

POLITIKERSPØRGSMÅL

Opgang B & D
Telefon 3866 6000
Direkte 38666019
Mail csu@regionh.dk

Journal nr.: 15000146
Ref.: mlau

Dato: 2. februar 2015

Spørgsmål nr.: 272
Dato: 21. december 2014
Stillet af: Henrik Thorup (O)
Besvarelse udsendt den: 2. februar 2015

Spørgsmål:

Af dagens Jyllands Posten (21.12.) citeres regionsrådsformanden for – i en mail – at ”Og vi har modtaget mange positive tilbagemeldinger fra tilfredse borgere...”

Jeg vil gerne have oplyst eksempler på hvad de mange omtalte konkrete positive henvendelser med tilfredshed med 1813 består i, og hvor mange man har modtaget?

Svar:

Den Præhospitale Virksomhed oplyser, at personalet på Akuttelefonen 1813 dagligt modtager umiddelbare og spontane tilbagemeldinger fra borgere, der ringer ind og som takker for god behandling. Dette svarer til resultaterne fra den patienttilfreds-
hedsundersøgelse, der blev gennemført som en del af COWI-rapporten. Undersøgelsen viste, at 90 procent af de borgere, der rent faktisk havde ringet til Akuttelefonen 1813 var tilfredse eller meget tilfredse. COWI-rapporten kan findes på www.patientoplevelser.dk.

Hertil kommer, at både jeg, regionsdirektøren og Den Præhospitale Virksomhed i 2014 har fået, hvad der svarer til godt én ugentlig spontan mail med positive henvendelser fra borgere, der har været i kontakt med Akuttelefonen 1813.

De positive henvendelser handler om en lang række forhold vedrørende borgerens oplevelser med Akuttelefonen 1813. Overordnet kan henvendelserne kategoriseres som omhandlende det sundhedsfaglige personales professionalisme, god og anvendelig hjælp/vejledning, et højt serviceniveau, det sundhedsfaglige personales venlighed og omtanke og en samlet set kortere og mere effektiv ventetid i det samlede forløb fra opkald til endelig behandling på en akutmodtagelse/akutklinik.

Både jeg, regionsdirektøren og Den Præhospitale Virksomhed har modtaget positive tilbagemeldinger hen over året. Som eksempler på typiske henvendelser er der nedenfor indsat henvendelser fra november 2014. Henvendelserne er anonymiserede:

Sendt: 19. november 2014
Til: BBH-FRH-FP-Direktion; Region Hovedstaden
Emne: Ros til akuttelefonen og Frb. akutklinik !

Hej med jer.

Jeg ved ikke om jeg retter min henvendelse det rigtige sted men ellers håber jeg, at i kan formidle den videre i systemet.

Jeg er oprigtigt imponeret over den behandling og service jeg oplevede i går den 18/11-2014 med henholdsvis Akuttelefonen 1813 og Frederiksberg Akutklinik.

Min datter på X år havde vrikket om på foden til fodbold. Indledningsvis behandlede vi selv skaden med lidt is på anklen og ro. Dagen efter var det tydeligt, at anklen stadig var godt hævet og XXXX havde ondt.

Jeg kontaktede 1813 kl. 08.58 og fik en god vejledning samt en henvisning til, at få anklen undersøgt på Frederiksberg Akutklinik samme dag kl. 10.40. Jeg blev gjort opmærksom på, at man ikke kunne garantere, at der ikke var ventetid.

Kl. 10.40 trådte vi ind i receptionen på akutklinikken og vi blev taget godt imod. "Hej XXXX vi har glædet os til du kom".

Efter 10 minutter i venteværelset med et stykke frugt blev vi fulgt ind på en undersøgelsesstue. Lægen der undersøgte XXXX var meget professionel og undersøgte XXXX på en super god måde. XXXX var aldrig i tvivl om hvad der foregik og hvorfor. Vi blev henvist til røntgen på 1. sal og igen her blev vi taget varmt imod af et professionelt personale. Ventetiden var ca. 5 minutter. Efter røntgenbillederne var det retur til akutklinikken og afvente svar på billederne.

Igen gik der kun 5 minutter før lægen forklarede min datter, at hun havde fået en lille revne i knoglen ved anklen og at hun derfor skulle have en "rød" forbindelse på i 14 dage.

Kl. 11.49 forlod vi akutklinikken.

Fantastisk god service fra alt personale, effektivt og imponerende....:-)

Sendt: 17. november
Til: Region Hovedstaden
Emne: Stor ros til 1813

Hej!

Vi oplevede forrige lørdag en rig god service via 1813-funktionen. Vores søn blev syg, vagtlægen tog det meget seriøst, og via gode og undersøgende spørgsmål vurderede han, at vi skulle undersøges på Børneafd. RH.

Også dér stod et godt og kompetent beredskab klar, og vores søn XXXX fik senere på aftenen udført en operation. Ikke livstruende, men alligevel en meget vigtig en af slagsen.

Vi vil herigennem gerne takke for den professionelle hjælp vi fik, hele dagen/aftenen/natten igennem.

Hvis I ønsker det, stiller vi gerne op til et uddybende interview, i fald I vil folde historien yderligere ud.

Sendt: 16. november

Til: Akutberedskabets Hovedpostkasse

Hej

Jeg kom til skade med min hånd d.12/11, med en dyb flænge i min hånd, jeg ringede til 1813, på opfordring fra Bispebjerg hospital, da jeg var interesseret i ventetiden på skadestuen, jeg talte med en sygeplejerske, som vejledte mig i at forbinde min hånd og derefter oplyste mig om kort ventetid på Frederiksberg, sygeplejersken var empatisk, og behagelig at tale med.

Jeg kom på skadestuen og blev syet 3 sting, tak til Frederiksberg akutklinik for hurtig og god service, jeg var hjemme hos mig selv, efter 1 time og 15 min. I alt, selvom det var i myldretiden og med taxa.

En rigtig god oplevelse i en tid hvor man kun hører dårligt om 1813 og sundhedsvæsenet.

Sendt: 9. november 2014

Til: Region Hovedstaden

Emne: Ros til 1813; den er der ikke for meget af, men den fortjener I: Både planlæggerne, ledelse og personale

Hej Region H

Som storforbruger af 1813 (min datter med mange forskellige sygdomme) vil jeg gerne give min UFORBEHOLDNE ros: Det er bare herligt, at man kan lade datteren blive hjemme i sengen, indtil vi kan komme til, 3-6 timer senere. Og ventetiden i Herlev er passende kort, ca ½-1 time.

Jeg har ofte siddet i 4-5 timer med et sygt barn, og andre gange har vi bare givet op fordi barnet var for syg til at vente længere.

Eller da jeg sad 8 timer i Aalborg med min mor, der havde brækket en knogle i foden, smertefuldt.

Det er bare fint, at vi kan snakke med en sygeplejerske, der kan tage toppen af problemerne, og så snakke med en læge, hvis der er brug for det.

Og personalet på stedet knokler, men tager sig den tid der skal til; hvis de nogen måde har mulighed for det.

Så hold fast i de væsentligste forbedringer der kommet. Jeg håber ALDRIG vi skal tilbage til det gamle system.

Stor ros til jer alle, og tak.

Sendt: 5. november 2014

Til: Region Hovedstaden

Emne: tak for en god oplevelse

Til de som leverede indsatsen.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke jer alle for den fremragende indsats torsdag d. 30 Oktober – de involverede var:

1813 – akut telefonen
Ambulance folkene
BAT – teamet på Hillerød
børneafd. på Hillerød, børnelæge og sygeplejesker.

ca. 21.30 torsdag aften begynder vores datter at få det rigtig dårligt, hun hyperventilerer og små besvimer i sekunder,
da jeg ringer til 1813 går der under 1 min. førend jeg taler med en sygeplejeske som hurtigt og effektivt sender mig videre til en læge, igen super service
ro og overblik – vi bliver enige om en ambulance grundet den risiko der ligger i at jeg selv kø-
rer afsted. de 2 ambulance folk lander efter 15 min. og udviser en
ro, indsigt og klarer det hele utrolig flot – vi bliver enige om at mødes på Hillerød og jeg kører
i forvejen, da XXXXX lander kommer vi ind på traume stuen hvor et
BAT team står klar. Igen ro, overblik, indsigt som gør at man selv kommer i overskud og kan
deltage konstruktivt.

Jeg kunne skrive flere sider men håber at i sender min tak videre og anerkender det store arbej-
de der bliver udført, og hvor er det dejligt at se at 1813 i mit tilfælde
overgik forventningerne i forhold til det som har været fremme tidligere på året. Især BAT
team'et og ambulance folkene var en god oplevelse, men 1813 lægen som ingen
chancer tog og havde den ”sense of urgency” som bare giver tryghed.

Fortsæt det gode arbejde