

NOTATTil: **Forretningsudvalget****Opgang** B & D
Telefon 3866 6000
Direkte 3866 6045
Mail planogudvikling@regionh.dkJournal nr.: 14000172
Ref.: nbre/mlau

Dato: 8. august 2014

Ventetid og aktivitet for Akuttelefonen 1813

I det følgende gives et overblik over ventetid og aktivitet for Akuttelefonen 1813 frem til og med juli måned. Forretningsudvalget er på mødet i juni mundtligt orienteret om ventetid og aktivitet for maj måned.

Ventetid til 1813

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%
Maj	78.383	00:04:04	00:12:49	00:19:39	00:34:22	42%	56%	82%
Juni	77.091	00:04:26	00:16:31	00:25:20	00:51:08	39%	54%	78%
Juli	67.414	00:08:19	00:21:19	00:34:01	01:49:04	23%	34%	58%

Tabellen viser, at antallet af opkald er faldet de seneste måneder, mens ventetiden er steget og særligt i juli er ventetid steget markant. Det er forventeligt, at antallet af opkald falder i juli som følge af sæsonvariation

De underliggende tal viser desuden, at der er variation i ventetiden over henholdsvis hverdage og weekend, helligdage og ferier. I forbindelse med weekend, helligdage og ferier er der tendens til, at ventetiden er længere end den foregående uges hverdage.

Ventetiden er ikke acceptabel ud fra fastsatte servicemål for ventetid på opkald til 1813.

En af udfordringerne har været, at der har været en almindelig aftale om arbejdstid med sygeplejerskerne, som har været uhensigtsmæssig i forhold til det øgede behov for fremmøde aften-nat og weekender. Forretningsudvalget er i juni måned mundtligt

orienteret om denne udfordring. Der er ultimo maj indgået en aftale med Dansk Sygeplejeråd vedrørende omlægning af en større del af sygeplejerskernes mødetider til skæve tidspunkter herunder weekender og helligdage. Aftalen er under implementering og er gældende fra 1. september 2014 af hensyn til varslingsperioden. Den Præhospitale Virksomhed har vurderet, at det var mest hensigtsmæssigt at iværksætte omlægningen hurtigst muligt og samtidigt i sommerperioden, hvor der var forventning om en væsentlig lavere aktivitet end de øvrige måneder.

Omlægningen af sygeplejerskernes arbejdstid er sket i dialog med medarbejderne og omlægningen har været drøftet og varslet over de sidste tre måneder. Dette har medført en del opsigelser fra sygeplejersker, der af forskellige grunde ikke ønskede mere aften- og weekendarbejde.

Sommermånederne og især juli måned har derudover været særligt udfordret af nødvendig sommerferieafvikling blandt personalet, hvorfor fremmødeplanerne ikke har været muligt at besætte tilfredsstillende. Sommerferieafviklingen har sammen med opsigelserne udfordret vagtplanlægningen.

På baggrund af Sundhedsstyrelsens tilsynsbesøg er der implementeret en række nye instrukser og funktionsbeskrivelser. Konkret har Sundhedsstyrelsen stillet som krav, at 1813s journal alene – dvs. uden voicelog - skal indeholde den nødvendige dokumentation for 1813s håndtering af borgerens henvendelse. Dette har betydet, at der efter hver henvendelse er behov for mere tid til registrering og eksempelvis skal medicinordination registreres to steder.

Der er taget en række yderligere initiativer for at nedbringe ventetiden:

- **Initiativer for at øge rekruttering og opnå bedre vagtdækning:**
 - Åbent hus hver onsdag for sygeplejersker og læger
 - Rekrutteringskampagne i diverse fagblade
 - I samarbejde med Center for HR er der taget initiativ til yderligere tværregionale HR-tiltag med delestillinger m.v.
 - Forhandling om ny lønmodel med kvalifikationstillæg efter længere ansættelse med henblik på at belønne erfaring og fastholde medarbejdere og ekstra tillæg i weekend med henblik på at øge incitament til weekendarbejde
 - Tidligere ansatte sygeplejersker indgår som timelønnede vikarer

Der er fortsat tilgang af sygeplejersker og nye læger, men det er ikke forventningen, at bemandingssituationen vil være løst med det samme, da rekruttering og oplæring tager tid.

- **Teknisk telefonløsning:** I juni er der idriftsat en teknisk telefonløsning, som muliggør en mere automatisk og hensigtsmæssig fordeling af opkald til Akuttelefonen 1813 og læger afhængig af den aktuelle kø. Det betyder, at hvis der

er fri kapacitet i lægeressourcerne, så viderestilles opkald til 1813 direkte til læger.

- **Call-center løsning:** Et kommende Call-center løsning vil give mulighed for yderligere faglig specialisering og hensigtsmæssig kompetenceudnyttelse af ressourcerne. En af funktionerne er en call-back-funktion, hvor borgerne i ikke akutte tilfælde og efter eget ønske har mulighed for at blive ringet op senere f.eks. ved udskrivelse af recepter. Løsningen forventes implementeret medio august.

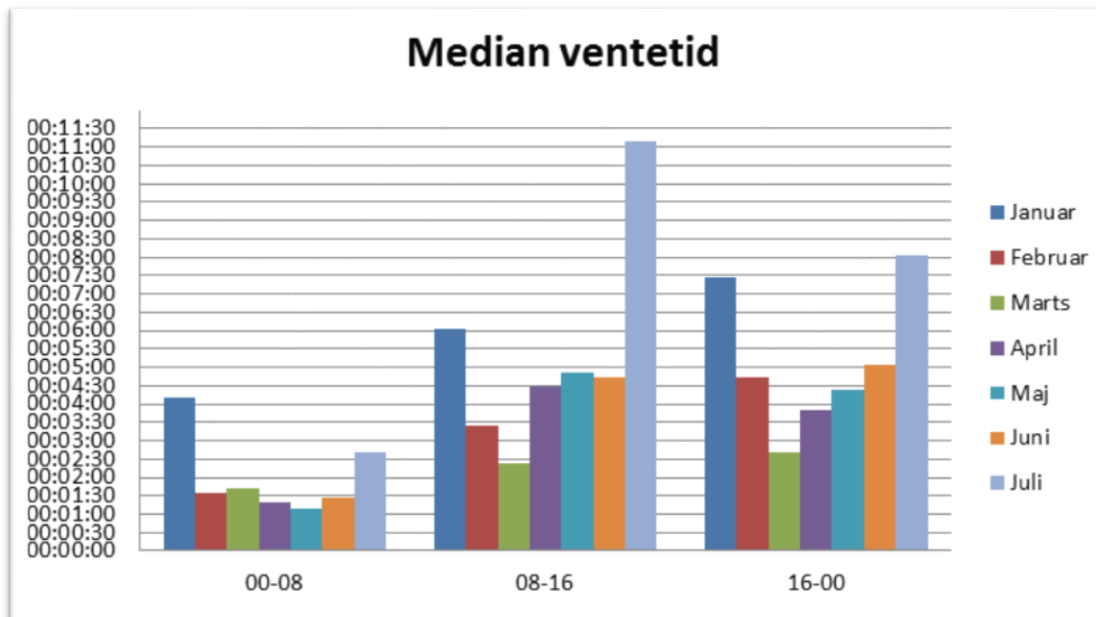
Af nedenstående tabel ses ventetiden til samtale med læge.

Ventetid til læge

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
Maj	28.005	00:03:03	00:15:38	00:27:34	00:57:00
Juni	24.280	00:04:00	00:16:12	00:27:52	01:04:44
Juli	18.844	00:06:06	00:21:02	00:33:45	02:29:14

Ventetiden for samtale med læge har været faldende fra januar til og med maj, mens antallet af opkald er steget. Fra maj til juli er ventetiden igen steget for samtale med læge og antallet af opkald er faldet i overensstemmelse med den forventede sæsonvariation.

Median ventetid for 1813



Ovenstående figur viser ventetiden fordelt på tidsintervallerne 00-08, 08-16 og 16-00. I intervallet kl. 00-08 og kl. 08-16 har ventetiden været stabil fra april til juni måned. Derimod er der sket en voldsom stigning i ventetiden i juli måned i intervallet kl. 08-16. Stigningen kan blandt andet forklares ved, at ressourcerne i forbindelse med vacancer og afvikling af sommerferie blevet prioriteret til aften og weekend, hvor der erfaringsmæssigt er flest henvendelser. Personalet oplever, at en række opkald i dagtid er fra borgere, som ikke kan få fat i egen læge og som i stedet kontakter Akutelefonen 1813.