

## NOTAT

**Opgang** B & D  
**Telefon** 3866 6000  
**Mail** csu@regionh.dk

Til:  
Forretningsudvalget

Dato: 23. november 2016

### Status vedr. Akuttelefonen 1813

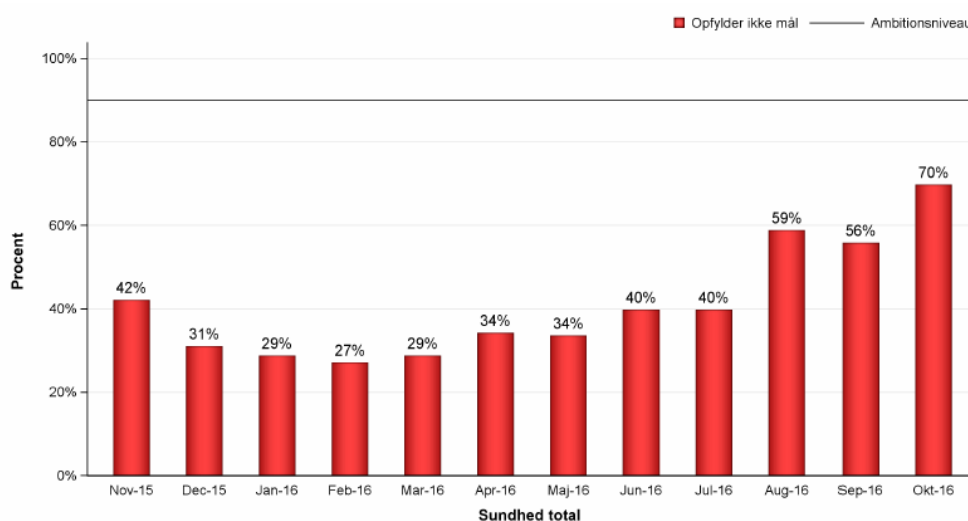
Dette notat indeholder en status på Akuttelefonen 1813 i forhold til nedbringelse af ventetider, rekruttering, arbejdsmiljø og sygefravær, den patientoplevede kvalitet, den sundhedsfaglige kvalitet samt klagesager og utilsigtede hændelser.

Denne status skal ses som en opdateret status i forlængelse af mødesagen ”Opfølgning på driftsmålsstyring for Akuttelefonen 1813”, som blev drøftet i Forretningsudvalget den 10. maj 2016.

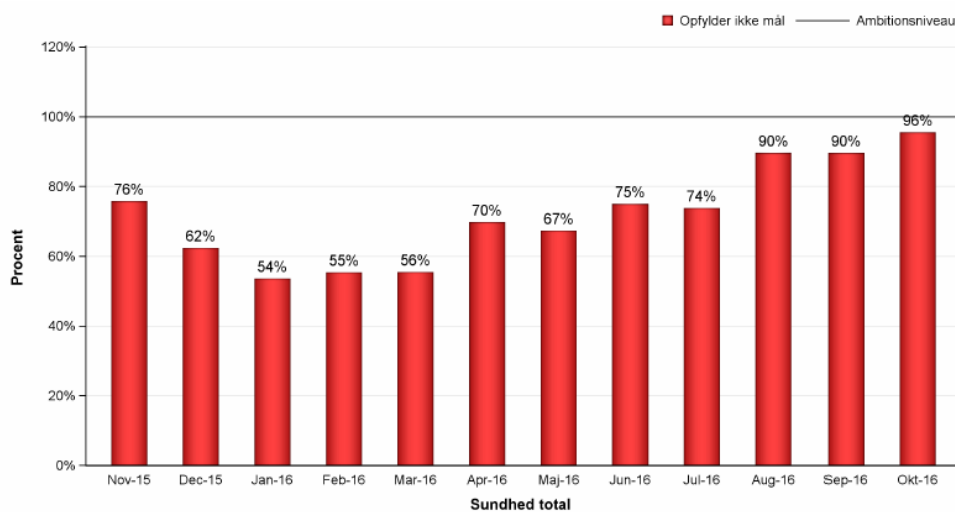
#### 1. Nedbringelse af ventetider

En række initiativer har resulteret i, at ventetiderne for Akuttelefonen 1813 er forbedret i løbet af 2016. I oktober er 70 procent af opkaldene blevet besvaret inden for 3 minutter, mens 96 procent af opkaldene er besvaret inden for 10 minutter. Det er de korteste ventetider siden etableringen af Akuttelefonen 1813.

Figur 1: Ventetid Akuttelefonen – andel besvaret indenfor 3 minutter.



Figur 2: Ventetid Akuttelefonen – andel besvaret indenfor 10 minutter



Den positive udvikling skyldes blandt andet, at der har været tilgang af sygeplejersker, som har betydet, at det er blevet lettere at tilpasse bemanningen efter borgernes behov for hjælp. Lægernes vagter lægges derfor på det tidspunkt, hvor der er behov for læger og ikke fordi, de dækker ind for manglende sygeplejersker. Dette gælder specielt de tidspunkter på døgnet, hvor der er mange opkald.

Derudover er der blevet arbejdet målrettet med en række initiativer til nedbringelse af ventetider:

- At den daglige drift er veltilrettelagt og bliver afviklet forudsigeligt herunder:
  - at øge produktiviteten for medarbejdere
  - øge fokus på personaleledelse i Vagtcentralen, herunder at skabe gode og imødekommende arbejdsvilkår.
  - at der er fokus på vagtledernes indsats i den daglige drift.
- At der i vagtplanlægningen sikres fremmøde ift. indringningsmønster, herunder at sikre, at der er et jævnt og stabilt fremmøde af både læger og sygeplejersker i den enkelte vagt og fordelt over en længere periode.
- At visitationen bliver mere effektiv og visitationsprocessen er overskuelig, herunder at der sker løbende tilpasning af visitationsguiden
- At IT-løsningerne i vagtcentralen understøtter en effektiv visitation, herunder at brugerfladen løbende opdateres og udvikles, og at FMK integreres

Som en del af initiativerne er der fokus på at øge produktiviteten ved at skabe smidige arbejdsgange fx i forhold til CVI og ved tilbagemelding om blodprøvesvar til borgerne udenfor hospitalsafdelingernes åbningstid. Der er fortsat fokus på nedbringelse af sygefravær. Der henvises til afsnit om arbejdsmiljø og sygefravær for en status vedr. sygefravær.

Derudover er visitationsforhindringer blev identificeret og der er udarbejdet en plan for eliminering af disse, samt at IT-løsningerne i vagtcentralen understøtter en effektiv visitation.

## **2. Rekruttering**

Der arbejdes fortsat målrettet med rekrutteringsindsatser. Et Employer Branding koncept er gennemført og implementeret, og der er igangsat et projekt i samarbejde mellem Center for Kommunikation, et mediebyureau og virksomheden for at tiltrække sygeplejersker til Akuttefonen 1813.

Status pr. oktober 2016 er en positiv tilgang af sygeplejersker. Pr. Oktober 2016 er alle sygeplejerskestillinger ved AMK-Vagtcentralen 1-1-2 besat og ved Akuttefonen 1813 mangler der ca. 14 årsværk. Det understreges, at flere sygeplejersker arbejder ved begge funktioner, så der er fleksibilitet i opgaveløsningen. Der er på nuværende tidspunkt ansat 12 sygeplejersker i delestillinger med hospitalerne.

Det støt stigende antal ansatte sygeplejersker har en afsmittende positiv effekt på arbejdsmiljøet, og det betyder, at der er mere fleksibilitet og mulighed for faglig udvikling.

For lægernes vedkommende er der stort set uændret antal læger ansat. Pr. 1. oktober 2016 er der ansat 181 læger, hvoraf 45 er almenmedicinere. Dette antal læger vil formentlig dække behovet for lægedækning. Imidlertid har læger været brugt til at kompensere for den manglende sygeplejerskedækning, og behovet har derfor tidligere været større.

For både læger og sygeplejersker ved Akuttefonen 1813 har der været uafklarede forhold om ansættelsesvilkår i en lang periode. Dette har været en betydelig udfordring i forhold til driften ved Akuttefonen 1813. Det er ikke lykkedes at indgå en aftale med PLO vedrørende ansættelse af praktiserende læger. Derimod blev der i maj 2016 indgået en ny aftale med Foreningen af Speciallæger (FAS) og Yngre Læger (YL) og i foråret 2016 blev der ligeledes indgået en ny aftale med Dansk Sygepleje Råd (DSR). Aftalerne sikrer ro ift. aftalevilkår og varighed, og giver samtidig bedre vilkår for personalet ved Akuttefonen 1813. Aftalerne har betydet, at det er blevet lettere at arbejde målrettet med rekruttering og fastholdelse.

Akuttefonen 1813s største udfordring har været at rekruttere tilstrækkeligt med sygeplejersker til også at kunne håndtere spidsbelastningsperioder. Der arbejdes derfor med forskellige ansættelsesmodeller, der kan tilgodese behovet:

- Der arbejdes med vagtplaner, der tager individuelt hensyn til den enkelte sygeplejerskes ønsker og samtidigt imødekommer behovet
- Der er faste stillinger med tjeneste ved Akuttefonen 1813, med variabelt timeantal
- Der er etableret delestillinger mellem Akuttefonen 1813 og 112

- Der er etableret delestillinger med ½ klinisk funktion ved et hospital og ½ funktion ved Akuttefonen 1813.
- Der er ansat timelønnede sygeplejersker, der primært træder til ved spidsbelastninger. Dette er typisk sygeplejersker, som allerede er oplært ved Akuttefonen 1813.

### 3. Arbejdsmiljø og sygefravær

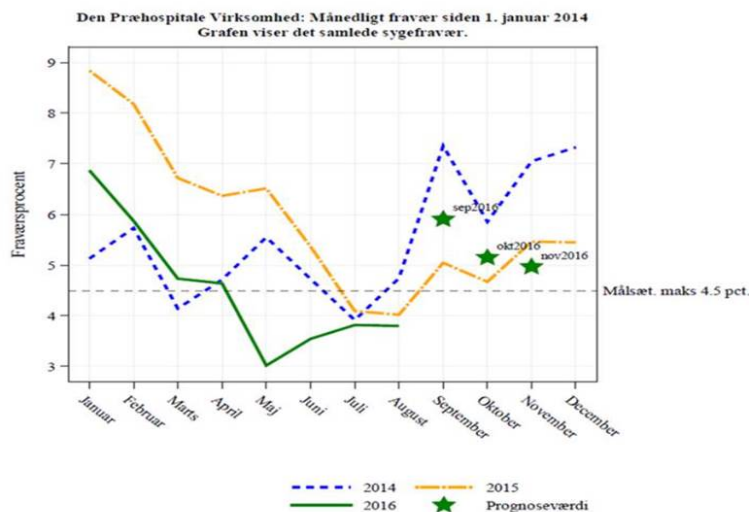
Der arbejdes målrettet med fastholdelse af medarbejdere gennem en række initiativer som fx uddannelse og arbejdsmiljøindsatser.

Der er midlertidigt ansat en arbejdsmiljøkonsulent, der understøtter ledelsen ved Akuttefonen 1813 og de andre enheder i arbejdsmiljøspørgsmål. Som opfølgning på den omfattende kortlægning af arbejdsmiljøet i Akutberedskabet, er virksomhedens arbejdsmiljøindsats blevet gennemgået med henblik på at imødekomme formelle krav vedr. arbejdsmiljø. Det har medført, at arbejdsmiljøorganisationen er blevet justeret, og derudover er en række områder allerede blevet adresseret. Der er blandt andet gennemført en korrektion af principperne for arbejdstilrettelæggelsen efter medarbejdernes input, afholdt eksistamtaler og gennemført fokusgruppeinterview med medarbejdere og ledere ved Akuttefonen 1813. Derudover er der udarbejdet en handleplan for 2016/2017, hvor indsatser og initiativer er beskrevet detaljeret.

Derudover har der været øget fokus på personaleledelse i Vagtcentralen, herunder at skabe gode og imødekommende arbejdsvilkår.

Endelig er der sket et fald i sygefraværet. Virksomhedens samlede sygefravær er lavere end regionens målsætning og sammenlignet med tidligere år, ligger sygefraværet langt under. Udviklingen i sygefravær fremgår af nedenstående figur.

Figur 3: Sygefravær i Den Præhospitale Virksomhed



Sygefravær følges nøje, og der arbejdes løbende med at nedbringe fraværet dels via dialog, hvor der er klare aftaler om, hvornår der skal afholdes sygefraværssamtale. Samtalen tager sigte på at afdække arbejdsrelaterede problemer, der afhjælpes.

Fraværet opgøres ikke procentvis for timelønsansatte 1813 læger. Fraværet monitoreres løbende og rapporteres månedligt. Også for lægegruppen er der klare aftaler for, hvornår der skal afholdes sygefraværssamtaler.

#### **4. Den patientoplevede kvalitet**

Siden maj 2016 er der løbende blevet fulgt op på den patientoplevede kvalitet. Dagligt fremsendes der to spørgsmål pr. SMS til 200 brugere, der har ringet til Akuttefonen 1813 dagen før. Den løbende feed-back gør det muligt at relatere graden af tilfredshed med andre forhold som fx den aktuelle svartid, særlige sundhedsfaglige problemstillinger eller personrelaterede forhold.

De foreløbige resultater af undersøgelserne viser:

- 92% af borgerne giver udtryk for, at de fik svar på deres spørgsmål
- 77% angiver, at de ”i høj eller meget høj grad” fik svar på deres spørgsmål
- 90% er ”overordnet tilfredse” med Akuttefonen 1813
- 72% angiver at være tilfredse med Akuttefonen 1813 ”i høj eller meget høj grad”

Disse resultater svarer til de tidligere patienttilfredshedsmålinger. Der er tidligere gennemført to tilfredshedsmålinger i henholdsvis foråret 2014 og foråret 2015. Begge rapporter viser, at der generelt er en høj patienttilfredshed.

Sundhedsudvalget drøfter halvårligt resultaterne af sms-tilfredshedsundersøgelserne.

#### **5. Den sundhedsfaglige kvalitet**

Den sundhedsfaglige kvalitet monitoreres løbende både organisatorisk og individuelt.

Der udarbejdes audit månedligt på patientforløb efter fastlagte kriterier, og der afholdes individuelle samtaler med alle sygeplejersker, hvor visitation samt fagligt og kommunikation indhold af samtalerne vurderes.

Der udarbejdes endvidere audit sammen med hospitalerne med henblik på at vurdere overgange i patientforløbet, herunder om der er henvist korrekt i forhold til tilgængelige oplysninger. Audit viser, at hospitalerne er enige i, at visitationen er korrekt i mere end 85 % af patientforløbene. Visitationsfunktionen og herunder tildeling af forventede tider til borgerne betyder, at Region Hovedstadens ventetider på akutmodtagelser/-klinikker er faldet betydeligt og nu er inden for regionens målsætning.

Sundhedsudvalget drøfter halvårligt resultaterne af kvalitetsmonitoreringen.

#### **6. Klagesager og utilsigtede hændelser**

I 2014 blev der indgivet mange klager over Akuttefonen 1813 fra både borgere og praktiserende læger. Klagerne vedrørte alt fra lang ventetid til sundhedsfaglige vurdering og ventetidsmusik. Det samme har gjort sig gældende i forhold til utilsigtede hændelser.

Akuttefonen 1813 modtager i dag ca. 12 klager om måneden, hvoraf halvdelen vedrører svartider. Akuttefonen 1813 har i det seneste år besvaret ca. 77.000 opkald om måneden. Tilsvarende faldende tendens gør sig gældende i forhold til indrapporteringer af utilsigtede hændelser, hvor der i 2016 er rapporteret i gennemsnit 27 utilsigtede hændelser om måneden.

Indførelse af Akuthjælpen har medført, at næsten alle akutte patienter har kontakt med Akuttefonen 1813 på et eller andet tidspunkt i deres forløb. Med en tæt sammenhæng med 1-1-2 opkald og ambulancekørsel samt deling af information på tværs af sektorer og hospitaler er det blevet muligt at følge enkelte forløb og dermed etablering læring af uheldsmæssige forløb.

Sundhedsudvalget drøfter halvårligt læring af utilsigtede hændelser.