

POLITIKERSPØRGSMAÅL

Opgang B & D
Telefon 38 66 60 00
Mail planogudvikling@regionh.dk
Web www.regionh.dk

Journal nr.: 14000869
Sagsbeh...: Ditte Rathey
Andreasen

Dato: 10. marts 2014

Spørgsmål nr.: 016

Dato: 12. januar 2014

Stillet af: Finn Rudaizky (O)

Besvarelse udsendt den: 10. marts 2014

Spørgsmål:

I en brochure lavet af Region Hovedstaden, er anført, at " borgerne i gennemsnit skal vente højst 2 minutter, før akuttelefonen 1813 svarer".

I medierne har Region H. på det seneste markedsført, at målet er 3 minutter?

Hvornår og af hvem er det blevet besluttet at ændre ambitionen for ventetid fra 2 til 3 minutter?

Svar:

Da Akuttelefonen 1813 blev etableret i februar 2012 godkendte regionsrådet et servicemål på 2 minutter.

Som følge af den ændrede funktion for Akuttelefonen 1813 godkendte regionsrådet den 20. august 2013, at der blev opstillet nyt servicemål for 1813 – at 90 % af alle opkald skal være besvaret inden for 3 minutter.

Servicemålet er fastsat ud fra estimering af antallet af opkald og opkaldsvarighed samt at Akuttelefonen 1813 fortsat skal have hurtig svartid og være en serviceforbedring for den store gruppe borgere, som tidligere ringede til lægevagten.

Dette skal ses i sammenhæng med svartiderne for opkald til den daværende lægevagt i Region Hovedstaden.

Ifølge ”Årsberetning for lægevagten, maj 2012” kom 63 % af borgerne igennem til lægevagten inden for 1 minut, 73 % inden for 2 minutter, 79 % inden for 3 minutter, 83 % inden for 4 minutter og 92 % inden for 8 minutter.