

Forventninger til julen 2024 på Akuttelefonen 1813

Direktør Thomas Reimann

Indhold

Et kig på udviklingen det seneste år

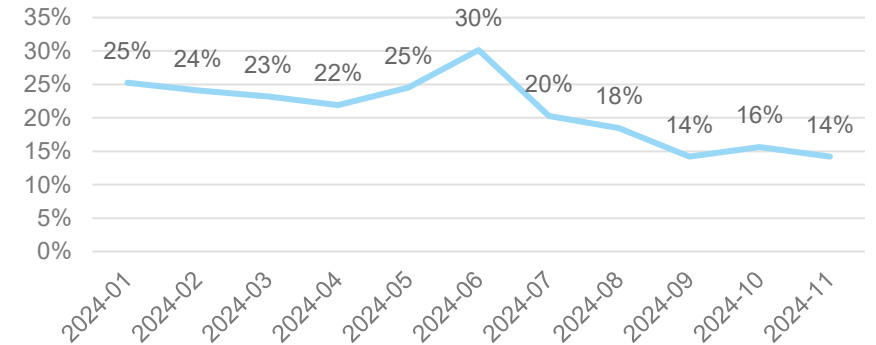
Aktuelle indsatser for at få en jul med gode svartider

Forventet opkaldsaktivitet

Aktuelt planlagt bemanning og forventede svartider

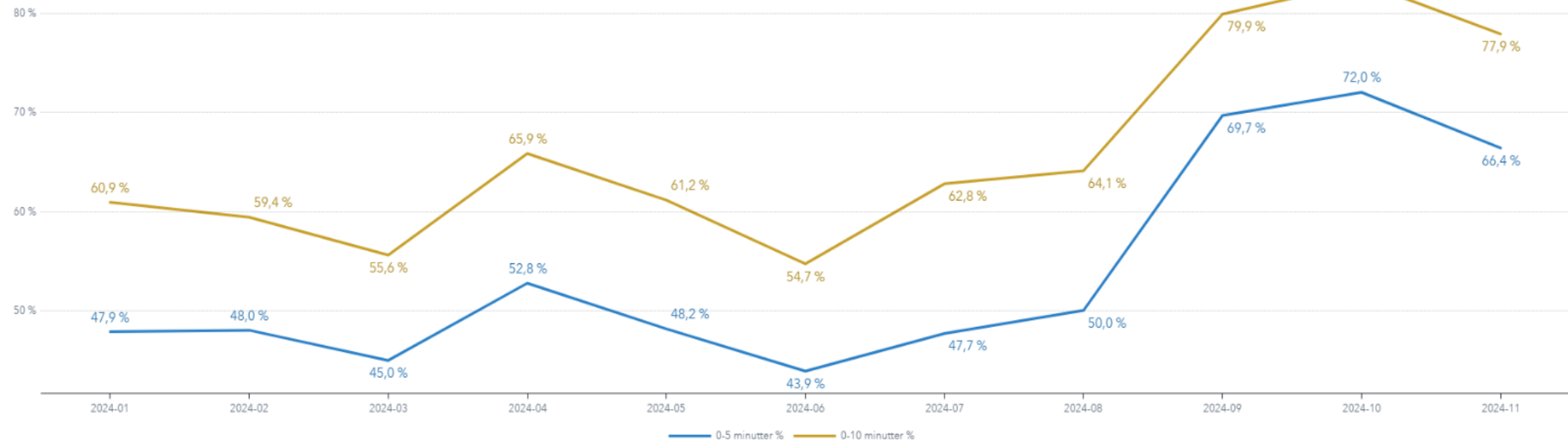
Positiv udvikling i svartider og afbrudte køpkald i 2024

Andel afbrudte køpkald* pr. måned



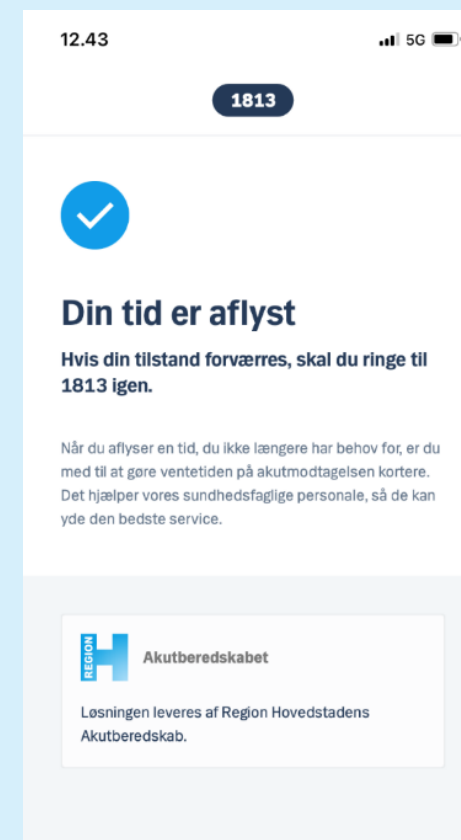
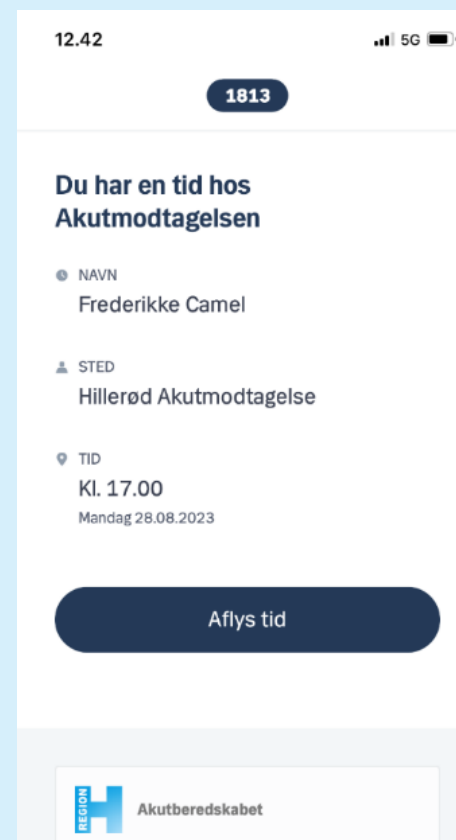
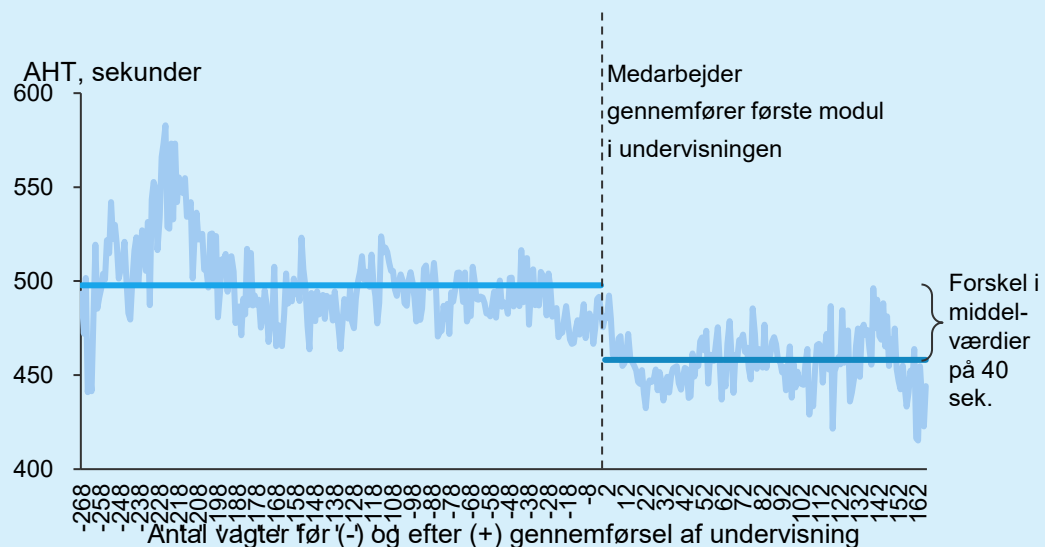
* Når indringer venter i telefonkø, men lægger på – fx grundet lang ventetid. Inkluderer ikke opkald afbrudt i prompt.

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



Hvad har bidraget til den positive udvikling?

- Smartere vagtplanlægning
- Udbredt implementering af samtalekoncept
- Fokus på best practice callcenter-drift
- Udvikling af selvbetjeningsløsning til annullering af tid



Aktuelle indsatser op til jul

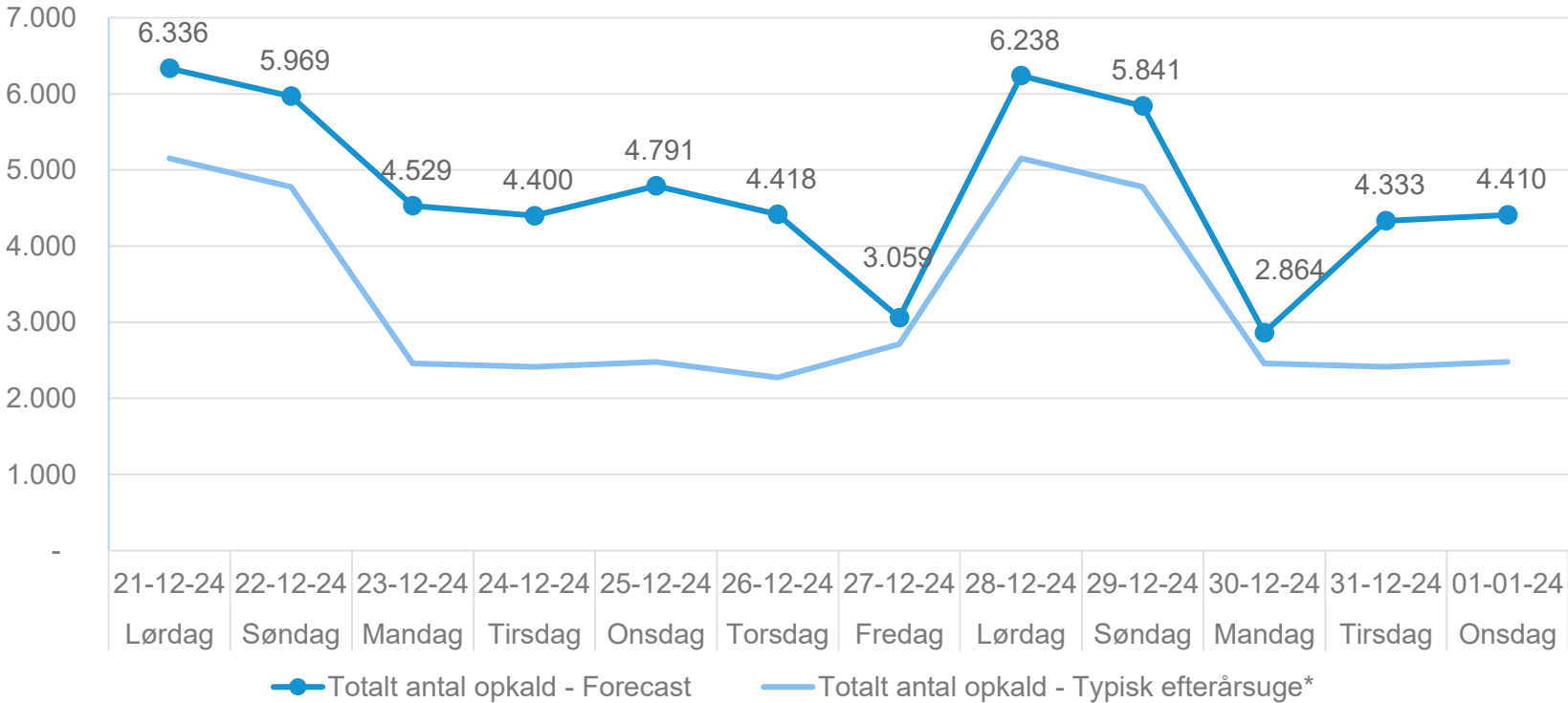
Som tidligere år:

- Målet er at sikre kvalificeret hjælp til borgere med akut behov inden for en rimelig ventetid
- Høj visitationskvalitet er centralt, så vi undgår overbelastning og lange ventetider i akutmodtagelserne
- Sygeplejersker er vagtsat i god tid
- Læger og sygeplejersker er opfordret til at tage ekstra vagter hjemmefra i peaks
- Vagtplanlægning og økonomisk loft følger forecast
- Digitale tilbud bruges som alternativ eller kvalificerende supplement til opkald
- Borgerrettet kommunikation (Børnelægernes Børnetips, receptfornyelser, hvornår 1813 skal kontaktes mv.)

Særligt for julen 2024:

- Flere medarbejdere er vagtsat efter forecast
- Udbredt implementering af samtalekonceptet
- Fokus på styrkelse af driftsnær ledelse
- Selvbetjeningsløsning til annullering af tid
- Call back-funktion i brug

Forventet opkaldsaktivitet i julen 2024



Dato	Ugedag
21. december	Lørdag
22. december	Søndag
23. december	Mandag
24. december	Tirsdag
25. december	Onsdag
26. december	Torsdag
27. december	Fredag
28. december	Lørdag
29. december	Søndag
30. december	Mandag
31. december	Tirsdag
1. januar 2025	Onsdag

Blå markering angiver, at der er tale om weekend-/helligdage, hvor almen praksis har lukket.

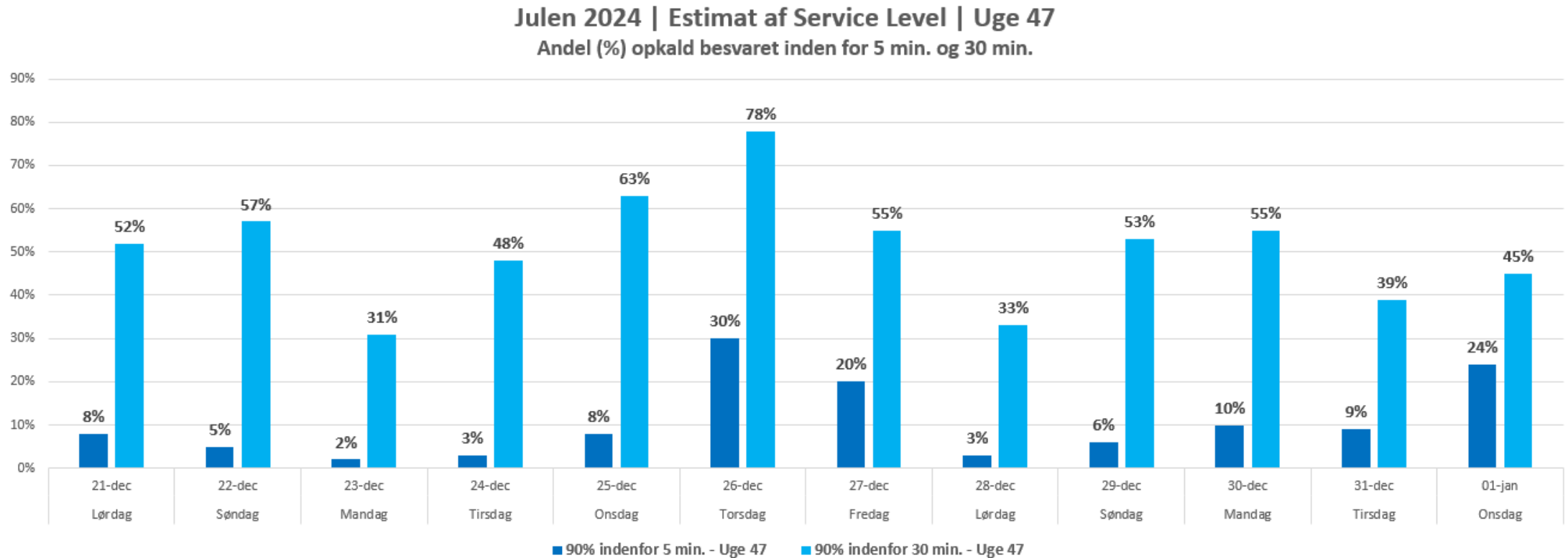
* Den typiske efterårsuge er beregnet som et gennemsnit over de faktiske indgående opkald på ugedagene i ugerne 41-44.

Aktuelt planlagt bemanning (pr. 18. november 2024)

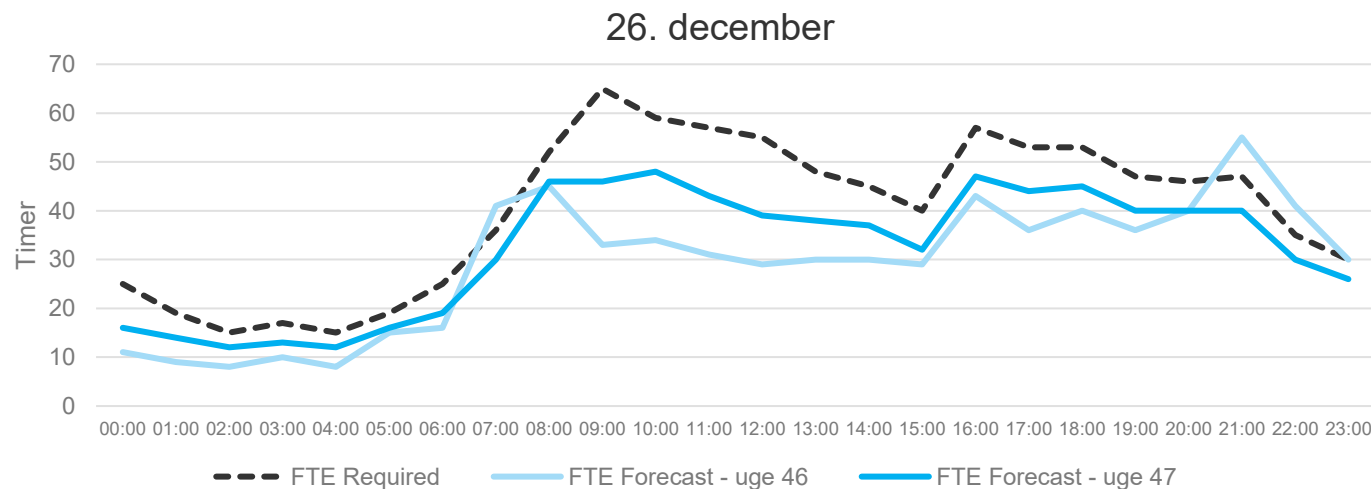
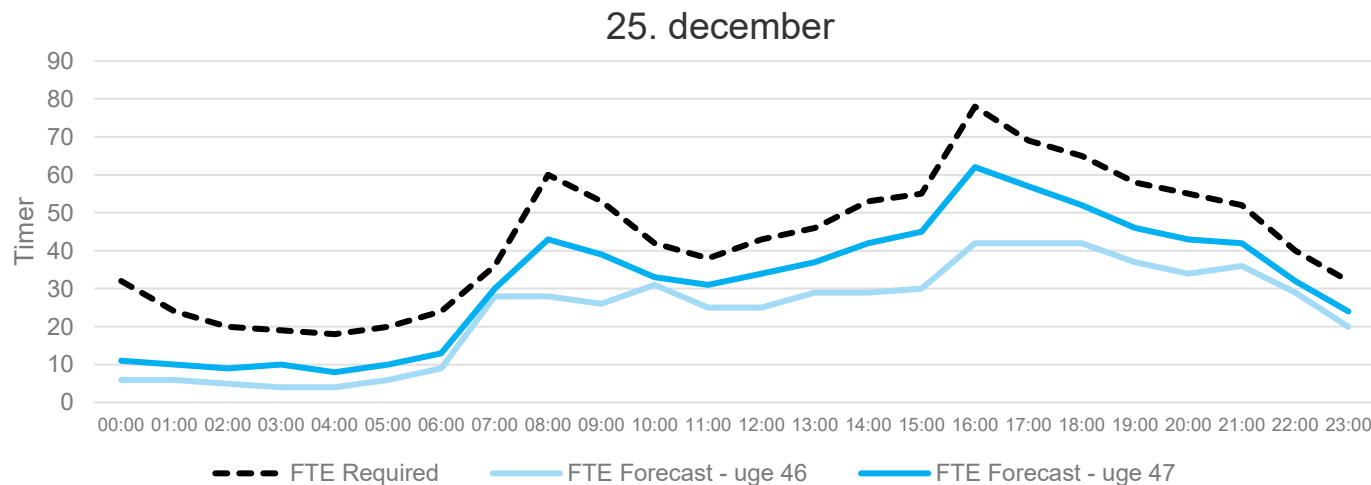
		Antal opkald (total)	Bemandingsbehov (timer)	Planlagt bemanning (timer)			Difference (timer)
				Uge 46	Uge 47	Uge 48-51 (udfyldes løbende)	
Lørdag	21-dec	6.336	1.405	673	727		678
Søndag	22-dec	5.969	1.329	677	674		655
Mandag	23-dec	4.529	965	389	394		571
Tirsdag	24-dec	4.400	956	447	423		533
Onsdag	25-dec	4.791	1.028	573	560		468
Torsdag	26-dec	4.418	957	677	722		235
Fredag	27-dec	3.059	702	405	387		315
Lørdag	28-dec	6.238	1.362	542	566		796
Søndag	29-dec	5.841	1.287	621	626		661
Mandag	30-dec	2.864	629	539	317		312
Tirsdag	31-dec	4.333	1.028	450	480		548
Onsdag	01-jan	4.410	977	409	508		469

Bemærk: Bemandingen tilpasses løbende, efterhånden som konsulentansatte læger og timelønnede sygeplejersker byder ind på vagter.

Estimerede svartider for julen 2024 (med afsæt i planlagt bemanning pr. 18. november 2024)



Videre planlægning frem imod jul



- Vi bemander efter forventet opkaldsmønster i løbet af døgnet
- Der arbejdes løbende på at mindske "gabet" mellem planlagt bemanning og bemandingsbehov under hensyntagen til økonomi
- Der opjusteres via vagtplacering og vagttyper ift. peaks (spidsbelastninger)
- Bemanningstimer med overbemanning flyttes, så økonomi og timer anvendes på det optimale tidspunkt

Akutberedskabets ambition for julen 2024



BORGERNE SKAL HAVE
HURTIG OG KVALIFICERET
HJÆLP



VORES MEDARBEJDERE SKAL
TRIVES



OPTIMAL BRUG AF
RESSOURCER SKAL SIKRE
BUDGETOVERHOLDELSE

Prøvehandling mellem geri-sporet på 1813 og de kommunale akutteams i Sundhedsklynge Midt, 27. maj – 9. juni 2024

Resultat

En stor del af de ældre kan hjælpes uden for hospital:

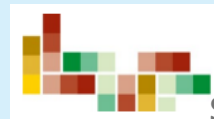
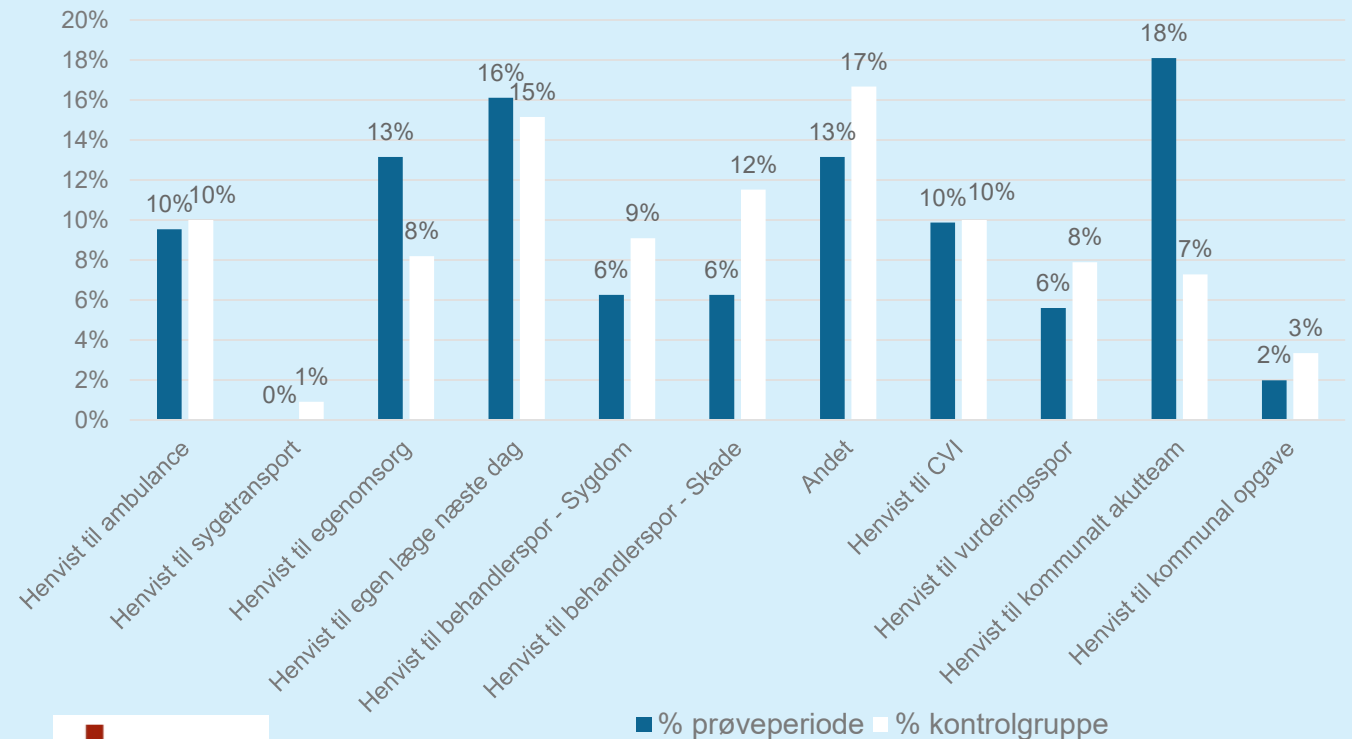
- Flere ældre borgere blev hjulpet via kommunale akutteams
- 1813 visiterede færre til akutmodtagelsen ift. en sammenlignelig kontrolperiode

Erfaringer

Fortsat et potentiale for forbedring:

- Bedre information til 1813-personale om sundhedsklyngernes lokale tilbud
- Øget samarbejde med hospitalernes geriater mhp. specialistrådgivning, kompetenceudvikling mv.
- Øget brug af sub-akutte tider

Figur 4. Procentvis fordeling af respons i 1813



Sundhedsklynge Midt

■ % prøveperiode ■ % kontrolgruppe

Note: Kategorien "Andet" dækker bl.a. over omstilling til fx giftlinjen eller politi samt henvisning til fx kommunal hjemmepleje/hjemmesygepleje, psykiatrisk Akutberedskab m.v.