

Akutberedskabets plan for budgetoverholdelse på 1813

Forretningsudvalget 19. september 2023

Thomas Reimann, konstitueret direktør i
Akutberedskabet



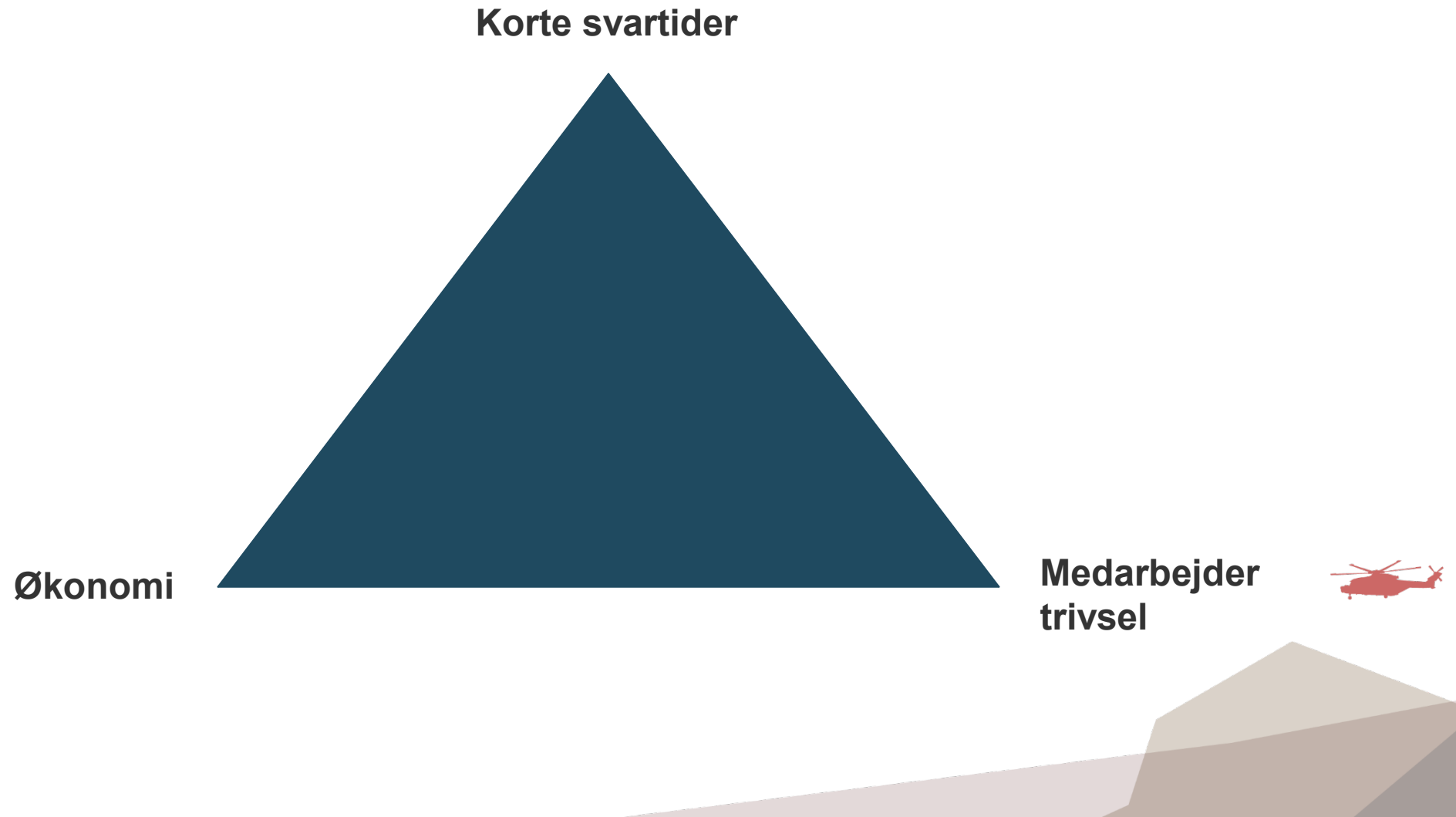
Indhold

- Gennemgang processen for arbejdet imod bedre svartider på 1813 det seneste år (2 faser)
- Årsager til pres på budgettet
- Zoom på indsatser:
 - Loft for lægetimer mhp. budgetoverholdelse og effekt på svartider
 - Implementering af koncept for samtaleteknik
 - Nedbringelse af sygefravær



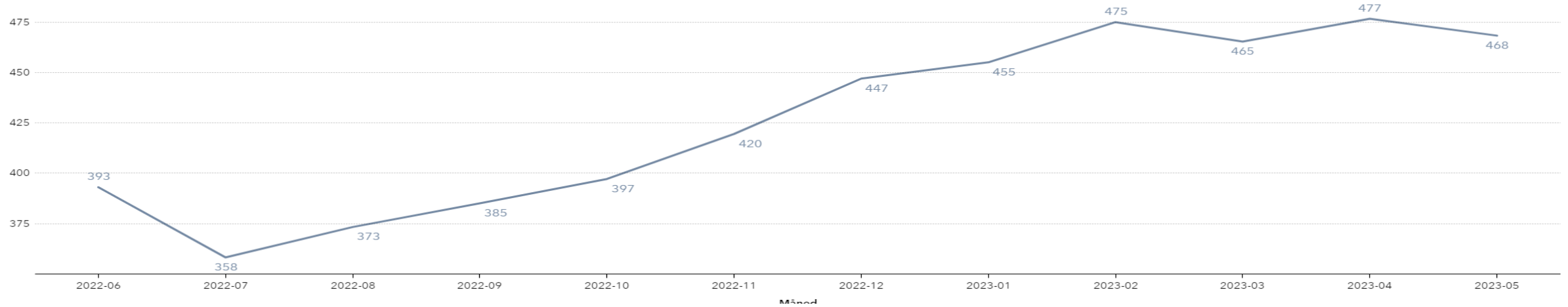
PROJEKT	ANBEFALINGER		AKTIVITETER	STATUS
PROJEKT A: Brugeroplevelse og forventning	1	Skærpelse af kerneopgaven for 1813	Borgerrettet kampagne om 1813's formål og fokus	Gennemført
			Re-orientering af 1813.dk indhold og funktionalitet	Arbejdet fortsætter i 2023
	9	Fokus på den brugeroplevede kvalitet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

Den svære balance

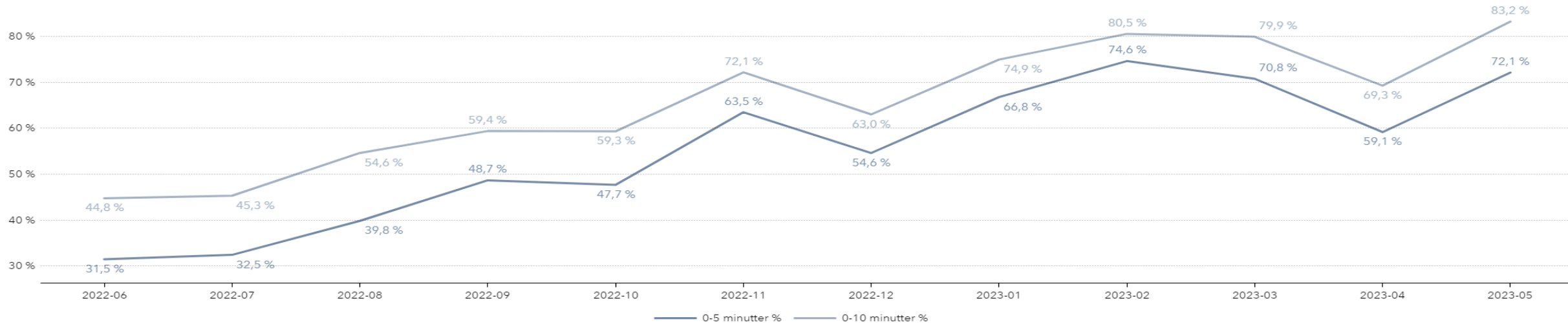


Fase I (juni 22 – 1. kvartal 23): Hvad skal der til?

Gennemsnitlig daglig antal driftstimer pr. måned

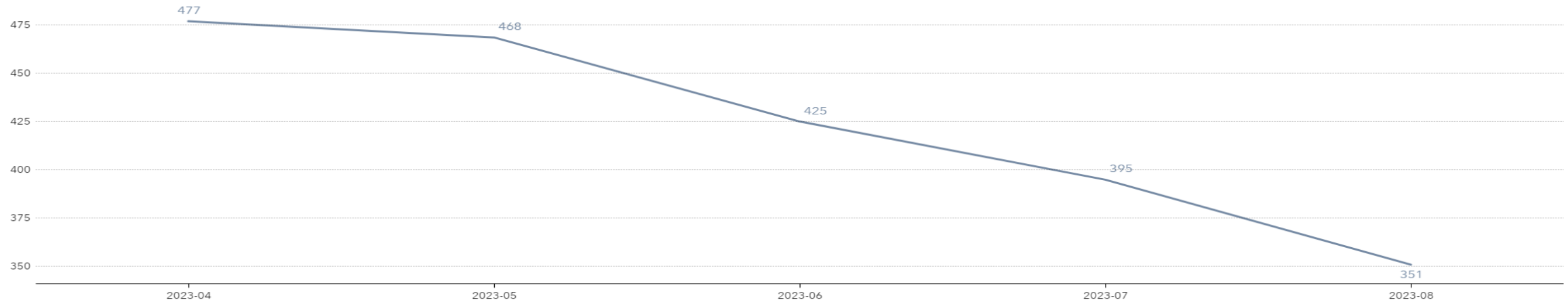


Andel opkald besvaret indenfor hhv. 5 og 10 minutter pr. måned

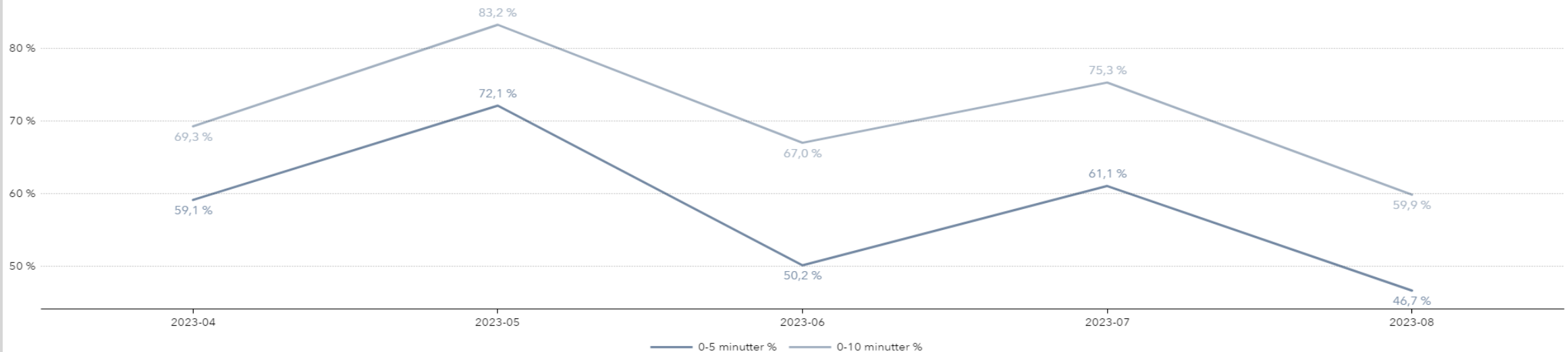


Fase II (2. kvartal 23 – nu): Effektiv drift af 1813

Gennemsnitlig daglig driftstimer pr. måned

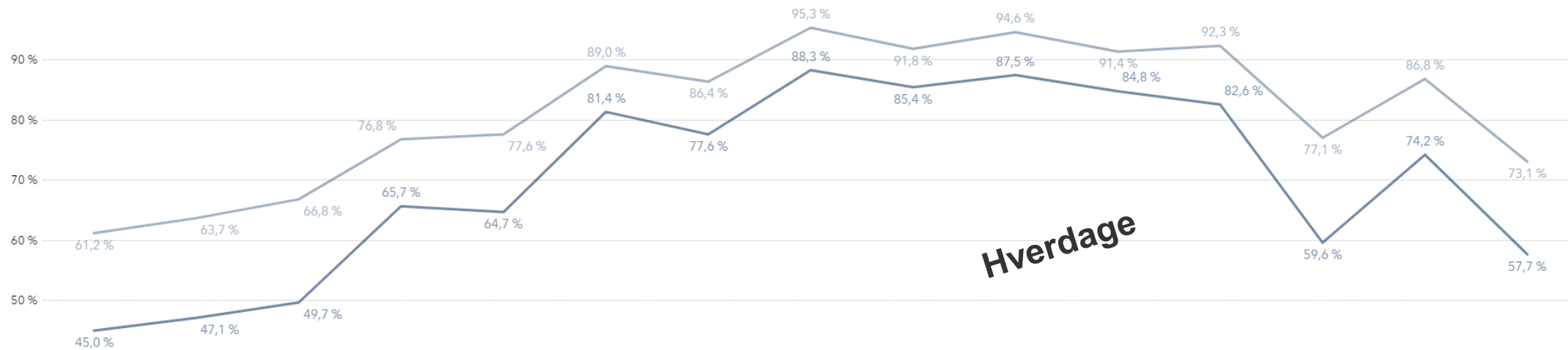


Andel opkald besvaret indenfor hhv. 5 og 10 minutter pr. måned

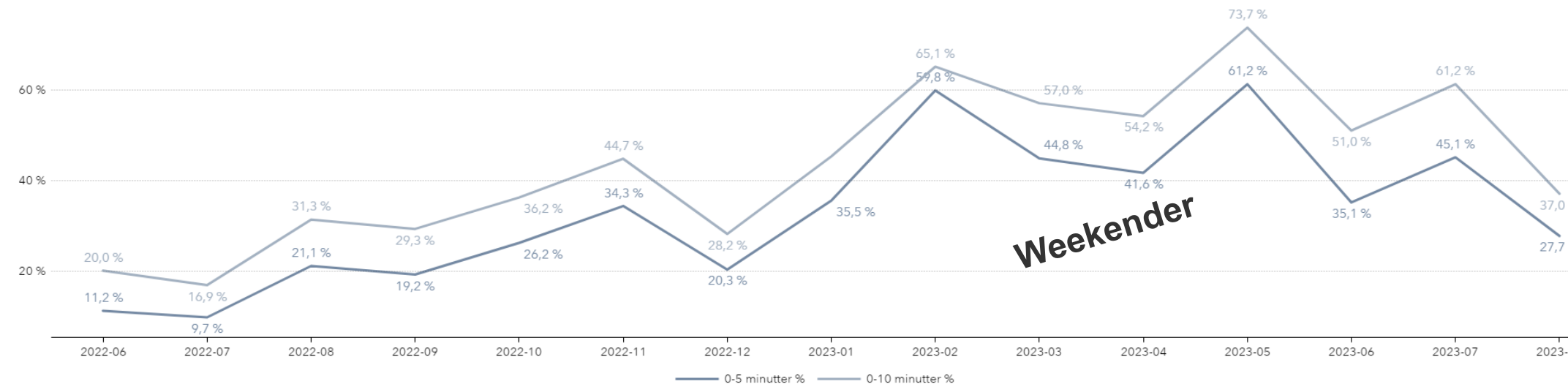


Svartider i et større perspektiv 2022 / 2023

Andel opkald besvaret indenfor hhv. 5 og 10 minutter pr. måned

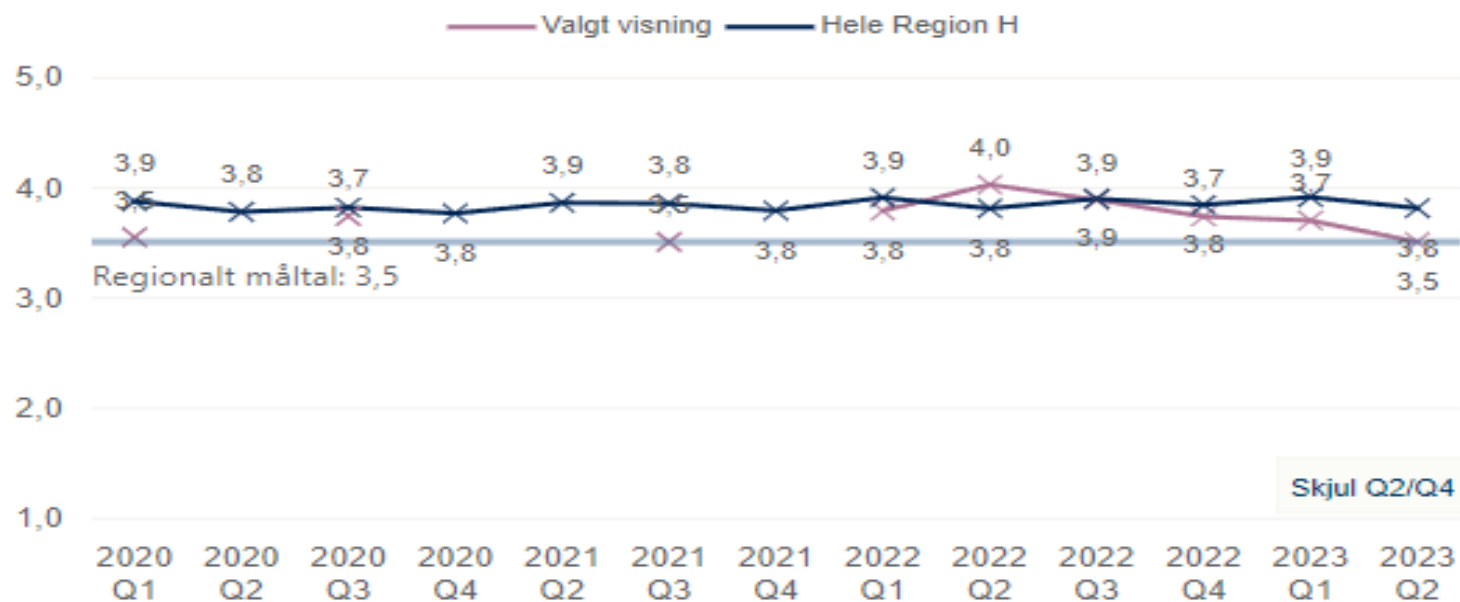


Andel opkald besvaret indenfor hhv. 5 og 10 minutter pr. måned



Udvikling i medarbejdertrivsel på 1813

Løbende udvikling i trivsel



Q2: 1813: 3,5

Q2: Hele AKUT: 3,9

Q2: Region H: 3,8

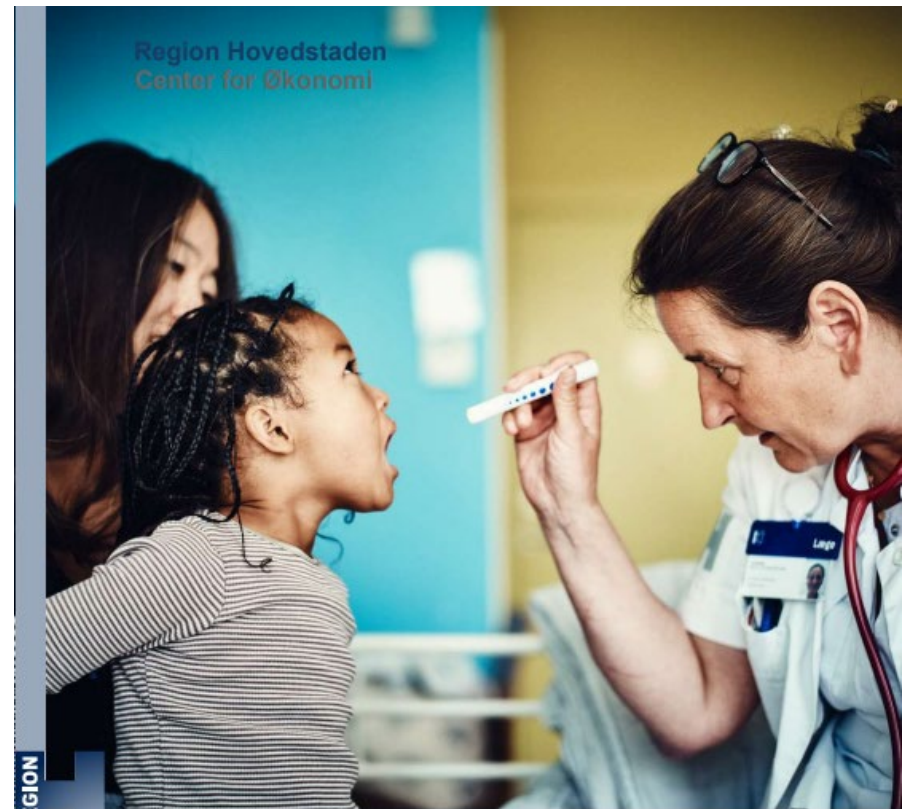
Region H måltal: 3,5

Forecast: Budgetoverholdelse og svartider

	2023		2024
	Scenarie fra ØR2 Merforbrug 16 mio. kr.	Nyt scenarie: Budgetoverholdelse (merforbrug 10 mio. kr. før ekstra bevilling ved ØR 2)	Nyt scenarie: Budgetoverholdelse
Forventet gennemsnitlige svartider ift. servicemål (90% indenfor 5 min.)	Alle dage: 55-70% Hverdage: 70-85% Weekender: 40-50%	Alle dage: 50-70% Hverdage: 65-85% Weekender: 35-50%	Alle dage: 60-75% Hverdage: 65-85% Weekender: 35-50%
Loft for lægetimer (aug. – dec. 23)	Hverdage: 196 timer pr. dag Weekender: 450 timer pr. dag	Hverdage: 170 timer pr. dag Weekender: 400 timer pr. dag	Hverdag 170 timer pr. dag Weekender: 400 timer pr. dag
Merforbrug på 1813 i 2023	28 mio. kr.	12 mio. kr. (22 mio. kr. før ekstra bevilling)	Budgetoverholdelse
Samlet merforbrug i Akutberedskabet i 2023	16 mio. kr.	0 mio. kr. (10 mio. kr. før ekstra bevilling)	Budgetoverholdelse

Hvad skal der til for at sikre budgetoverholdelse og overholdelse af servicemål?

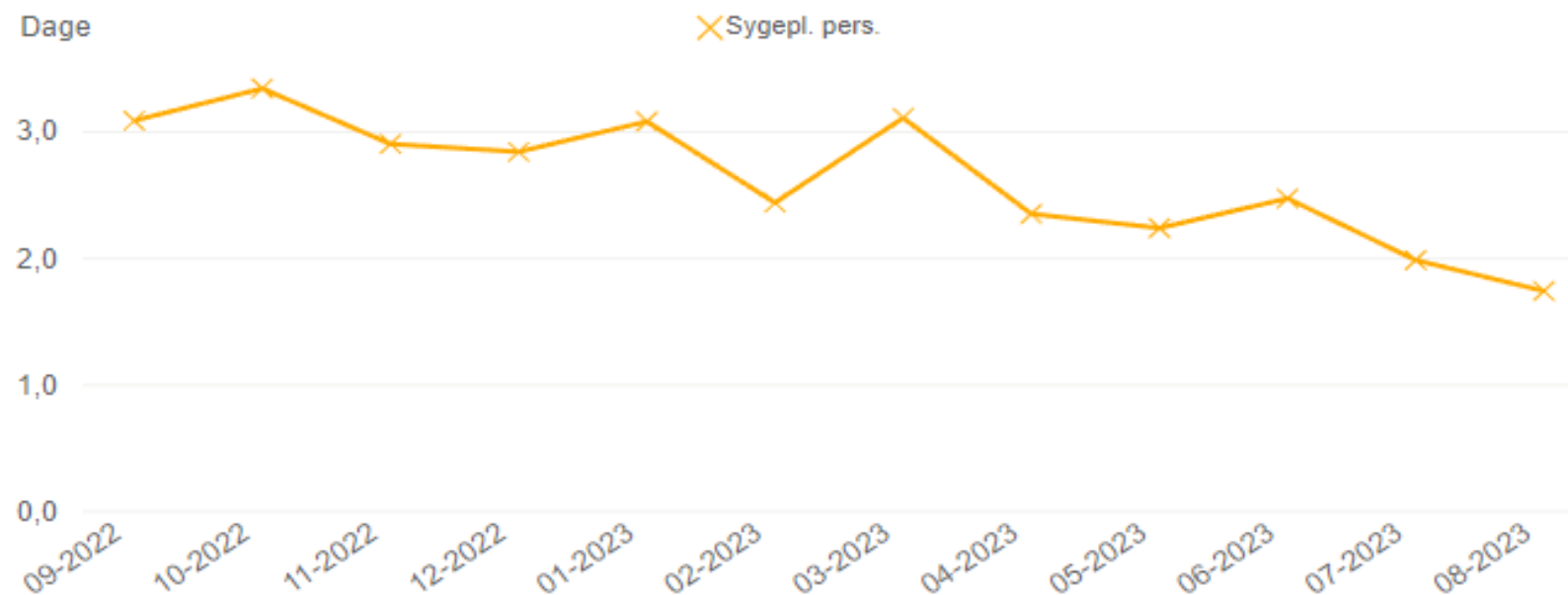
- At medarbejdernes sygefravær maksimalt er **11,7** dage pr. år
- At medarbejderne tager **7,5** opkald pr. time
- At der rekrutteres sygeplejersker svarende til ca. **65** årsværk



Budget
2023-2026

Udvikling i sygefravær for sygeplejersker på 1813

Udvikling i månedligt sygefravær for udvalgte fagstillingsgrupper



Fraværdata er opdateret:

Rapporten er dannet: 05-09-2023

Nedbringelse af sygefravær



Flytte-stafetten gives videre til Akuttelefonen 1813

Lokalerne er ved at være klar, så vi kan flytte 1813-vagtcentralen fra 3. sal til 2. sal.

Ansøgningsskema for

Puljen "Sygefravær på offentlige arbejdspladser"
Finanslovskonto 17.59.19.10.

Projektets navn:	Reduktion og forebyggelse af sygefravær i Region Hovedstadens Akutberedskab
------------------	---

Ansøger

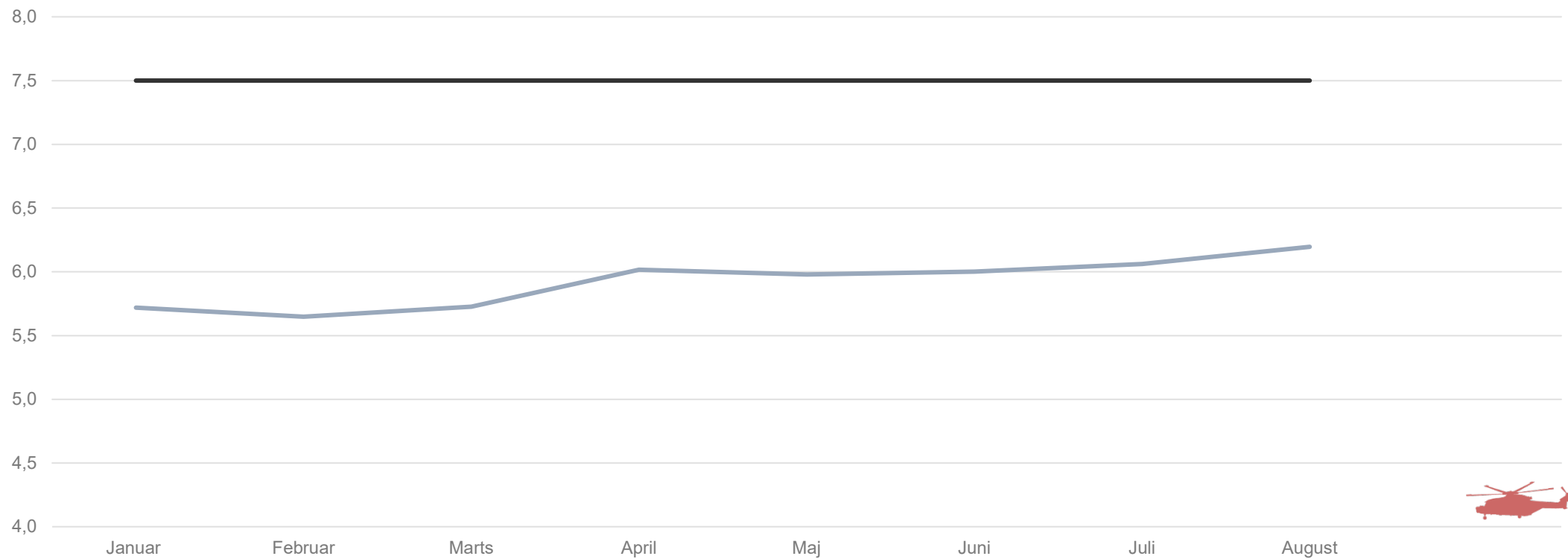
Kommune/ Region/Stat	Region Hovedstadens Akutberedskab
----------------------	-----------------------------------

- Bevilling fra STAR med to hovedelementer:
 1. Generel indsats for hele Akutberedskabet
 2. Specifik indsats på 1813 – midler til implementering af konceptet for samtaleteknik



Tendens: Udvikling i antal opkald pr. time i 2023

Gennemsnitligt antal opkald pr. time i 2023 (SFV)



Status på koncept for samtaleteknik

Med inspiration fra de 'hurtige' medarbejdere er der udviklet et samtalekoncept som er pilottestet i marts 2023 og implementering er igangsat.

Det sker gennem 3 X 3 timers undervisning + løbende coaching sessioner

Region Hovedstadens Akutberedskab
Akuttelefonen 1813

Aktiv

Fase 2: Afklaring
2.1. Lytter efter symptomer

Regler

- IR må bruge max. 30 sek. på at præsentere sit akutte problem
- Når du har viden om problemets debut, varighed og omfang er du klar til næste trin
- Kun informationer i punktform er nødvendige i journalnotaterne

Hvor

- Lyt aktivt efter symptomer og information, skriver noter i journalen
- Tag styringen fra IR ved naturlig pause eller efter 30 sek. for at stille nødvendige spørgsmål
- Gennem 4 dage, ingen forværring
- S1: Ondt i halsen, besvær med at synke
- S2: Forkelet
- S3: Hoste med slim

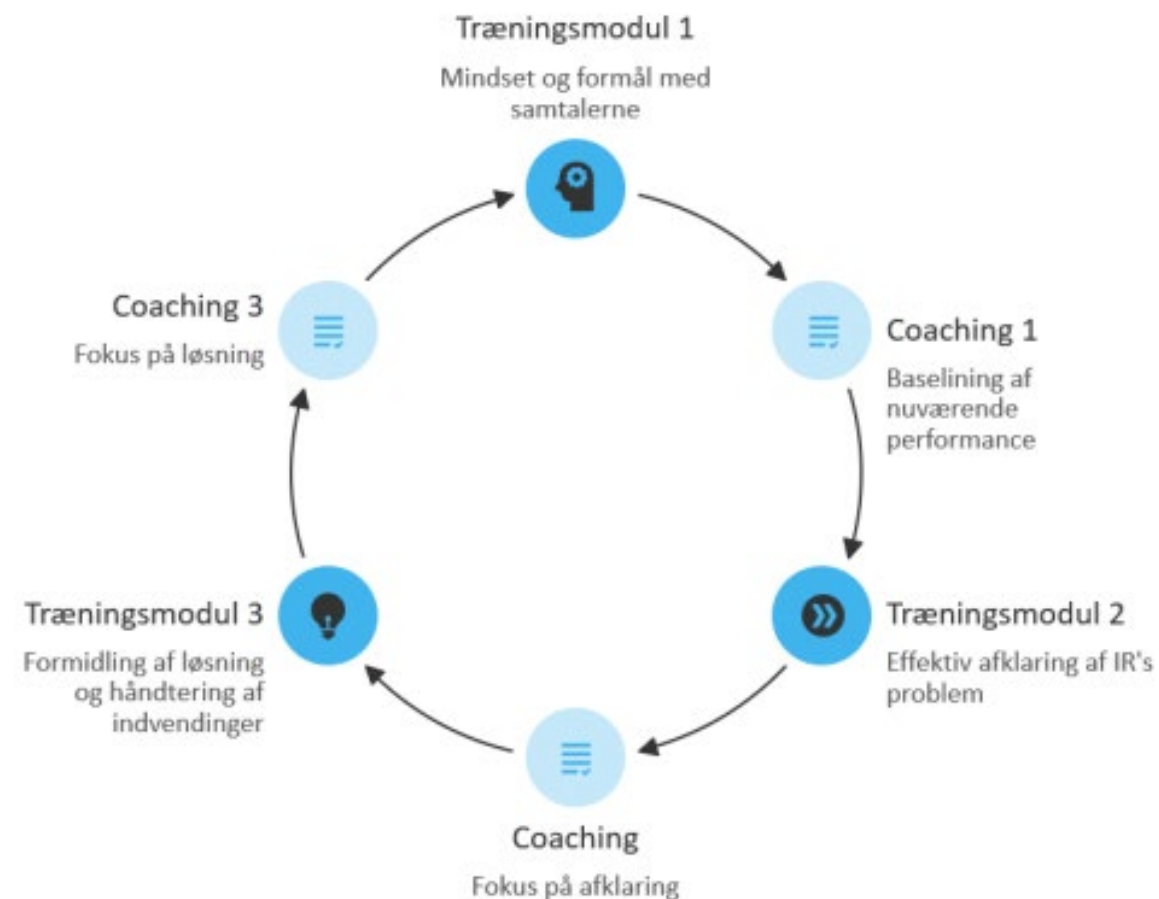
De 4 faser i den gode samtale

MINDSET	TRIN	OUTPUT
M.1. Har fokus på kernesygdommen M.2. Er sundhedsfaglig og professionelt empatisk M.3. Deeskalerer (potentielle) konflikter	1. Velkommen 1.1. Præsenterer dig selv 1.2. Åbner for årsag til henvendelse 1.3. Verificerer IR's navn og opholdssted	Jeg har præsenteret mig og verificeret IR
	2. Afklaring 2.1. Lytter efter symptomer 2.2. Sikrer enighed fra IR til akut problem 2.3. Prioriterer symptomer 2.4. Udbyder prioriterende symptomer 2.5. Tager bestilling	Jeg har besluttet mig for løsningen
	3. Løsning 3.1. Formuler løsning 3.2. VURDERES - IKKE VURDERES 3.2.A. Forklarer næste skridt 3.2.B. Giver gode råd	IR forstår løsningen
	4. Afslutning 4.1. Informerer om handling ved forværring 4.2. Efterbehandler og møder klar	Jeg er klar til næste opkald

1813 Samtalekoncept: Coachingskema
Selve samtalen

Kriterie	Ja	Nej	Kommentar
1.1. Du præsenterer dig selv			
1.2. Du verificerer IR's navn og opholdssted			
1.3. Du åbner for årsag til henvendelse			
1.4. Du sikrer enighed fra IR til akut problem			
1.5. Du prioriterer symptomer			
1.6. Du udbyder prioriterende symptomer			
1.7. Du tager bestilling			
1.8. Du formulerer løsning			
1.9. Du vurderer IR's reaktion på løsningen			
1.10. Du informerer om handling ved forværring			
1.11. Du efterbehandler og møder klar			
1.12. Du afslutter samtalen			

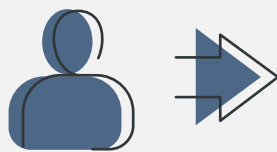
Tilbage til forside



Struktureret ramme for samtaler

Kerneopgaven for 1813 er at sikre korrekt, professionel og hurtig visitation af akut opstået sygdom eller skader.

Kerneopgaven



Egenomsorg



Egen læge



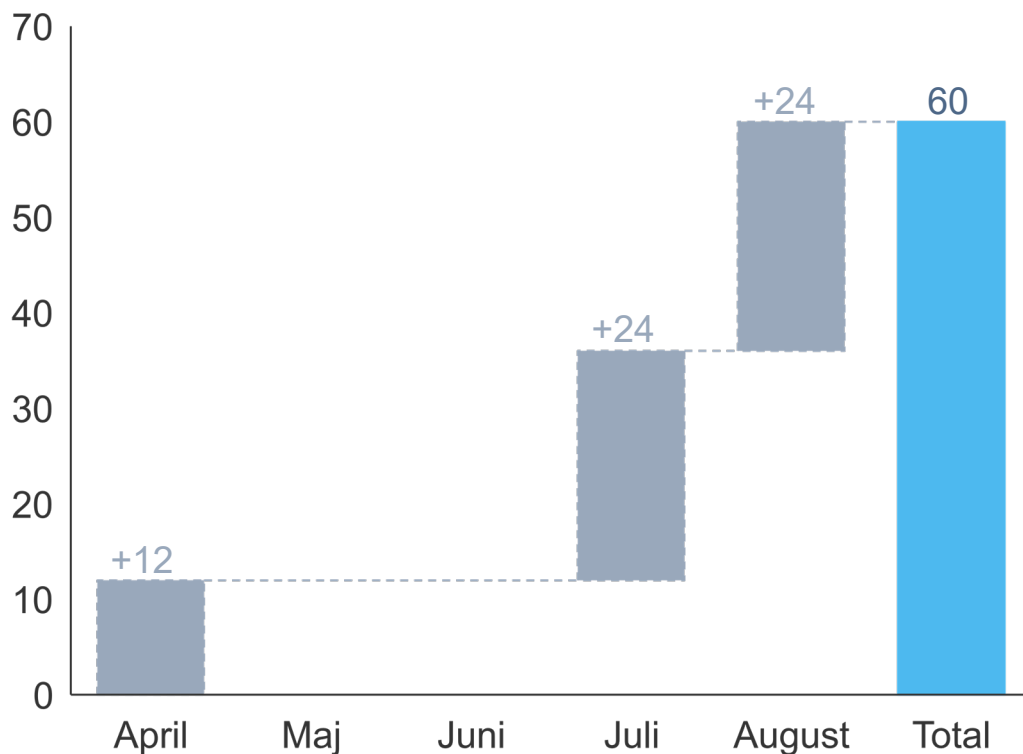
Hospital (egen transport)



Transport til hospital

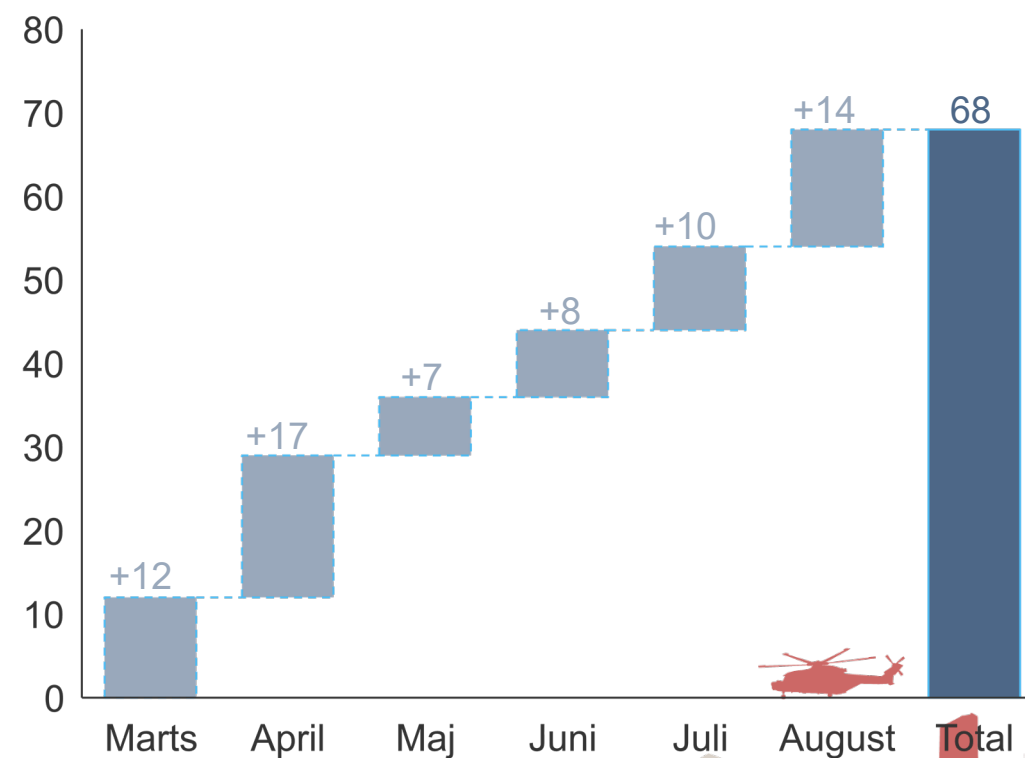
Status: Gennemført undervisning og coachingsamtaler

Antal medarbejdere, som har gennemført undervisning i samtalekonceptet i 2023



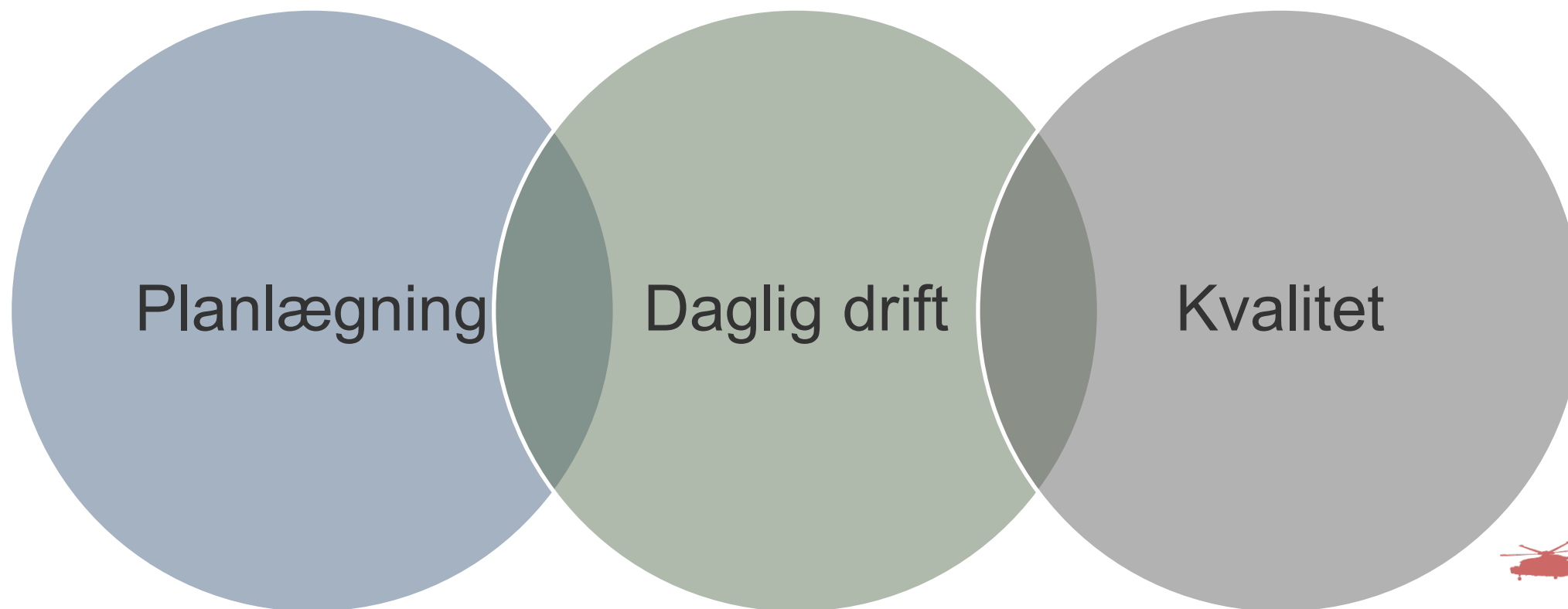
Mål: Uddannelse af ca. 550 medarbejdere - 24 nye medarbejdere pr. måned.

Antal afholdte coachingsamtaler i 2023



Mål: En session pr. medarbejder pr. måned

Nye funktioner i 1813 til understøttelse af effektiv drift



Status på rekruttering af sygeplejersker

Udvikling i 2023 (t.o.m. aug.):

- Stigning på 17 timelønnede sygeplejersker
- Fald på ca. 2 faste årsværk

Pr. august 2023:

- Ca. 53 årsværk af sygeplejersker
- 34 timelønnede



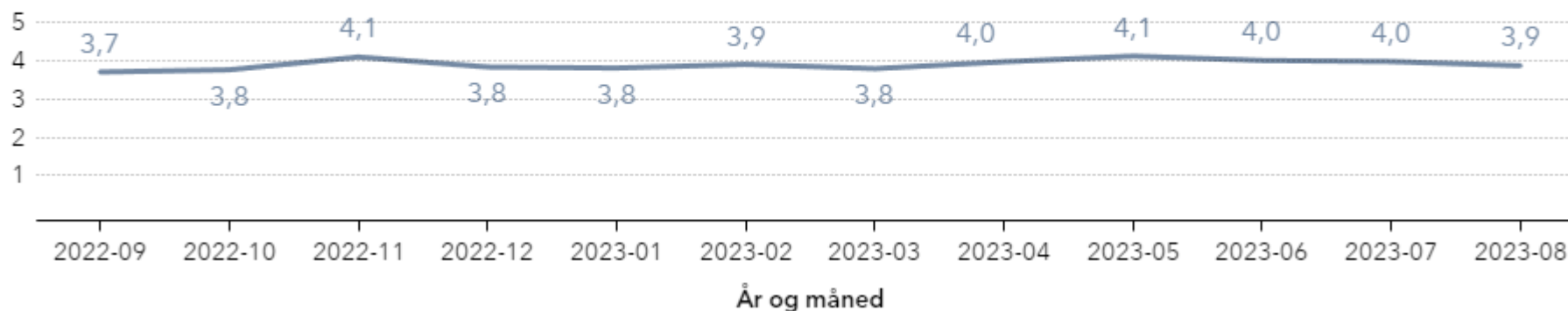
Fokus på:

- Hjemmearbejde for både læger og sygeplejersker
- Fleksibel vagtplanlægning
- Medindflydelse på vagter

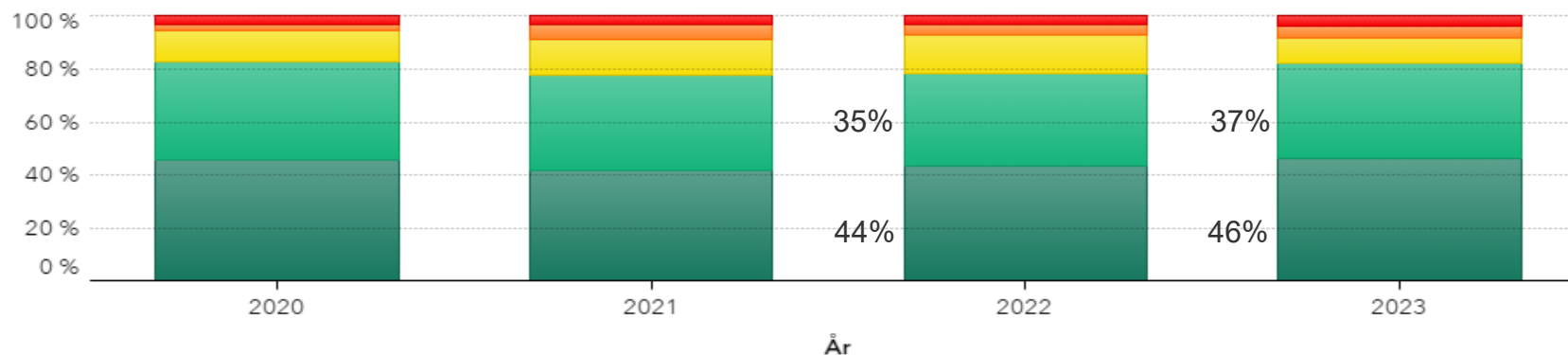


Stabile tilfredshedsmålinger og patientsikkert tilbud

Er du samlet set tilfreds med din kontakt med 1813? - gennemsnit



Var du tryk ved den hjælp og støtte medarbejderen ved 1813 gav dig?



Tryghed i mødet med personalet - Var du tryk ved den hjælp og støtte medarbejderen gav dig?

■ I meget høj grad (5) ■ I høj grad (4) ■ I nogen grad (3) ■ I ringe grad (2) ■ Slet ikke (1)