

NOTAT

Til: **Møde med formandskab og gruppeformænd 14. januar 2014**

Fremadrettede initiativer for opfyldelse af mål for ventetid på 1813

Region Hovedstadens Akuttefon overtog den 1. januar 2014 lægevagtsfunktionen fra PLO-Hovedstaden. Siden opstarten har der været længere ventetid på besvarelsen af telefoner på 1813-akutlinjen end forventet. Det skyldes bl.a. en længere indkøringsfase i forhold til nye it-systemer og visitationspraksis.

Politisk fastsat mål: Regionsrådet har godkendt et servicemål om, *at 90 pct. af opkaldene skal være besvaret inden for 3 minutter og alle opkald skal være besvaret inden for 10 minutter.*

Tidsplan for udmøntning af mål:

På baggrund af erfaringerne fra uge 2, hvor 90 % af opkaldene blev taget inden for 10:40 – 16:26 minutter på hverdage og 19:18 - 34:51 minutter i weekenden, opstilles følgende tidsplan og delmål med henblik på realisering af det politiske mål:

Primo februar 2014	90 pct. af opkald besvares inden for 10 minutter
Primo marts 2014	90 pct. af opkald besvares inden for 5 minutter
Primo april 2014	90 pct. af opkald besvares inden for 3 minutter

Tidsplanen er med forbehold for, at der i planlægning af akut funktioner altid skal tages forbehold for ekstraordinære afvigelser som eksempelvis influenzaepidemi mv.

Der vil løbende blive gjort status med henblik på at igangsætte yderligere konkrete initiativer, dersom udviklingen i tallene ikke hurtigt nok følger tidsplanen.

Konkrete initiativer

Administrationen iværksætter, udover de allerede iværksatte initiativer i uge 1 og uge 2, følgende tiltag med henblik på udmøntning af målet:

- 1) Der ansættes flere læger til varetagelse af opgaver ved akuttelefonen.
- 2) På baggrund af systematisk erfaringsopsamling mhp løbende justering af vagtplan for bemanning af akuttelefonen mv.

Intensiveret ledelsesfokus.

- 3) Fortsat løbende driftsoptimering af IT systemer i den præhospitale virksomhed, akutmodtagelserne og akutklinikkerne.
- 4) Implementering af yderligere information på www.1813.dk, herunder om adgang til at blive ringet op. (Implementeret medio februar. Ring op funktion, når der er 15 foran i telefonkøen)
- 5) Ekstern undersøgelse af akutordningen (inkl. evaluering i august). Sag forelægges forretningsudvalget 28. januar og regionsrådet 4. februar.

Der vil ske en systematisk opfølgning på utilsigtede hændelser mhp læring. Endelig vil ske en opfølgning på visitationen til akutmodtagelser og – klinikker.

Løbende opfølgning/dataopdatering for opkald til 1813 vil fortsat blive prioriteret højt mhp en ugentlig orientering af regionsrådets medlemmer, som vil indeholde aktivitets-tal, herunder følge de opstillede mål. Endvidere beskrives nye tiltag siden seneste status. Opgørelsen udsendes mandag.

Ved væsentlige afvigelser fra målopfølgning vil regionsrådets medlemmer blive orienteret efter behov.

Der gives desuden driftsstatus på forretningsudvalgets møder.