

# Bruk av 116 117 – kva viser tala

---

Værnes 19. nov 2019

seniorrådgjevar **Terje Olav Øen**, Avd. akuttmedisin og beredskap



# Nasjonalt oppstart 1. sept. 2015

## Østfold 1.febr. 2012

- 4 (8) års driftserfaring
- Ca. 100 LVS-ar
- 19 overløpssentralar
- 16 AMK-sentralar





**Skal sikre innringer *rask* og riktig hjelp**

**Stemmer det ?**

# LVS forskriftskrav

- LVS skal ha **alternativt svarsted**.
- LVS skal kunne motta og håndtere henvendelser om **øyeblikkelig hjelp**:
  - nasjonalt legevaktnummer eller fast legevaktnummer.
- 80 prosent skal normalt besvares innen **to minutter**.
- **LV-sentralen** skal kunne viderefremidle (sette over telefon) eller konferansekoble henvendelser om akuttmedisinsk hjelp til **AMK-sentral**, eller øyeblikkelig hjelp til **annen legevaktssentral**.

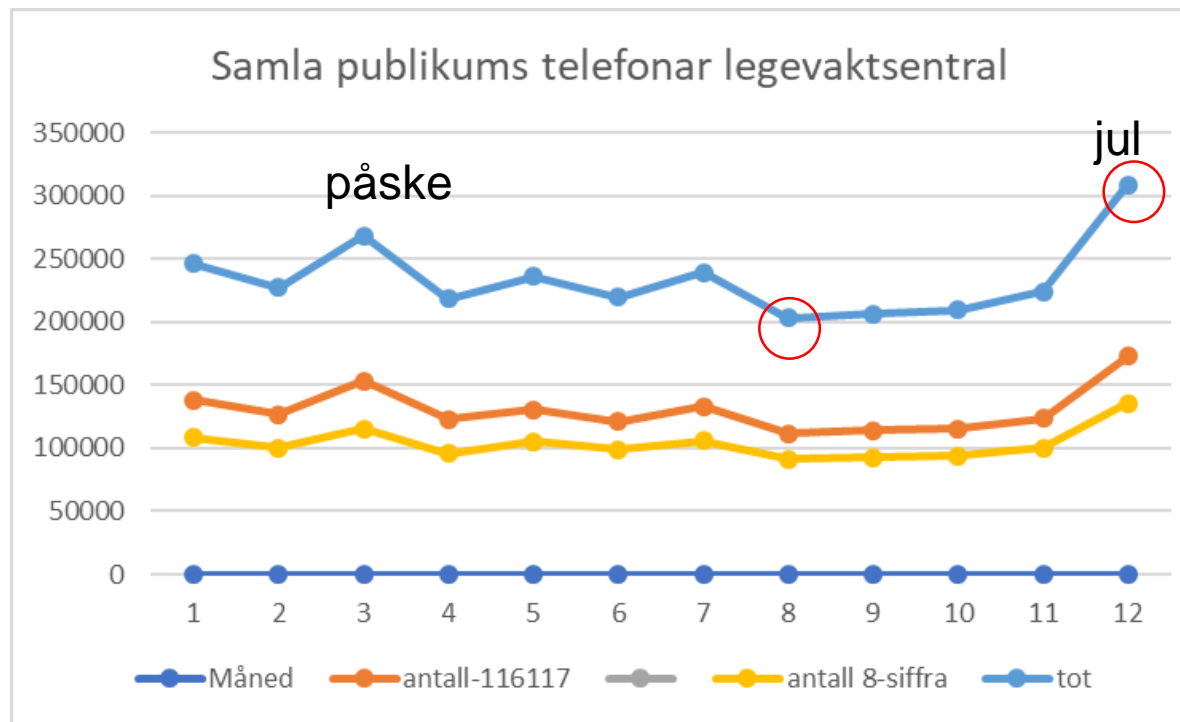
# Utfordring LVS

- Svarkapasitet
- Handtering av innringer – **korte ned samtaletid** – tenke nytt (spesialfunksjonar, virtualisering)
- Handtering av innringar som kjem feil – kundeperspektivet – sette innringar korrekt vidare
- Oppdaterte telefonkataloger til LVS og AMK (HDO)

**Skape forståing hjå LVS-operatør for rolla i ei nasjonal medisinsk  
nødmeldeteneste**

**Statistikk vil gje god informasjon om driftssituasjonen**

# 2018

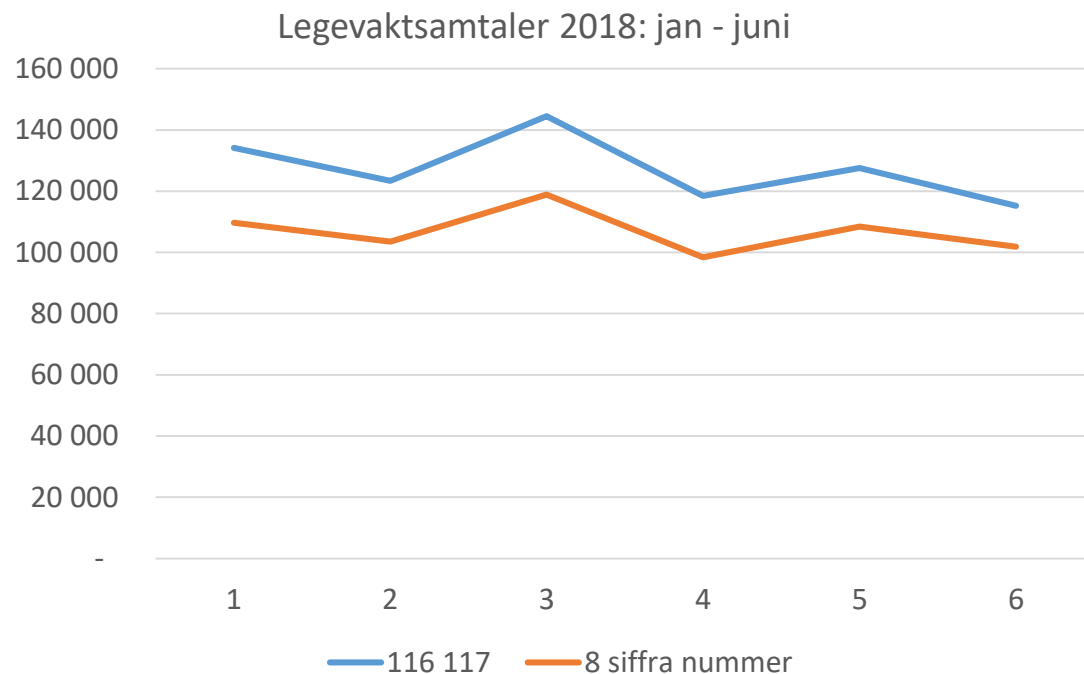


| Måned | antall-116117 | antall 8-siffrå | tot     |
|-------|---------------|-----------------|---------|
| 1     | 138 429       | 108 205         | 246 634 |
| 2     | 126 700       | 100 469         | 227 169 |
| 3     | 153 062       | 115 646         | 268 708 |
| 4     | 122 806       | 95 571          | 218 377 |
| 5     | 130 630       | 105 303         | 235 933 |
| 6     | 120 900       | 98 841          | 219 741 |
| 7     | 133 296       | 106 100         | 239 396 |
| 8     | 111 434       | 91 654          | 203 088 |
| 9     | 114 017       | 92 353          | 206 370 |
| 10    | 115 722       | 93 929          | 209 651 |
| 11    | 123 771       | 100 505         | 224 276 |
| 12    | 172 890       | 135 973         | 308 863 |

minst

mest

# Legevaktsamtaler 1.halvår 2018



|                |                  |
|----------------|------------------|
| <b>763 325</b> | 116 117          |
| <b>640 753</b> | 8 siffror nummer |

| Samt. til LVS      | <b>1/2018</b>    | <b>Stip 2018</b> | <b>% vis</b> |
|--------------------|------------------|------------------|--------------|
| <b>116 117</b>     | 763 325          | 1 526 650        | 54           |
| <b>8 siffror</b>   | 640 753          | 1 281 506        | 46           |
| <b>Samla</b>       | <b>1 404 078</b> | <b>2 808 156</b> | 100          |
| <b>Reelt 2018:</b> |                  | <b>2 808 206</b> |              |

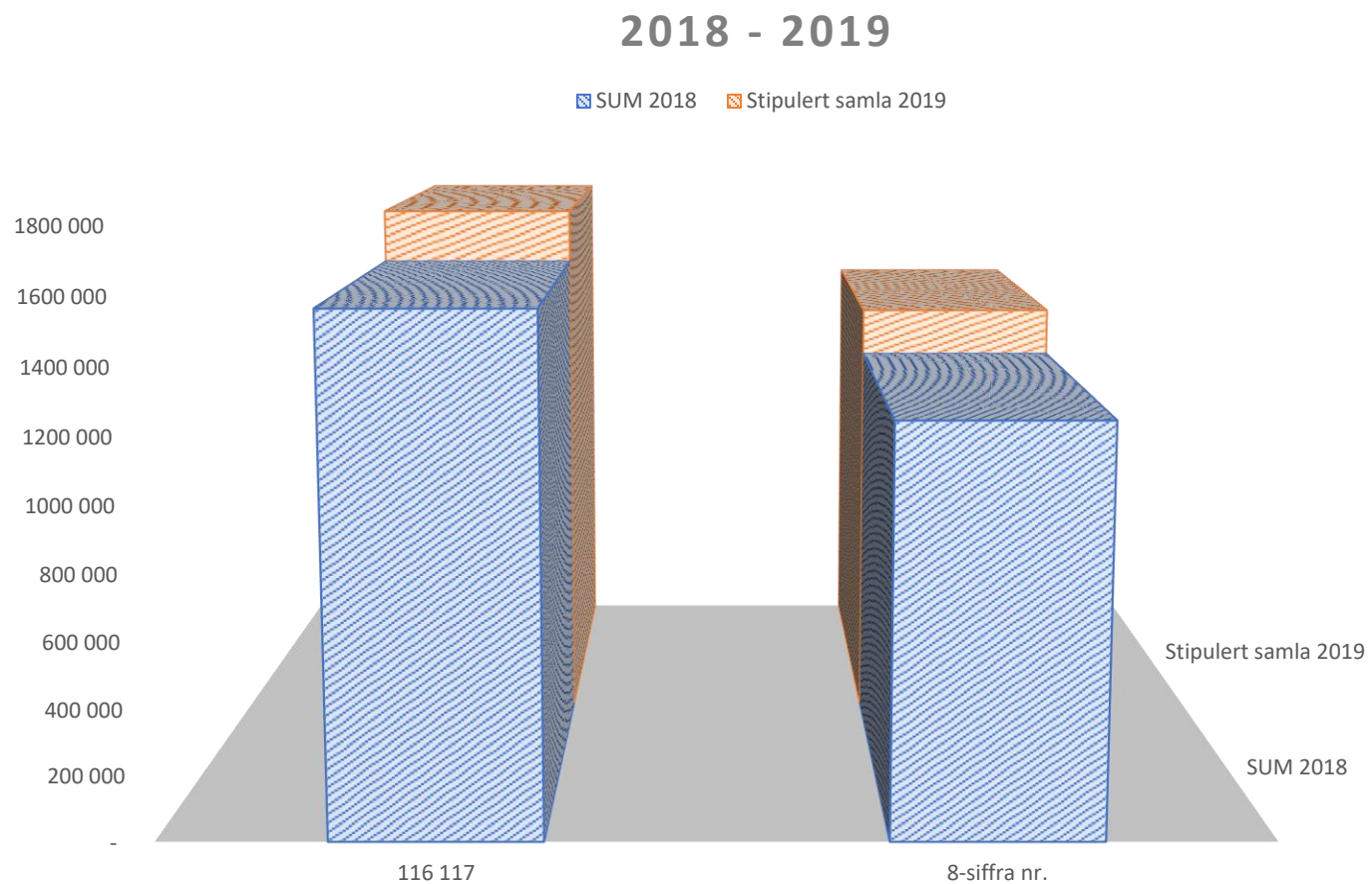
# Samla publikumstelefonar til LVS

| Måned                | 116 117          | 8 sifra          | tot              | %-andel 116 117 |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1                    | 144 491          | 117 330          | 261 821          | 55,2            |
| 2                    | 139 019          | 110 796          | 249 815          | 55,6            |
| 3                    | 144 229          | 111 056          | 255 285          | 56,5            |
| 4                    | 155 051          | 119 567          | 274 618          | 56,5            |
| 5                    | 145 893          | 117 298          | 263 191          | 55,4            |
| 6                    | 150 760          | 122 572          | 273 332          | 55,2            |
| SUM 2019 (1.halvår)  | 879 443          | 698 619          | 1 578 062        | 55,7            |
|                      |                  |                  |                  |                 |
| Stipulert samla 2019 | <b>1 734 602</b> | <b>1 394 449</b> | <b>3 129 051</b> |                 |



# Samanlikning 2019-2018

|                      | <b>116 117</b> | <b>8-sifra nr.</b> | <b>Samla</b>   | <b>% vis 116 117</b> |
|----------------------|----------------|--------------------|----------------|----------------------|
| SUM 2018             | 1 563 657      | 1 244 549          | 2 808 206      | 55,7                 |
| Stipulert samla 2019 | 1 734 602      | 1 394 449          | 3 129 051      | 55,4                 |
| Auke                 | <b>170 945</b> | <b>149 900</b>     | <b>320 845</b> | <b>11,4 %</b>        |



# Gjennomsnittleg ringetid 116 117

1.mai – 1. sept – 4 mnd

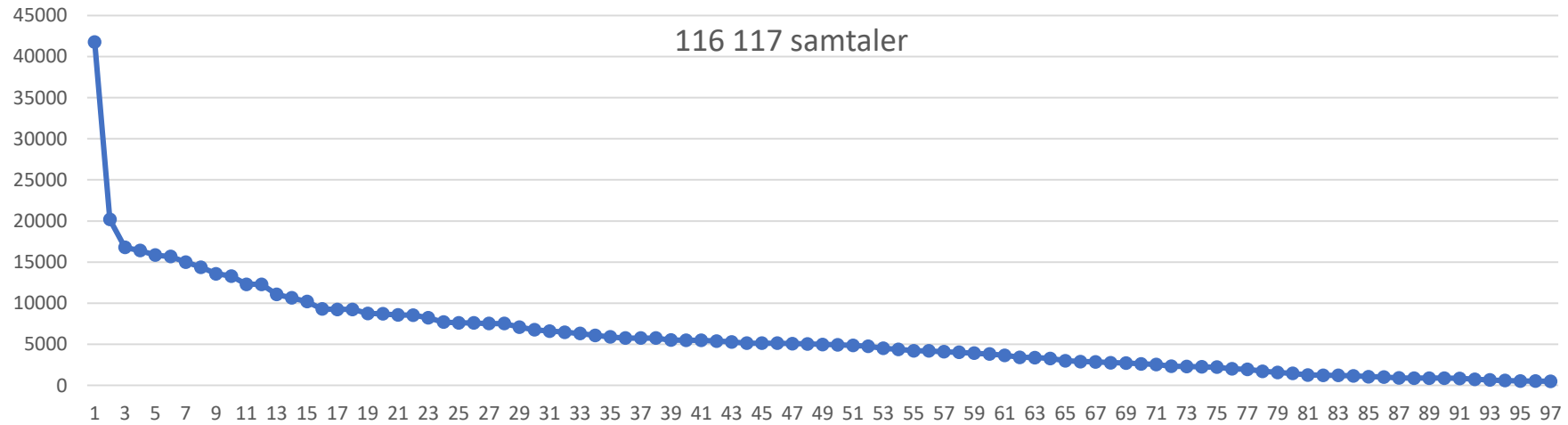
- For 4 mnds perioden er dette 66,6 sekund
- Kravet er 80 % innan 120 sekund

| gjSnittRingetid | antallAnrop | gjSnittRingetid          | antallAnrop |
|-----------------|-------------|--------------------------|-------------|
| 191             | 16795       | 25                       | 741         |
| 170             | 8759        | 24                       | 1224        |
| <b>Storleik</b> | 41750       | 24                       | 893         |
| 148             | <b>5513</b> | <b>Bemanning</b>         | 2560        |
| 143             | 8716        | 22                       | <b>5054</b> |
| 142             | <b>1002</b> | 22                       | 3006        |
| 141             | 11067       | <b>Samtalekompetanse</b> | 594         |
| 136             | 13305       | 16                       | 888         |
| <b>134</b>      | <b>7527</b> | <b>14</b>                | <b>7608</b> |
| 124             | 5083        | <b>14</b>                | <b>7599</b> |

# Telefonvolum

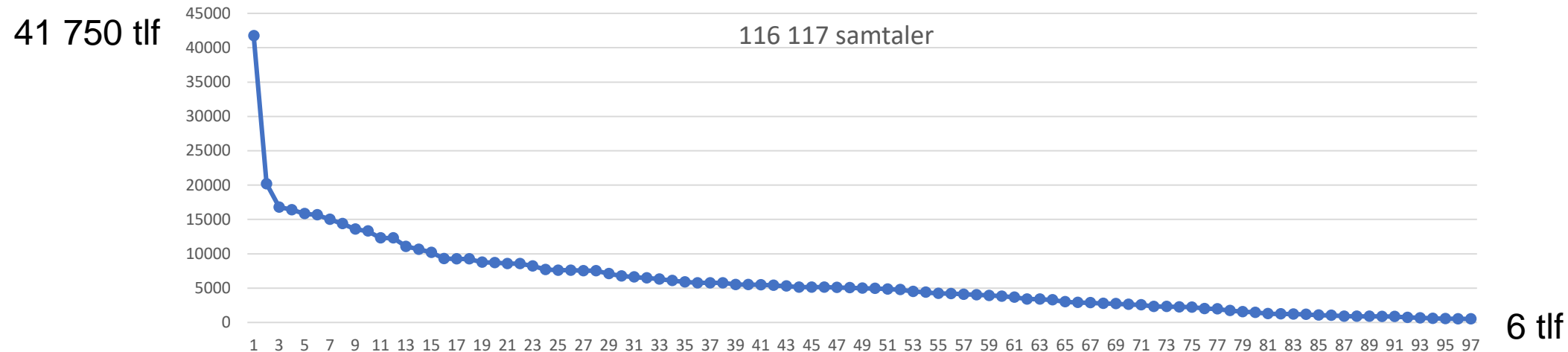
## 1.mai – 1. sept – 4 mnd

41 750 tlf

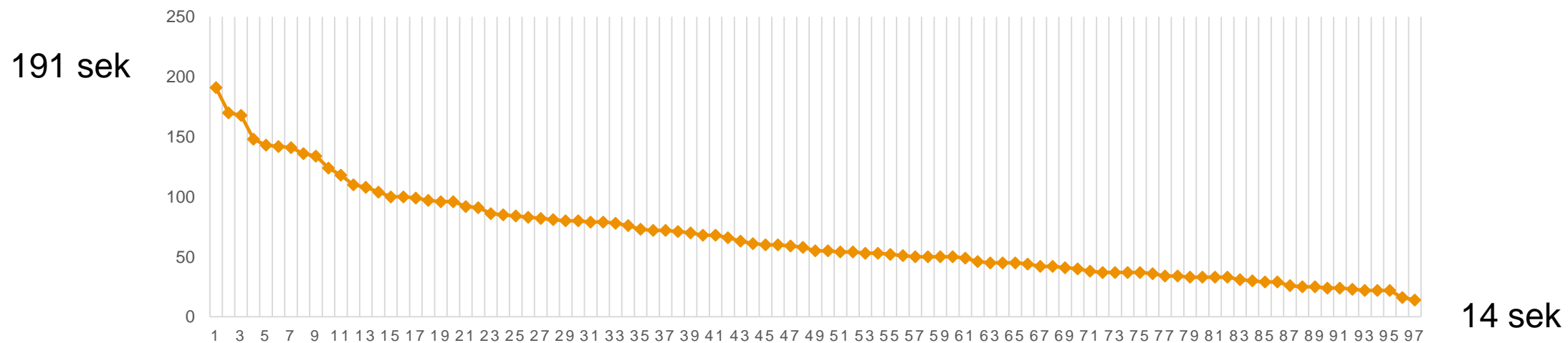


6 tlf

# Telefonvolum og ringetid

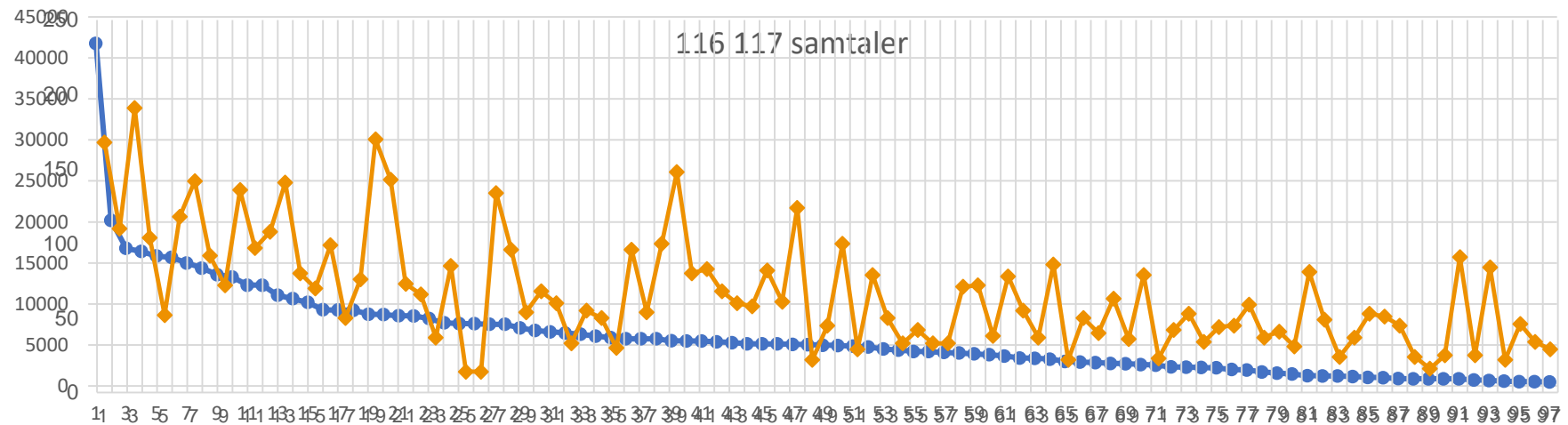


## GJ SNITT RINGETID



# Telefonvolum og ringetid 116 117

GJ SNITT RINGETID



# Forbruk pr. 1000 innb.

## OPPDATERT

22. februar 2019

## NESTE OPPDATERING

27. februar 2020

# 5 328 212

folketallet i Noreg 1. januar 2019

# 5 295 619

Inng. 2018

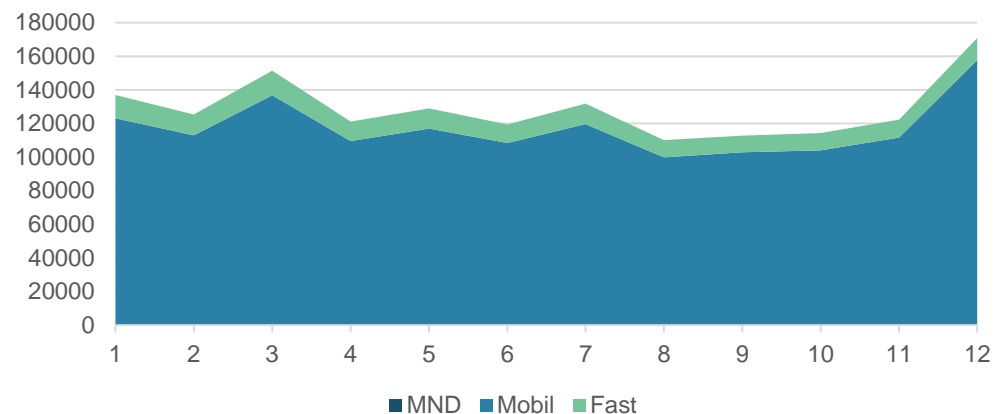
| Befolkningen fordelt på aldersgrupper per 1. januar |           |                   |             |             |
|---|-----------|-------------------|-------------|-------------|
|   | 2019      | Endring i prosent |             |             |
|   |           | 2018 - 2019       | 2014 - 2019 | 2009 - 2019 |
| I alt   | 5 328 212 | 0,6               | 4,3         | 11,0        |
| 0 år  | 55 391    | -2,8              | -6,6        | -8,7        |
| 1-5 år  | 300 748   | -1,6              | -4,9        | 1,3         |
| 6-12 år   | 452 818   | 0,4               | 5,8         | 5,8         |
| 13-15 år  | 188 647   | 1,1               | -0,7        | -0,5        |
| 16-19 år  | 257 853   | -1,1              | -1,9        | 0,6         |
| 20-44 år  | 1 779 999 | 0,2               | 2,0         | 8,6         |
| 45-66 år  | 1 487 062 | 1,0               | 5,6         | 13,3        |
| 67-79 år  | 579 695   | 2,9               | 21,3        | 46,0        |
| 80-89 år  | 181 031   | 1,7               | 1,5         | -2,1        |
| 90 år eller eldre                                   | 44 968    | 0,6               | 6,1         | 29,7        |

529 samtale pr  
1000 innb.

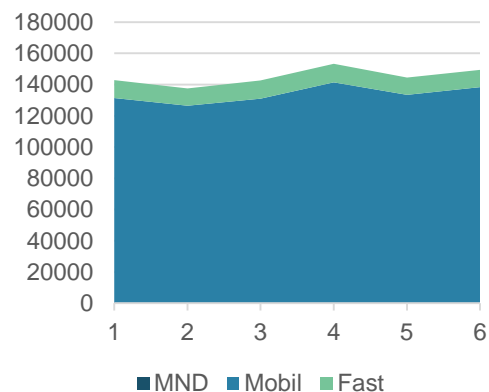
**52,9 % har  
kontakt  
med LVS**

# Mobiltelefon / Fasttelefon

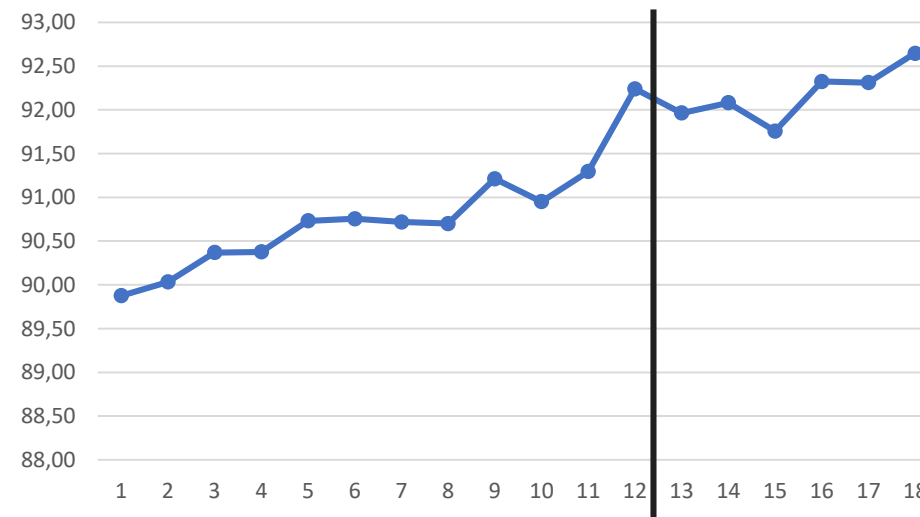
Mobil vs. fast telefon 2018



Mobil vs. fast telefon  
2019



% mobil 2018 og 1.halvdel 2019



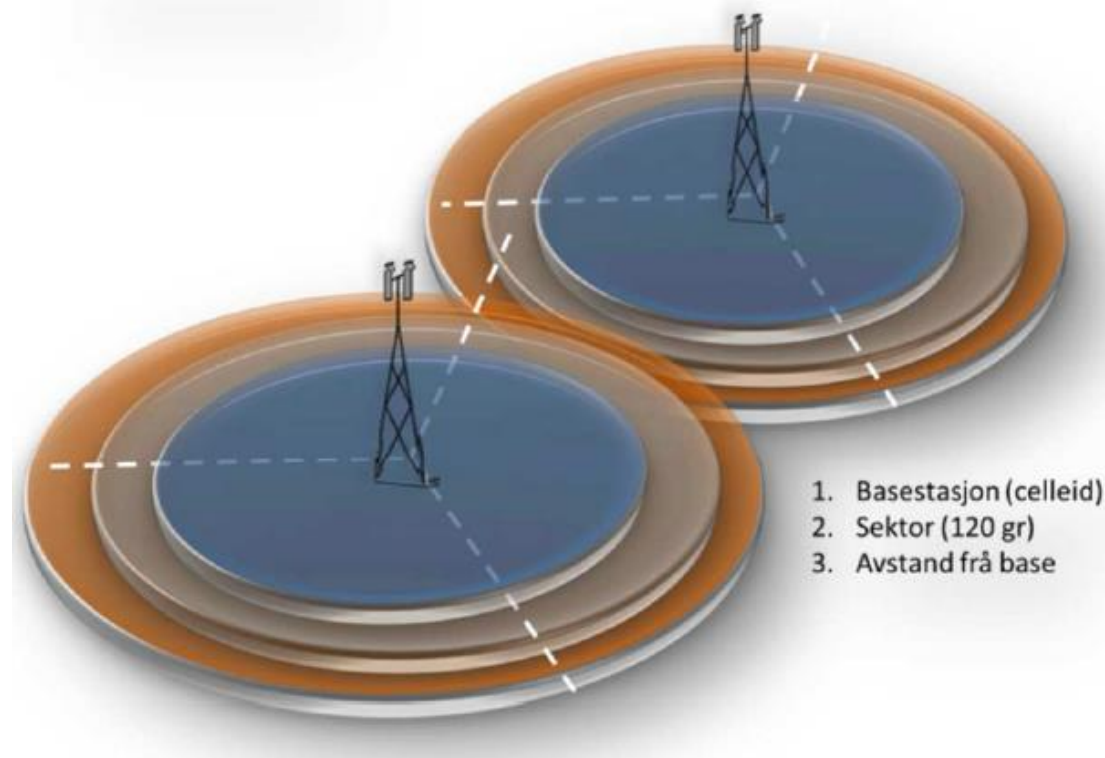
Bruken av mobiltelefon aukar  
ca 2,5 % siste år - i alt **92,5 %**

# Georuting

1-2 % av alle mobilanrop vil ved vanleg trafikkhåndtering ikke bli posisjonert

- *avhengig av god yting frå alle tre operatørane sine trafikk-databaser*
- *databaseforespørsel avbrytast etter 9 sekunder (opplevast som 9 sekunder med stillhet)*

Mobil posisjonering



92,5 % mobilanrop til 116 117 utgjer årleg feilruting av:  
**28 945 – 57 887 samtaler**  
**( 79-159 pr/døgn)**



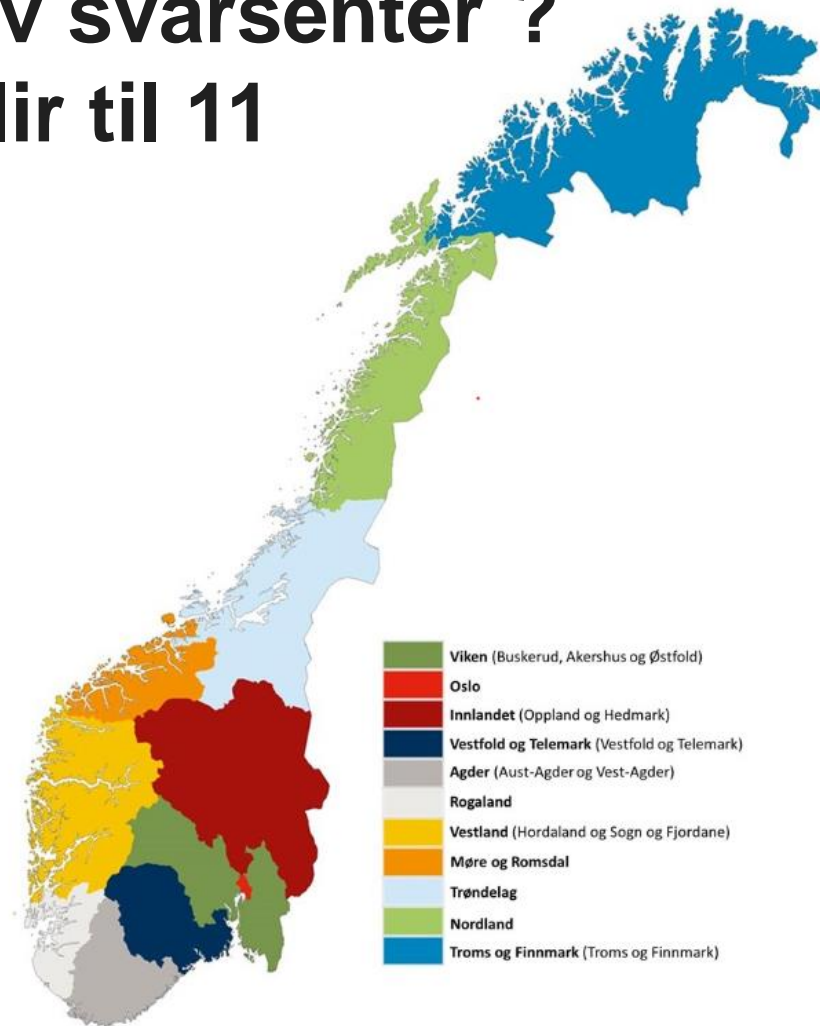
- Fredrikstad
- Oslo  
Asker/Bærum  
Gjøvik
- Hamar
- Drammen
- Tønsberg
- Skien
- Arendal
- Kristiansand
- Stavanger
- Bergen
- Førde
- Ålesund
- Trondheim
- Namsos
- Bodø
- Tromsø
- Alta

## Innringar utan adresse

**Samla 40.000 samtaler  
fordelt på 19  
fylkessentralar –  
2 100 samtaler  
dvs 5,8 pr døgn**

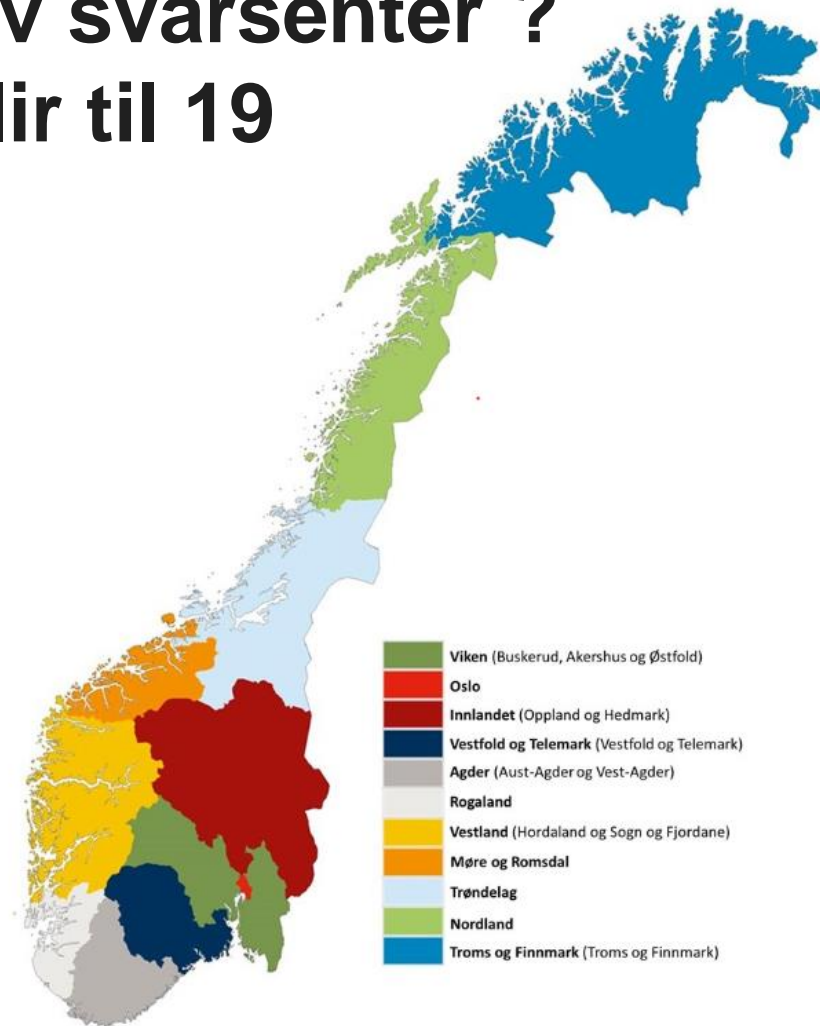
# Fylkessamanslåing - reduksjon av svarsenterer ? 19 blir til 11

- Fredrikstad
- Oslo
- Asker/Bærum
- Gjøvik
- Hamar
- Drammen
- Tønsberg
- Skien
- Arendal
- Kristiansand
- Stavanger
- Bergen
- Førde
- Ålesund
- Trondheim
- Namsos
- Bodø
- Tromsø
- Alta



# Fylkessamanslåing - reduksjon av svarsenterer ? 19 blir til 19

- Fredrikstad
- Oslo
- Asker/Bærum
- Gjøvik
- Hamar
- Drammen
- Tønsberg
- Skien
- Arendal
- Kristiansand
- Stavanger
- Bergen
- Førde
- Ålesund
- Trondheim
- Namsos
- Bodø
- Tromsø
- Alta



# Kven svarer når LVS ikkje svarar ?

Vanleg 8 sifra nr til LVS Oslo ikkje med

Tala omfatter dei som ringer AMK innan 60 sekunder etter at dei har lagt på hjå LVS.

Det er i 2019 estimert totaltrafikk til LVS slik:

**3 129 000**

Ikkje svar/lagt på:

**552 800**

**Utgjer 17,7 %**

Lagt på innan 120 sekund:

**5 520 ringer 113 – dvs. 1 % av alle som ikkje har fått svar**

## Estimat 2019 - grunnlag 1 halvår

| Sekund      | 116117         | 113   | % vis |
|-------------|----------------|-------|-------|
| 1           | 8 354          | 566   | 3     |
|             | 31 422         | 1 550 | 11    |
|             | 53 694         | 2 682 | 18    |
|             | 4 940          | 3 664 | 33    |
|             | 198            | 3 674 | 58    |
|             | 04             | 17    | 42    |
|             | 702            |       |       |
|             |                | 113   | % vis |
|             | 62 208         | 856   | 23    |
|             | 79 780         | 1 120 | 30    |
| 30          | 99 612         | 1 458 | 37    |
| 60          | 141 682        | 1 844 | 53    |
| 120         | 199 848        | 1 846 | 75    |
| 120+        | 68 250         | 2     | 25    |
| Sum lagt på | <b>268 098</b> |       |       |

**552 800**

**552 800**

# Fordeling 2018/2019 – ringt til 113

---

|               | 2018          | 2019          |
|---------------|---------------|---------------|
| Tal samtalar  | 2 808 000     | 3 129 000     |
| Tal lagt på   | 645 800       | 552 800       |
| % vis lagt på | 23            | 18            |
| Tal ringt 113 | <i>ca 3 %</i> | <i>ca 1 %</i> |
|               | <b>19 400</b> | <b>5 520</b>  |

# Kvalitetsindikatorar

## LVS Kvalitetsindikator

### Måltall 1

Andel besvart innen 2 minutter

69,14 %

[Definisjon](#)

### Måltall 2

Andel besvart etter 2 minutter

30,86 %

[Definisjon](#)

### Måltall 3

Andel ikke besvart.

14,71 %

[Definisjon](#)

## LVS Kvalitetsindikator

### Måltall 1

Andel besvart innen 2 minutter

57,36 %

[Definisjon](#)

### Måltall 2

Andel besvart etter 2 minutter

42,64 %

[Definisjon](#)

### Måltall 3

Andel ikke besvart.

12,09 %

[Definisjon](#)

## LVS Kvalitetsindikator

### Måltall 1

Andel besvart innen 2 minutter

75,08 %

[Definisjon](#)

### Måltall 2

Andel besvart etter 2 minutter

24,92 %

[Definisjon](#)

### Måltall 3

Andel ikke besvart.

11,15 %

[Definisjon](#)

## LVS Kvalitetsindikator

### Måltall 1

Andel besvart innen 2 minutter

69,77 %

[Definisjon](#)

### Måltall 2

Andel besvart etter 2 minutter

30,23 %

[Definisjon](#)

### Måltall 3

Andel ikke besvart.

8,70 %

[Definisjon](#)

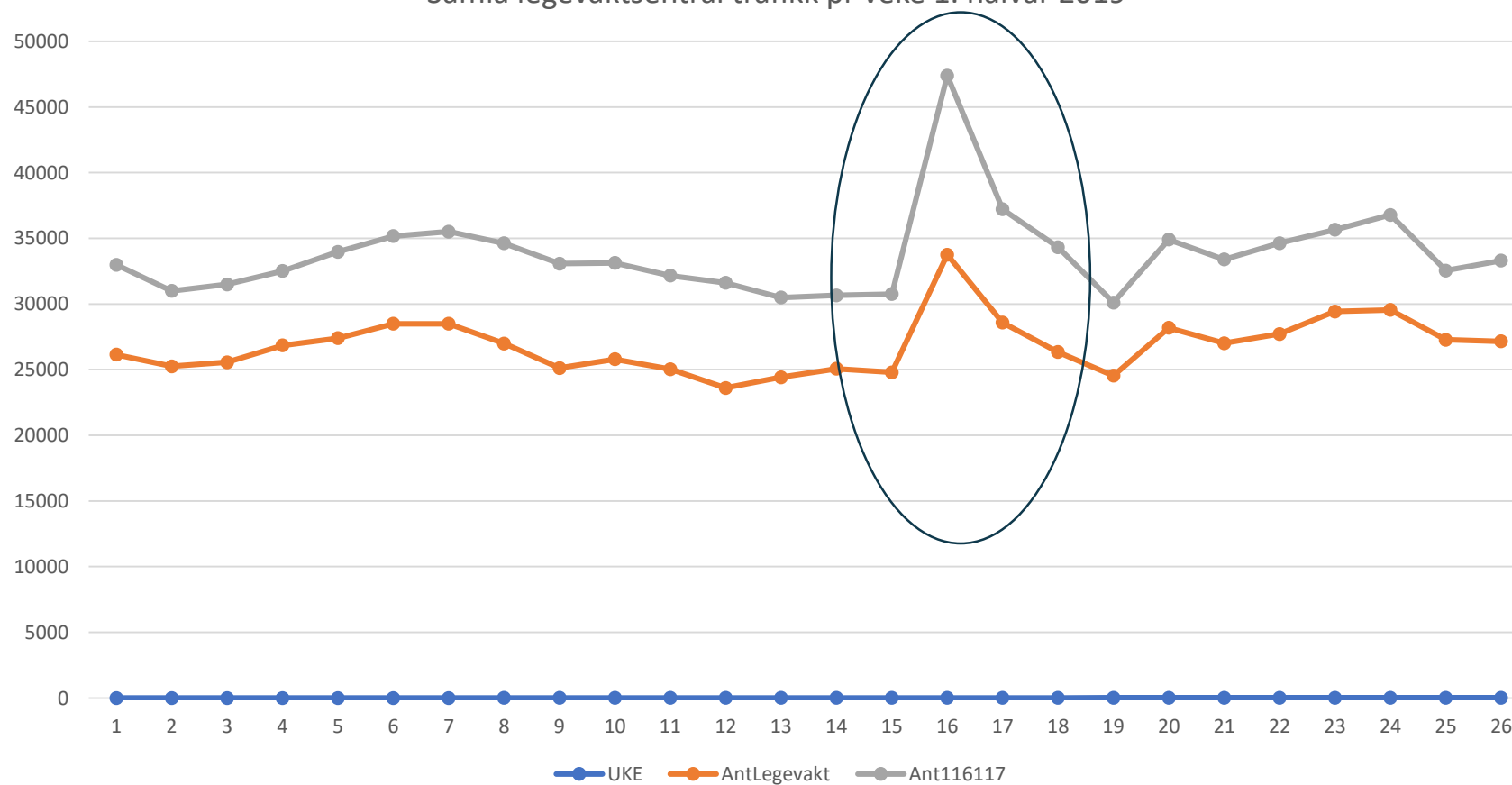
> 80 %

< 20 %

= 0%

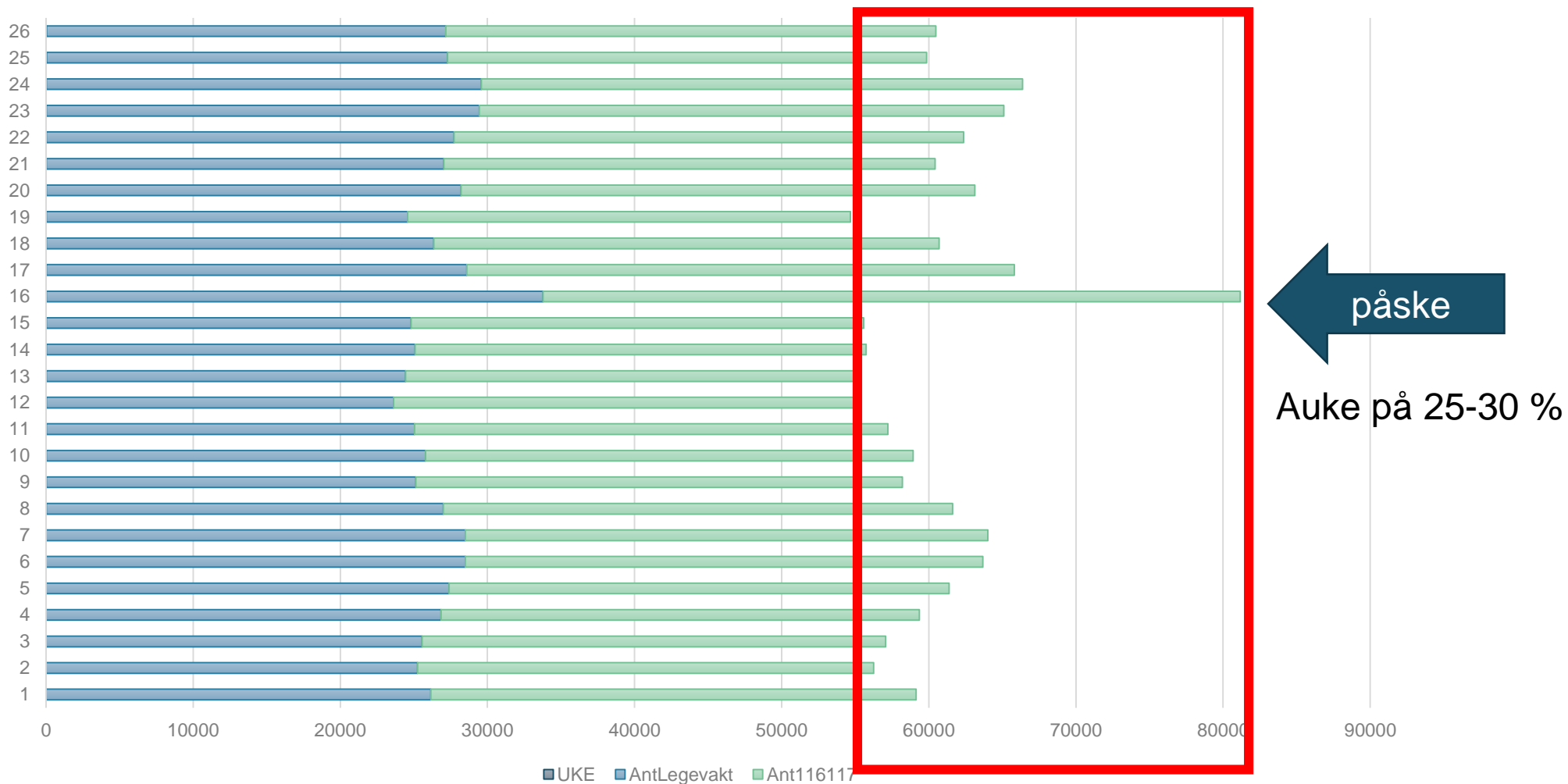
# Vekefordeling – telefonar v.nr. 01 – 26 2019

Samla legevaktsentral trafikk pr veke 1. halvår 2019



# Variasjon: 54 000 til 81 000 /veke

Diagramtittel





# Telefonsvarer

- Norsk, samisk og engelsk er til vurdering
- Kortare talemeldingar – ev. endre meny
- Eigne talemeldingar på LVS
- Brukar synspunkt på dette
  - Eldre –vanskeleg å forstå – legg på
  - Leie info mas på telefonen
  - Ynskjer å vite kø-plass
  - Kva med å kunne ringe tilbake

# Oppsummert



Framleis gjennomsnittleg lang svartid



Organisering og ressursar i LVS må finne ei tenleg form –lokalt og nasjonalt



Svarkompetanse og samtaleteknikk



LVS-trafikken aukar - mobiltrafikken aukar – adresseringsproblematikk aukar – alderen aukar



Gode rapportar er venta Q1/2020 frå HDO

# God helse Gode liv

[helsedirektoratet.no](https://helsedirektoratet.no)





# Driftstal 2017 – 116 117

| <b>Forklaring</b>                               | <b>Totalsum</b>  |
|---|------------------|
| Overløp reserve ( eigen pabx)                   | 1 644            |
| Overløp fylke ( også manglande adresse)         | 13 575           |
| Tastevalg landsdel/post nr                      | 23 982           |
| Kunder som ringer 116117 som blir rutet direkte | 1 227 394        |
| <b>Samla</b>                                    | <b>1 266 595</b> |