

SUNDHEDSUDVALGET

MØDETIDSPUNKT

22-11-2023 13:00

MØDESTED

Regionsgården, mødelokale H2

MEDLEMMER

Christoffer Buster Reinhardt	Formand	Deltog
Leila Lindén	Næstformand	Deltog
Sofie de Bretteville Olsen	Medlem	Deltog
Karin Friis Bach	Medlem	Deltog
Jacob Rosenberg	Medlem	Deltog
Marianne Friis-Mikkelsen	Medlem	Deltog
Finn Rudaizky	Medlem	Deltog
Emilie Haug Rasch	Medlem	Deltog
Annie Hagel	Medlem	Deltog
Stine Roldgaard	Medlem	Deltog
Annette Rieva	Medlem	Deltog

INDHOLDSLISTE

6. Orientering: Bemanding af julen 2023 på Akuttelefonen 1813

6. ORIENTERING: BEMANDING AF JULEN 2023 PÅ AKUTTELEFONEN 1813

INDSTILLING

Administrationen indstiller til sundhedsudvalget

- at tage orienteringen om planlægningsarbejdet i forhold til at forbedre bemanning og svartider på Akuttelefonen 1813 henover jul og nytår 2023 til efterretning.

POLITISK BEHANDLING

Sagen genoptages idet sundhedsudvalget fandt de præsenterede forventninger til svartider på Akuttelefonen 1813 i julen for ikke-tilfredsstillende og bad om en opdateret og supplerende status for estimerede svartider på Akuttelefonen ved et ekstraordinært møde i sundhedsudvalget før jul.

Oplæg fra mødet er vedlagt (bilag 3).

BAGGRUND

Sundhedsudvalget følger ventetiden på Akuttelefonen 1813 i forbindelse med ferie og helligdage tæt. Sundhedsudvalget har den 6. februar 2023 drøftet ventetider på Akuttelefonen 1813 i forbindelse med jul og nytår 2022. I april har sundhedsudvalget drøftet utilsigtede hændelser og klager i julen 2022, og senest i maj har sundhedsudvalget drøftet akutberedskabets arbejde med at sikre bemanning og bedre svartider i julen 2023.

Med denne sag forelægges udvalget en opdateret sag med de tiltag, der er iværksat for at sikre bemanning af julen i 2023. Akutberedskabet har leveret input og data til sagen.

Der vil indledningsvist være oplæg fra Thomas Reimann, konstitueret direktør i Akutberedskabet i Region Hovedstaden, som vil fortælle om den forventede bemanning og konkretisere den forventede svartid for borgerne i julen 2023.

SAGSFREMSTILLING

Akutberedskabet har arbejdet målrettet med bemanning af julen 2023, så der sikres de bedst mulige svartider på Akuttelefonen 1813 i juledagene inden for budgettet.

Akutberedskabet orienterer med denne sag sundhedsudvalget om forventningerne til julen 2023, herunder hvordan der arbejdes med planlægning af bemanning af de enkelte dage med afsæt i den forventede aktivitet. Det skal bemærkes, at bemandingsplanen i juledagene opdateres løbende frem mod jul.

Der er i julen 2023 mange dage, hvor almen praksis har lukket (markeret med gråt i tabel 1 nedenfor). På disse dage er Akuttelefonen 1813 borgernes eneste indgang ved akut sygdom og skade døgnet rundt, hvilket erfaringsmæssigt giver et øget antal opkald og dermed også et øget behov for bemanning.

Tabel 1: Fordeling af helligdage og weekender ifm. julen 2023*

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

* Mørkegrå farve illustrerer weekend og helligdage ifm. julen.

Det er erfaringen fra julen 2022, at det særligt er i weekend/helligdage (den 24. december - den 26. december og i dagene omkring nytår), at der er udfordringer med lange svartider. Samtidig er der en højere opkaldsaktivitet på de dage, se. evt. figur 2 og 3 i bilag 1.

Planlægning af julen 2023

Akutberedskabet har, med afsæt i anbefalingerne fra 1813-taskforcen, arbejdet med at blive bedre til at bruge data for forventet opkaldsaktivitet, medarbejdernes performanceniveau mv. i planlægningen af bemanning, så borgerne oplever så korte svartider som muligt indenfor rammerne af budgettet. Akutberedskabet arbejder på at blive et moderne callcenter, der er drevet af principper for effektiv callcenterdrift samtidig med, at den sundhedsfaglige kvalitet bibeholdes, så borgernes opkald håndteres optimalt både fra et sundheds- og callcenterfagligt perspektiv.

Planlægningen af julen og andre højtider starter i god tid. Sygeplejerskerne udgør den faste bemanning på Akuttelefonen 1813. Alle årets helligdage, inkl. julen 2023, blev allerede fordelt mellem sygeplejerskerne sidste år. Sygeplejerskerne kender derfor på forhånd deres vagter, hvilket bidrager til en stabil helligdagsbemanning for sygeplejerskerne. Der er dog fortsat mangel på sygeplejersker på 1813, og ligesom i resten af sundhedsvæsenet er det vanskeligt at rekruttere. Det har medført et behov for øget brug af læger til dækning af vagter - også på helligdage. Lægerne er ansat som konsulenter, og har en overenskomst, der ikke forpligter dem til at tage vagter. Derfor arbejder 1813 fortsat med at vagtsætte læger i julen.

For at gøre arbejdet i julen attraktiv for medarbejderne har Akutberedskabet fokus på at tilbyde en mere fleksibelt arbejdstilrettelæggelse, fx i form af hjemmearbejde og fleksible vagter. Dette gælder også i forbindelse med julen i år. Det er hensigten, at de sundhedsfaglige visitatorer, der arbejder hjemme i weekend og helligdage, skal være med til at modvirke opbygning af lang ventetid i de typiske peaks (fx tidligt om morgenen mellem kl. 7 og 8).

Konkrete tiltag for optimering af bemanningen ifm. julen 2023

Som noget nyt er planlægningen af julen 2023 sket med understøttelse af et Workforce Managementsystem (WFM), som er et forecast- og et planlægningsværktøj. Systemet muliggør bl.a. en bedre mulighed for at forudse bemandingsbehovet i de enkelte klokketimer på alle dage ifm. julen. Bemandingsbehovet udregnes bl.a. på baggrund af data for:

- forventet antal opkald pr. klokke-time (baseret på tidligere år)
- forventet opkaldstid (hvor lang tid medarbejderne typisk er om at håndtere et opkald)
- det ønskede serviceniveau for svartiderne (90 pct. indenfor fem minutter)

Tidligere har vagtplanlægningen på Akuttelefonen 1813 været mere håndholdt, hvilket ikke har givet de samme forudsætninger for en detaljeret planlægning af bemanningen. Som led i arbejdet med at implementere systemet, er der ansat en specialist i WFM, som har bistået vagtplanlæggere og afdelingsledelsen på Akuttelefonen 1813 med planlægningen af julen 2023. Det har givet positive resultater, idet flere vagter er justeret, så de i højere grad passer til de tidspunkter, hvor der forventes travlhed på telefonerne. Det er af stor betydning, da en skæv timing mellem opkaldsmønstre og bemanning kan medføre opbygning af en kø, som tager lang tid at nedbringe igen. Opbygning af kø skal i videst muligt omfang forebygges. Resultaterne fra det nye setup evalueres efter jul.

Præsentation af bemandingsbehov og aktuelt planlagt bemanning i julen

I bilag 2 præsenteres en graf for hver dag i perioden 22. december 2023 til 1. januar 2024. Af graferne fremgår det nødvendige bemandingsbehov pr. klokke-time forudsat overholdelse af det politiske servicemål (90 pct.). Derudover fremgår den aktuelt planlagte bemanning (medarbejdere - aktuel).

Vagtplanen for sygeplejerskerne er allerede fastlagt. Lægerne er, som tidligere nævnt, konsulentansatte, og der arbejdes derfor fortsat på at vagsætte lægerne i juledagene. Dette gøres i det omfang, det er muligt indenfor budgettet.

Kurverne for bemandingsbehovet skal læses med det forbehold, at beregningerne tager udgangspunkt i medarbejdernes nuværende performanceniveau, som er betydeligt lavere end forudsætningerne i budgettet. Det fremgår af graferne, at der særligt på helligdage er klokke-timer, hvor den planlagte bemanning er lavere end behovet såfremt servicemålet skal nås (90 pct. inden for 5 minutter). Akuttelefonen 1813 arbejder på at supplere bemanningen i de timer, med størst mangel, men hvor der samtidig tages højde for de bemandingslofter, som Akutberedskabet har indført på 1813 for at sikre budgetoverholdelse.

Budgetlofterne er indført som led i den plan for budgetoverholdelse, som Forretningsudvalget er forelagt den 19. september 2023. Det fremgik af sagen, at budgetudfordringerne i 2023 skyldes, at der har været behov for øget brug af læger på Akuttelefonen 1813 for at dække ind for manglen af sygeplejersker. Det fremgår desuden, at indførelsen af bemandingslofter forventes at medføre et lavere serviceniveau for borgerne. Akutberedskabet har estimeret, at mellem 35 og 50 pct. af opkaldene på årsbasis vil kunne besvares indenfor fem minutter i weekender og helligdage, når bemanningen sker ud fra bemandingslofterne. På sigt skal effekterne af de tiltag, der er igangsat på baggrund af 1813-taskforcen medvirke til bedre svartider, herunder bl.a. konceptet for samtaleteknik. Akutberedskabet arbejder desuden på at allokere så mange midler som muligt indenfor det aftalte budget til at sikre øget bemanning på 1813 i julen 2023, så gabet mellem bemandingsbehov og den faktiske bemanning bliver så lille som mulig i juledagene.

Akutberedskabets forventninger til ventetiden ifm. julen 2023

Akutberedskabet har stort fokus på vagtplanlægning i år, og det er ambitionen at færre borgere skal vente unødigt lang tid på at komme igennem til 1813 i juledagene ift. tidligere år. Under punktet vil konstitueret direktør Thomas Reimann præsentere opdaterede tal for den forventede bemanning og konkretisere den forventede svartid for borgerne i julen 2023.

Akutberedskabet koder på nuværende tidspunkt den forventede vagtplan ind i det nye Workforce Management system (WFM). Systemet er et værktøj, der understøtter 1813's udvikling imod effektiv callcenterdrift. Når kodningsarbejdet er gennemført, kan Akutberedskabet præsentere, hvordan svartiderne forventes i julen 2023 med den planlagte bemanning.

Beregningerne præsenteres i oplægget på mødet, når de sidste kodninger er udarbejdet. Under punktet præsenteres forventede bemanning og forventet svartid i julen 2023 – også sammenholdt med ventetiden i julen sidste år. Akutberedskabet kan med udgangspunkt i det nye WFM-system estimere den forventede svartid med afsæt i en række forudsætninger bl.a. den forventede aktivitet, performanceniveau mv. Den estimerede svartid i juledagene opgøres fx som andelen af borgere, der får besvaret deres opkald indenfor 5 og 30 minutter.

Når beregningerne foreligger kan Akutberedskabet vurdere, hvor der er størst brug for at opnormere bemanningen. Det er Akutberedskabets intention at bemane så meget som muligt inden for den økonomiske ramme, der er til rådighed (jf. aftalte budgetloft).

Akutberedskabet arbejder også med andre områder, der kan optimere vagterne. Et konkret tiltag er større grad af ledelsestilstedeværelse på 1813 i weekender og helligdage. Det hjælper bl.a. medarbejderne til at få en god vagt og samtidig sikres, at afholdelse af pauser er afstemt med peaks i antal indkomne opkald. Desuden håndterer ledelsen dialog med samarbejdspartnere (fx akutmodtagelser og kommuner), så medarbejderne har ro til at fokusere på kerneopgaven. Medarbejdernes trivsel er et vigtigt fokusområde, og særligt i julen, hvor der er ekstra travlt.

KONSEKVENSER

Såfremt indstillingen tiltrædes, tages orienteringen om planlægningsarbejdet i forhold til at forbedre bemanning og svartider på Akuttelefonen 1813 henover jul og nytår 2023 til efterretning.

POLITISK BESLUTNINGSPROCES

Sagen forelægges sundhedsudvalget den 22. november 2023.

Sagen er opfølgning på sag om ventetider henover jul og nytår, der var forelagt sundhedsudvalget den 6. februar og den 18. april 2023.

Desuden forelægges sundhedsudvalget en sag primo 2024 med en plan for svartiderne på Akuttelefonen 1813.

DIREKTØRPÅTEGNING OG KONTAKTPERSON

Charlotte Hosbond / Kristina Vestergaard Sloth

JOURNALNUMMER

23068886

BILAGSFORTEGNELSE

1. Bilag 1 - Svartider og antal besvarede opkald i julen 2022

- 📎 2. Bilag 2 Akuttelevonen 1813's planlægning af bemanningen i julen 2023-7-18
- 📎 3. Bilag 3. Oplæg. Bemanning af julen 2023 på Akuttelevonen 1813