

# 1813: Bedste svartider hidtil i april – men meget travl påske

**April bød på nogle af de hidtil bedste gennemsnitlige svartider på Akuttelefonen 1813. Men påsken var præget af for lange ventetider.**

Påskeugen var meget travl for Region Hovedstadens Akutberedskab. Mere end 21.000 gange ringede borgerne til 1813. Den høje aktivitet medførte, at halvdelen af de borgere, der ringede til 1813, ventede op til 10 minutter, inden deres opkald blev besvaret.

Heldigvis bød april dog også på nogle af 1813's bedste gennemsnitlige svartider – nemlig i ugerne før og efter påskeugen, hvor:

- Halvdelen af alle borgere fik hjælp inden for 2 minutter og 35 sekunder.
- Og 90 pct. fik hjælp inden for 9 minutter og 44 sekunder.

”Påskedagene var meget travle dage, men generelt er jeg glad for de svartider, vi kunne præstere i april. Vi er endnu ikke inden for servicemålene, men vi kan konstatere, at flere og flere borgere oplever en god og hurtig service, og vi får derfor også mange positive tilbagemeldinger fra tilfredse borgere”, siger direktøren for Akutberedskabet i Region Hovedstaden, Freddy Lippert.

## **Nemmere at tale med en læge**

Han anerkender samtidigt, at påskeugen kan have betydet udfordringer for de borgere, der havde brug for at komme i kontakt med lægerne og sygeplejerskerne på 1813.

”Faktisk var der et generelt ekstrapres gennem hele ugen og ikke bare i helligdagene og weekend. Men selvfølgelig var det især i påskeweekenden, at der var lange svartider, og det beklager vi”, siger Freddy Lippert.

Den seneste opgørelse fra Region Hovedstaden viser dog også, at aprils ventetider på at tale med en af 1813's læger var årets hidtil laveste. 50 pct. af alle opkald til 1813-lægen blev således besvaret inden for 4 minutter og 4 sekunder.

## **Ring egen læge i dagstid**

Påskeugen var den uge i alle af 1813's første måneder, hvor flest mennesker greb telefonen og ringede efter akuthjælp. Flere end 21.000 mennesker ringede til 1813, hvilket er omtrent 3.000 flere borgere end på en sædvanlig uge.

Freddy Lippert forklarer, at der typisk altid vil være ekstra travlt i weekender og helligdage. Og i dagene op til påskehelligdagene er der flere praktiserende læger, der holder lukket.

”Så det er en uge, der helt naturligt skaber et ekstra pres hos os. Naturligvis hjælper vi gerne borgerne, sammen med de praktiserende læger. Men borgerne bør dog, når det er muligt, kontakte deres egen læge i dagstid”, siger han.

## FAKTA

- Med udgangen af april har Akuttelefonen 1813 taget imod ca. 307.000 opkald, og næsten 91.000 opkald til lægen. Opkald til omfatter, foruden kald fra borgerne, også kald fra fx plejehjem, apoteker, hospitaler og praktiserende læger.
- For hele april havde akuttelefonen ca. 80.000 opkald, og omtrent 22.000 af dem gik til 1813 lægen.
- I påskeugen ringede borgerne til 1813 mere end 21.000 gange. Af disse blev 6.000 kald stillet videre til 1813's læger.

### *Yderligere oplysninger*

- Pressevagten i Region Hovedstaden, tlf. 70 20 95 88.

## Ventetider i april samt påskeugen

Region Hovedstadens Akutberedskab har til og med den 27. april håndteret godt 307.000 opkald til 1813 og godt 91.000 opkald til 1813-læge. Opkald til 1813 lægen omfatter foruden opkald fra borgere også opkald fra fx plejehjem, apoteker, praktiserende læger mm. April er præget af en travl påske med lange svartider. Den mediane svartid for hele måneden var 3 minutter og 42 sekunder. Ser man bort fra påskeugen havde april måned dog overordnet bedre tider med en median svartid på 2 minutter og 35 sekunder og 90 % af alle opkald besvaret inden 9 minutter og 44 sekunder.

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.	Andel nået inden for 20 min	Absolut antal ventende over 20 minutter
Januar	72.042	00:06:50	00:23:50	00:38:50	01:17:08	33%	42%	64%	86%	10314
Februar	76.086	00:03:46	00:14:52	00:30:33	00:48:49	46%	57%	80%	93%	4958
Marts	79.529	00:02:27	00:10:36	00:17:20	00:28:07	55%	68%	88%	99%	530
April	79.631	00:03:42	00:16:29	00:32:09	00:57:30	45%	58%	80%	93%	5895

### Opkald til 1813 – fordelt på uger

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.	Andel nået inden for 20 min
2014-01	13.025	00:15:26	00:39:25	00:47:47	01:17:08	15%		38%	56%
2014-02	15.526	00:06:40	00:18:59	00:34:51	00:41:31	32%		66%	91%
2014-03	15.448	00:06:41	00:23:36	00:30:27	00:37:23	32%		65%	85%
2014-04	16.774	00:03:57	00:16:51	00:22:02	00:38:27	46%		74%	96%
2014-05	17.140	00:10:06	00:29:55	00:35:28	00:48:49	23%		50%	73%
2014-06	20.096	00:04:11	00:11:26	00:15:20	00:43:44	43%		85%	100%
2014-07	19.231	00:04:00	00:14:29	00:20:44	01:00:20	45%		77%	98%
2014-08	19.629	00:02:04	00:09:12	00:12:42	00:21:29	56%		93%	100%
2014-09	18.568	00:02:40	00:08:55	00:12:50	00:21:32	53%	69%	93%	100%
2014-10	16.526	00:02:51	00:10:48	00:14:22	00:20:02	51%	65%	88%	100%
2014-11	17.987	00:02:06	00:09:59	00:16:13	00:24:19	57%	70%	90%	100%
2014-12	17.211	00:03:05	00:12:37	00:19:26	00:27:20	49%	60%	81%	99%
2014-13	17.627	00:01:50	00:08:48	00:18:49	00:28:07	62%	79%	92%	99%
2014-14	17.427	00:01:49	00:08:45	00:20:08	00:57:30	60%	72%	93%	98%

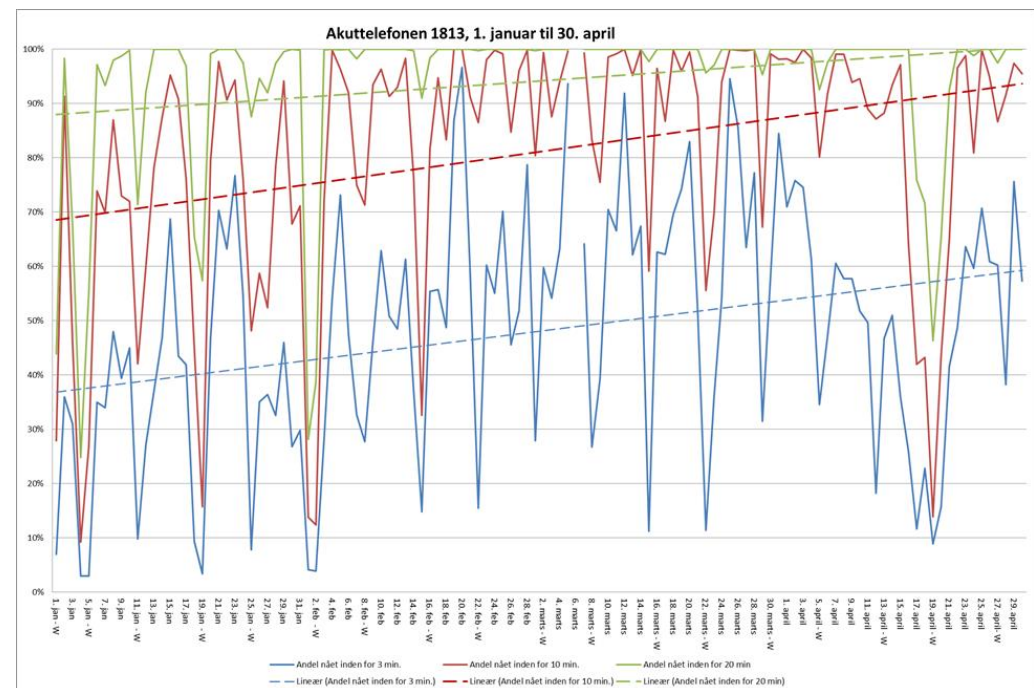
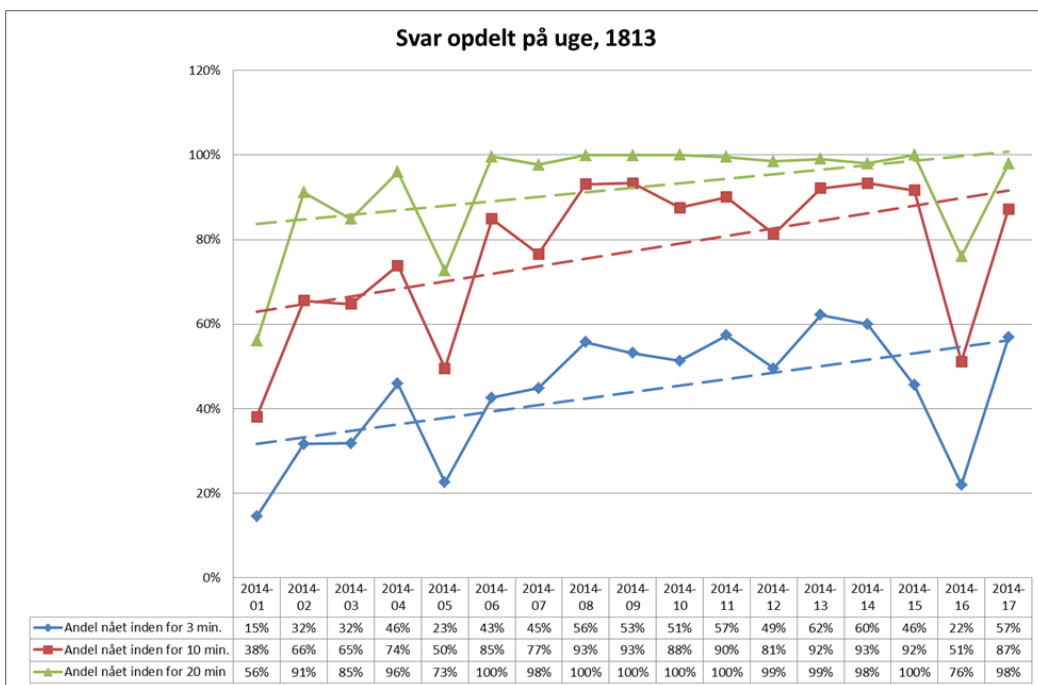
2014-15	17.534	00:03:26	00:09:34	00:12:47	00:19:25	46%	64%	92%	100%
2014-16	21.455	00:09:31	00:29:18	00:39:16	00:45:16	22%	32%	51%	76%
2014-17	19.366	00:02:14	00:11:03	00:20:07	00:25:01	57%	69%	87%	98%

## Ventetid til samtale – 1813

Dato	Antal	Median	Percentil (90%)	Maksimal ventetid	Andel nået inden for 3 min.	Andel nået inden for 5 min.	Andel nået inden for 10 min.	Andel nået inden for 20 min	Absolut antal ventende over 20 minutter
1. april	2.051	00:00:48	00:07:27	00:14:24	71%	80%	98%	100%	0
2. april	1.994	00:00:26	00:05:23	00:16:00	76%	87%	98%	100%	0
3. april	1.926	00:01:16	00:05:17	00:09:48	75%	89%	100%	100%	0
4. april	2.154	00:01:38	00:07:26	00:13:27	61%	77%	98%	100%	0
5. april - W	3.525	00:06:02	00:17:10	00:57:30	35%	43%	80%	93%	263
6. april - W	3.672	00:03:15	00:09:23	00:49:28	47%	61%	92%	98%	89
7. april	2.207	00:02:13	00:07:36	00:18:39	61%	86%	99%	100%	0
8. april	2.009	00:01:46	00:05:27	00:12:25	58%	86%	99%	100%	0
9. april	1.792	00:02:10	00:08:12	00:15:20	58%	76%	94%	100%	0
10. april	1.923	00:02:50	00:08:47	00:13:55	52%	67%	95%	100%	0
11. april	2.252	00:03:05	00:10:21	00:15:57	50%	63%	89%	100%	0
12. april - W	3.784	00:06:23	00:10:32	00:15:00	18%	34%	87%	100%	0
13. april - W	3.567	00:03:20	00:10:20	00:19:25	47%	65%	88%	100%	0
14. april	2.247	00:02:56	00:08:21	00:14:29	51%	75%	93%	100%	0
15. april	2.116	00:04:23	00:08:09	00:14:02	36%	58%	97%	100%	0
16. april	2.311	00:07:46	00:13:12	00:19:22	26%	37%	64%	100%	0
17. april	3.747	00:12:28	00:26:19	00:33:58	12%	18%	42%	76%	903
18. april	3.865	00:12:55	00:31:20	00:37:12	23%	30%	43%	72%	1095
19. april - W	3.443	00:21:36	00:39:54	00:45:16	9%	11%	14%	46%	1848
20. april - W	3.726	00:11:42	00:27:27	00:39:11	16%	24%	44%	65%	1294
21. april	3.849	00:05:14	00:18:57	00:24:47	42%	49%	65%	92%	289
22. april	2.135	00:03:12	00:08:02	00:14:29	49%	63%	97%	100%	0
23. april	1.914	00:01:32	00:07:49	00:11:02	64%	78%	99%	100%	0

24. april	1.770	00:01:48	00:13:59	00:22:28	60%	66%	81%	99%	21
25. april	2.290	00:01:24	00:05:02	00:10:51	71%	90%	100%	100%	0
26. april- W	3.817	00:02:18	00:07:22	00:15:21	61%	82%	95%	100%	0
27. april- W	3.591	00:01:42	00:12:59	00:25:01	60%	65%	87%	97%	92
28. april	2.079	00:04:06	00:09:03	00:16:46	38%	60%	92%	100%	0
29. april	1.965	00:01:02	00:06:04	00:16:39	76%	87%	97%	100%	0
30. april	1.910	00:02:36	00:06:10	00:17:27	57%	81%	95%	100%	0

Der har i januar februar og marts løbende kunnet konstateres en konstant forbedring af svartiderne for 1813.



## Svartider 1813 – Læge

Lægesvartiden har i april været meget fin med en median svartid på 4 minutter og 4 sekunder. 45 % af opkaldene blev besvaret inden 3 minutter.

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.	Andel nået inden for 20 min
Januar	16.965	00:07:29	00:29:11	00:55:47	01:47:01	31%	40%	59%	81%
Februar	22.593	00:06:55	00:23:18	00:36:58	01:29:32	36%	44%	59%	85%
Marts	24.232	00:06:29	00:24:22	00:37:50	01:05:49	37%	45%	60%	84%
April	27.129	00:04:04	00:21:38	00:34:32	01:06:04	45%	54%	69%	88%

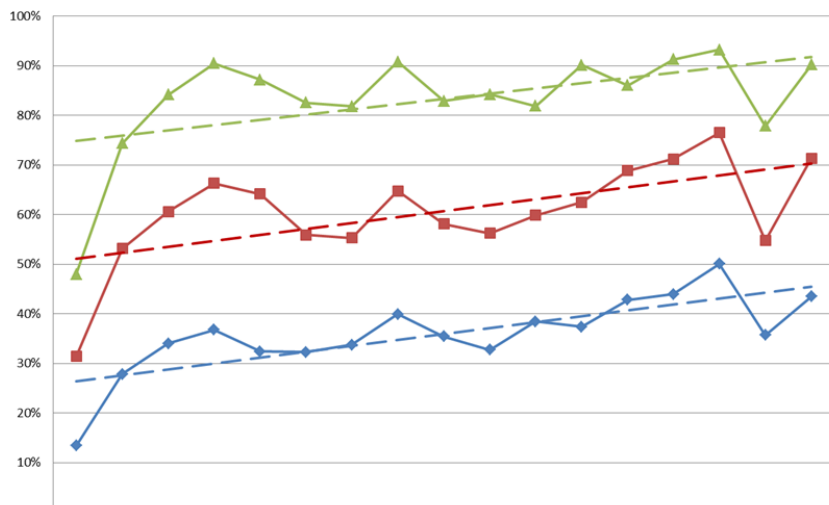
## Opkald til 1813-læge, fordelt på uger

Week	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.	Andel nået inden for 20 min
2014-01	2.385	00:21:33	00:51:59	01:14:45	01:47:01	13%		31%	48%
2014-02	3.477	00:08:55	00:34:19	01:08:45	01:42:30	28%		53%	74%
2014-03	3.991	00:06:36	00:24:13	00:38:10	01:18:40	34%		61%	84%
2014-04	4.035	00:05:50	00:19:32	00:29:26	00:59:28	37%		66%	90%
2014-05	4.846	00:06:24	00:22:31	00:37:19	00:56:26	32%		64%	87%
2014-06	5.192	00:08:19	00:25:18	00:42:47	01:29:32	32%		56%	83%
2014-07	5.657	00:08:03	00:25:15	00:38:22	01:05:00	34%		55%	82%
2014-08	6.469	00:05:17	00:19:29	00:29:43	00:51:57	40%		65%	91%
2014-09	5.751	00:07:09	00:27:10	00:38:55	01:05:49	35%	43%	58%	83%
2014-10	5.098	00:08:09	00:24:02	00:33:59	00:58:30	33%	41%	56%	84%
2014-11	5.353	00:06:39	00:24:30	00:36:03	00:48:48	38%	45%	60%	82%
2014-12	5.494	00:06:11	00:19:55	00:27:57	00:43:41	37%	46%	63%	90%
2014-13	5.093	00:04:23	00:24:27	00:45:14	01:04:18	43%	53%	69%	86%
2014-14	5.740	00:04:16	00:19:16	00:27:52	01:06:04	44%	53%	71%	91%
2014-15	6.061	00:03:00	00:17:01	00:29:56	01:04:05	50%	61%	76%	93%
2014-16	7.699	00:08:28	00:28:28	00:44:16	01:02:15	36%	41%	55%	78%
2014-17	6.275	00:04:12	00:19:52	00:31:39	01:04:22	43%	54%	71%	90%

Dato	Antal	Median	Percentil (90%)	Maksimal ventetid	Andel nået inden for 3 min.	Andel nået inden for 5 min.	Andel nået inden for 10 min.	Andel nået inden for 20 min	Absolut antal ventende over 20 minutter
1. april	598	00:05:56	00:19:12	00:30:30	34%	44%	67%	92%	50
2. april	584	00:01:42	00:15:17	00:28:19	59%	66%	78%	93%	38
3. april	676	00:01:04	00:05:35	00:15:47	77%	88%	99%	100%	0
4. april	619	00:08:23	00:16:21	00:30:12	27%	34%	60%	95%	31
<b>5. april - W</b>	1.313	00:09:20	00:26:05	00:57:41	33%	40%	52%	76%	318
<b>6. april - W</b>	1.348	00:05:14	00:16:59	01:06:04	38%	49%	74%	96%	51
7. april	708	00:00:58	00:13:00	00:39:11	73%	79%	86%	97%	18
8. april	687	00:00:38	00:11:25	00:33:03	72%	81%	89%	97%	22
9. april	540	00:02:14	00:13:39	00:28:57	56%	68%	80%	97%	14
10. april	682	00:02:02	00:10:04	00:42:19	61%	77%	90%	98%	17
11. april	666	00:07:10	00:28:56	00:41:25	38%	45%	56%	82%	117
<b>12. april - W</b>	1.428	00:06:36	00:21:17	01:04:05	33%	41%	64%	88%	172
<b>13. april - W</b>	1.350	00:03:58	00:14:21	00:57:49	43%	57%	80%	96%	50
14. april	690	00:03:07	00:09:49	00:16:53	48%	69%	91%	100%	0
15. april	730	00:01:01	00:13:05	00:17:44	62%	68%	81%	100%	0
16. april	715	00:08:53	00:24:33	00:38:20	29%	36%	54%	86%	103
17. april	1.418	00:11:01	00:29:27	00:51:49	26%	29%	47%	74%	366
18. april	1.422	00:08:48	00:40:24	00:56:59	41%	45%	52%	67%	472
<b>19. april - W</b>	1.295	00:10:10	00:30:36	01:02:15	32%	37%	50%	67%	421
<b>20. april - W</b>	1.429	00:12:14	00:26:09	00:41:26	27%	31%	40%	76%	344
21. april	1.283	00:10:52	00:27:19	00:48:08	29%	34%	48%	75%	326
22. april	624	00:02:09	00:11:41	00:22:20	57%	72%	87%	100%	2
23. april	586	00:01:29	00:08:25	00:17:38	70%	81%	94%	100%	0
24. april	461	00:03:57	00:12:17	00:33:33	45%	57%	82%	99%	5
25. april	691	00:01:25	00:12:58	00:33:34	66%	76%	86%	93%	46
<b>26. april - W</b>	1.499	00:04:55	00:19:35	00:45:26	38%	50%	74%	91%	136
<b>27. april - W</b>	1.131	00:07:45	00:18:53	01:04:22	33%	40%	61%	91%	99

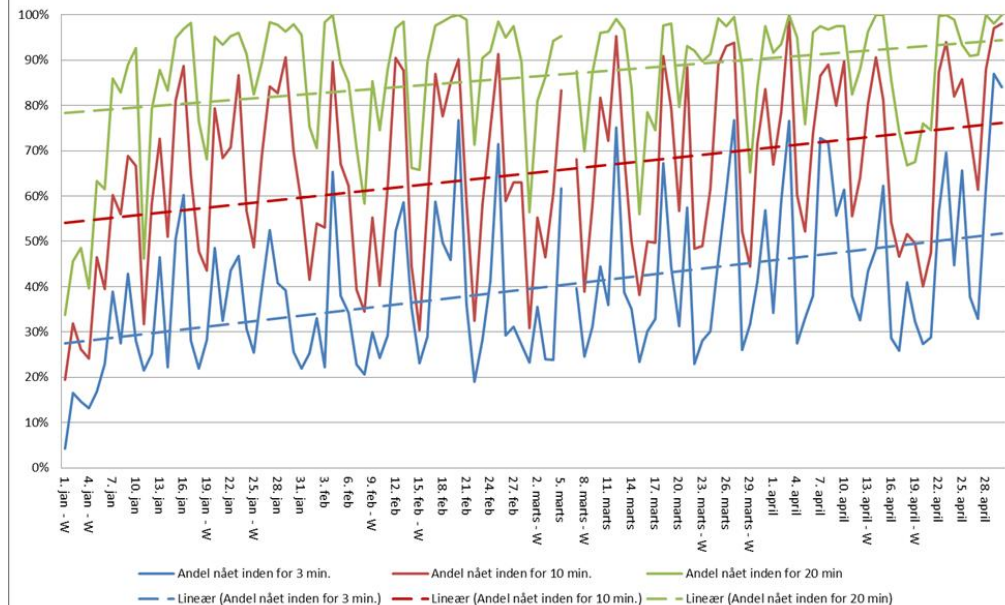
28. april	644	00:01:36	00:12:16	00:19:45	62%	74%	88%	100%	0
29. april	657	00:00:19	00:03:59	00:34:22	87%	93%	97%	98%	15
30. april	655	00:00:22	00:04:36	00:20:30	84%	92%	98%	100%	0

Svar på uge, 1813-Læge



	2014-01	2014-02	2014-03	2014-04	2014-05	2014-06	2014-07	2014-08	2014-09	2014-10	2014-11	2014-12	2014-13	2014-14	2014-15	2014-16	2014-17
Andel nået inden for 3 min.	13%	28%	34%	37%	32%	32%	34%	40%	35%	33%	38%	37%	43%	44%	50%	36%	43%
Andel nået inden for 10 min.	31%	53%	61%	66%	64%	56%	55%	65%	58%	56%	60%	63%	69%	71%	76%	55%	71%
Andel nået inden for 20 min	48%	74%	84%	90%	87%	83%	82%	91%	83%	84%	82%	90%	86%	91%	93%	78%	90%

Akuttelefonen 1813 - Læger, 1. januar til 30. april



— Andel nået inden for 3 min.     
 — Andel nået inden for 10 min.     
 — Andel nået inden for 20 min  
- - - Lineær (Andel nået inden for 3 min.)     
 - - - Lineær (Andel nået inden for 10 min.)     
 - - - Lineær (Andel nået inden for 20 min)