

POLITIKERSPØRGSMAÅL

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

Journal nr.: 14005919
Sagsbeh...: dand

Dato: 4. juli 2014

Spørgsmål nr.: 135

Dato: 11. juni 2014

Stillet af: Erik Sejersten (V)

Besvarelse udsendt den: 4. juli 2014

Spørgsmål:

Jeg har fået følgende fra en borger, som jeg gerne vil stille spørgsmål ud fra

1. langsom klagebehandlingstid fra November 13 til ultimo juni 14 kan det være rimeligt at det tager over 8 mdr. at behandle en klage.
2. Hvad har regionen tænk sig at gøre, for en hurtigere sagsbehandlingstid.

Borgerhenvendelsen:

En klager over 112 afsendt i nov 2013 over en dårlig betjening og et urigtigt råd på mit barnebarn.

Han havde fået et stk æble i den gale hals, rådet på 112 var: giv han lidt vand med brus i.

Jeg kører i hast ud til den lille familie: og hører strakt den er gal med vejrtrækningen. De ringer igen 112: de vil ikke sende ambulance før de lige har hørt hans vejrtrækning i tlf.!! jeg står bagved og gør højlyst opmærksom på der ikke er frie luftveje. De sender så en ambulance men ikke en kørsel 1, så vi venter yderl. ca 20 min. Barnet kunne jo have været død!

Jeg har rykket en del gange på min klage, og nu i sidste omgang fået at vide vi hører noget om ca 4 uger

Så faktisk er der jo 2 klager i!

Svar:

Ad 1) Det er ikke rimeligt med en klagetid på 8 måneder.

Administrationen har anmodet Den Præhospitale Virksomhed – Akutberedskabet om en redegørelse for den beskrevne oplevelse med et opkald til 1-1-2 den 10. november 2013.

Opkald til 1-1-2 bliver modtaget på en af politiets tre alarmcentraler. Hvis alarmopkaldet vedrører sygdom eller tilskadekomst, viderestilles opkaldet til det sundhedsfaglige personale på regionens AMK-Vagtcentral, som drives af Den Præhospitale Virksomhed.

Den Præhospitale Virksomhed oplyser, at de i denne sag:

- Den 14. januar 2014 modtog henvendelsen fra borgeren videresendt fra Nordsjællands Politi.
- Den 17. juni 2014 sendte svar samt redegørelse for forløbet til den pågældende borger.

Den samlede svartid fra Den Præhospitale Virksomhed er således på 5 måneder.

Den Præhospitale Virksomhed er opmærksom på, at denne sag har haft en utilfredsstillende sagsbehandlingstid, hvilket de har beklaget over for borgeren.

Ad 2) Den Præhospitale Virksomhed gennemfører løbende kvalitetskontrol, og der bliver arbejdet målrettet på at kunne overholde rimelige tidsfrister i klagebehandlinger.

I de tilfælde hvor en rimelig tidsfrist ikke kan overholdes, orienteres borgeren om dette.

Den Præhospitale Virksomhed har i 2014 tilført ekstra ressourcer til håndtering af indkomne klagesager, og derudover arbejdes der på udviklingen af en række tiltag til yderligere effektivisering af sagsgangen.