

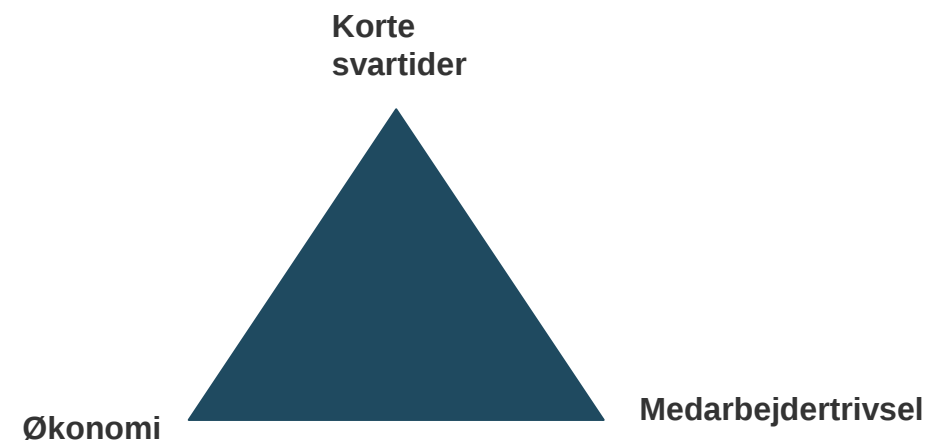
Forventninger til julen 2023

- Opdateret til ekstraordinært møde i sundhedsudvalget den 18. december 2023

Konstitueret Direktør Thomas Reimann

Vores ambition for julen er fortsat:

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!



Hvad er sket siden sidst?

- Mål inden jul: mindske ”gabet” mellem planlagt bemanning og lofter
 1. Vi opfordrer læger til at tage vagter, hvor behovet er størst
 2. Vi opfordrer læger og sygeplejersker til at tage ekstra vagter i peaks hjemmefra (korte morgenvagter)
 3. Vi gennemgår budgettet mhp. at prioritere midler til julen – fx til dækning af sygdom blandt personalet
 4. Vi har fortsat fokus på, at budgettet samlet set skal være i balance både i år og næste år

Hvad udfordrer os ift. bedre svartider i julen?

1. Vi skal samlet set holde budgettet – med gode svartider hele året
2. Vi mangler sygeplejersker og jf. aftalen med lægerne, kan vi ikke planlægge deres vagter (de vælger selv)

Bemanding 2023 vs. 2022

- Mange dage i 2023 med højere planlagt bemanding ift. 2022
- Vores udfordring og fokus ligger på den 25. og 31. december.

	Planlagt bemanding 2023 (timer)	Planlagt bemanding 2022 (timer)	Mer-/mindre bemanding 2023	Afholdte driftstimer (2022)	Fravær 2022 (fx sygdom)
22-dec	618	499	119	438	61
23-dec	790	414	376	357	57
24-dec	685	490	195	413	77
25-dec	675	678	-3	538	140
26-dec	793	708	85	628	80
27-dec	642	484	158	419	65
28-dec	601	519	82	436	83
29-dec	601	534	67	451	83
30-dec	678	554	124	511	43
31-dec	611	628	-17	515	113
01-jan	640	609	31	533	76

**Det bemærkes, at der ved sammenligning mellem 2022 og 2023 skal tages forbehold for, at helligdage og weekender falder forskelligt.*

**Det bemærkes, at der kan forekomme sygdom og andet akut fravær i 2023, der medfører at den faktiske bemanding bliver mindre end den planlagte.*

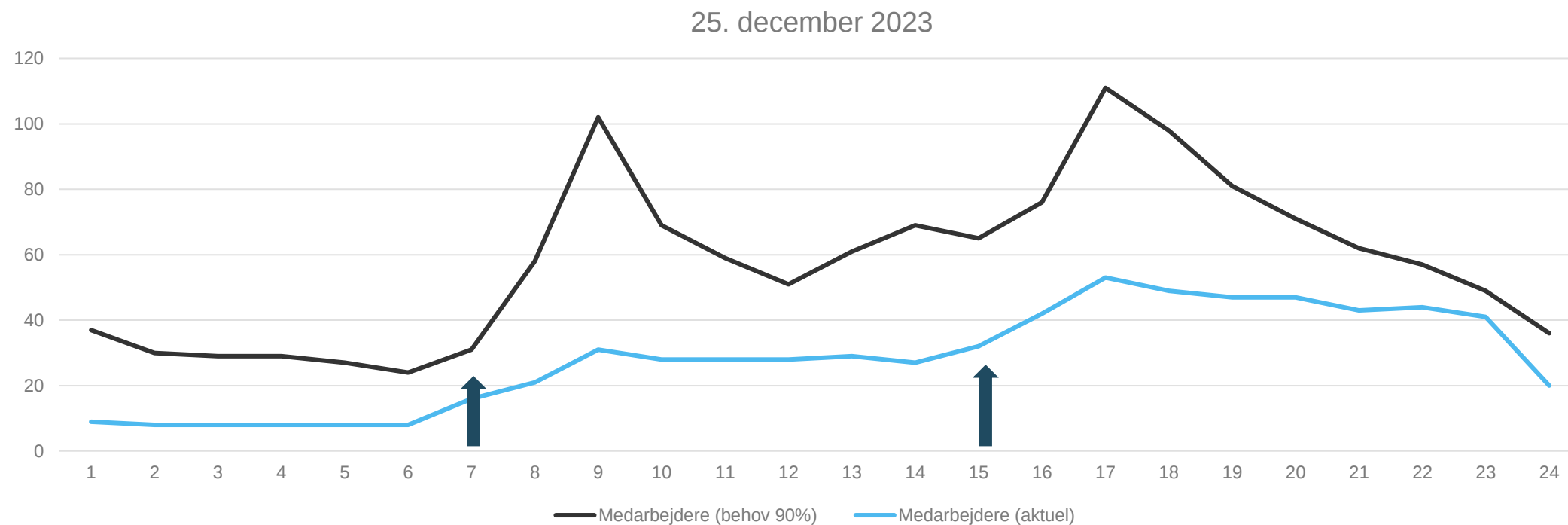
Udvikling i de estimerede svartider for julen 2023

2023	Andel besvaret inden for 5 min (%)				Andel besvaret inden for 30 min (%)			
	Uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 50	uge 47	Uge 48	Uge 49	Uge 50
22-dec	70	73	72	74	83	84	84	83
23-dec	3	7	11	12	31	38	42	43
24-dec	2	3	3	3	29	32	35	37
25-dec	2	3	3	3	26	30	32	35
26-dec	10	10	11	10	41	43	43	42
27-dec	55	56	60	64	87	89	90	89
28-dec	66	70	70	74	85	87	88	88
29-dec	36	35	36	37	71	77	78	78
30-dec	19	19	19	19	38	39	39	38
31-dec	4	6	7	8	28	31	31	32
01-jan	6	11	34	32	34	43	60	60

Forbehold:

- *Estimaterne forudsætter overensstemmelse mellem antagelserne i planen og praksis (antal opkald og performance)*
- *Sygefravær er ikke medregnet og vil dermed forlænge svartiderne*

Vi prøver at få flere på i peaks



Optimering af ressourcerne i vagten

- Driftnær ledelse i den enkelte vagt er centralt – Vi skal forebygge kø!
 - Større ledelsestilstedeværelse i 2023
 - Vagtlederne på 1813 - fokus på, at medarbejderne er klar på telefonerne før peak-perioderne - Typisk mellem 8 og 11 i weekender / helligdage
 - Vagtlederne bidrager så vidt muligt til at tage opkald i peaks
- Vi planlægger borgerrettet kommunikation op til julen med fokus på - Børnelægernes Børnetips, receptfornyelser, hvornår 1813 skal kontaktes mv.

Vi evaluerer og lærer af julen

Dato	Antal opkald (besvaret)		Bemandingsbehov (timer)	Bemanding (timer)		Andel besvaret inden for 5 min (%)		Andel besvaret inden for 30 min (%)	
	Forecast	Realiseret	Forecast	Planlagt	Realiseret	Forecast	Realiseret	Forecast	Realiseret
22-dec	2493		679			72		84	
23-dec	3321		1383			11		42	
24-dec	3024		1331			3		35	
25-dec	3097		1376			3		32	
26-dec	3856		1344			11		43	
27-dec	2914		699			60		90	
28-dec	2480		652			70		88	
29-dec	2957		804			36		78	
30-dec	3100		1167			19		39	
31-dec	2580		1167			7		31	
01-jan	2900		1222			34		60	