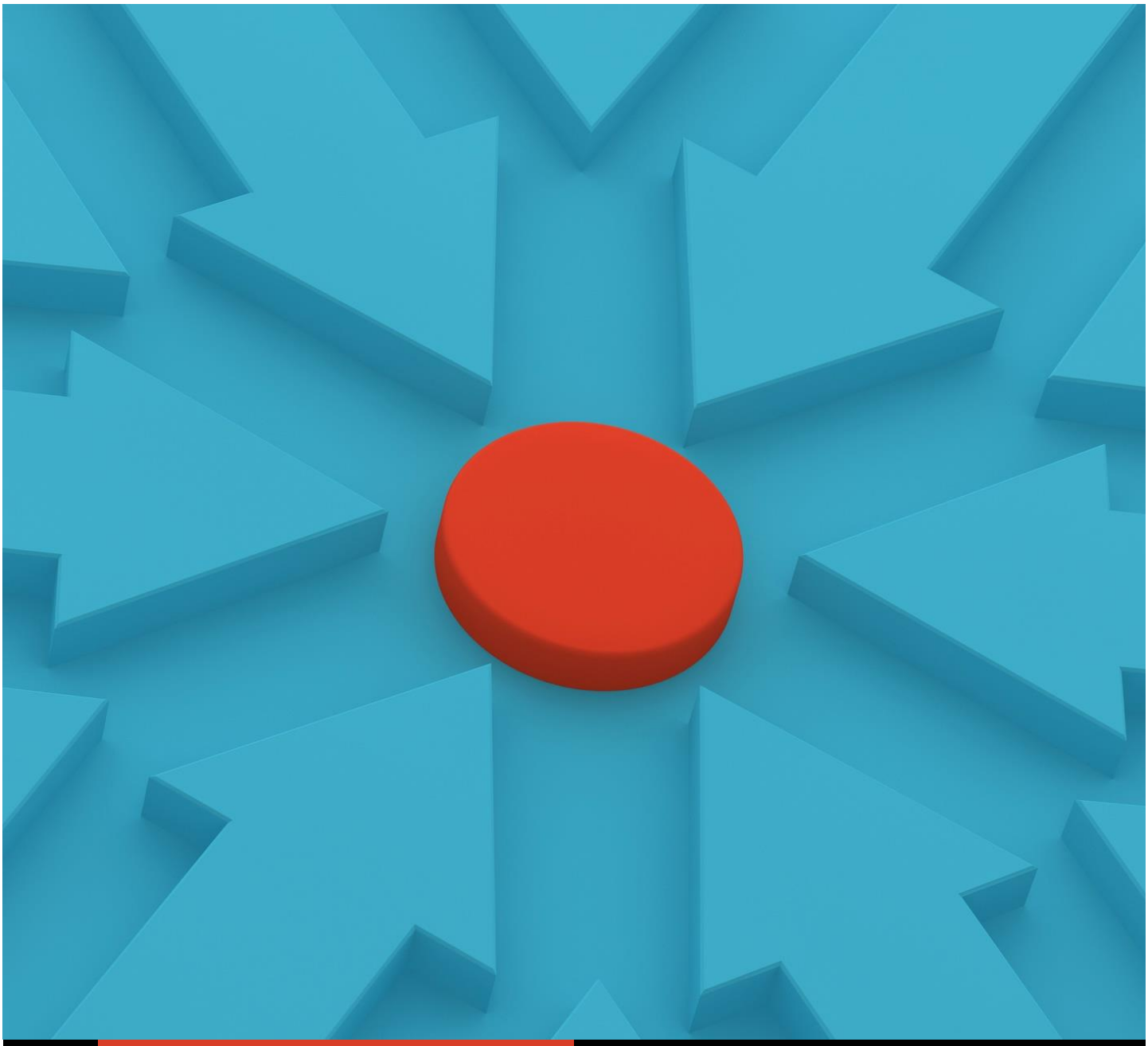

KPI KVALITETS-RAPPORT

DDH STYREGRUPPEMØDE

Styregruppemødet den 16. august 2023

Nyeste data medtaget: 24. september 2023

Dorthe Jespersgaard, Aalborg
Lise Skjødt, Morsø

OPSUMMERING

Tilfredshed

KPI Målsætning: >7

Måned	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23	Aug. 23	Sep. 23
Gns. Score	7,63	7,76	7,78	7,55	7,48	7,91	7,84	7,73	7,75	7,77	7,87	7,91	8,0	7,8
Resultat														

Svarprocent

KPI-svarprocent målsætning: 80 %

Måned	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23	Aug. 23	Sep. 23
Gns. Score (%)	93%	95%	93%	95%	96%	92%	95%	87%	83%	83%	78%	89%	93%	96%
Resultat														

Straksafklaring

KPI-Målsætning: 60 %

Måned	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23	Aug. 23	Sep. 23
Gns. Score (%)	52%	56%	56%	59%	58%	59%	58%	59%	60%	60%	62%	60%	55%	55%
Resultat														

Kø tider august 2023

aug-23	*Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)*					
Gns. Køtid - besvarede	**01:00**					
	Mandag	**Tirsdag**	**Onsdag**	**Torsdag**	**Fredag**	**Søndag**
kl. 8 - 9	01:16	00:56	01:21	01:16	00:54	
kl. 9-10	01:13	01:11	01:28	01:37	00:42	
kl. 10-11	00:51	01:34	01:10	00:42	00:28	
kl. 11-12	00:09	00:28	00:13	00:12	00:16	
kl. 12-13	00:17	01:57	01:31	00:31	00:59	
kl. 13-14	00:13	02:18	01:15	00:41	01:02	
kl. 14-15	01:55	02:26	02:53	01:34	00:53	
kl. 15-16	00:59	01:37	00:35	00:40	00:21	
kl. 16-17	00:37	01:20	00:28	01:08		02:44
kl. 17-18	00:08	00:58	00:16	00:12		01:05
kl. 18-19	00:10	00:25	00:46	00:26		01:28
kl. 19-20	00:15	01:19	00:22	00:28		00:42
Gns.	00:45	01:28	01:13	00:50	00:38	01:56

Kø tider september 2023

sep-23	*Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)*					
Gns. Køtid - besvarede	**00:38**					
	Mandag	**Tirsdag**	**Onsdag**	**Torsdag**	**Fredag**	**Søndag**
kl. 8 - 9	00:47	01:04	00:23	00:21	00:44	
kl. 9-10	00:54	00:37	01:20	00:26	00:35	
kl. 10-11	00:46	00:40	00:32	00:22	01:22	
kl. 11-12	00:09	00:09	00:09	00:09	00:32	
kl. 12-13	00:26	01:01	00:09	00:23	00:45	
kl. 13-14	00:38	00:34	00:22	00:41	00:15	
kl. 14-15	01:38	01:04	00:40	00:45	01:04	
kl. 15-16	00:58	00:24	00:19	00:20	00:28	
kl. 16-17	00:31	00:08	00:07	01:00		01:23
kl. 17-18	00:33	00:08	00:15	00:07		00:31
kl. 18-19	00:17	00:39	00:38	00:37		00:20
kl. 19-20	00:50	00:19	00:37	00:13		00:37
Gns.	00:42	00:39	00:31	00:25	00:48	00:46

Svarprocent 2023 – tidsinterval

Svarprocent	08-10	10-12	12-14	14-16	16-18	18-20	Total
Måned							
januar	**92,26 %**	**92,67 %**	**92,69 %**	**87,96 %**	**86,30 %**	**86,26 %**	**91,82 %**
februar	**95,43 %**	**95,98 %**	**95,64 %**	**92,02 %**	**91,40 %**	**87,50 %**	**95,14 %**
marts	**81,69 %**	**90,97 %**	**89,77 %**	**84,12 %**	**90,99 %**	**89,42 %**	**87,55 %**
april	**80,43 %**	**86,35 %**	**85,77 %**	**78,61 %**	**77,24 %**	**69,59 %**	**83,51 %**
maj	**75,95 %**	**86,21 %**	**83,65 %**	**75,87 %**	**88,69 %**	**94,29 %**	**81,95 %**
juni	**72,96 %**	**80,83 %**	**78,83 %**	**75,31 %**	**90,14 %**	**93,68 %**	**78,09 %**
juli	**85,59 %**	**90,26 %**	**91,03 %**	**85,39 %**	**94,26 %**	**92,53 %**	**88,90 %**
August	**92,74 %**	**95,57 %**	**93,50 %**	**89,02 %**	**93,17 %**	**93,75 %**	**93,58 %**
September	**94,15 %**	**96,68 %**	**97,22 %**	**94,57 %**	**94,86 %**	**97,65 %**	**95,93 %**
Total	**84,36 %**	**90,00 %**	**89,08 %**	**83,95 %**	**89,38 %**	**88,55 %**	**87,70 %**

Straksafklaring ugedag (DDH) - 9 måneder 2023

UgeDag	Straksafklaring
mandag	58,39 %
tirsdag	58,66 %
onsdag	60,34 %
torsdag	56,50 %
fredag	58,49 %
søndag	99,47 %
Total	**58,61 %**

STRAKSAFKLARING (BORGER)

HVILKEN STRAKS-AFKLARING FÅR KOMMUNENS BORGERNE?

Juli - 2023

Kommune	Besvaret	Omstillet	Straksafklaring
Lemvig	8	1	87,50 %
Frederikshavn	512	158	69,14 %
Skive	331	103	68,88 %
Odder	128	40	68,75 %
Aarhus	2913	945	67,56 %
Aalborg	1797	585	67,45 %
Hjørring	627	212	66,19 %
Viborg	662	238	64,05 %
Morsø	144	52	63,89 %
Holbæk	849	333	60,78 %
Randers	1181	470	60,20 %
Odsherred	1236	492	60,19 %

Holstebro	211	84	60,19 %
Ikast-Brande	141	58	58,87 %
Roskilde	678	285	57,96 %
Norddjurs	566	240	57,60 %
Høje-Taastrup	1249	531	57,49 %
Favrskov	570	251	55,96 %
Horsens	687	303	55,90 %
Rebild	459	206	55,12 %
Furesø	353	161	54,39 %
Skanderborg	278	127	54,32 %
Jammerbugt	600	280	53,33 %
Vesthimmerlands	533	249	53,28 %
Brønderslev	550	261	52,55 %
Halsnæs	346	165	52,31 %
Herning	756	364	51,85 %
Ringkøbing-Skjern	601	292	51,41 %
Syddjurs	348	171	50,86 %
Fredensborg	753	395	47,54 %
Struer	180	95	47,22 %
Frederikssund	980	520	46,94 %
Samsø	7	4	42,86 %
Egedal	110	72	34,55 %

August - 2023

Kommune	Besvaret	Omstillet	Straksafklaring
Frederikshavn	456	143	68,64 %
Skive	353	112	68,27 %
Odder	107	36	66,36 %
Aarhus	2579	953	63,05 %
Aalborg	1587	610	61,56 %
Lemvig	13	5	61,54 %
Hjørring	682	266	61,00 %
Holbæk	833	334	59,90 %
Odsherred	1454	608	58,18 %
Morsø	188	79	57,98 %
Viborg	705	299	57,59 %
Høje-Taastrup	1523	665	56,34 %
Skanderborg	322	144	55,28 %
Randers	1231	552	55,16 %
Vesthimmerlands	550	252	54,18 %
Herning	1100	510	53,64 %
Norddjurs	582	272	53,26 %
Horsens	764	359	53,01 %
Holstebro	234	112	52,14 %
Struer	226	113	50,00 %

Roskilde	782	392	49,87 %
Furesø	348	175	49,71 %
Favrskov	525	266	49,33 %
Syddjurs	559	284	49,19 %
Jammerbugt	642	327	49,07 %
Ringkøbing-Skjern	792	409	48,36 %
Rebild	502	261	48,01 %
Halsnæs	379	207	45,38 %
Ikast-Brande	187	105	43,85 %
Fredensborg	827	466	43,65 %
Frederikssund	950	541	43,05 %
Brønderslev	644	384	40,37 %
Egedal	161	108	32,92 %
Samsø	15	11	26,67 %

September - 2023

Kommune	Besvaret	Omstillet	StraksKald
Odsherred	29	6	79,31 %
Odder	87	27	68,97 %
Frederikshavn	336	112	66,67 %
Hjørring	452	156	65,49 %
Skive	267	93	65,17 %
Aalborg	959	353	63,19 %
Hedensted	8	3	62,50 %
Aarhus	1790	691	61,40 %
Vesthimmerlands	290	117	59,66 %
Randers	820	346	57,80 %
Viborg	599	256	57,26 %
Holstebro	168	74	55,95 %
Morsø	117	52	55,56 %
Skanderborg	236	105	55,51 %
Holbæk	622	278	55,31 %
Horsens	516	234	54,65 %
Høje-Taastrup	1084	494	54,43 %
Silkeborg	24	11	54,17 %
Rebild	307	142	53,75 %
Norddjurs	425	198	53,41 %
Struer	156	74	52,56 %
Favrskov	305	147	51,80 %
Ringkøbing-Skjern	432	210	51,39 %
Ikast-Brande	162	80	50,62 %
Herning	596	295	50,50 %
Syddjurs	436	218	50,00 %
Jammerbugt	475	245	48,42 %
Roskilde	524	277	47,14 %

Furesø	258	137	46,90 %
Halsnæs	268	147	45,15 %
RenoDjurs	836	469	43,90 %
Brønderslev	391	223	42,97 %
Frederikssund	612	359	41,34 %
Fredensborg	548	324	40,88 %
Egedal	109	72	33,94 %
Lemvig	4	3	25,00 %
Læsø	1	1	0,00 %
Samsø	3	3	0,00 %

OBS!

Kommuner som har haft en straksafklaring på 50% eller under 50%
2-3 gange ud af de sidste 3 måneder.

Kommune	Antal
Ingen ☺	

STRAKSAFKLARING (AGENTER)

HVILKEN STRAKSAFKLARING LEVERER KOMMUNENS AGENTER?

Juli 2023 (GENNEMSNIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straks-afklaring	Gen Bedøm
Samsø*	104	8	133	1	2	10	90,38 %	7
Norddjurs	174	2	229	2	20	36	79,31 %	9
Lemvig	43	1	52	0	2	9	79,07 %	7
Holbæk	815	15	1055	8	28	227	72,15 %	8
Roskilde	672	28	904	4	104	213	68,30 %	8
Brønderslev	375	32	509	1	20	124	66,93 %	9
Egedal	328	5	361	0	4	109	66,77 %	7
Høje-Taastrup	544	3	635	5	60	181	66,73 %	8
Halsnæs	323	3	404	1	30	108	66,56 %	8
Odsherred	334	2	394	0	4	117	64,97 %	8
Fredensborg	358	2	492	13	84	126	64,80 %	8
Syddjurs	666	19	741	3	18	235	64,71 %	7
Skanderborg	993	19	1240	0	10	363	63,44 %	8
Struer	145	2	154	0	2	54	62,76 %	9
Frederikshavn	792	10	1097	8	114	300	62,12 %	8
Furesø	423	3	656	5	46	161	61,94 %	8
Herning	880	9	1059	6	56	352	60,00 %	9
Aarhus	4141	256	4629	13	298	1661	59,89 %	7

Favrskov	604	9	671	1	22	245	59,44 %	9
Rebild	263	6	342	4	14	107	59,32 %	9
Jammerbugt	352	8	421	6	36	147	58,24 %	8
Odder	252	38	381	1	2	107	57,54 %	8
Viborg	1296	31	1464	6	16	555	57,18 %	8
Aalborg	2406	111	2620	6	70	1043	56,65 %	8
Frederikssund	300	2	439	16	20	132	56,00 %	9
Morsø	425	10	491	6	10	187	56,00 %	8
Hjørring	591	6	742	4	94	264	55,33 %	8
Holstebro	706	7	928	11	38	322	54,39 %	8
Vesthimmerlands	382	11	568	11	42	177	53,66 %	8
Skive	548	2	687	3	14	255	53,47 %	8
Ringkøbing-Skjern	584	26	671	2	2	282	51,71 %	8
Randers	958	51	1156	5	2	469	51,04 %	8
Horsens	1295	144	1431	2	38	738	43,01 %	7

* kun aftenvagter

August 2023 (GENNEMSNIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besvaret	Guide-opslag	mail sendt	sms sendt	Omstillet	Straks-afklaring	Gen Bedøm
Samsø*	82	3	93	2	8	8	90,24 %	7
Norddjurs	231	6	314	6	24	56	75,76 %	9
Høje-Taastrup	817	22	998	13	160	223	72,71 %	8
Holbæk	1014	15	1211	7	18	303	70,12 %	8
Fredensborg	411	11	570	25	106	140	65,94 %	8
Hjørring	780	23	1052	16	208	281	63,97 %	9
Odsherred	363	5	428	1	20	134	63,09 %	8
Struer	293		342	5	18	114	61,09 %	8
Brønderslev	341	31	457	6	14	133	61,00 %	9
Halsnæs	448	16	558	3	36	176	60,71 %	9
Furesø	297	9	400	2	20	120	59,60 %	8
Frederikshavn	526	16	739	6	44	217	58,75 %	8
Roskilde	1303	54	1532	14	124	543	58,33 %	8
Jammerbugt	482	9	583	4	72	202	58,09 %	8
Egedal	493	10	545	0	0	207	58,01 %	7
Morsø	145	9	180	4	2	61	57,93 %	9
Favrskov	484	10	552	5	20	204	57,85 %	8
Herning	1031	18	1164	2	50	451	56,26 %	8
Rebild	298	7	368	5	8	131	56,04 %	9
Lemvig	220	11	266	1	16	99	55,00 %	8
Aarhus	4279	200	4747	7	124	1938	54,71 %	7
Skanderborg	957	18	1091	3	18	437	54,34 %	8
Vesthimmerlands	387	10	527	8	28	181	53,23 %	9
Skive	641	8	769	3	8	307	52,11 %	9
Viborg	1268	34	1455	0	32	608	52,05 %	8
Syddjurs	533	15	617	1	12	257	51,78 %	7

Holstebro	774	7	950	10	46	376	51,42 %	9
Aalborg	2360	277	2644	5	96	1148	51,36 %	8
Randers	1277	27	1477	5	8	628	50,82 %	7
Ringkøbing-Skjern	609	22	684	0	8	300	50,74 %	7
Odder	269	19	307	0	0	143	46,84 %	7
Frederikssund	493	7	603	10	34	265	46,25 %	9
Horsens	1091	93	1226	2	76	652	40,24 %	8

* kun aftenvagter

September 2023 (GENNEMSNIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besvaret	Guide-opslag	mail sendt	sms sendt	Omstillet	Straks-afklaring	Gen Bedøm
Samsø*	69		75	1	8	2	97,10 %	5
Høje-Taastrup	428	18	568	3	132	106	75,23 %	7
Holbæk	587	14	710	4	12	180	69,34 %	8
Fredensborg	235	5	319	13	112	76	67,66 %	9
Odsherred	212	3	251	1	0	72	66,04 %	8
Egedal	279	4	324	1	2	99	64,52 %	7
Struer	216	7	248	2	52	79	63,43 %	8
Furesø	151	1	201	1	8	56	62,91 %	8
Hjørring	463	10	610	3	182	180	61,12 %	8
Roskilde	744	36	835	7	78	306	58,87 %	8
Frederikshavn	439	33	618	6	22	183	58,31 %	8
Halsnæs	367	6	450	2	20	153	58,31 %	8
Holstebro	374	3	460	5	38	156	58,29 %	9
Vesthimmerlands	259	10	335	7	24	114	55,98 %	8
Randers	921	14	1052	4	12	406	55,92 %	7
Brønderslev	230	17	276	0	16	102	55,65 %	8
Syddjurs	285	10	316	1	14	127	55,44 %	8
Morsø	144	10	177	0	14	66	54,17 %	8
Ringkøbing-Skjern	362	11	421	0	18	167	53,87 %	7
Jammerbugt	172	9	219	3	2	80	53,49 %	8
Aarhus	2953	160	3196	4	54	1393	52,83 %	7
Norddjurs	155	8	214	2	30	75	51,61 %	8
Skive	346	6	416	3	6	168	51,45 %	8
Herning	524	14	581	1	22	256	51,15 %	9
Odder	135	21	142	0	0	66	51,11 %	7
Viborg	943	18	1056	3	22	463	50,90 %	8
Horsens	802	86	978	1	60	398	50,37 %	7
Aalborg	1541	178	1696	4	84	765	50,36 %	8
Rebild	123	4	153	0	0	62	49,59 %	9
Lemvig	209	7	231	0	12	107	48,80 %	7
Skanderborg	504	8	589	1	6	266	47,22 %	8
Frederikssund	383	3	457	2	28	210	45,17 %	8

Favrskov	378	24	446	1	14	210	44,44 %	8

* KUN AFTENVAGTER

OBS!

Kommuner hvis agenter gennemsnitligt performer under den krævede straksafklaring på 60 %. Kommuner medtages hvis agenterne gennemsnitligt ligger på eller under 55 % 3 gange ud af de sidste 3 måneder.

Kommune	Antal
Horsens	3
Ringkøbing Skjern	3
Skive	3

***Husk**: alle kommuner kan i Power BI se opgørelsen over egne agenter og deres performance. Klik på fanebladet 'Agenter', vælg din egen kommune (til højre) og vælg den ønskede periode (øverst). Herefter vises dine agenters performance. Hvis du er i tvivl om hvilke navne som knyttes til de angivne agent-id 'er, så tag kontakt til sekretariatet.*