

2. økonomirapport

Juni 2023

Bilag 5 – Status for økonomien i akutberedskabet ift. 1813 og svartider

Status for økonomien i akutberedskabet ift. 1813 og svartider

BAGGRUND

Rekruttering af sygeplejersker fortsætter med at være en udfordring, hvilket resulterer i, at der bruges flere lægetimer end budgetteret for at opnå tilstrækkelig hurtig svartid. I første kvartal blev den politiske målsætning om at besvare 90 pct. af alle opkald til 1813 inden for 5 minutter opfyldt med 70 pct. Hvis man ønsker at opretholde en svartidsopfyldelse på omkring 70 pct. inden for 5 minutter på både hverdage og weekender, vil det samlede Akutberedskab overskride budgettet med op til 16 mio. kr. På den anden side vurderes kravet om budgetoverholdelse at føre til en reduktion af svartiderne til 45-55 pct. inden for 5 minutter samlet over hverdage og weekender. Vurderingen er dog behæftet med en vis usikkerhed.

Akutberedskabet foreslår en trappemodel over 2 år, hvor man gradvist accepterer et faldende merforbrug vedrørende 1813 i takt med, at der opnås fordele ved implementeringen af et samtalekoncept og fleksibel ansættelse af flere sygeplejersker. Administrationen ønsker at orientere om serviceforringelsen, der vil følge af budgetoverholdelsen.

SAGSFREMSTILLING

Akuttelefonen 1813 har kontinuerligt haft udfordringer med at opfylde de politiske servicemål, især i weekender og i forbindelse med helligdage, hvor der i perioder har været meget lange svartider. Der er løbende blevet rapporteret til det politiske niveau om, hvordan Akutberedskabet har arbejdet med forskellige tiltag for at forbedre svartiderne.

I øjeblikket er der et merforbrug på 1813 i de første 4 måneder, da bemanningen primært har været dækket af læger i stedet for sygeplejersker. Merforbruget afspejler en situation, hvor det politisk fastsatte mål om at besvare 90 pct. af alle opkald til 1813 inden for 5 minutter blev opfyldt på en række søndage og mange hverdage i 1. kvartal og i påsken, herunder endda overopfyldelse af målene visse dage.

Årsagen til, at der var flere lægetimer i 1813 end budgetteret, skyldes dels mangel på sygeplejersker, på trods af flere forsøg på at afhjælpe situationen, og dels performance, målt i antallet af opkald pr. time - lav performance kræver øget bemanning for at opnå de ønskede svartider.

Der er i øjeblikket et arbejde i gang med implementering af et samtalekoncept med henblik på at forbedre performance. Det er målet, at den bedre performance medvirker til et lavere bemandingsbehov ift. at nå de politiske servicemål og dermed budgetoverholdelse på sigt. Det er tale om en længerevarende implementeringsproces, og erfaringerne fra andre steder, har vist, at det kan tage op til et par år, før den fulde effekt slår igennem.

Akutberedskabet følger dog udviklingen tæt for at sikre, at projektet har den ønskede effekt og tilpasser løbende.

Akutberedskabet har derudover i foråret 2023 arbejdet med genberegning af vagtplanerne mhp. finde ud af, hvad der skal til for at nå servicemålene. Der har i den forbindelse været afprøvet forskellige bemandingsstrategier på forskellige dage og tidspunkter for at finde det optimale antal med henblik på svartidsmålet. Dette har resulteret i gode svartider på hverdage og væsentlige forbedringer i weekender.

Den politiske målsætning om at besvare 90 pct. af alle opkald til 1813 inden for 5 minutter blev opfyldt med en målopfyldelse på 70 pct. i 1. kvartal. Sidste gang, 1813 havde en målopfyldelse på over 70 pct., var i 2019, hvor den var 70,8 pct.

Flere lægetimer end budgetteret i 1813

For at overholde budgettet bør antallet af lægetimer på hverdage maksimalt være 196 timer pr. dag og maksimalt være 381 timer pr. lørdag eller søndag. I perioden fra februar til primo maj er der gennemsnitligt brugt 342 timer pr. hverdag, 479 timer pr. lørdag og 620 timer pr. søndage. For at sikre budgetoverholdelse i Akutberedskabet er det nødvendigt at etablere loft på antal lægetimer i hverdage og weekender. Kravet om budgetoverholdelse i 2023 vil reducere det maksimale antal daglige lægetimer yderligere for at indhente merforbruget fra de forgangne måneder.

Forlængede svartider ved budgetoverholdelse

Hvis budgettet overholdes under de nuværende vilkår vedrørende samtaletid, sygefravær og andelen af sygeplejersker, vil der være risiko for, at overholdelsen af den politiske målsætning om svartider i resten af 2023 primært på hverdage reduceres. Derudover vil der være et øget pres på medarbejderne, da erfaring viser, at der opstår pres, når der er ventetid. Akutberedskabet vurderer, at en mulighed ift. modvirke, at de længere svartiders negative påvirkning af arbejdsmiljøet er at servicemålene (evt. midlertidigt) reduceres.

Kravet om budgetoverholdelse forventes at medføre en reduktion af svartiderne til ca. 45-55 pct. inden for 5 minutter.

Akutberedskabet arbejder på at supplere det offentligt tilgængelige dashboard med en indikator, der viser ventetiden for de borgere, der venter længst. Dette i form af 99 pct.-percentilen, der angiver ventetiden, for den 1 pct. af borgerne, der har ventet længst. Der arbejdes på, at den længste ventetid holdes lavest mulig. I maj 2023 har de borgere de længst ventende borgere ventet til dato ventet ca. 36 minutter. Til sammenligning var tallet 1 time og 13 minutter i maj 2022.

Bedre svartider ved trinvis merforbrug

Et alternativ til lavere målopfyldelse og øget pres på arbejdsmiljøet ved budgetoverholdelse, er en trappemodel med en gradvis reduktion i merforbrug over 2 år, også med et loft på brugen af lægetimer, men på et højere niveau. Her accepteres et merforbrug vedrørende 1813, som trinvis bliver mindre år for år, efterhånden som der opnås gevinster ved implementeringen af samtalekonceptet og ansættelsen af flere sygeplejersker på fleksible vilkår.

KONSEKVENSER

1. Lavere svartider: Hvis budgetoverholdelse prioriteres, vil konsekvensen være en reduktion i svartiderne på Akuttelefonen 1813. Svartiderne vurderes kun at blive overholdt i omkring 45-55 pct. af tilfældene inden for 5 minutter. Dette vil medføre en forringet kvalitet i servicen og en øget ventetid for dem, der ringer til 1813.
2. Øget arbejdspress: Hvis svartiderne reduceres som følge af budgetoverholdelse, vil medarbejderne på Akuttelefonen opleve et øget arbejdspress, som forventes at påvirke deres arbejdsmiljø. Længere ventetider og flere utilfredse borgere kan resultere i øget stress og belastning for personalet. Dette kan dog imødegås ved reduktion af det politiske servicemål.
3. Merforbrug: Hvis man vælger at opretholde det nuværende niveau for svartider (70 pct. gennemsnitlig overholdelse), vurderes der et merforbrug på 1813 i 2023 på 28 mio. kr og et samlet merforbrug for Akutberedskabet på 16 mio. kr. Dette kan have konsekvenser for det overordnede budget og kræve yderligere ressourcer eller nedskæringer andre steder.

RISIKOVURDERING

1. Økonomisk risiko: Hvis man vælger at opretholde det nuværende niveau for svartider, vil der være økonomiske konsekvenser. Merforbruget på 1813 kan variere afhængigt af scenariet, men det vil stadig kræve betydelige midler. Dette kan påvirke Akutberedskabets samlede budget og resultere i finansielle udfordringer.
2. Kvalitetsrisiko: Ved at reducere svartiderne og eventuelt prioritere budgetoverholdelse risikerer man at gå på kompromis med kvaliteten af den service, der leveres til borgerne. Lange ventetider kan føre til forværrede helbredstilstande hos patienter, forsinket behandling og øget utilfredshed blandt borgerne.
3. Arbejdsmiljørisiko: Et lavere målopfyldelsesniveau og øget arbejdspress kan have negative konsekvenser for arbejdsmiljøet på Akuttelefonen 1813. Personalet kan blive

overbelastet og opleve stress, hvilket kan påvirke deres trivsel og produktivitet på lang sigt. Dette skal også ses i lyset af de seneste års store udfordringer med pres på medarbejderne på 1813 ifm. lange ventetider og store organisatoriske forandringer.

ØKONOMI

Akutberedskabet fremfører tre scenarier. Et for budgetoverholdelse og to trappemodeller med hhv. mindre og større merforbrug. Trappemodellerne er med indfasning over 2 år, hvor der accepteres et trinvis merforbrug vedrørende 1813. Dette vil ifølge Akutberedskabet give mulighed for implementering af samtalekonceptet og fleksibel ansættelse af flere sygeplejersker, hvilket forventes at forbedre svartiderne og mindske merforbruget over tid. Denne tilgang kan afhjælpe kvalitetsmæssige risici og samtidig mindske arbejdspress.

De tre scenarier er præsenteret i tabellen nedenfor:

	Scenarie 1 – Budgetoverholdelse**	Scenarie 2 – Merforbrug 5 mio. kr.	Scenarie 3 – Merforbrug 16 mio. kr.***
Forventet gennemsnitlige svartider ift. servicemål (90% indenfor 5 min.)	Alle dage: 45-55% Hverdage: 60-70% Weekender: 30-40%	Alle dage: 50-65% Hverdage: 65-80% Weekender: 35-45%	Alle dage: 55-70% Hverdage: 70-85% Weekender: 40-50%
Loft for lægetimer (aug. – dec. 23)	Hverdage: 130 timer pr. dag Weekender: 340 timer pr. dag	Hverdage: 150 timer pr. dag Weekender: 385 timer pr. dag	Hverdage: 196 timer pr. dag Weekender: 450 timer pr. dag
Merforbrug på 1813 i 2023	12 mio. kr.	17 mio. kr.	28 mio. kr.
Samlet merforbrug i Akutberedskabet i 2023*	Samlet budgetoverholdelse i Akutberedskabet	5 mio. kr.	16 mio. kr.

* I denne opgørelse er mindreudgifter på ambulanceområdet fratrullet.

** For 2024 vurderer Akutberedskabet, at fastholdelse af loftet for lægetimer og forbedringer i performance fra samtalekonceptet (1813-analysen) vil have en positiv effekt.

Forventet gennemsnitlig overholdelse af svartider inden for 5 minutter vil være på 50-60 pct. ved budgetoverholdelse.

***For 2024 vurderer Akutberedskabet, at fastholdelse af loftet for lægetimer og forbedringer i performance fra samtalekonceptet (1813-analysen) vil have en positiv effekt. Forventet gennemsnitlig overholdelse af svartider inden for 5 minutter vil være på 60-75 pct. ved trappemodel. Det forventede mindreforbrug på ambulanceområdet fordi leverandøren stiller med færre driftstimer, vil i 2024 være mindsket, hvorfor der forventes merforbrug på op mod 11 mio. kr. ved trappemodel i 2024.

Akutberedskabet vurderer, at der ift. servicemålet om 100% indenfor 10 minutter, vil være en reduktion i den gennemsnitlige overholdelse af svartiderne, der er proportional faldende ift. ovenstående tre scenarier.

Administrationens anbefaling

Administrationen anbefaler Akutberedskabet reducerer antal lægetimer i 1813 og sikrer samlet budgetoverholdelse.



**Region
Hovedstaden**

Region Hovedstaden
Center for Økonomi
Kongens Vænge 2
DK - 3400 Hillerød

Telefon: 3866 5000
Mail: center-for-oekonomi@regionh.dk
www.regionh.dk