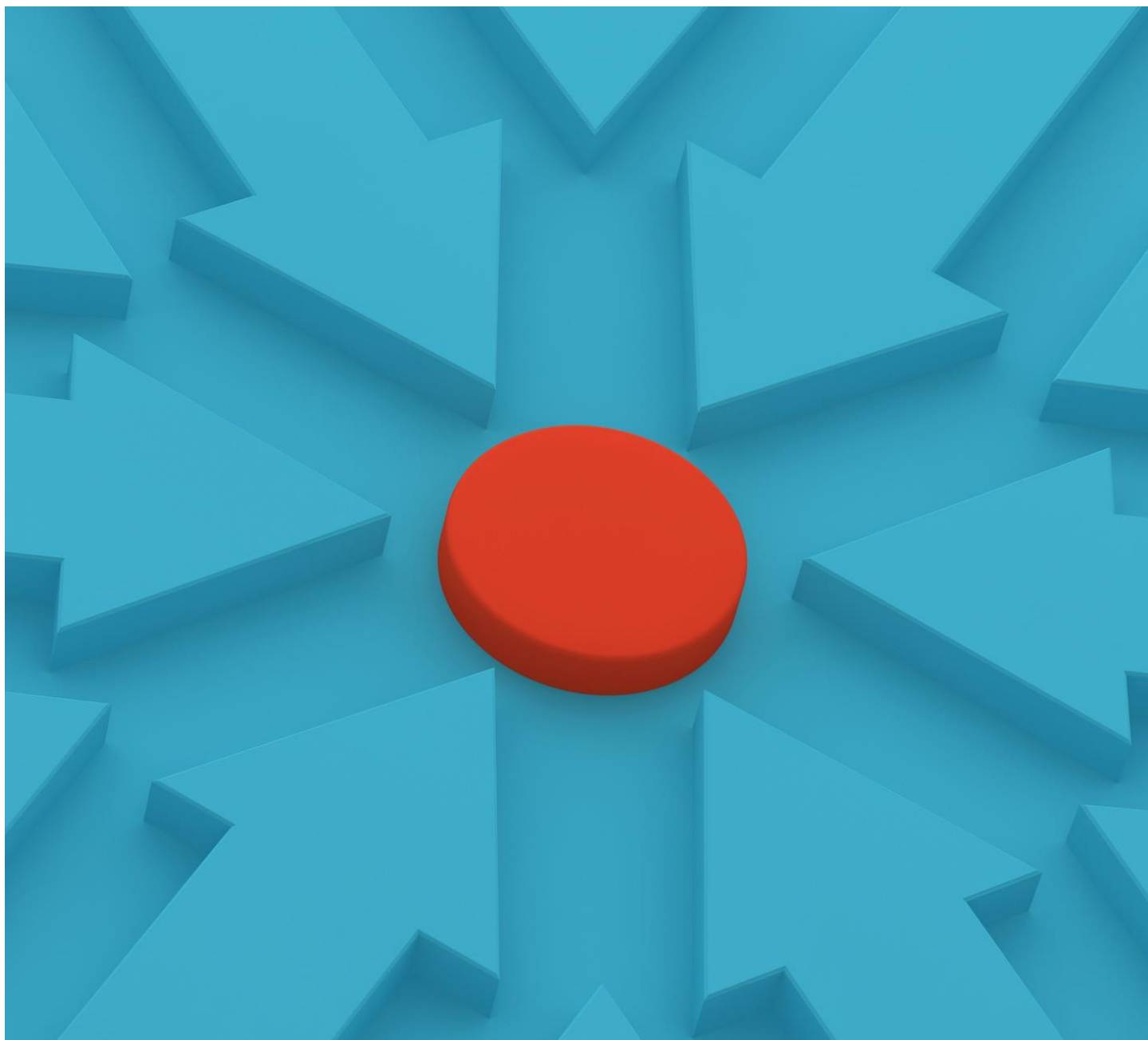




KPI KVALITETS-RAPPORT

DDH STYREGRUPPEMØDE
Styregruppemødet den 16. august 2023

Nyeste data medtaget: 31. juli 2023

Dorthe Jespersgaard, Aalborg
Lise Skjødt, Morsø

OPSUMMERING

Tilfredshed

KPI Målsætning: >7

Måned	Juni 22	Juli 22	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23
Gns. Score	7,49	7,60	7,63	7,76	7,78	7,55	7,48	7,91	7,84	7,73	7,75	7,77	7,87	7,91
Resultat														

Svarprocent

KPI-svarprocent målsætning: 80 %

Måned	Juni 22	Juli 22	Aug. 22	Sep. 22	Okt. 22	Nov. 22	Dec. 22	Jan. 23	Feb. 23	Marts 23	April 23	Maj 23	Juni 23	Juli 23
Gns. Score (%)	70%	86%	93%	95%	93%	95%	96%	92%	95%	87%	83%	83%	78%	89%
Resultat														

Straksafklaring

KPI-Målsætning: 60 %

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

Kø tider juli 2023

Jul-23	Detaljer pr. kø (pr. dag/gruppering på time)					
Gns. Køtid - besvarede		01:53				
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Søndag
kl. 8 - 9	03:12	00:32	01:19	00:23	00:36	
kl. 9-10	05:52	01:44	02:59	02:05	01:36	
kl. 10-11	04:43	01:44	01:57	02:34	00:47	
kl. 11-12	01:02	00:22	00:17	00:41	00:09	
kl. 12-13	01:24	01:49	01:30	01:15	01:27	
kl. 13-14	02:12	02:31	02:01	01:02	00:52	
kl. 14-15	03:29	02:08	02:11	02:59	01:03	
kl. 15-16	02:22	01:22	01:15	01:58	00:34	
kl. 16-17	01:04	00:25	00:30	00:59		02:41
kl. 17-18	00:21	00:34	00:22	00:25		01:16
kl. 18-19	00:45	00:18	02:13	00:28		01:30
kl. 19-20	00:41	00:44	00:40	01:04		01:28
Gns.	02:57	01:29	01:38	01:38	00:54	01:57

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 %
Total	82,66 %	88,77 %	87,93 %	82,58 %	88,42 %	87,13 %	86,37 %

Straksafklaring ugedag (DDH) - 7 måneder 2023

UgeDag	Straksafklaring
mandag	59,52 %
tirsdag	59,65 %
onsdag	61,27 %
torsdag	57,36 %
fredag	59,58 %
søndag	99,37 %
Total	59,61 %

STRAKSAFKLARING (BORGER)

HVILKEN STRAKS-AFKLARING FÅR KOMMUNENS BORGERNE?

Maj - 2023

Kommune	Besvaret	Omstillet	Straksafklaring
Lemvig	8	2	75,00 %
Skive	435	115	73,56 %
Aarhus	3097	933	69,87 %
Aalborg	1869	572	69,40 %
Silkeborg	995	312	68,64 %
Samsø	6	2	66,67 %
Frederikshavn	463	170	63,28 %
Hjørring	579	213	63,21 %
Holbæk	837	316	62,25 %
Hedensted	266	101	62,03 %
Norrdjurs	513	202	60,62 %
Randers	1193	477	60,02 %
Skanderborg	277	111	59,93 %
Viborg	619	254	58,97 %
Morsø	148	61	58,78 %
Herning	693	289	58,30 %
Høje-Taastrup	1731	722	58,29 %
Vesthimmerlands	482	205	57,47 %
Odsherred	1258	540	57,07 %
Horsens	872	378	56,65 %
Ikast-Brande	161	71	55,90 %
Syddjurs	517	231	55,32 %
Furesø	342	153	55,26 %
Rebild	499	226	54,71 %
Roskilde	842	382	54,63 %
Jammerbugt	601	277	53,91 %
Holstebro	204	98	51,96 %
Fredensborg	797	387	51,44 %
Struer	176	86	51,14 %
Ringkøbing-Skjern	750	375	50,00 %
Brønderslev	639	320	49,92 %
Favrskov	808	408	49,50 %
Halsnæs	360	200	44,44 %
Frederikssund	901	515	42,84 %
Odder	90	56	37,78 %
Egedal	81	57	29,63 %

Juni - 2023

Kommune	Besvaret	Omstillet	Straksafklaring
Skive	454	107	76,43 %
Aarhus	3429	1053	69,29 %
Aalborg	2114	666	68,50 %
Silkeborg	1217	384	68,45 %
Frederikshavn	504	170	66,27 %
Hjørring	716	243	66,06 %
Viborg	694	241	65,27 %
Holbæk	1025	366	64,29 %
Morsø	179	65	63,69 %
Hedensted	354	133	62,43 %
Herning	765	292	61,83 %
Randers	1286	500	61,12 %
Skanderborg	314	123	60,83 %
Norrdjurs	651	264	59,45 %
Odsherred	1321	538	59,27 %
Rebild	589	242	58,91 %
Høje-Taastrup	1297	533	58,91 %
Odder	124	51	58,87 %
Jammerbugt	694	291	58,07 %
Vesthimmerlands	498	209	58,03 %
Horsens	706	299	57,65 %
Furesø	329	140	57,45 %
Holstebro	264	113	57,20 %
Favrskov	672	292	56,55 %
Roskilde	888	387	56,42 %
Ikast-Brande	153	71	53,59 %
Struer	206	96	53,40 %
Ringkøbing-Skjern	766	371	51,57 %
Brønderslev	673	334	50,37 %
Lemvig	14	7	50,00 %
Samsø	8	4	50,00 %
Syddjurs	134	67	50,00 %
Fredensborg	851	438	48,53 %
Halsnæs	455	239	47,47 %
Frederikssund	1026	548	46,59 %
Egedal	104	63	39,42 %

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 %

OBS!

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

Kommune	Antal	
Egedal	3	
Halsnæs	2	NY!
Frederikssund	3	
Samsø	2	NY!

STRAKSAFKLARING (AGENTER)

HVILKEN STRAKSAFKLARING LEVERER KOMMUNENS AGENTER?

Maj 2023 (GENNEMSNIIT FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straks afkl.	Gen Bedøm
Samsø*	45	1	58	1	4	6	86,67 %	5
Høje-Taastrup	450	5	543	1	104	93	79,33 %	8
Norddjurs	175	1	269	8	34	41	76,57 %	9
Odsherred	344	15	397	0	8	96	72,09 %	7
Struer	274	2	309	2	30	86	68,61 %	6
Holbæk	596	6	775	5	18	190	68,12 %	8
Horsens	844	29	955	8	50	271	67,89 %	6
Frederikshavn	660	15	944	7	66	212	67,88 %	8
Roskilde	575	23	729	2	58	193	66,43 %	8
Syddjurs	494	17	584	4	14	168	65,99 %	8
Furesø	332	2	462	1	24	113	65,96 %	8
Brønderslev	485	62	622	4	30	168	65,36 %	8
Fredensborg	630	8	767	13	130	219	65,24 %	8
Egedal	517	1	580	0	2	183	64,60 %	7
Rebild	274	5	361	3	8	97	64,60 %	9
Holstebro	501	7	634	5	84	187	62,67 %	8
Hjørring	600	11	785	8	112	225	62,50 %	8
Jammerbugt	280	4	373	2	22	105	62,50 %	8
Morsø	312	7	393	3	20	121	61,22 %	8
Halsnæs	571	8	805	4	82	223	60,95 %	8
Odder	209	9	246	1	2	82	60,77 %	8
Herning	983	5	1166	8	30	406	58,70 %	8
Skive	801	15	943	2	32	333	58,43 %	8
Aarhus	4517	227	5036	8	158	1897	58,00 %	7
Silkeborg	1025	49	1119	3	40	435	57,56 %	8
Skanderborg	942	14	1107	3	18	408	56,69 %	8
Randers	1516	13	1733	13	18	660	56,46 %	7
Aalborg	3150	100	3613	14	130	1375	56,35 %	8
Vesthimmerlands	380	12	513	9	46	167	56,05 %	8
Viborg	1125	10	1280	6	16	518	53,96 %	8
Favrskov	790	14	909	0	50	370	53,16 %	8
Frederikssund	473	2	617	2	28	224	52,64 %	8
Ringkøbing-Skjern	300	19	359	4	10	145	51,67 %	8
Hedensted	293	11	328	2	2	156	46,76 %	8
Lemvig	82	1	89	0	4	44	46,34 %	5

* kun aftenvagter

Juni 2023 (GENNEMSNIET FOR KOMMUNES AGENTER)

Kommune	Besvaret	Ikke besv	Guideopslag	mail_sent	sms_sent	Omstillet	Straks-afklaring	Gen Bedøm
Samsø*	101	4	119	1	4	7	93,07 %	8
Norddjurs	158		223	2	30	31	80,38 %	8
Holbæk	511	7	664	9	16	124	75,73 %	8
Høje-Taastrup	353	9	450	4	126	94	73,37 %	8
Fredensborg	260	2	396	14	84	70	73,08 %	8
Frederikshavn	577	13	833	12	82	160	72,27 %	7
Halsnæs	333	4	464	5	56	96	71,17 %	8
Roskilde	652	20	811	5	62	199	69,48 %	8
Furesø	228		330	4	24	72	68,42 %	8
Odsherred	272	9	307	1	4	86	68,38 %	7
Hjørring	543	13	710	7	180	178	67,22 %	8
Frederikssund	314	2	433	10	38	103	67,20 %	8
Favrskov	443	13	513	1	16	148	66,59 %	8
Rebild	280	1	352	2	4	94	66,43 %	8
Struer	286	6	360	8	50	101	64,69 %	8
Morsø	161	8	182	3	20	57	64,60 %	8
Syddjurs	284	7	339	6	8	102	64,08 %	8
Aalborg	2198	168	2518	13	100	823	62,56 %	8
Egedal	518	6	595	0	0	194	62,55 %	7
Vesthimmerlands	278	7	453	15	44	108	61,15 %	8
Jammerbugt	257	8	323	0	34	100	61,09 %	8
Brønderslev	186	11	260	0	4	73	60,75 %	8
Aarhus	3297	153	3777	6	124	1295	60,72 %	7
Ringkøbing-Skjern	350	17	432	1	22	139	60,29 %	8
Viborg	1373	26	1566	1	34	555	59,58 %	8
Skanderborg	762	5	866	0	12	317	58,40 %	7
Holstebro	730	26	929	10	50	304	58,36 %	8
Herning	819	13	965	5	60	351	57,14 %	8
Odder	227	15	266	0	0	98	56,83 %	8
Randers	1367	13	1702	20	10	601	56,04 %	8
Skive	448	1	538	3	14	201	55,13 %	8
Horsens	550	21	635	10	28	262	52,36 %	8
Lemvig	98	8	109	0	0	49	50,00 %	9

* KUN AFTENVAGTER

Juli 2023 (GENNEMSNIET 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

OBS!

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

Kommune	Antal
Randers	3
Skive	3
Viborg	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 agenter performance. Hvis du er i tvivl om hvilke navne som knyttes til de angivne agent-id 'er, så tag kontakt til sekretariatet.