

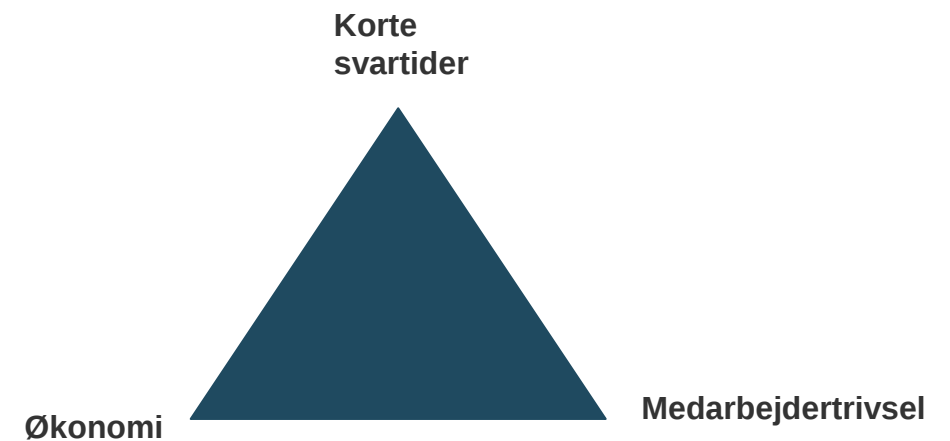
Evaluering af julen 2023

- Til brug på møde i sundhedsudvalget den 9. januar 2024

Konstitueret Direktør Thomas Reimann

Vores mål for julen var:

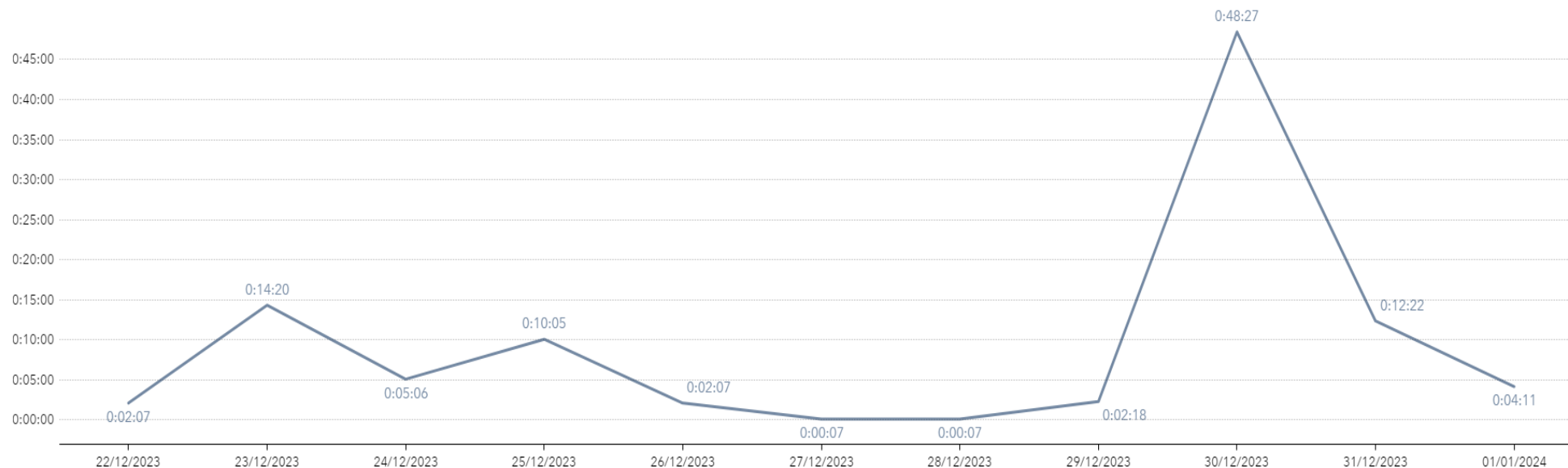
1. Borgerne skal vente så kort som muligt
2. Vi skal anvende viden om effektiv callcenterdrift og bemande *smart*
3. Vores medarbejdere skal have et godt arbejdsmiljø!



Overordnet set gik julen godt – med plads til forbedring!

- Mediansvartiderne pr. døgn i perioden 22. december og 1. januar

Median svartid pr. dag



- Mediansvartiden udtrykker, hvornår halvdelen af opkaldene er besvaret.
- Mediansvartiderne er opgjort i formatet timer, minutter, sekunder pr. døgn i perioden.

Kortere svartider i julen 2023 ift. 2022 og samtidig flere besvarede opkald

- Flere besvarede opkald
- Højere andel af opkald besvaret inden for de politiske mål
- Kortere median svartid
- Kortere ventetid for dem, der ventede længst
- Periodevis lange svartider - plads til forbedringer

	2022	2023
Antal besvarede opkald	32.000	36.000
Andel besvaret - 5 min	44%	53%
Andel besvaret – 10 min	52%	63%
Andel besvaret – 30 min	70%	75%
Median svartid	8 min	4 min
99% - percentil	2 timer og 10 min	1 time og 40 min

**Data er opgjort for perioden 22. december – 1. januar*

*** Antal besvarede opkald og svartidsopgørelser er afrundede*

Vi har for første gang brugt Workforce Management (WFM) til forecasting og vagtplanlægning

- Vi dykker ned i data og skal lære af denne jul mhp. forbedring fremadrettet

- Vores brug af WFM skal understøtte effektiv callcenterdrift
- Det er en del af den store organisations- og kulturændring, vi er i gang med på 1813
- Vi vil i den kommende tid analysere data fra julen med hjælp fra WFM
- Det skal medvirke til forbedre forecasting, vagtplanlægning og driftsledelse i vagten fremadrettet – også ifm. højtider

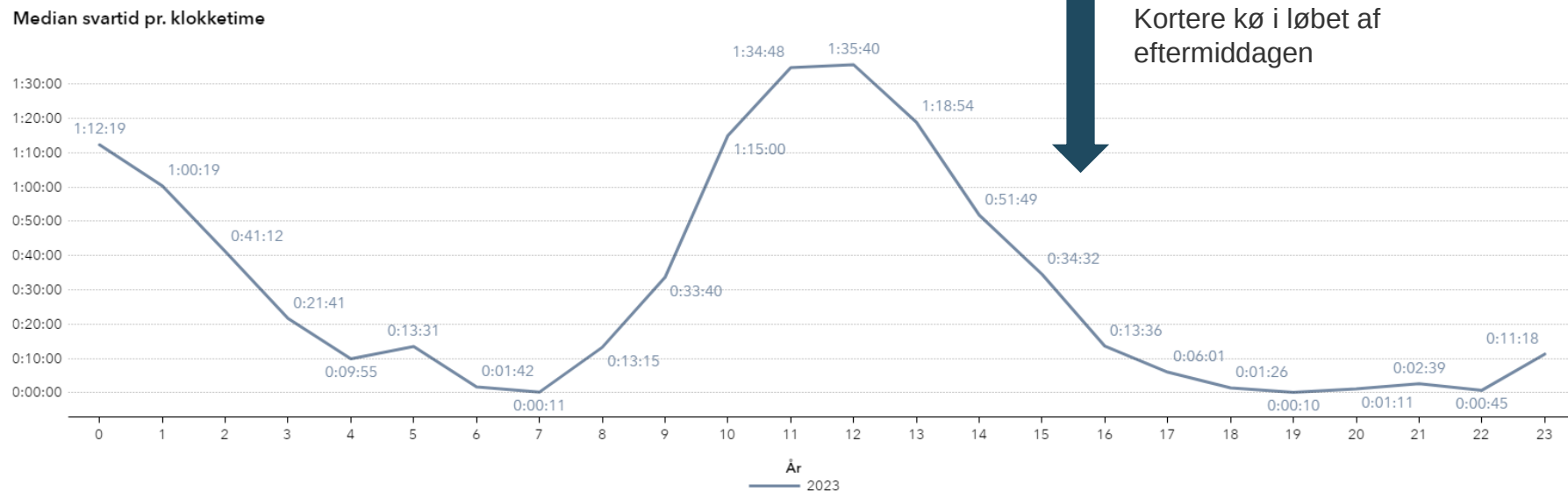
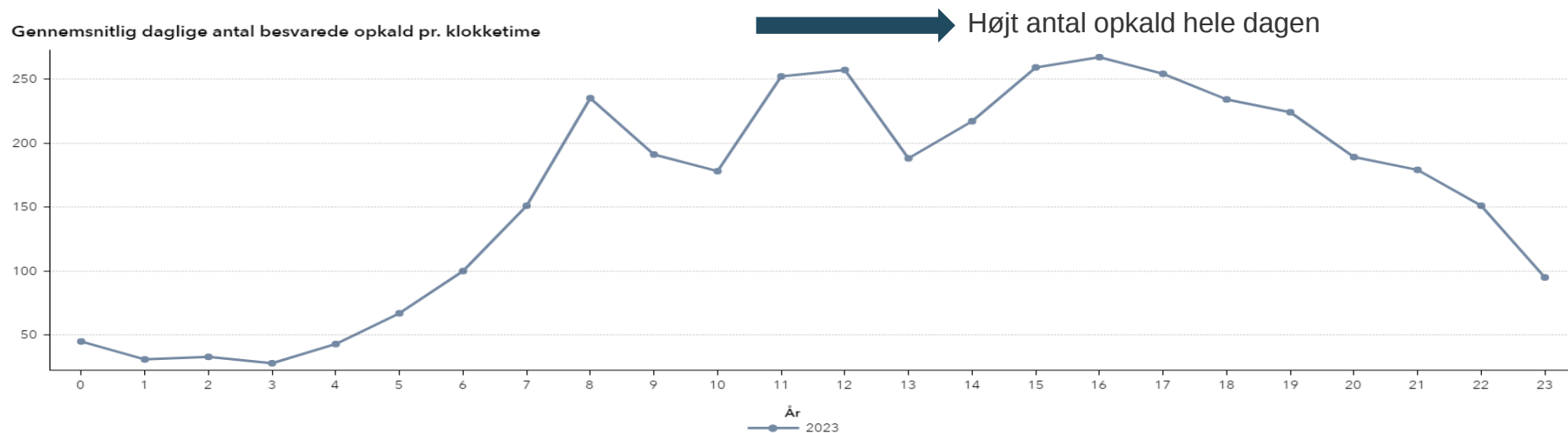
Dato	Antal opkald (besvaret)		Bemandingsbehov ift. servicemål (timer)	Bemanding (timer)		Andel besvaret inden for 5 min (%)		Andel besvaret inden for 30 min (%)		Median*
	Forecast	Realiseret	Forecast	Planlagt	Realiseret	Forecast	Realiseret	Forecast	Realiseret	Realiseret
22-dec	2.493	2.641	679	571	549	74	74	83	100	00:02:07
23-dec	3.321	4.270	1.383	775	781	12	28	43	64	00:14:20
24-dec	3.024	3.344	1.331	694	674	3	50	37	69	00:05:06
25-dec	3.097	3.868	1.376	691	752	3	38	35	66	00:10:05
26-dec	3.856	4.017	1.344	788	849	10	56	42	84	00:02:07
27-dec	2.914	2.440	699	642	597	64	97	89	100	00:00:07
28-dec	2.480	2.221	652	613	580	74	98	88	100	00:00:07
29-dec	2.957	2.625	804	597	564	37	80	78	100	00:02:18
30-dec	3.100	3.731	1.167	676	695	19	17	38	36	00:48:27
31-dec	2.580	3.117	1.167	673	667	8	38	32	47	00:12:22
01-jan	2.900	3.322	1.222	682	666	32	52	60	64	00:04:13

- Mediansvartiden udtrykker, hvornår halvdelen af opkaldene er besvaret.
- Mediansvartiderne er opgjort i formatet timer, minutter, sekunder pr. døgn i perioden.

Kø nedbragt den 25. december på trods af mange opkald hele dagen

- Flere opkald end forecastet og peak i morgentimerne
- Opbygning af kø frem til omkring middag, da vi ikke havde nok på telefonerne om formiddagen
- Med ekstra personale hjemmefra lykkedes at nedbringe køen på trods af mange opkald hele dagen

- Mediansvartiden udtrykker, hvornår halvdelen af opkaldene er besvaret.
- Mediansvartiderne er opgjort i formatet timer, minutter, sekunder pr. døgn i perioden.

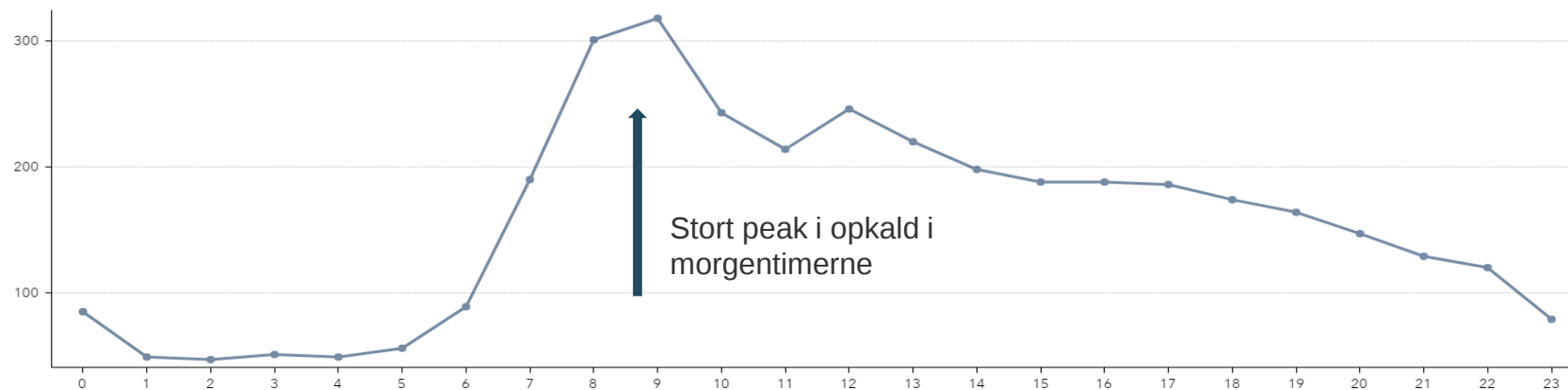


Udfordringer den 30. december med lange svartider hele dagen

- Flere opkald end forventet og stort peak i opkald i morgentimerne (+300 opkald)
- Opbygning af kø mellem 8-10, da vi ikke havde nok på telefonerne.
- Svartiden forblev høj dog svagt faldende hele dagen på trods af et lavere opkaldsvolumen. Når køen er opbygget, er den svær at afvikle

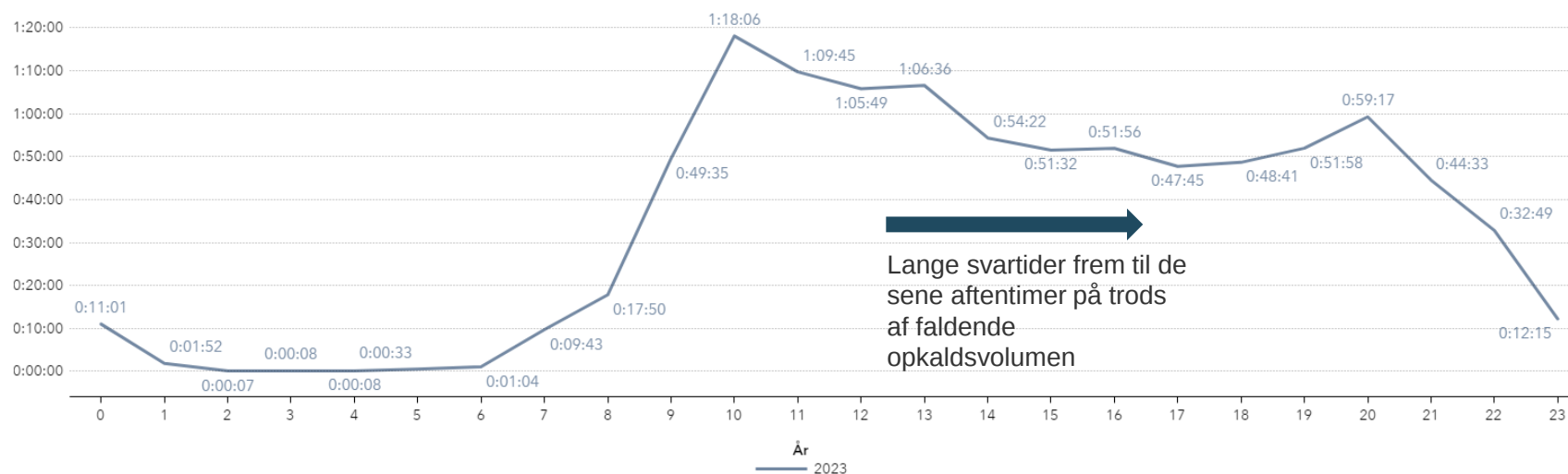
- Mediansvartiden udtrykker, hvornår halvdelen af opkaldene er besvaret.
- Mediansvartiderne er opgjort i formatet timer, minutter, sekunder pr. døgn i perioden.

Gennemsnitlig daglige antal besværede opkald pr. klokke-time



Stort peak i opkald i morgentimerne

Median svartid pr. klokke-time



Lange svartider frem til de sene aftentimer på trods af faldende opkaldsvolumen

Flere borgere kan med fordel ringe udenfor peaks!

- Mange borgere ringer i morgen/formiddagstimerne ifm. helligdage som jul, og ofte aftager antallet af opkald senere på dagen.
- Mange opkald fra borgere med symptomer, der ikke er tidskritiske kan med fordel vente til efter peak
- I 2024 vil vi blive bedre til at kommunikere dette og udvikle alternativer, som fx information på hjemmesiden, Børnelægerens Børnetips, selvbetjeningsløsninger mv.
- *På trods af lange ventetider ifm. spidsbelastninger har vi ofte kort svartid i store dele af døgnet, og i julen blev halvdelen af borgernes opkald besvaret efter 4 minutter.*

Sådan gør vi julen 2024 (og andre højtider) bedre:

1. Arbejder for at læger fremadrettet kan vagtplanlægges ifm. helligdage og weekender
2. Forventningsafstemmer med borgerne, så færre ringer på samme tid
3. Forbedrer vores digitale tilbud som alternativ eller kvalificerende supplement til et opkald
4. Vedholder fokus på at blive bedre til effektiv call-centerdrift, herunder forecasting, vagtplanlægning og driftsledelse understøttet af *Workforce Management* samt via uddannelse og coaching i samtaleteknik.