

POLITIKERSPØRGSMÅL

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

Journal nr.: 14008741
Sagsbeh...: Ditte Rathey
Andreasen

Dato: 25. september 2014

Spørgsmål nr.: 176

Dato: 7. september 2014

Stillet af: Kenneth Kristensen Berth (O)

Besvarelse udsendt den: 25. september 2014

Spørgsmål:

Det bedes oplyst hvad baggrunden er for, at patienter, der ringer til 1813 nu skal trykke 1 hvis de mener at være kommet til skade og ikke foretage noget valg, hvis de er syge, er?

Prioriteres den ene gruppe før den anden eller henvises gruppen, det ikke trykker 1 direkte til lægerne, da det jo vil være en traditionel lægevagtpatientgruppe?

Hvor længe har denne løsning været implementeret?

Svar:

På baggrund af erfaringer fra et af landets største call centre i Danske Bank samt andre virksomheder er der etableret en ny og forbedret telefonløsning – herunder en callcenterløsning, der kan fordele opkald efter type via indtastning. Herved udnyttes det sundhedsfaglige personales kompetencer mest hensigtsmæssigt,

Callcenterløsningen sikrer, at en borger kan angive 'skade' via indtastning ifm. opkaldet til Akuttefonen 1813. Disse typer opkald ryger direkte i et 'skadespor', dvs. videre til håndtering af en sygeplejerske med særlige kompetencer fx med baggrund som behandlersygeplejerske eller med erfaring fra ansættelse i en akutmodtagelse.

Borgere der ringer til Akuttefonen 1813 grundet andre årsager end skader – sygdom som fx ondt i mave, hoved eller bryst – håndteres som hidtil, dvs. at opkaldet modtages af en sygeplejerske, og i de tilfælde hvor der er behov for en lægelig vurdering, viderestilles opkaldet til en læge.

Callcenterløsningen betyder ikke, at patienter i den ene af de to kategorier (skade eller sygdom) prioriteres før patienter i den anden kategori – patienterne fordeles hermed blot til personale med de bedst matchende kompetencer.

Callcenterløsningen med tastefunktion har været implementeret siden den 14. august 2014. Løsningen monitoreres og evalueres løbende.