

NOTAT

Til: **Regionsrådet**

Opgang B & D
Telefon 3866 6000
Direkte 3866 6045
Mail planogudvikling@regionh.dk

Journal nr.: 14000172
Ref.: NBRE / AS

Dato: 20. januar 2014

Status for aktivitet og iværksatte initiativer til optimering af driften af Akuttelefonen 1813

I det følgende gives en status for opkald til Akuttelefonen 1813 fra 1. januar 2014 til den 19. januar 2014, samt for nye initiativer til optimering af driften af Akuttelefonen 1813.

./.

Vedlagt opgørelse over antal opkald og ventetid til Akuttelefonen 1813 i intervallerne: 08-16, 16-24 og 00-08.

Antal opkald

Nedenstående tabel viser antal opkald og ventetid til den første samtale med en sygeplejerske siden Region Hovedstaden den 1. januar 2014 overtog lægevagtsfunktionerne fra PLO-Hovedstaden fordelt på dage og uger.

Ventetid til samtale med 1813

Dato	Antal	Median	90 pct. percentil	Maksimal ventetid
1. jan 2014	2.729	00:25:19	00:41:47	00:48:35
2. jan 2014	2.343	00:04:59	00:09:41	00:41:10
3. jan 2014	2.229	00:13:07	00:29:39	00:48:00
4. jan 2014	2.834	00:26:59	00:47:17	01:17:08
5. jan 2014	2.914	00:16:27	00:35:26	01:15:14
6. jan 2014	1.915	00:05:25	00:14:02	00:30:07
7. jan 2014	1.758	00:06:02	00:16:26	00:28:22
8. jan 2014	1.882	00:03:17	00:10:40	00:36:45
9. jan 2014	1.783	00:04:37	00:14:07	00:24:53
10. jan 2014	2.068	00:04:38	00:14:07	00:20:49
11. jan 2014	3.114	00:11:43	00:34:51	00:41:31
12. jan 2014	3.005	00:07:43	00:19:18	00:27:46
13. jan 2014	1.822	00:05:25	00:12:15	00:19:26
14. jan 2014	1.906	00:03:31	00:10:45	00:16:40
15. jan 2014	1.855	00:01:21	00:07:46	00:15:39
16. jan 2014	1.855	00:04:13	00:09:49	00:19:04
17. jan 2014	2.099	00:05:33	00:15:08	00:28:07
18. jan 2014	3.144	00:11:07	00:26:12	00:33:57
19. jan 2014	2.767	00:18:04	00:29:49	00:37:23

Ventetiden for samtale 1813 opdelt på ugebasis

Uge	Antal	Median	90 pct. percentil	Maksimal ventetid	Andel nået inden for 3 min.	Andel nået inden for 10 min.	Andel nået inden for 20 min
2014-01	13.025	00:15:26	00:39:25	01:17:08	15%	38%	56%
2014-02	15.526	00:06:40	00:18:59	00:41:31	32%	66%	91%
2014-03	15.448	00:06:41	00:23:36	00:37:23	32%	65%	85%

Regionsrådet har godkendt et servicemål om, at 90 pct. af opkaldene skal være besvaret inden for 3 minutter og alle inden for 10 minutter. Nedenfor vises hvor stor andel af opkaldene, der er besvaret inden for hhv. 3, 10 og 20 minutter.

Andel af besvarede opkald

Dato	Antal	Andel nået inden for 3 min.	Andel nået inden for 10 min.	Andel nået inden for 20 min
1. jan 2014	2.729	7%	28%	44%
2. jan 2014	2.343	36%	91%	98%
3. jan 2014	2.229	31%	46%	67%
4. jan 2014	2.834	3%	9%	25%
5. jan 2014	2.914	3%	27%	55%
6. jan 2014	1.915	35%	74%	97%
7. jan 2014	1.758	34%	70%	93%
8. jan 2014	1.882	48%	87%	98%
9. jan 2014	1.783	39%	73%	99%
10. jan 2014	2.068	45%	72%	100%
11. jan 2014	3.114	10%	42%	71%
12. jan 2014	3.005	27%	60%	92%
13. jan 2014	1.822	37%	78%	100%
14. jan 2014	1.906	47%	88%	100%
15. jan 2014	1.855	69%	95%	100%
16. jan 2014	1.855	43%	91%	100%
17. jan 2014	2.099	42%	76%	97%
18. jan 2014	3.144	9%	45%	65%
19. jan 2014	2.767	3%	16%	57%

Ventetid til samtale med læge

Nedenstående tabel viser ventetiden til samtale med en læge. Det skal præciseres, at der ikke er ventetid ved behov for akut lægelig vurdering.

Ventetid til samtale med læge

Dato	Antal	Median	90 pct. percentil	Maksimal ventetid
1. jan 2014	357	00:41:45	01:14:06	01:30:26
2. jan 2014	310	00:23:46	00:41:46	01:20:59
3. jan 2014	327	00:20:47	00:54:35	01:05:27
4. jan 2014	663	00:25:06	00:41:12	01:47:01
5. jan 2014	740	00:11:07	00:39:10	01:12:20
6. jan 2014	318	00:15:23	00:34:19	00:49:27
7. jan 2014	294	00:06:18	00:26:42	01:08:21
8. jan 2014	343	00:08:59	00:21:55	00:54:02
9. jan 2014	397	00:05:04	00:21:40	00:31:30
10. jan 2014	551	00:07:01	00:18:40	01:25:42
11. jan 2014	760	00:21:54	01:05:32	01:42:30
12. jan 2014	814	00:07:56	00:27:01	00:38:11
13. jan 2014	463	00:03:33	00:21:18	01:18:40
14. jan 2014	437	00:09:42	00:25:54	00:40:17
15. jan 2014	424	00:03:00	00:14:47	00:33:00
16. jan 2014	440	00:01:52	00:10:17	00:27:17
17. jan 2014	555	00:07:27	00:15:42	00:31:04
18. jan 2014	932	00:10:32	00:27:44	00:42:44
19. jan 2014	740	00:13:15	00:33:38	00:58:44

Ventetid til samtale med læge fordelt på ugebasis

Uge	Antal	Median	90 pct. percentil	Maksimal ventetid	Andel nået inden for 3 min.	Andel nået inden for 10 min.	Andel nået inden for 20 min
2014-01	2.385	00:21:33	00:51:59	01:47:01	13%	31%	48%
2014-02	3.477	00:08:55	00:34:19	01:42:30	28%	53%	74%
2014-03	3.991	00:06:36	00:24:13	01:18:40	34%	61%	84%

Nedenfor vises en opgørelse over antallet af afbrudte opkald. Som det fremgår af tabellerne, er andel af afbrudte opkald generelt faldet om end der ses en stigning i weekenderne. Dette er særligt gældende for opkald til 1813, mens afbrudte opkald til lægen er faldende. Der har ikke været egentlige tekniske afbrydelse af opkald siden weekenden den 3. – 4. januar.

Der er etableret genvejsnumre til sundhedsfagligt personale som skal have mulighed for at kontakte Akuttelefonen 1813 direkte.

Afbrudte opkald til 1813

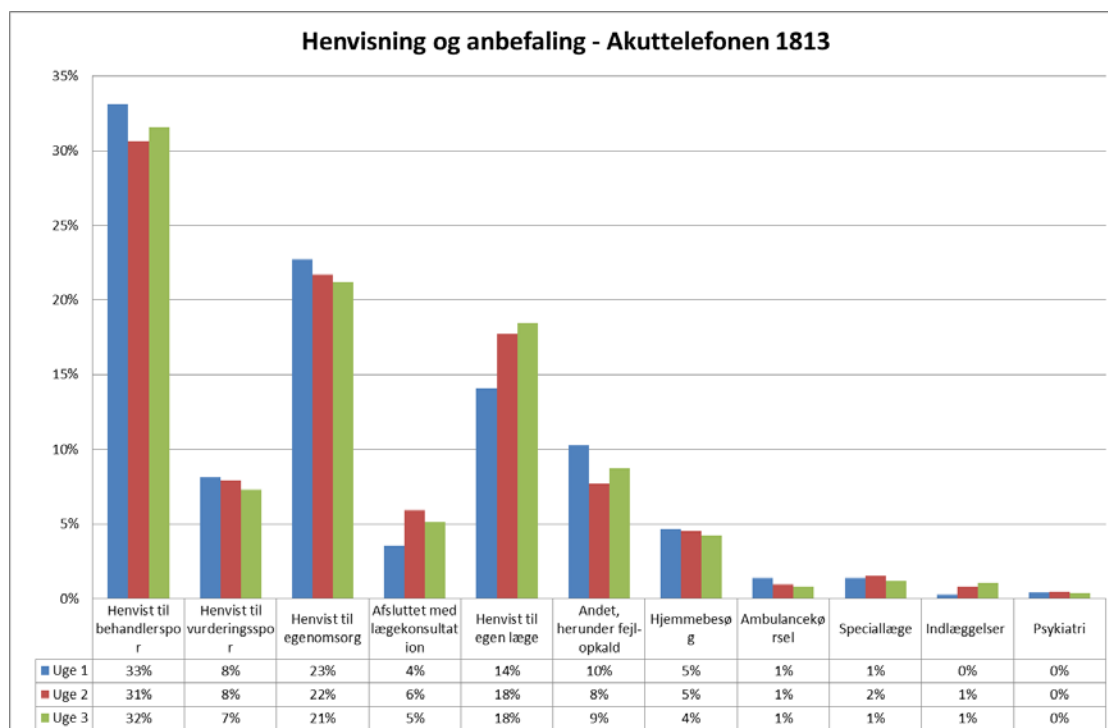
	Antal	Andel
1. jan 2014	3.407	56%
2. jan 2014	745	24%
3. jan 2014	1.563	41%
4. jan 2014	4.219	60%
5. jan 2014	2.636	47%
6. jan 2014	620	24%
7. jan 2014	606	26%
8. jan 2014	436	19%
9. jan 2014	554	24%
10. jan 2014	609	23%
11. jan 2014	1.944	38%
12. jan 2014	1.108	27%
13. jan 2014	475	21%
14. jan 2014	382	17%
15. jan 2014	273	13%
16. jan 2014	369	17%
17. jan 2014	545	21%
18. jan 2014	1615	34%
19. jan 2014	1873	40%

Afbrudte opkald til læge

	Antal	Andel
1. jan 2014	218	38%
2. jan 2014	107	26%
3. jan 2014	85	21%
4. jan 2014	176	21%
5. jan 2014	130	15%
6. jan 2014	80	20%
7. jan 2014	64	18%
8. jan 2014	46	12%
9. jan 2014	31	7%
10. jan 2014	53	9%
11. jan 2014	153	17%
12. jan 2014	62	7%
13. jan 2014	42	8%
14. jan 2014	45	9%
15. jan 2014	26	6%
16. jan 2014	21	5%
17. jan 2014	37	6%
18. jan 2014	65	7%
19. jan 2014	55	7%

Henvisninger og anbefalinger

Samtalernes fordeling i hovedkategorier i perioden den 1. januar til den 19. januar 2014 fremgår af nedenstående figur.



Størstedelen af patienterne henvises til akutmodtagelser og akutklinikker til henholdsvis behandler- og vurderingsspor.

Behandlingsspor er for patienter med mindre skader og akut almen medicinsk behandling, mens patienter henvises til vurderingsspor, hvis personalet på Akuttelefonen 1813 skønner, at der er behov for en hurtig vurdering af behandlingsbehov uden om køfunktionen.

Alle akutmodtagelser og akutklinikker har behandling- og vurderingsspor.

Iværksatte initiativer

Der har i den seneste uge iværksat yderligere initiativer, som skal sikre en optimering af driften og robustheden i Akuttelefonen 1813, herunder forbedre ventetiden.

De iværksatte initiativer bygger ovenpå allerede igangsatte initiativer, som der fortsat er fokus på at implementere.

Ventetider på Akuttelefonen 1813

- Vagtplanerne er løbende blevet tilpasset kapacitet behovet for at nedbringe udsving i kø- og ventetid over døgnet og over ugens dage.

- Der er i situationer med ekstra pres på telefonerne blevet afsat en dedikeret læge til receptudskrivelser.
- Virksomhedens andre læger, herunder AMK-læger, varetager relevante opgaver på 1813.
- Personales vagtskifte justeres således, at spildtid reduceres ved større præcision i overlappende vagter, og derved undgås pauser i produktionen.
- Der er løbende blevet udarbejdet div. instrukser, bl.a. for hvordan bemanning tilpasses mellem 112 og 1813. Herunder er der blevet indkaldt supplerende personale fra lægeassistentgruppen til at håndtere opkald på 1-1-2, for dermed at frigøre sygeplejersker som derved både kan varetage 112 og 1813 opgaver.
- Indkaldelse af ekstra personale fra lægeassistentgruppen til at hjælpe de kørende læger til de akutte hjemmebesøg, ved proaktivt at sørge for, at tasker er klar og generelt ved at vise lægerne til rette, herunder hjælp til it.
- Der er fortsat fokus på at optimere visitation til hjemmebesøg samt i højere grad vurdere indlæggelsesbehovet direkte i telefonen fremfor efter hjemmebesøg.
- Der er den seneste uge ansat yderligere 8 læger.
- Der har været problemer med koordination af fremmødet for læger fra vikarbureau. Der arbejdes på at sikre en bedre koordination med vikarbureauet.

Derudover planlægges der at afholde åbent hus for interesserede læger i uge 8, 9 og 10 samt yderligere rekrutteringstiltag.

Der vil blive taget initiativer, herunder kompetenceudvikling af sundhedsfaglige visitatorer og læger, for at reducere samtaletiden samtidig med at kvalitet og god service opretholdes.

It og teknik

- It-systemerne tilpasses og udvikles løbende bl.a. på baggrund af tilbagemeldinger fra brugerne, så de bliver mere brugervenlige, antal af klik reduceres m.v.
- It-systemet opdateres ugentligt efter erfaringerne fra de første tre ugers brug. Der er et antal mindre justeringer af knapper og genveje som tilpasses, således at procedurer mv. gøres endnu mere brugervenlig og effektive.
- Der er fortsat blevet arbejdet med at optimere arbejdsgange ved anvendelse af Fælles Medicin Kort online.
- Der udarbejdes løbende nye versioner af en brugerguide til it- og telefonisystemet, så nyansatte medarbejdere hurtigere kan komme i gang og blive fortrolig med systemerne

Samarbejde med hospitalerne

Der har været afholdt møde om kvalitetssikring mellem ledelserne for akutmodtagelser og -klinikker og ledelsen af Akuttelefonen 1813. Her blev både visitation, kommunikation og it drøftet. Det blev aftalt, at AMAK-ledelserne sender løbende information om specifikke patientforløb som kan optimeres yderligere til Den Præhospitale Virksomhed, som samler op og formidler viden til medarbejderne.