

POLITIKERSPØRGSMÅL

Spørgsmål nr.: RR-123-25

Dato: 28. august 2025

Stillet af: Randi Mondorf (V)

Besvarelse udsendt den: 6. oktober 2025

Spørgsmål vedr. udviklingen i opkaldsvolumen og økonomi på 1813

Spørgsmål:

Der er stadig lange ventetider på 1813, særligt i weekenderne. Gennem flere år har regionsrådet givet 1813 en del ekstra bevillinger ad flere omgange.

I Venstre ønsker vi et overblik over, hvordan volumen og de samlede bevillinger til 1813 har udviklet sig.

Venstre ønsker:

1. Et overblik over hvor mange ekstra bevillinger, der er givet til 1813 siden 2021.
2. Hvad er den samlede økonomi på 1813 nu
3. Hvordan har den samlede volumen udviklet sig - fordelt på relevante perioder
4. Hvad er "enhedsprisen"? Der må foreligge en eller anden form for regnskab med volumen og omk. Det kunne være "pris pr. 100 opkald".
5. Såfremt der er væsentlig organisatoriske eller ledelsesmæssige forandringer, så bedes det listet op også

Svar:

Ad 1) Overblik over ekstrabevillinger til 1813 siden 2021

Akuttelefonen 1813 har i perioden 2022-2025 haft et relativt stabilt årligt budget svarende til 171 mio. kr. årligt i 2025-priser.

I samme periode er der tildelt en række engangsbevillinger, som fremgår nedenfor:

2023:

- 2,6 mio. kr. til øget brug af hjemmebesøg med læge med henblik på at reducere unødige indlæggelser på akutmodtagelserne. Læger fra 1813 udfører hjemmebesøg både på hverdage og i weekender. I 2023 blev indsatsen intensiveret i en periode med særligt pres på akutmodtagelserne.
- 10 mio. kr. i forbindelse med en afprøvning af, hvor meget bemanningen skal øges for at overholde de politiske servicemål for svartider i weekender.

Afprøvningen i 2023 medførte en midlertidig forbedring i svartiderne, men også et samlet merforbrug på 23,9 mio. kr. til bemanning. Heraf blev 10 mio. kr. dækket af den politiske engangsbevilling, og 13,9 mio. kr. blev finansieret af Akutberedskabets samlede budget.

I forlængelse af afprøvningen blev Akutberedskabet bedt om at fremlægge en plan for Forretningsudvalget (FU), der skulle sikre langsigtet balance mellem ønsket om korte svartider, faglig kvalitet, medarbejdertrivsel og budgetoverholdelse. FU godkendte i september 2023 den fremlagte plan, og bemanningen på 1813 har siden været drevet efter en ny økonomisk styringsmodel, der sikrer budgetoverholdelse. Resultatet har været en udvikling fra et merforbrug på ca. 24 mio. kr. i 2023 til et mindreforbrug på ca. 0,6 mio. kr. i 2024 – på trods af nogenlunde uændret opkaldsaktivitet og positive tendenser i udviklingen af svartiderne i efteråret 2024.

2024:

- 2 mio. kr. i engangsbevilling til udvikling af et geriatrisk spor for borgere over 80 år. Bevillingen var målrettet udvikling og dækkede ikke bemanning af sporet.

2025:

- 2 mio. kr. til videreudvikling af det geriatriske spor for borgere over 80 år. Som i 2024 er midlerne målrettet udvikling af sporet og dækker ikke bemanning.

Ad 2) Hvad er den samlede økonomi på 1813 nu?

1813 har i 2025 et samlet budget på 171 mio. kr. Dette inkluderer udgifter til udkørende læger.

Derudover er 1813 i 2025 (som beskrevet ovenfor) blevet tildelt en engangsbevilling på 2 mio. kr. til projektudgifter i forbindelse med udviklingen af det geriatrike spor.

Endelig har 1813 i 2025 fået overdraget budgettet på 3,7 mio. kr. fra Nordsjællands Hospital vedrørende drift af lægevagtsopgaven i Helsingør og Frederikssund. Dette med afsæt i evalueringen af en prøvehandling i 4. kvartal 2024 og 1. kvartal 2025. Evalueringen af prøvehandlingen viste at 1813 er i stand til at drifte lægevagten med budgetoverholdelse, idet ledig tid hos lægerne kan benyttes til at besvare opkald til 1813, og finansieres derfor af 1813. Nordsjællands Hospital havde merforbrug på lægevagtsopgaven i forhold til den af regionsrådets givne bevilling.

Ad 3) Hvordan har den samlede volumen udviklet sig – fordelt på relevante perioder?

Akuttelefonen 1813 besvarer årligt omkring 900.000 opkald (se figur 1). I 2024 besvarede 1813 i alt 870.000 opkald, hvilket svarer til i gennemsnit 2.400 opkald pr. dag.

Figur 1. Antal besvarede opkald til 1813 i perioden januar 2022 t.o.m. august 2025 opgjort pr. år

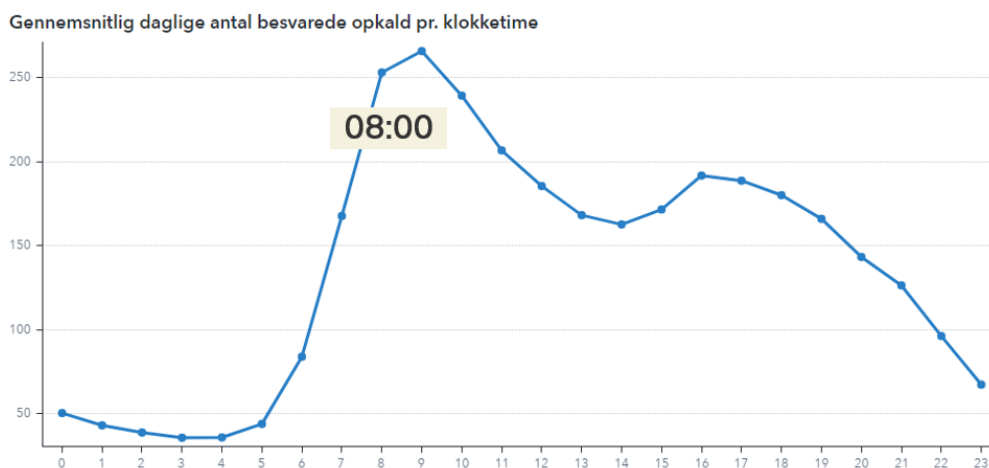
.	2021	2022	2023	2024	2025 (t.o.m. august)
Antal besvarede opkald i alt	932.000	885.000	919.000	870.000	517.000

Som illustreret i figur 2 og 3 (næste side), varierer opkaldsmængden i løbet af døgnet og er størst uden for egen læges åbningstid – dvs. på hverdage i tidsrummet kl. 16.00-8.00 samt i weekender og på helligdage.

Figur 2. Fordeling af opkald pr. time på hverdage i 2024



Figur 3. Fordeling af opkald pr. time i weekender i 2024



Ad 4) Hvad er enhedsprisen pr. opkald?

Der arbejdes aktuelt ikke med en fast enhedspris for opkald til 1813. Dette er dog under udvikling som led i arbejdet med at definere og udvikle relevante driftsmål for 1813.

Til baggrund kan det oplyses, at en række forudsætninger skal være opfyldt for at kunne beregne en retvisende enhedspris – herunder at omkostninger skal kunne opdeles i direkte og indirekte omkostninger, og at støttefunktioner uden for 1813 skal kunne medregnes i opgørelsen. Selvom dette gør beregningen kompleks, vurderes enhedsprisen som et relevant og anvendeligt målepunkt, der flugter med gængs praksis i andre callcentre og sammen med andre økonomiske KPI'er kan understøtte styring og opfølgning på effekten af iværksatte tiltag.

Ad 5) Overblik over væsentlige organisatoriske og ledelsesmæssige forandringer

Siden 2022 har afdelingen 1813 gennemgået en række organisatoriske og ledelsesmæssige forandringer, både som følge af anbefalingerne fra 1813-taskforcen og i forlængelse af Center for HR og Uddannelses (CHRU's) organisationsanalyse foretaget i forbindelse med 1-1-2-sagen i 2021.

Ledelsesmæssige ændringer:

I 2022 blev der indført duo-ledelse i 1813 som led i en ændring mod hospitalsstruktur anbefalet af CHRU.

I marts 2025 fratrådte afdelingsledelsen for 1813 efter gensidig aftale med Akutberedskabet. Siden da har sektionsledelsen på 1813 midlertidigt varetaget den overordnede ledelse af afdelingen.

I maj 2025 tiltrådte vicedirektør i Akutberedskabet, Lotte Klitfod, som blandt andet har ansvar for 1813 og pt. varetager rollen som afdelingsledelse.

I efteråret 2025 forventes en ny afdelingsledelse at blive ansat. Afdelingsledelsen vil bestå af to profiler: én med ansvar for sundhedsfaglig kvalitet og udvikling, og én med fokus på effektiv og robust driftsafvikling.

Den kommende afdelingsledelse vil få det samlede ansvar for at sikre en høj faglig kvalitet i visitationen og skabe faglig og psykologisk tryghed for medarbejderne. Rollen indebærer blandt andet ledelse af ledende overlæge, sektionsledere og kvalitetsteam, strategisk ledelse af vagtledergruppen, understøttelse af visitation, sikring af faglig ensretning samt styrkelse af samarbejdet mellem faggrupper. Hertil kommer samarbejdet udadtil med kommuner, almen praksis og hospitalerne.

Organisatoriske ændringer:

Parallelt med de ledelsesmæssige ændringer er der de seneste år gennemført en række væsentlige organisatoriske initiativer i 1813 med henblik på at styrke kvalitet, effektivitet og arbejdsmiljø. Disse tiltag understøtter omstillingen mod mere effektiv callcenter-drift og skal bidrage til Akutberedskabets overordnede strategi om at sikre stabil og robust drift.

Et af de centrale initiativer har været moderniseringen af vagtplanlægningen. Denne er nu baseret på et såkaldt workforce management-system, der via forecasting af opkaldsmønstre og -volumen beregner bemandingsbehovet i løbet af døgnet. Systemet tager samtidig højde for gældende overenskomster og økonomiske rammer, hvilket sikrer, at vagtplanlægningen sker under hensyntagen til budgetoverholdelse. Hertil kommer planlægning af både spise-pauser og kortere pauseafvikling, hvorved både arbejdsmiljøet prioriteres samtidig med afvikling af effektiv drift.

Et andet centralt initiativ er styrkelsen af den driftsnære ledelse. Dette inkluderer udvikling og implementering af relevante driftsmålsindikatorer (KPI'er), opdaterede funktionsbeskrivelser for vagtlederfunktionen samt uddannelse i værktøjer fra moderne callcenter-drift. Som led i denne indsats gennemføres der i efteråret 2025 et uddannelsesforløb i driftsledelsesværktøjer, understøttet af ekstern konsulentbistand og med deltagelse af ledelsen i 1813, vagtledergruppen og vagtplanlæggere.

Endelig er der etableret et kvalitetsteam med ansvar for udvikling og forankring af et samtalekoncept, samt gennemførelse af audit af både sundhedsfaglig kvalitet og samtaleteknik. I efteråret 2025 ansættes en kvalitetskoordinator og en klinisk sygeplejerskespecialist, der skal bidrage til det fortsatte arbejde med at sikre løbende forbedringer og en høj sundhedsfaglig kvalitet i visitation på 1813.