

NOTAT

Til: **Forretningsudvalget**

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

Journal nr.: 14000172
Ref.: nbre

Dato: 5. maj 2014

Orientering af forretningsudvalget om ventetid på Akuttelefonen 1813 - april

I mødesagen til forretningsudvalgets møde den 6. maj står der, at der vil blive givet en mundtlig orientering om ventetiden på Akuttelefonen 1813 i april måned.

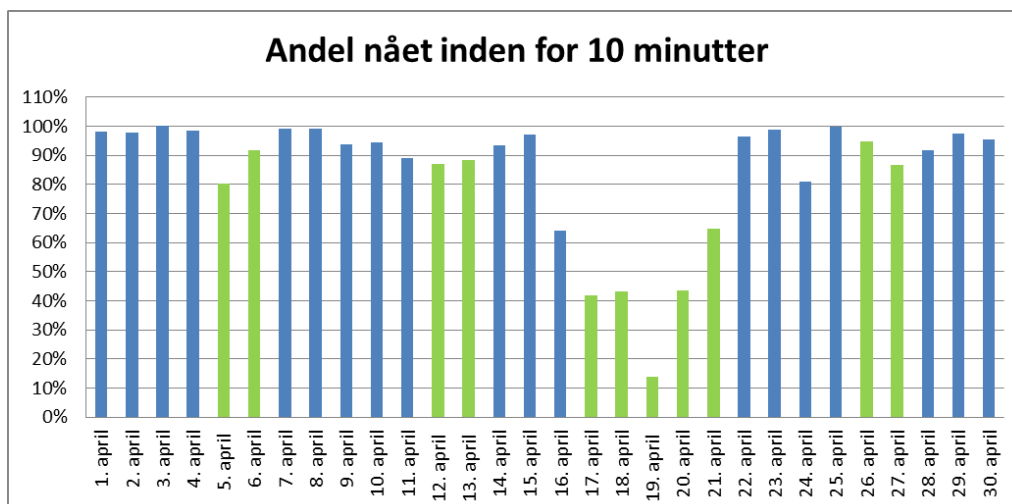
Nedenstående tabel viser oversigten over ventetiden til 1813 månedsvis til og med april

Dato	Antal	Median	Percentil (90%)	Percentil (98%)	Maksimal ventetid	Andel nået inden for 3 min.	Andel nået inden for 5 min.	Andel nået inden for 10 min.
Januar	72.042	00:06:50	00:23:50	00:38:50	01:17:08	33%	42%	64%
Februar	76.086	00:03:46	00:14:52	00:30:33	00:48:49	46%	57%	80%
Marts	79.529	00:02:27	00:10:36	00:17:20	00:28:07	55%	68%	88%
April	79.631	00:03:42	00:16:29	00:32:09	00:57:30	45%	58%	80%

Tallene viser, at antallet af opkald til 1813 har været stabilt i marts og april måneder. Derimod er ventetiden øget i april i forhold til marts måned.

Det er ingen tvivl om, at den primære forklaring på de længere ventetider i april er på-sken, hvor rigtig mange ringe til akuttelefonen, jf. nedenstående overblik-billede over andelen nået inden for 10 minutter.

Hvis opkaldende i påskeugen (uge 16 – mandag den 14. april til søndag den 20. april) fratages, vil den mediane ventetid være 2 minutter og 35 sekunder og andelen af opkald nået indenfor 10 minutter vil være 91 pct. i april måned.



Der var i påske punktvis svartider på mellem 30 og 45 minutter. Samtidig er det dog værd at bemærke, at Akuttelefonen i påskeugen håndterede flere opkald end gennemsnittet for de foregående otte uger.

Den præhospitale virksomhed har erkendt, at ventetiden i helligdagene ikke var acceptabel og der er sat en årsagsanalyse i gang af dagene. Det er foreløbigt konkluderet, at de lange ventetider i påskedagene skyldtes en pukkel af opkald, der blev skubbet frem hen over dagen. Denne pukkel er opstået, da der er kommet flere opkald kl 5 end ventet – ud fra tidligere erfaringer fra weekenden.

Bemandingen på 1813 er baseret på erfaringer fra tidligere weekender, hvilket har betydningen for ventetiden når der kommer flere opkald i et bestemt tidsrum end ventet.

Den præhospitale virksomhed har derfor, for at undgå lignende situationer iværksat revision af fremmødeplaner, med flere vagtsat i morgentimerne.

Ventetiden til samtale med *læge* har været for nedadgående i april selv om der har været videre stillet flere opkald til lægerne end tidligere jf. nedenstående tabel.

Dato	Antal	Median	Percentil (90%)	Percentil (98%)	Maksimal ventetid
Januar	16.965	00:07:29	00:29:11	00:55:47	01:47:01
Februar	22.593	00:06:55	00:23:18	00:36:58	01:29:32
Marts	24.232	00:06:29	00:24:22	00:37:50	01:05:49
April	27.129	00:04:04	00:21:38	00:34:32	01:06:04