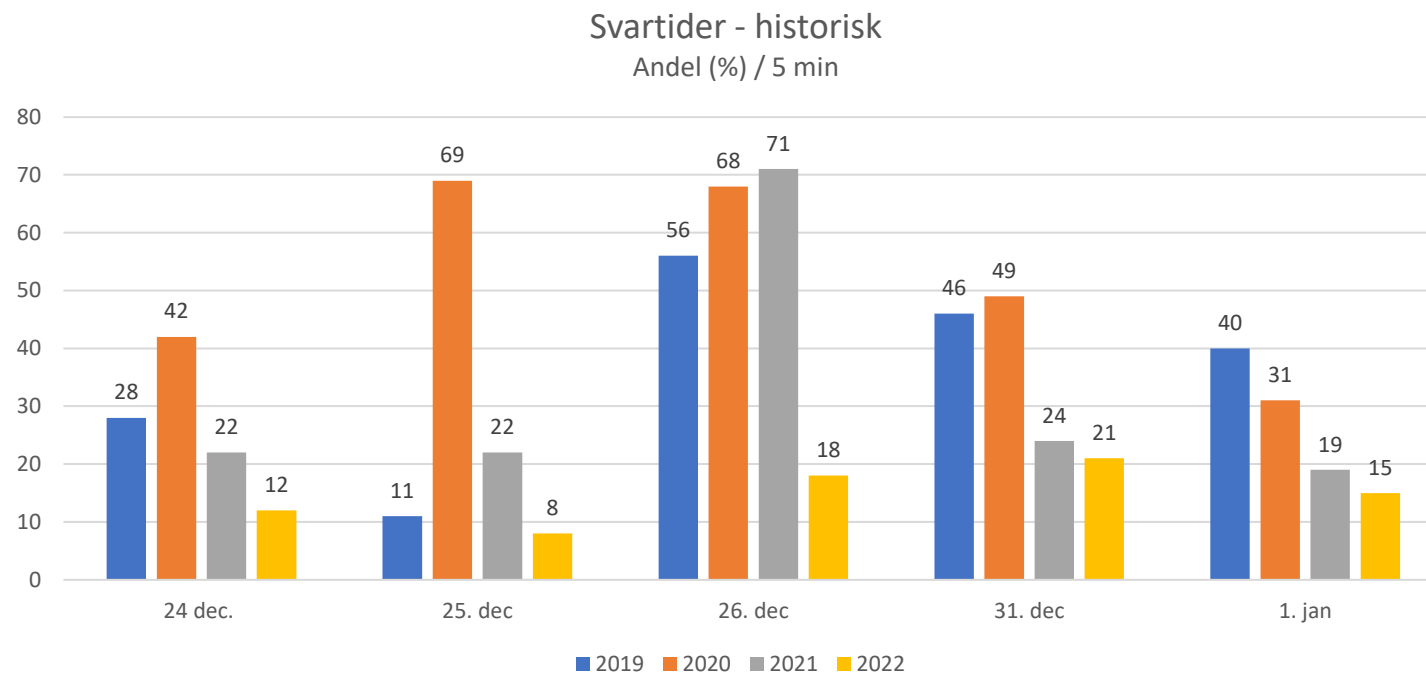


Forventninger til julen 2023

Konstitueret Direktør Thomas Reimann

Jul og nytår historisk



* For 2020 og 2021 er tallene påvirket af COVID-19-tiltag for smittebegrænsning, som kraftigt reducerede aktiviteten i samfundet.



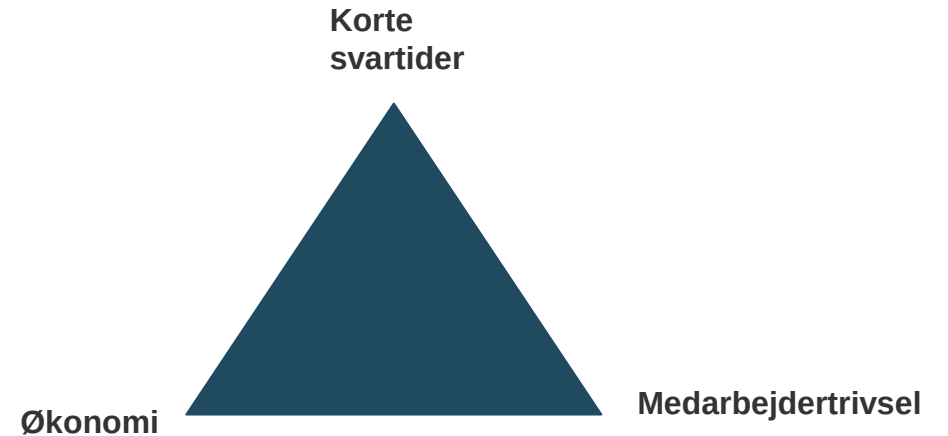
2022, særligt udfordring den 25. december:

+ 2,5 times ventetid for dem der ventede længst.

Det skal vi gøre bedre!

Julen 2023

- I gang med "*det lange seje træk*"
- Ambition for julen 2023:
 1. Borgerne skal vente så kort som muligt
 2. Vi skal anvende viden om effektiv callcenterdrift og bemande *smart*
 3. Vores medarbejdere skal have et godt arbejdsmiljø!



Hvad har vi gjort i år?

Som altid er:

- Sygeplejersker vagtsat i god tid
- Tilbud om hjemmearbejde i julen
- Læger er opfordret til at tage vagter - særligt på udfordrede dage og tidspunkter

Nyt i år er:

- Over 100 medarbejdere igennem undervisning i samtaleteknik og ca. 130 er blevet coachet
- Alle dage mellem jul og nytår er bemandet som helligdage

+ Vi anvender vores opbyggede viden om effektiv callcenterdrift til:

1. At vagtsætte efter forventede peaks i opkald (hjælp fra WFM)
2. Sikre ledelsestilstedeværelse i vagtcentralen
3. *"Alle mænd/kvinder på dæk"*, når vi har travlt!

Dato	Ugedag
22. december	Fredag
23. december	Lørdag
24. december	Søndag
25. december	Mandag
26. december	Tirsdag
27. december	Onsdag
28. december	Torsdag
29. december	Fredag
30. december	Lørdag
31. december	Søndag
1. januar	Mandag

Hvorfor er julen svær?

- Julen: Et forstørrelsesglas for de generelle udfordringer på 1813

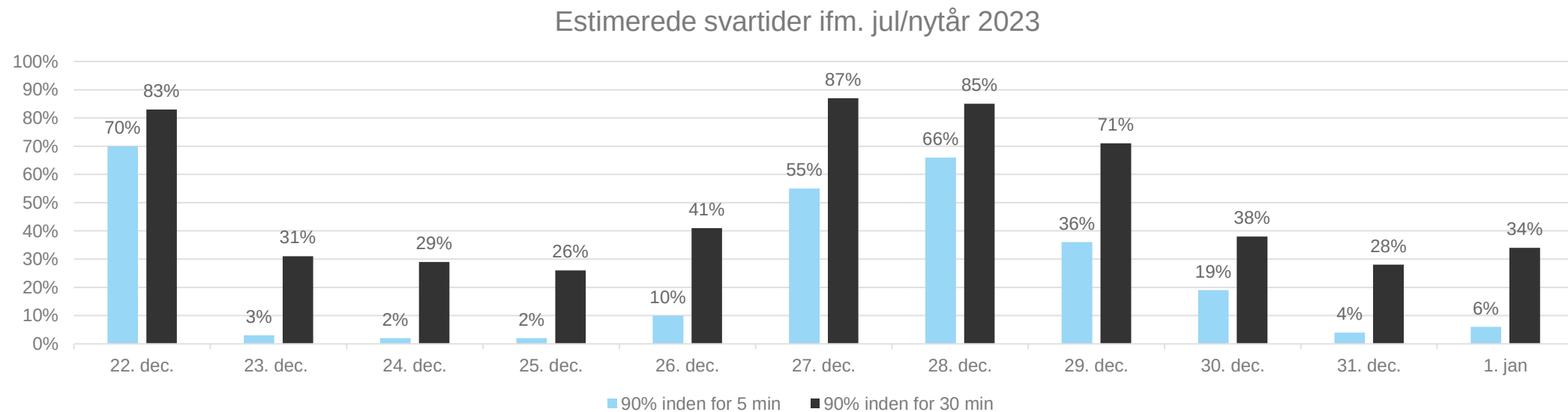


1. Stor efterspørgsel
2. Rekrutteringsudfordringer (sygeplejersker)
3. Lav performance
4. Konsulentansatte læger der ikke kan vagtsættes
5. Budgetoverholdelse!

Særligt for 2023:

1. Mange lukkedage i træk i almen praksis
2. Almen praksis er opfordret til at reducere aktivitet grundet budgetoverskridelser
3. Forsyningsproblemer på medicinområdet

Estimerede svartider ifm. julen 2023



Forbehold:

- *Estimaterne forudsætter overensstemmelse mellem antagelserne i planen og praksis (antal opkald og performance)*
- *Sygefravær er ikke medregnet og vil dermed forlænge svartiderne*



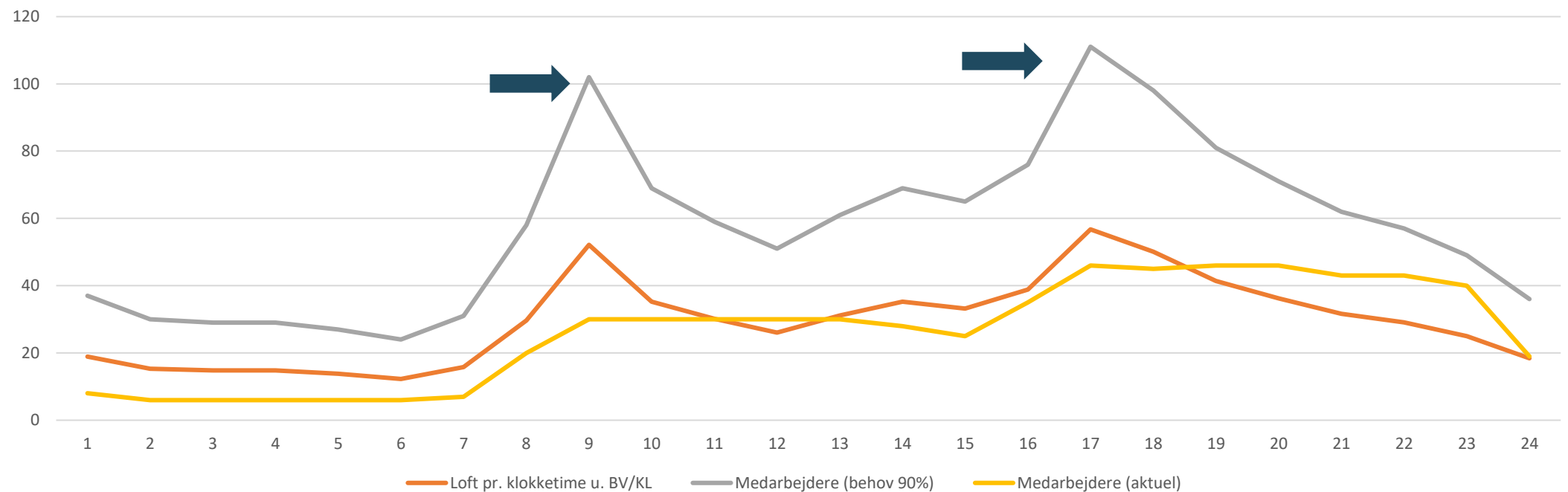
Service mål kræver + 100 på arbejde
i peaks
Vi kan ikke bemande os ud af udfordringerne

Hvad skal der til for at nå servicemål?

- eksempel den 25. december

Vi bemander efter forventet
opkaldsmønster på lavere niveau

25. december 2023



Videre planlægning frem imod jul

- Mål inden jul: mindske ”gabet” mellem planlagt bemanning og lofter
 - Læger opfordres til at tage vagter – særligt på de dage og tidspunkter med størst udfordringer (erfaringsmæssigt melder de sent ind med interesse)
 - Læger og sygeplejersker opfordres til at tage ekstra vagter i peaks hjemmefra (korte morgenvagter)
 - Budgettet for 1813 er gennemgået mhp. at prioritere midler til ekstra bemanning på de mest udfordrede dage

Vi vil lære af julen

- Vi er i en udvikling, hvor vi skal blive bedre til forecasting og planlægning
- Vores WFM-system giver nye muligheder for at lære af julen 23 og blive bedre fremadrettet fx:
 - Hvor stor en del af vagter er vi på telefonerne?
 - Hvordan kan vi optimere pauseafholdelse?
 - Hvordan kan vagterne lægges, så det passer bedst til indringsmønstre?
- Overordnet ambition er fortsat:
 - At indfri potentialerne i anbefalingerne fra 1813 TF om at udvikle "den anden faglighed" og derigennem sikre rammer for et robust 1813 med kortere svartider