

Svartider på AMK og legevaktsentraler



Sven Bruun - Seniorrådgiver
Avdeling akuttmedisin og beredskap

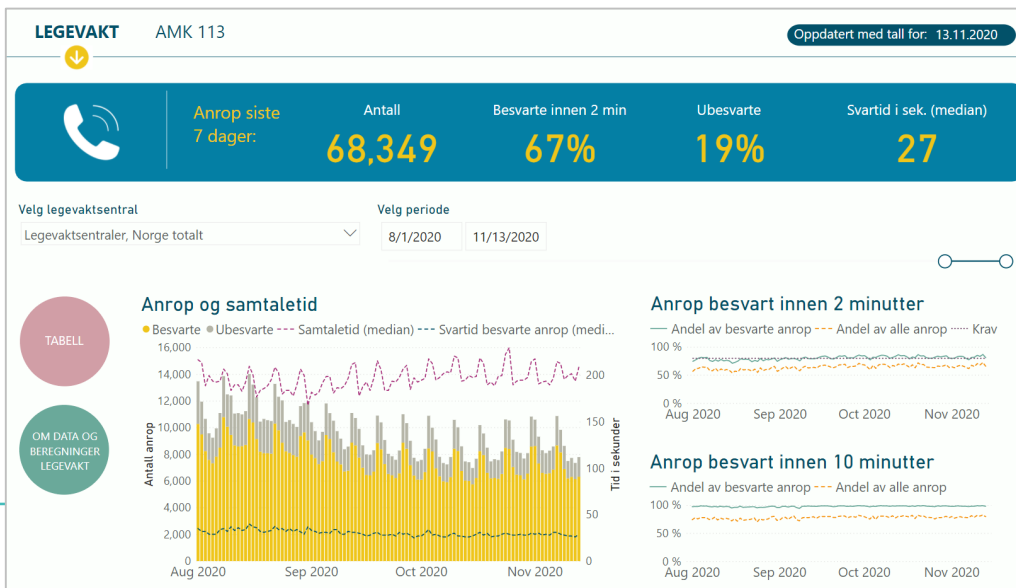
helse
aktivitet

Svartider på AMK og legevaktsentraler

- Akuttmedisinforskriften
 - AMK-sentralene skal besvare 90 prosent av henvendelser fra publikum innen 10 sekunder.
 - Legevaktsentralene skal innrette systemet for mottak av telefonhenvendelser slik at 80 prosent av alle henvendelser normalt kan besvares innen to minutter.
- Oppdaterte tall rundt ventetid til sentralene
 - Enklere oppfølging i sentralene
 - Sammenligne seg med tilsvarende sentraler
- Under Covid-19 så har svartidene spesielt på legevakt, variert mye
- Noen sentraler har hatt en økning i antall samtaler, andre ikke

Dashboard

- Helsedirektoratet har utviklet et dashboard som viser antall henvendelser og svartider for AMK og legevaktsentraler.
- Et av mange dashboard som brukes for å følge med på aktiviteten under pandemien
- Tall samles inn til Nasjonalt pasientregister (NPR) fra ICCS
- Sentralene kan følge med på nasjonale og egne tall



Anrop siste
7 dager:

Antall

68,349

Besvarte innen 2 min

67%

Ubesvarte

19%

Svartid i sek. (median)

27

Velg legevaktsentral

Legevaktsentraler, Norge totalt

Velg periode

8/1/2020

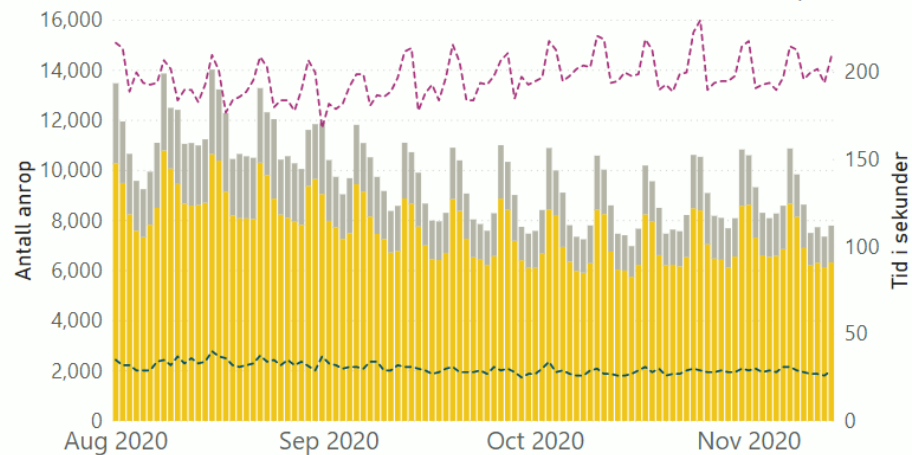
11/13/2020

TABELL

OM DATA OG
BEREGNINGER
LEGEVAKT

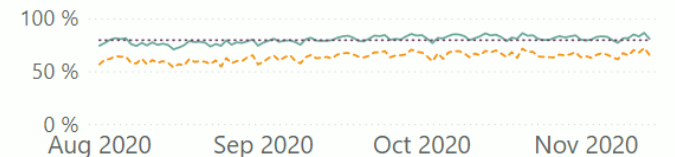
Anrop og samtaletid

● Besvarte ● Ubesvarte - - - Samtaletid (median) - - - Svartid besvarte anrop (medi...)



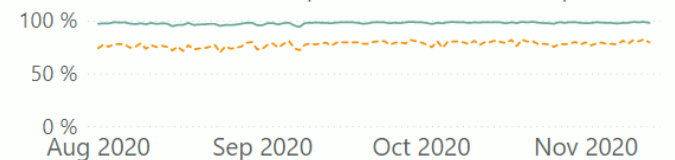
Anrop besvart innen 2 minutter

— Andel av besvarte anrop - - - Andel av alle anrop Krav



Anrop besvart innen 10 minutter

— Andel av besvarte anrop - - - Andel av alle anrop

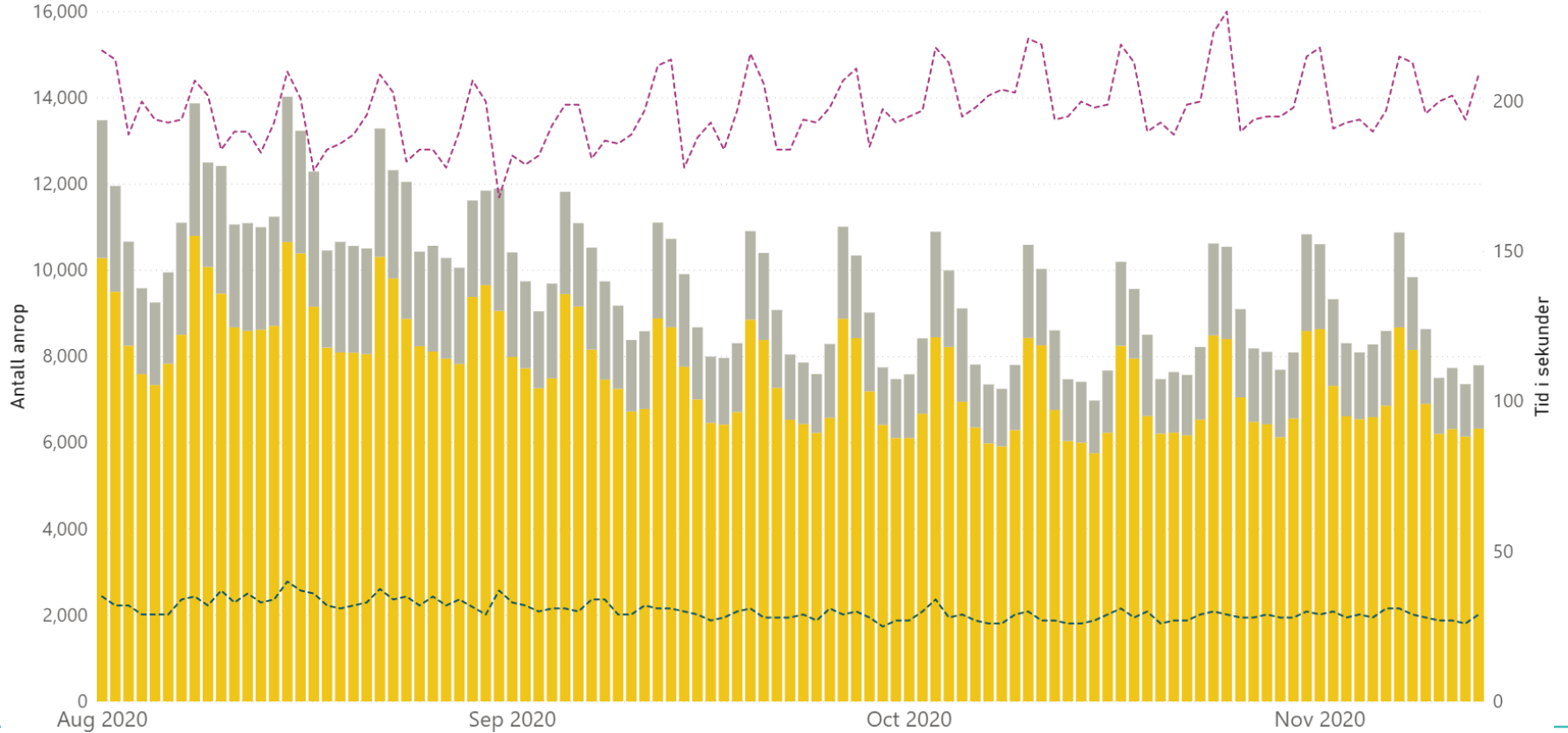


Antall anrop Legevaktsentraler (LVS)

< Back to report

ANROP OG SAMTALETID

● Besvarte ● Ubesvarte - - - Samtaletid (median) - - - Svartid besvarte anrop (median)

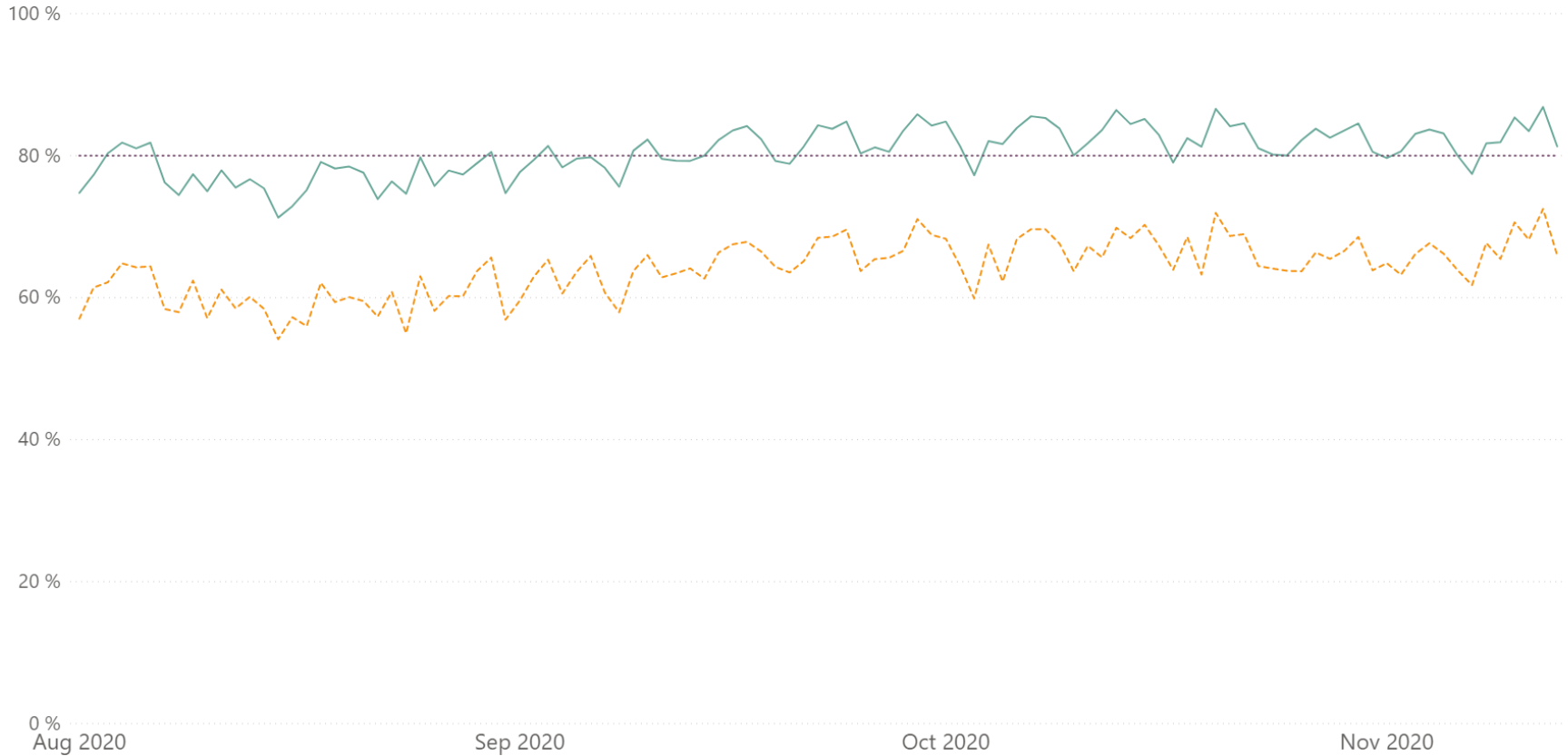


Andel besvarte anrop LVS innen 2 minutter

[← Back to report](#)

ANROP BESVART INNEN 2 MINUTTER

— Andel av besvarte anrop — Andel av alle anrop Krav



Antall anrop og andel besvart AMK

LEGEVAKT

AMK 113

Oppdatert med tall for: 13.11.2020



Anrop siste 7 dager:

Antall
12,300

Besvarte innen 10 sek
86 %

Ubesvarte
7%

Svartid i sek (median)
5

Velg svarsted

Norge Totalt

Velg periode

8/1/2020

11/13/2020

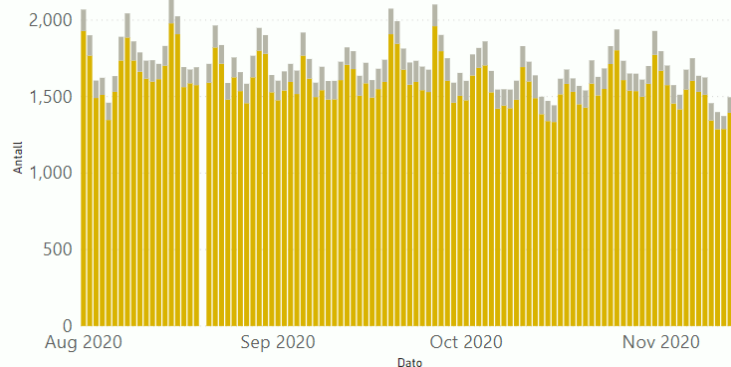


TABELL

OM DATA OG
BEREGNINGER
AMK

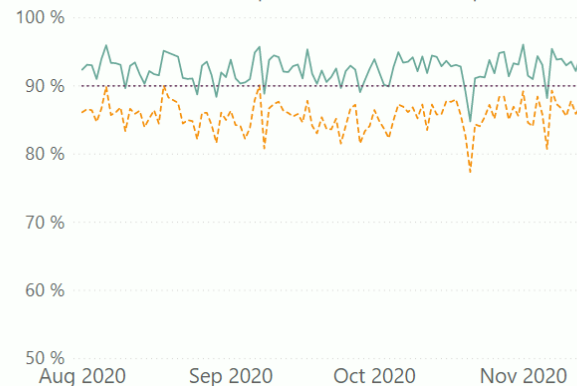
Antall anrop per dato

Hendelse ● Besvart ● Ikke Besvart



Anrop besvart innen 10 sekunder

— Andel av besvarte anrop — Andel av alle anrop Krav



Statistikk for en enkelt sentral

LEGEVAKT

AMK 113

Oppdatert med tall for: 13.11.2020



Anrop siste 7 dager:

Antall
2,333

Besvarte innen 2 min
52%

Ubesvarte
25%

Svartid i sek. (median)
50

Velg legevaktsentral

Bergen Kommunale legevaktsentral

Velg periode

10/1/2020

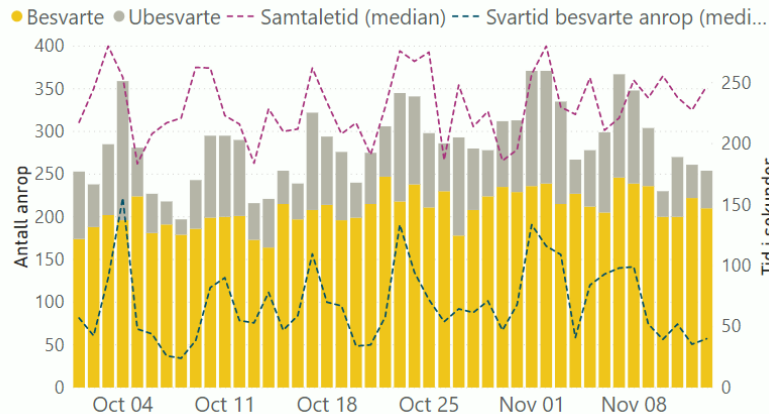
11/13/2020



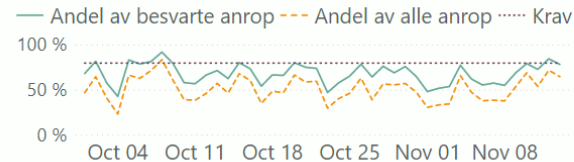
TABELL

OM DATA OG
BEREGNINGER
LEGEVAKT

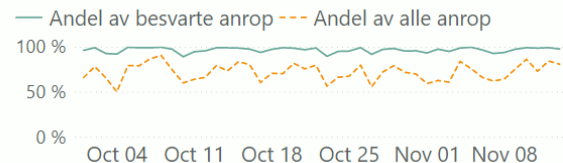
Anrop og samtaletid



Anrop besvart innen 2 minutter



Anrop besvart innen 10 minutter



Tabell med tall for alle sentralene

Geografisk tilhørighet (AMK)	Legevaktsentral	Antall anrop	Antall besvarte	Antall ubesvarte	Andel besvarte anrop	Besvart innen 2 min	Besvart innen 10 min	Svartid for besvarte anrop i sek (median)
Norge Totalt	Legevaktsentraler, Norge totalt	380,370	305,895	74,475	80 %	66 %	79 %	28
Oslo	Oslo legevakt	29,067	20,683	8,384	71 %	45 %	69 %	74
Stavanger	Sandnes IK legevakt	12,748	9,893	2,855	78 %	66 %	77 %	28
Bergen	Bergen Kommunale legevaktsentral	12,525	9,207	3,318	74 %	50 %	71 %	61
Stavanger	Stavanger legevakt	12,325	8,951	3,374	73 %	46 %	69 %	60
Sør-Trøndelag	Trondheim legevakt	11,164	9,203	1,961	82 %	60 %	80 %	48
Sørlandet	Kristiansand IK legevakt	10,211	7,475	2,736	73 %	49 %	71 %	54
Vestre Viken	Drammen legevakt	10,036	7,008	3,028	70 %	42 %	65 %	73
Oslo	Asker og Bærum legevakt	9,284	6,786	2,498	73 %	48 %	69 %	59
Tromsø	Tromsø legevakt	8,134	5,765	2,369	71 %	49 %	69 %	47
Oslo	Nedre Romerike legevakt	7,603	6,166	1,437	81 %	60 %	80 %	42
Oslo	Follo legevakt	7,578	5,023	2,555	66 %	40 %	61 %	75
Innlandet	Gjøvik legevakt	7,540	5,931	1,609	79 %	68 %	78 %	28
Møre og Romsdal	Ålesund IK legevakt	6,884	5,991	893	87 %	82 %	87 %	15
Sørlandet	Arendal IK legevakt	6,546	5,264	1,282	80 %	64 %	80 %	33
Stavanger	Klepp og Time IK legevakt	6,452	5,545	907	86 %	80 %	86 %	11
Bodø	Bodø legevakt	6,055	4,898	1,157	81 %	61 %	79 %	48
Oslo	Fredrikstad legevakt	5,985	4,989	996	83 %	68 %	83 %	34
Vestfold-Telemark	Tønsberg IK legevakt	5,865	4,146	1,719	71 %	56 %	69 %	27
Total		380,370	305,895	74,475	80 %	66 %	79 %	28

Svartider på legevaktsentralene

- Dashboard
 - Under utvikling
 - Det jobbes fortsatt med visning, grenseverdier og datakvalitet
<https://bit.ly/svartid1>
- Videre prosess
 - Vi ønsker å kartlegge gode måter å følge opp kapasitet og svartider sammen med legevaktsentralene og NKLM, slik at pasientene får den tjenesten som akutforskriften gir krav om.
- Nasjonale kvalitetsindikatorer
 - God dialog og enklere tilgang til oppdaterte tall vil også gjøre det enklere å følge med på og gjøre de nasjonale indikatorene mest mulig egnet.