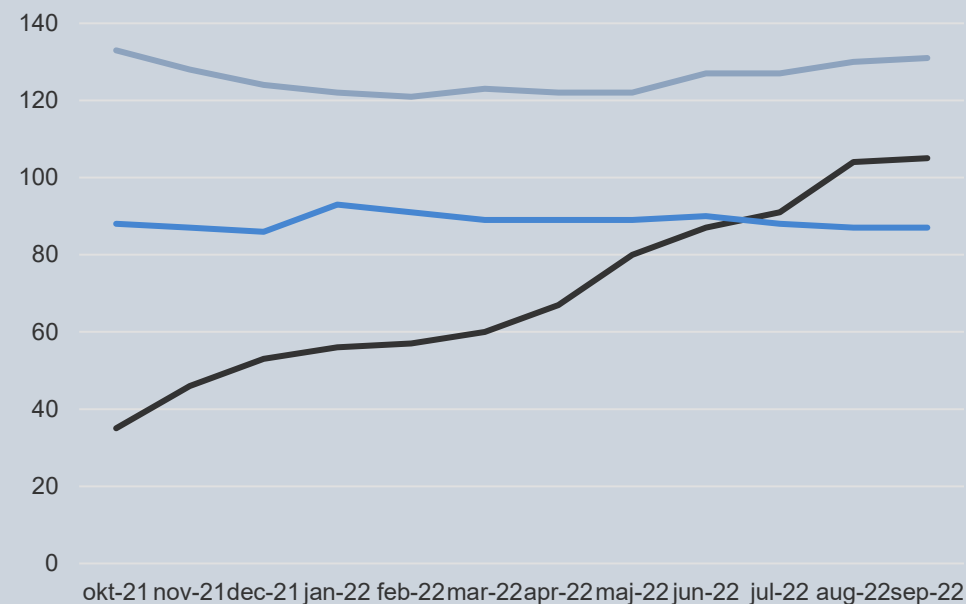


okt-21 nov-21 dec-21 jan-22 feb-22 mar-22 apr-22 maj-22 jun-22 jul-22 aug-22 sep-22

okt-21 nov-21 dec-21 jan-22 feb-22 mar-22 apr-22 maj-22 jun-22 jul-22 aug-22 sep-22

— SFV 57,78 54,24 52,51 56,24 56,51 52,77 52,53 53,93 55,23 55,12 53,88 53,72

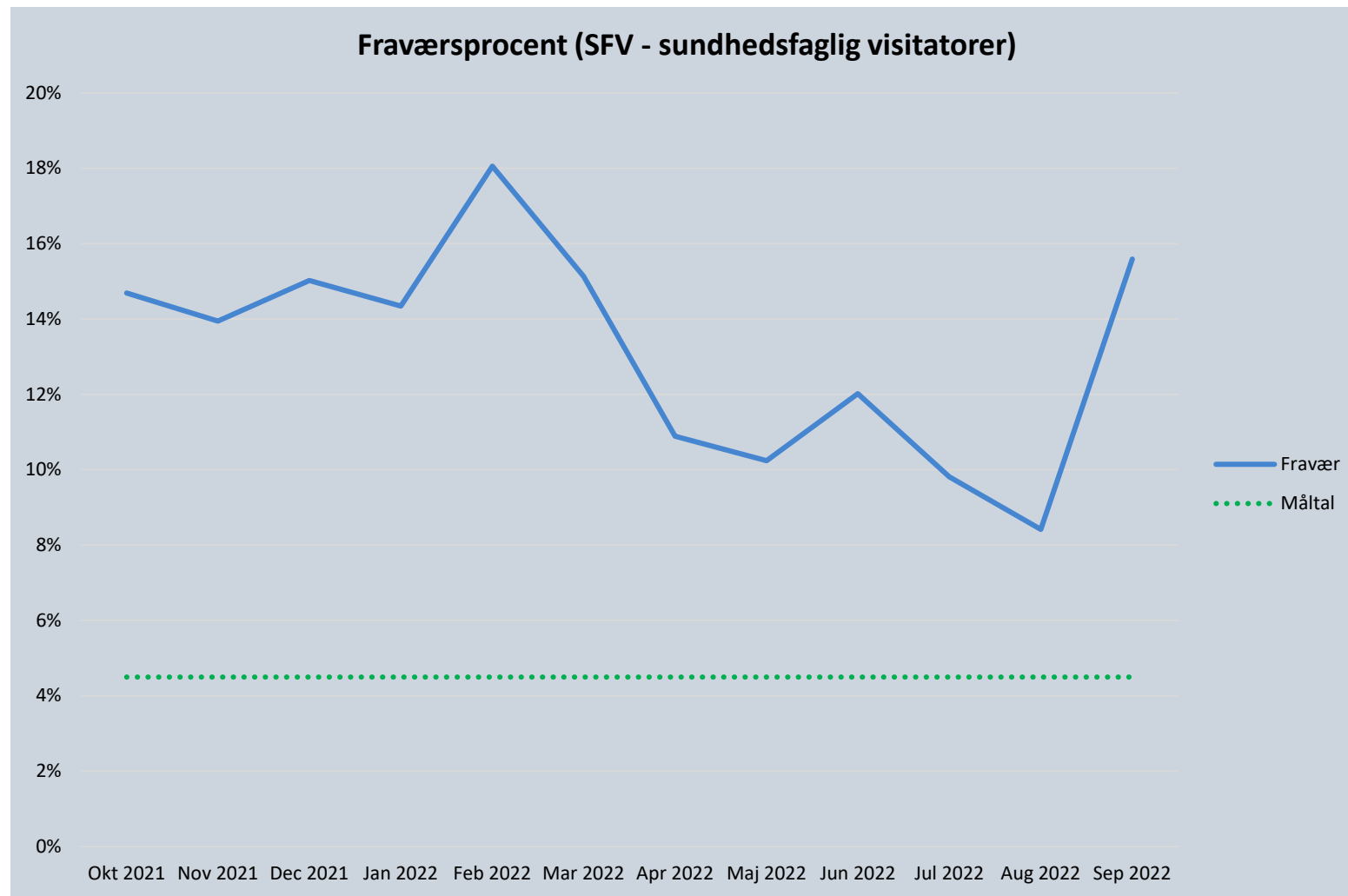
Antal stillinger



okt-21 nov-21 dec-21 jan-22 feb-22 mar-22 apr-22 maj-22 jun-22 jul-22 aug-22 sep-22

	okt-21	nov-21	dec-21	jan-22	feb-22	mar-22	apr-22	maj-22	jun-22	jul-22	aug-22	sep-22
— Læge	133	128	124	122	121	123	122	122	127	127	130	131
— Yngre læger	35	46	53	56	57	60	67	80	87	91	104	105
— SFV	88	87	86	93	91	89	89	89	90	88	87	87

# Driftsmål: Nedbringelse af sygefravær



## Indsatser for nedbringelse af sygefravær

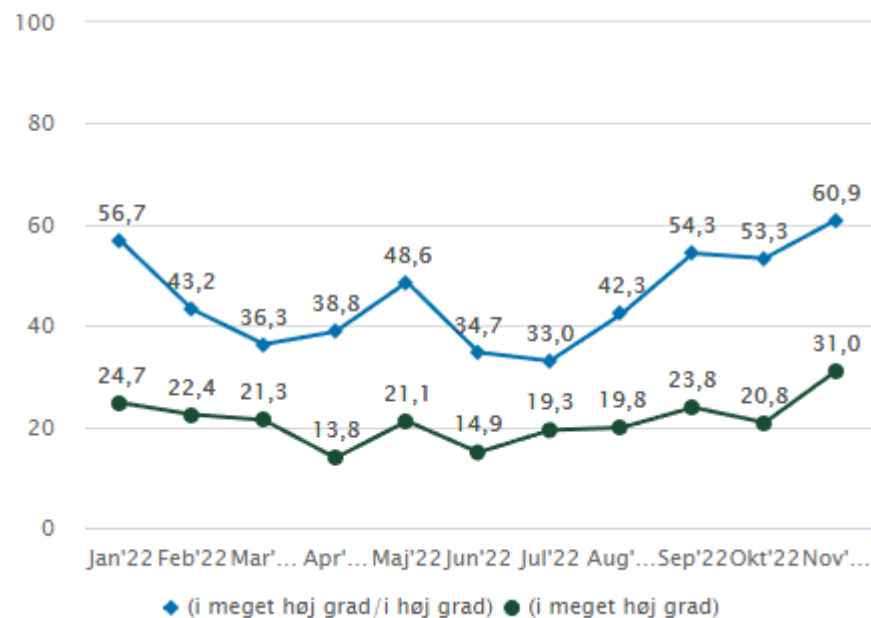
- Debriefing/ defusing efter svære opkald
- Fleksibilitet ift. hjemmearbejde
- Sygefraværssamtaler og bekymringssamtaler
- Fleksibel vagtplan med faste rul og baseret på egne ønsker
- Løbende gennemgang af fraværet samt partnermøde med Ambulance mhp. erfaringsudveksling
- Vagt i faste grupper = kendte kollegaer og tryghed
- Fokus på støtte fra erfarne kollegaer
- Fast årshjul for undervisning mhp. styrkelse af kompetencer
- Sygefraværspjece til medarbejderne
- Sygefraværshåndbog til lederne



# Brugertilfredshed ift. 1813

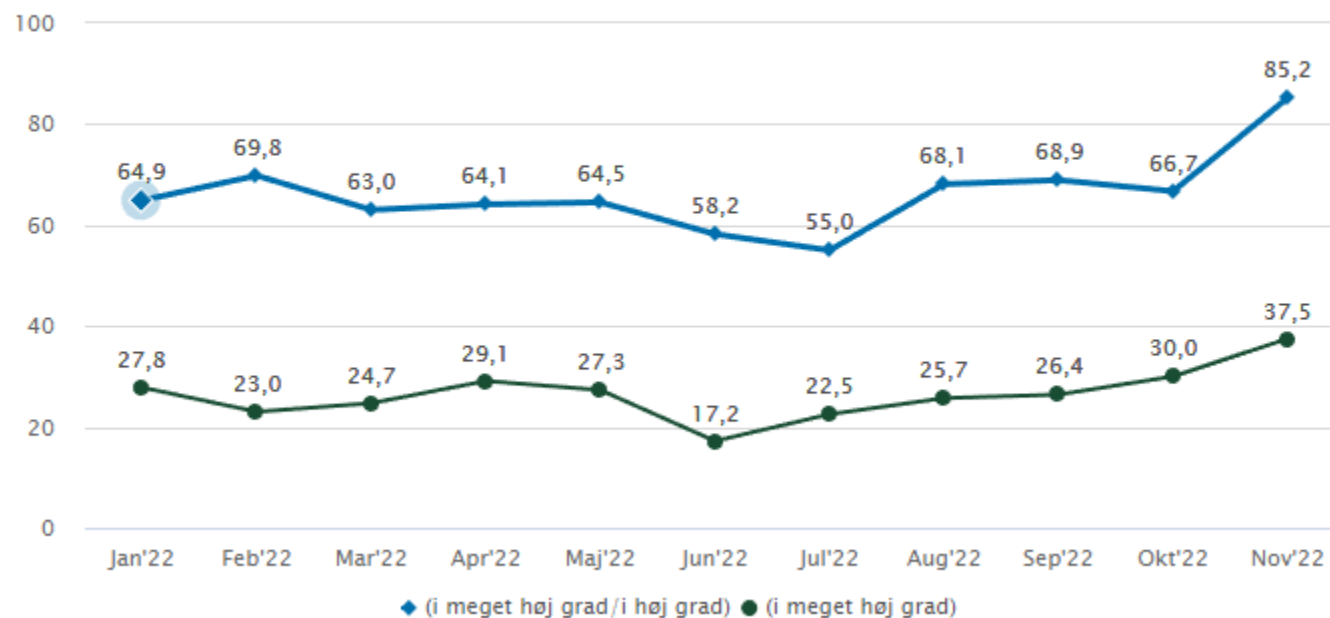
## 1813

(Var ventetiden til at komme igennem til 1813 acceptabel?)



## 1813

(Samlet tilfredshed)





PROJEKT	ANBEFALINGER	AKTIVITETER	STATUS	
PROJEKT A: Brugeroplevelse og forventning	1	Skærpelse af kerneopgaven for 1813	Borgerrettet kampagne om 1813's formål og fokus	<i>Lanceres medio/ultimo januar</i>
			Re-orientering af 1813.dk indhold og funktionalitet	<i>Relanceres i 1. halvår 2023</i>
	9	Fokus på den brugeroplevede kvalitet	Call-back, hvor borgeren beholder sin plads i køen	<i>Gennemført</i>
	12	Nye tiltag og services ved 1813 med afsæt i tekniske og digitale muligheder	Markedsundersøgelse af selvbetjeningsløsninger	<i>Gennemført</i>
Pilotafrøvning af selvbetjening af et eller flere 1813 områder			<i>Afprøvning primo 2023 og løbende udvikling</i>	
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	<i>Arbejdet fortsætter i 2023</i>
			Optimering af it-værktøjer	<i>Arbejdet fortsætter i 2023</i>
	11	Styrkelse af ledelses kompetencer i callcenterdrift	Inspirationsture ift. samtaleteknik ved bl.a. Nordea og Udbetaling DK	<i>Gennemført</i>
			13	Systematisk ledelsesfokus på nedbringelse af opkaldsvarigheden
PROJEKT C: Genberegning af fremmødeprofiler og budget af 1813	2	Sikre den rette tværfaglige bemanning på 1813	Ny struktur for bemanning, herunder faggrupper og tilknytning	<i>Gennemført</i>
			Fælles principper for vagtplanlægning	<i>Gennemført</i>
	15	Genberegning af fremmødeprofilerne i 1813	Genberegning	<i>Gennemført</i>
	16	Genberegning af det samlede budget for drift af 1813	Genberegning	<i>Gennemført</i>
PROJEKT D: Vagtplan, rekruttering og fastholdelse	4	Indsatser, der gør 1813 til en mere attraktiv arbejdsplads, så der skabes bedre grundlag for rekruttering og fastholdelse	Hjemmearbejdspladser	<i>Gennemført</i>
			Mulighed for fastansættelse for læger	<i>Afsluttet</i>
	14	Optimering af den nuværende vagtplanlægning på 1813	Ny grundplan for vagtplanen	<i>Gennemført</i>
			Optimering af processer omkring vagtplanlægning	<i>Gennemført</i>
			Implementering og brug af Optima	<i>Implementeres løbende</i>
		Implementering og brug af workforce management system	<i>Implementeres løbende</i>	
ØVRIGE ANBEFALINGER	3	Øget omfang af læger i tilknytning til 1813 blandt andet i spidsbelastningsperioder	Brobygningsprojekt vedr. hverdage	<i>Gennemført</i>
			Brobygningsprojekt vedr. weekender	<i>Pauseret</i>
	5	Styrkelse af ledelsen af 1813	Styrkelse af afdelingsledelsen	<i>Gennemført</i>
			Udvidelse af lægelig ledelsesstruktur	<i>Gennemført</i>
	6	Politisk drøftelse af borgernes forventninger og eksisterende servicemål	Ændrede servicemål for 1813 efter politisk drøftelse og beslutning	<i>Gennemført</i>
8	Afprøve mulighederne for at etablere specialister	Udvikling af børnespor	<i>Gennemført</i>	
10	Analyse af den samlede akuthjælp	Igangsættes af analyse	<i>Forventes afsluttet medio 2023</i>	

# Fortsat arbejde med 1813 taskforce anbefalinger

## Mål:

- Overholdelse af politisk servicemål for svartid på 1813 for både hverdage og weekender
- Fastholde medarbejdertrivsel og nedbringelse af sygefraværet
- Fastholdelse af medarbejdere og øget rekruttering

## Aktiviteter:

- Løbende skærpelse af 1813's kerneopgave (kampagne, SoMe, 1813.dk ect.)
- Udvikling og implementering af selvbetjeningsløsninger
- Opbygning af call-center forståelse, herunder uddannelse i konkret koncept for effektiv callcenterdrift
- Udarbejdelse af fornyet samtalekoncept
- Optimering af vagtplanlægning
- Analyse mhp. styrkelse af samarbejde med akutmodtagelserne



# Zoom på: Samtaleteknik

## Kort beskrivelse af indsatsen

Hvad er det vi forsøger at opnå?

Der er en stor variation in AHT (kaldetid plus efterbehandling) mellem medarbejderne. Vi ønsker at løfte de langsomste medarbejdere for derigennem at reducere den gennemsnitlige AHT.

Hvordan vil vi vide at en forandring er en forbedring?

Vi har to succeskriterier:

1. AHT falder for 1813 (uden at dette går ud over kvaliteten)
2. Variationen i AHT bliver reduceret (det er ikke nok, at alle bliver 10% hurtigere)

Hvilke handlinger er det vi skal udføre for at realisere denne forandring?

Følgende aktiviteter skal gennemføres

- Gennem aflytning af samtaler skal forskellen mellem hurtige og langsomme medarbejdere identificeres
- Der skal udvikles et samtalekoncept, som hjælper medarbejderne til at gennemføre hurtige samtaler
- Der skal laves en træningsprogram for alle medarbejderne i samtalekonceptet
- Der skal etableres coaching rutiner til at hjælpe medarbejderne med at anvende samtalekonceptet (og følge op på deres anvendelse)
- Der skal etableres processer, R&R mm. for løbende at forbedre samtalekonceptet over de kommende måneder (og år)



# Zoom på: Samtaleteknik

	Uge 1	Uge 2	Uge 3	Uge 4	Uge 5	Uge 6	Uge 7	Uge 8	Uge 9	Uge 10	Uge 11	Uge 12
<b>Udvikle samtalekoncept</b>	Igangsætning af projektet	Gennemlytte samtaler – korte og lange Evt. validere kvaliteten af korte samtaler		Udvikle første version af samtalekoncept								
<b>Træning og coaching</b>				Planlægge træning af samtalekoncept Planlægge coaching af samtalekoncept								
<b>Pilotering af samtalekoncept</b>						Gennemføre pilot for nyt samtalekoncept Lave potentielle justeringer i konceptet						
<b>Fuld udrulning af samtalekoncept</b>								Gennemføre fuld træning i samtale-konceptet Gennemføre coaching i samtalekonceptet				
<b>Sikre fastholdelse og udvikling</b>									Designe regler for løbende udvikling af samtalekonceptet			

# Zoom på: Effektiv call-center drift

## Kort beskrivelse af indsatsen

Hvad er det vi forsøger at opnå?	At den øverste ledergruppe i 1813 får et højere kompetenceniveau omkring drift af service centre og at dette bliver anvendt i den daglige drift af 1813
Hvordan vil vi vide at en forandring er en forbedring?	Vi har to succeskriterier: <ul style="list-style-type: none"><li>• Den øverste ledelse har gennemført et 'basiskursus' i drift af servicecentre forståelsen af centrale KPI'er for drift af servicecentre.</li><li>• At der er etableret KPI'er for 1813 og etableret en regelmæssig mødestruktur omkring styring &amp; ledelse til at fokusere de fastlagte KPI'er</li><li>• Der er identificeret / detaljeret yderligere forbedringsindsatser, som 1813 ønsker at gennemføre over de kommende år</li></ul>
Hvilke handlinger er det vi skal udføre for at realisere denne forandring?	Følgende aktiviteter skal gennemføres <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle ledere skal gennemføre et COPC on-line træningsprogram</li><li>• Der indkaldes og afholdes regelmæssige workshops i ledergruppen for at arbejde med indholdet fra de forskellige træningssessioner</li><li>• Ledergruppen beslutter centrale KPI'er, ansvarsfordeling og fast mødefrekvens omkring disse KPI'er</li></ul>



## Zoom på: Effektiv call-center drift

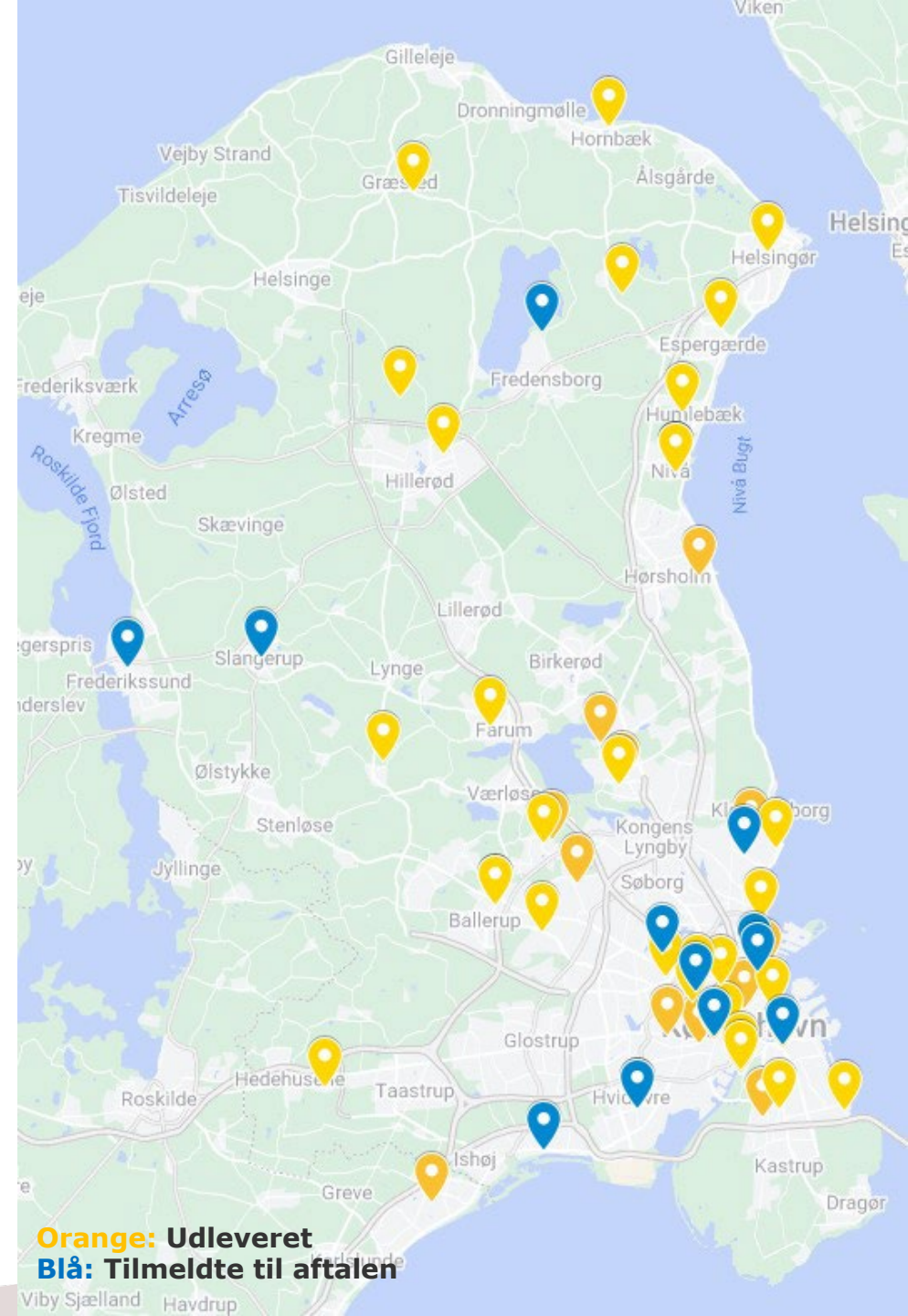
	Uge 1	Uge 2	Uge 3	Uge 4	Uge 5	Uge 6	Uge 7	Uge 8	Uge 9	Uge 10	Uge 11	Uge 12
Kompetenceworkshop		WS 1 – Måleparametre	WS 2 – Efficiens og produktivitet		WS 3 – Forecasting og scheduling	WS 4 – Ledelse i realtid		WS 5 – Kvalitetssikring	WS 6 – Customer Satisfaction	WS 7 – Rekruttering og uddannelse	WS 8 – Fravær og fastholdelse	



Brobygningsprojekt med PLO-H (anbefaling 3):

## Status på aktivitet

- 52 læger tilknyttet ordningen, hvoraf 44 forskellige PLO-læger har håndteret opkald i 1813.
- Lægerne har tilsammen besvaret ca. 11.700 opkald i tidsrummet kl.16-18 i perioden maj til november. Dvs. ca. 14,9 pct. af alle opkald til 1813.
- Hver læge har i gennemsnit håndteret 8,2 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
  - November: 8,5 opkald pr. time



## Lokalaftale med DSR vedrørende nedsat tjeneste

- Aftale om nedsættelse af normtiden til under 5 timer.





## Forventning om ventetid på 1813 ifm. jul og nytår 2022

