

Akutberedskabets plan for robust drift og bedre svartider på 1813

Møde i Sundhedsudvalget den 23. april 2024

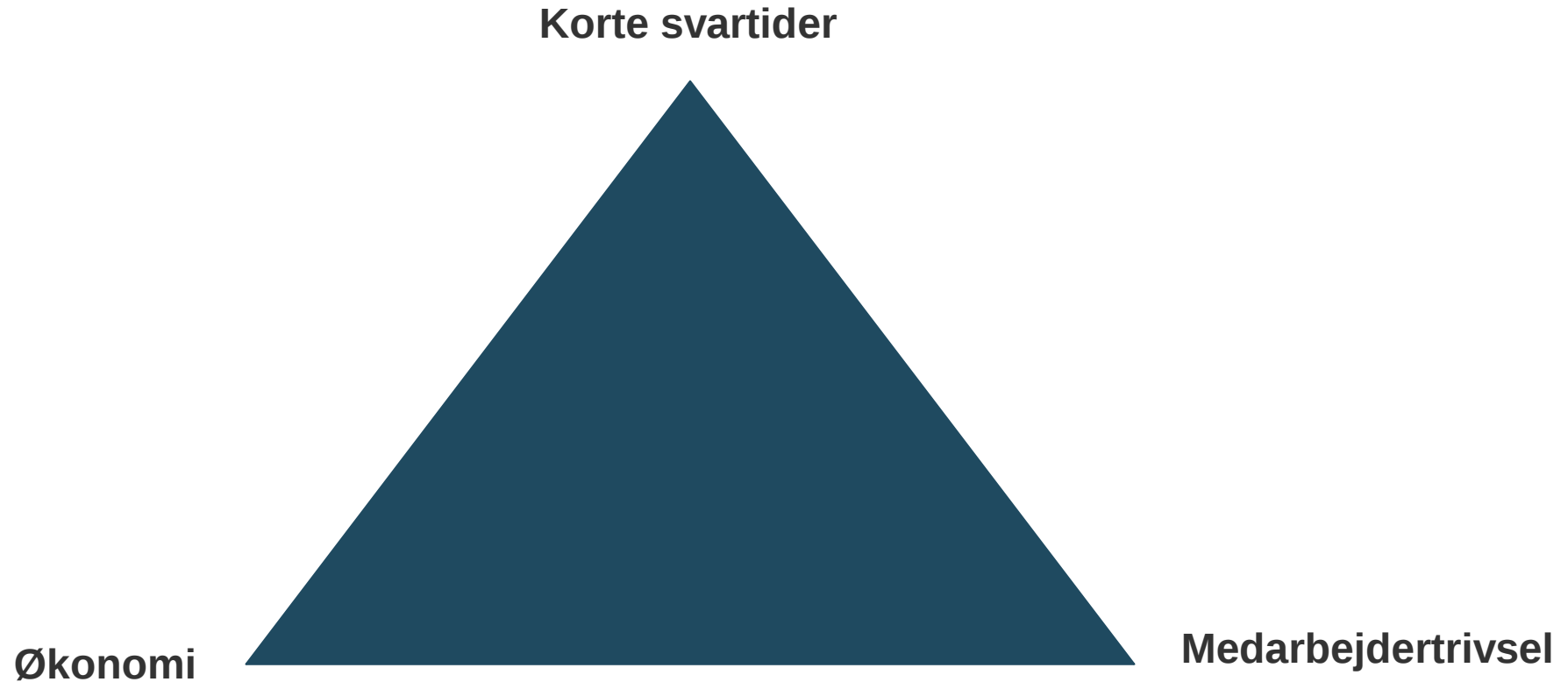
Thomas Reimann, konstitueret direktør i
Akutberedskabet

Indhold

- **Siden sidst: Hvor er vi?**
- **Elementer i plan for robust drift og bedre svartider på 1813**
 - Udvikling og implementering af samtalekoncept
 - Effektiv callcenter-drift ("den anden faglighed")
 - Tiltrækning og tilknytning

PROJEKT	ANBEFALINGER		AKTIVITETER	STATUS
PROJEKT A: Brugeroplevelse og forventning	1	Skærpelse af kerneopgaven for 1813	Borgerrettet kampagne om 1813's formål og fokus Re-orientering af 1813.dk indhold og funktionalitet	Gennemført Arbejdet fortsætter i 2024
	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 Pilotafrøvning af selvbetjening af et eller flere 1813 områder	Gennemført Arbejdet fortsætter i 2024
	7	Styrkelse af fagligheden blandt medarbejderne på 1813 ved at fokusere på god og standardiseret samtaleteknik	Oplæring og løbende træning i samtaletekniske kompetencer Optimering af it-værktøjer	Arbejdet fortsætter i 2024 Arbejdet fortsætter i 2024
PROJEKT B: Samtaleteknik og robust drift af callcenter	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 for 1813	2	Sikre den rette tværfaglige bemanding på 1813	Ny struktur for bemanding, herunder faggrupper og tilknytning Fælles principper for vagtplanlægning	Gennemført 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 Mulighed for fastansættelse for læger	Gennemført Afsluttet
			Ny grundplan for vagtplanen	Gennemført
			Optimering af processer omkring vagtplanlægning	Gennemført
	14	Optimering af den nuværende vagtplanlægning på 1813	Implementering og brug af Optima Implementering og brug af workforce management system	Arbejdet fortsætter i 2024 Arbejdet fortsætter i 2024
ØVRIGE ANBEFALINGER	3	Øget omfang af læger i tilknytning til 1813 blandt andet i spidsbelastningsperioder	Brobygningsprojekt vedr. hverdage Brobygningsprojekt vedr. weekender	Gennemført Pauseret
	5	Styrkelse af ledelsen af 1813	Styrkelse af afdelingsledelsen Udvidelse af lægelig ledelsesstruktur	Gennemført 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 2024

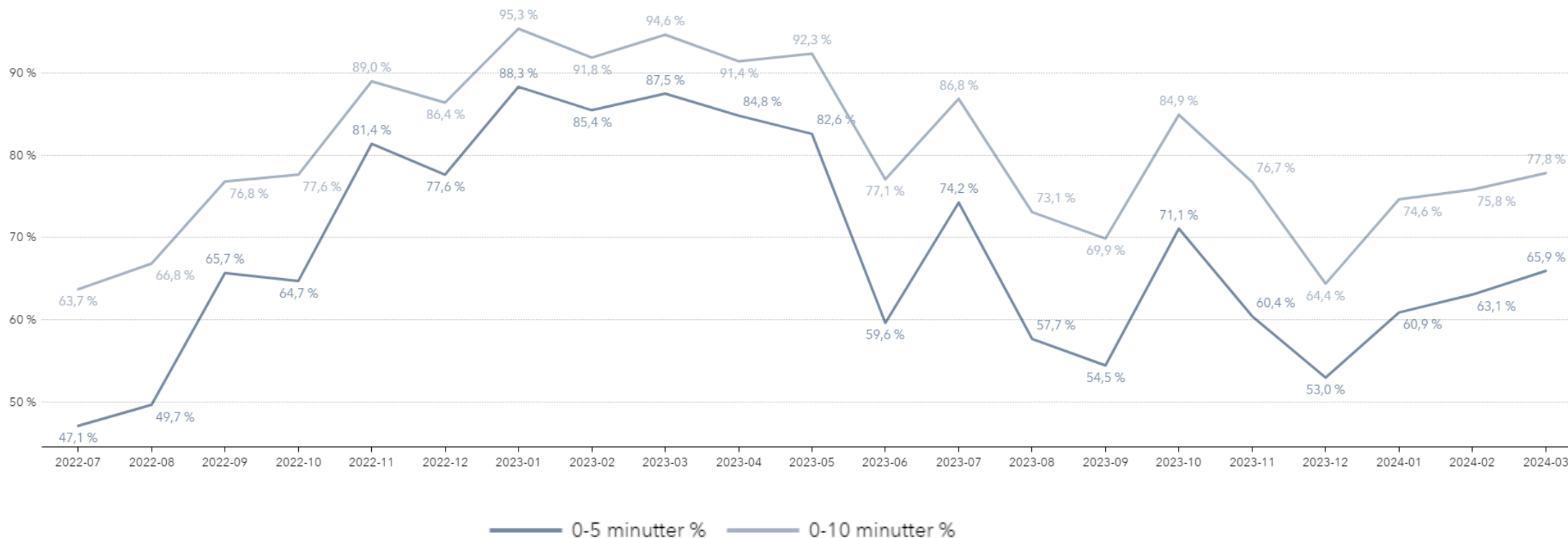
En stor kulturel og organisatorisk forandringsproces



Udvikling i svartider – Hverdage

Medio 2022 – marts 2024

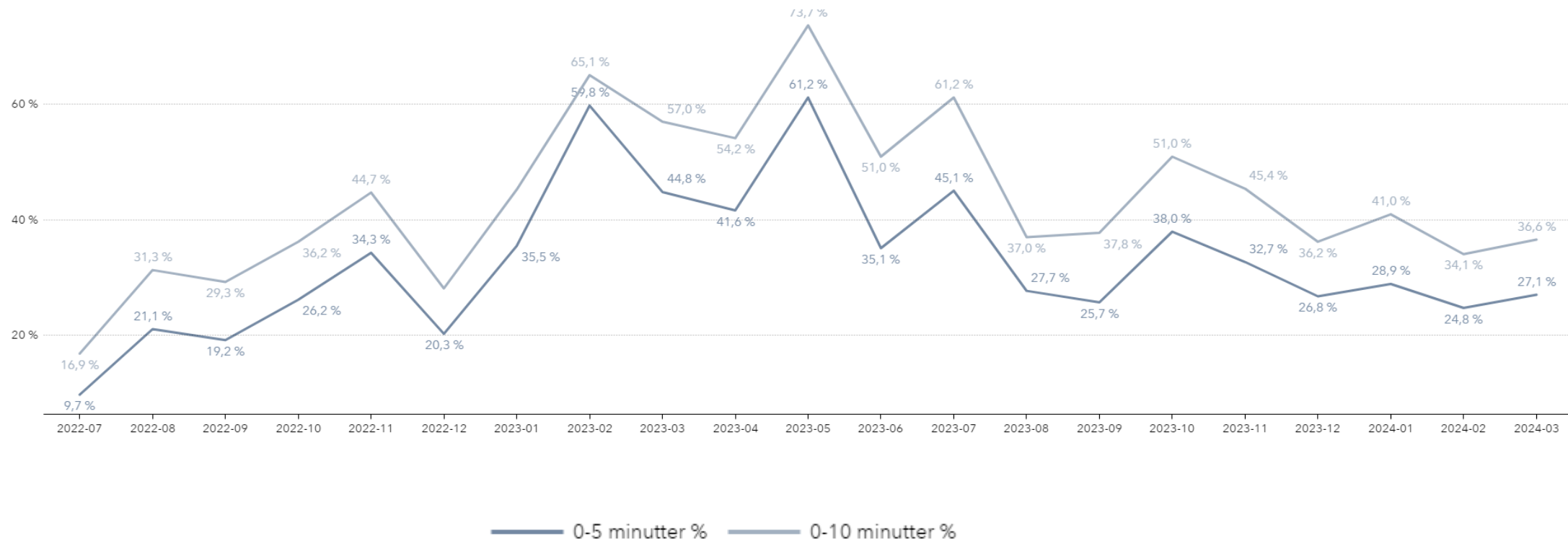
Andel opkald besvaret inden for hhv. 5 og 10 minutter pr. måned



Udvikling i svartider – Weekender

Medio 2022 – marts 2024

Andel opkald besvaret inden for hhv. 5 og 10 minutter pr. måned



Mange borgere fik sidste år (2023) besvaret deres opkald hurtigt

År	Antal besvarede opkald	Andel besvaret 5 min. %	Andel besvaret 10 min. %	Andel besvaret 30 min. %	Svartid (median)	Svartid (99%-percentil)
2023	919.296	58,0%	69,6%	89,3%	00:02:57	1:12:04
2022	884.669	43,8%	56,3%	78,9%	00:07:10	1:40:11

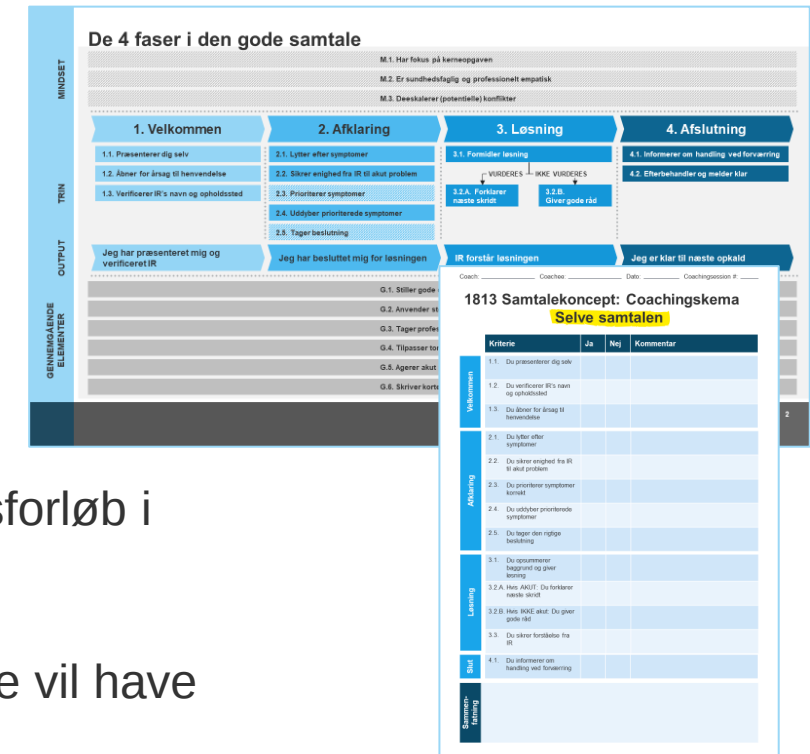
Status på koncept for samtaleteknik

Ca. halvdelen af medarbejderne har gennemført undervisningsforløb i samtaleteknik

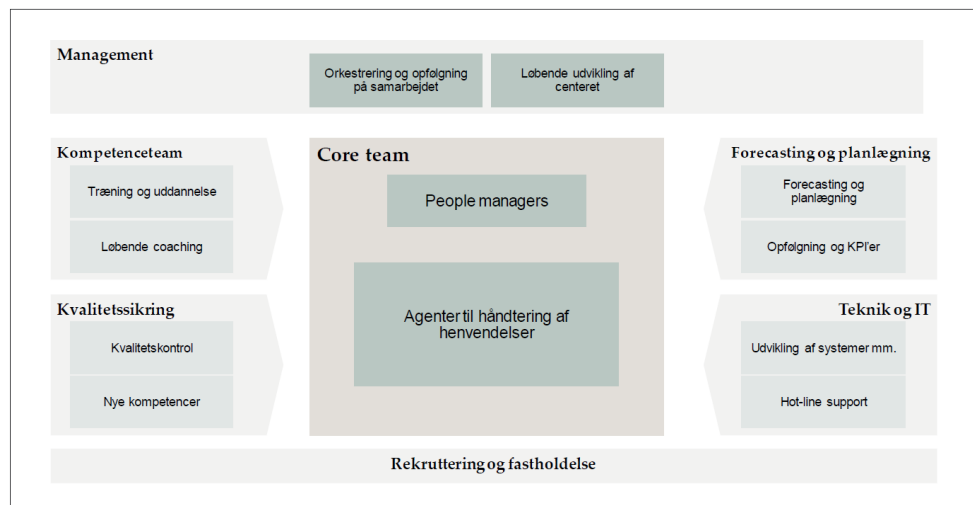
- **Målsætning:** I 2024/2025 er det målet, at alle medarbejdere vil have modtaget undervisning

Pr. 1. marts 2024 gennemført ca. 250 coaching-sessioner

- **Målsætning:** I 2024/2025 opprioriteres coaching (medlyt) med fokus på fastansatte sygeplejersker med mange vagter



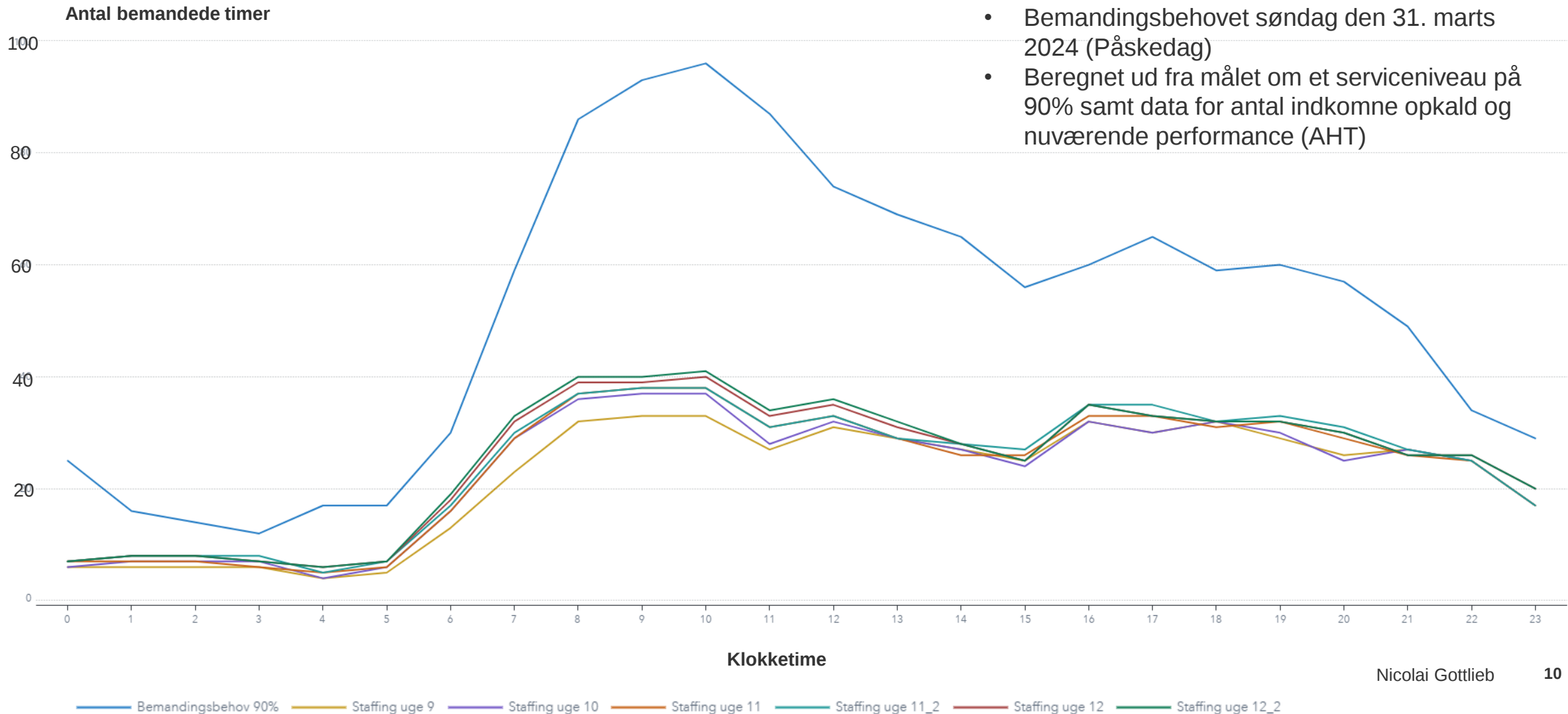
Status på udviklingen af ”den anden faglighed” (effektiv callcenter-drift)



IMPLEMENT
CONSULTING GROUP

- Nøgleelementerne ift. et moderne callcenter er på plads
- Workforce Management er taget i brug til understøttelse af vagtplanlægning
- Pilotafprøvning af en mere fleksibel vagtplanlægning (understøttet af WFM) for at sikre læring inden fuld implementering
- Undervisningsforløb i effektiv callcenter-drift gennemført for 1813-ledelsen og relevante stabsfunktioner
- Ledelsen er i gang med at udarbejde en handleplan med centrale mål (KPI'er)

Eksempel på planlægning med WFM: Påsken 2024



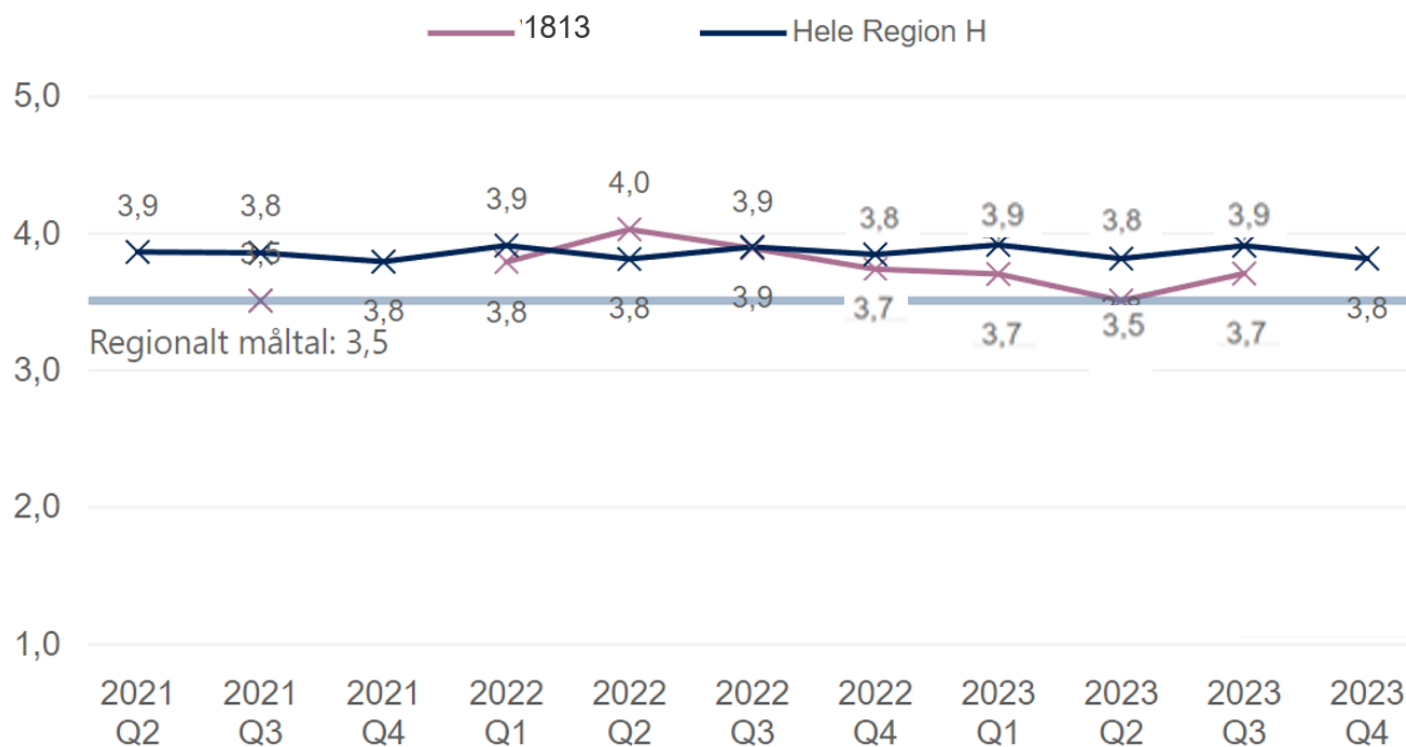
Eksempel på planlægning med WFM: Påsken 2024

Påsken 2023/2024

	2023	2024
Antal besvarede opkald	28.100	27.200
Andel besvaret – 5 min.	41%	53%
Andel besvaret – 10 min.	52%	64%
Andel besvaret – 30 min.	91%	85%
Median-svartid	9 min.	4 min.
99%-percentil	44 min.	50 min.

- Højere andel af opkald besvaret inden for de politiske mål
- Kortere median-svartid
- Periodevis lange svartider - plads til forbedringer

Tiltrækning og tilknytning: Medarbejdertrivsel 1813



Trivselsdata for 3. kvartal 2023:
(nyere tal ikke opgjort for 1813 endnu)

1813: 3,7

Region H: 3,9

Regionalt måltal: 3,5

Tiltrækning og tilknytning: APV 2024

Opdeling på enheder	Antal svar	Psykisk arbejdsmiljø								Fysisk arbejdsmiljø				
		Indflydelse og udvikling	Tid til jobbet	Faglig kvalitet	Godt kollegaskab	Anerkendelse og støtte	Følelsesmæssigt belastende situationer	Virksomhedens sociale kapital	Generel tilfredshed	Ergonomi	Indeklima og støj	Hudgener-forebyggelse *	Kemi-forebyggelse *	Biologi-forebyggelse *
112	51	3,5	3,5	3,8	4,1	3,8	3,8	3,7	3,9	4,1	2,8			
1813	129	3,2	3,3	3,7	4,1	3,4	3,4	3,6	3,8	4,1	3,3	3,3	3,4	4,0
Administrationen	18	4,5	3,4	4,1	4,6	4,2	4,3	4,2	4,5	4,4	3,2			
Akut og planlagt Disponering	41	3,0	3,6	3,5	4,0	3,6	3,6	3,5	3,6	4,1	2,6			
Ambulance	250	3,8	4,0	4,1	4,3	4,0	4,0	4,0	4,3	3,2	3,5	4,4	4,0	4,1
Chefgruppen	10	4,8	3,5	4,4	4,1	4,3	4,2	4,1	4,8	4,8	3,7			
Digitalisering	15	4,4	3,9	3,9	4,5	4,1	3,9	4,3	4,3	4,4	3,3			
Ekstern finansiering	14	4,8	4,4	4,6	4,5	4,4	4,1	4,6	4,6	4,5	3,6			
Logistik og Service	17	3,7	3,8	4,2	4,3	4,3	4,0	4,2	4,2	3,6	3,8			
Økonomi og HR	12	4,4	3,3	3,8	4,3	3,9	4,0	4,1	4,3	4,5	3,3			
Region Hovedstadens Akutberedskab	565	3,7	3,7	4,0	4,2	3,9	3,8	3,9	4,1	3,7	3,3	4,3	4,0	4,1
2021	862	3,2	3,5	3,8	4,1	3,8	3,5	3,8	3,9	3,8	3,2	4,1	3,9	4,2
Region Hovedstaden	36.833	3,8	3,3	3,9	4,1	4,0	3,7	3,9	4,0	3,7	3,3	4,2	4,0	4,1

- Adskiller sig positivt fra Region Hovedstadens resultat med 0,2 eller mere
- Adskiller sig negativt fra Region Hovedstadens resultat med 0,2 eller mere

* Disse spørgsmål er kun blevet stillet til medarbejdere, som har angivet, at de er udsat for påvirkninger af huden, påvirkning af kemi eller biologisk smitterisiko i deres daglige arbejde.

Forventede svartider i 2024 ved budgetoverholdelse

	2023		2024
	Scenarie fra ØR2: Merforbrug 16 mio. kr.	Nyt scenarie: Budgetoverholdelse (Merforbrug 10 mio. kr. før ekstra bevilling ved ØR2)	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	Hverdage: 170 timer pr. dag Weekender: 400 timer pr. dag
Merforbrug på 1813	28 mio. kr.	12 mio. kr. (22 mio. kr. før ekstra bevilling)	Budgetoverholdelse
Samlet merforbrug i Akutberedskabet	16 mio. kr.	0 mio. kr. (10 mio. kr. før ekstra bevilling)	Budgetoverholdelse

Prøvehandling: Flere på telefonerne i peaks – samarbejde med Akutmodtagelsen på Amager og Hvidovre hospital

- Formål: Flere medarbejdere på telefonerne i peaks og tættere samarbejde i den samlede akuthjælp
- Læger fra hospitalet tager 1813-opkald mellem kl. 16.00-18.00 på hverdage, og 6.00-10.00 i weekender/helligdage (satellit-lægefunktion)
- Der er etableret fysiske pladser på Glostrup- og Hvidovre-matriklen
- Ca. 12 læger indgår lige nu
- Opstart primo maj 2024

Samlet vurdering - og perspektiver for det kommende år



**SUNDHEDSSTRUKTUR-
KOMMISSIONEN**