

POLITIKERSPØRGSMÅL

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

Journal nr.: 15003468
Sagsbeh...: Thomas Pihl

Dato: 27. marts 2015

Spørgsmål nr.: 044

Dato: 2. marts 2015

Stillet af: Mette Abildgaard (C)

Besvarelse udsendt den: 27. marts 2015

Spørgsmål:

Jeg ønsker svar på følgende:

Jeg er blevet kontaktet af en borger, som d. 31. oktober kontaktede Den Præhospitale Virksomhed med en klage angående 1813 behandling af et familiemedlem.

Vedkommende fik at vide, at han kunne forvente et svar inden for to måneder. Nu er der gået fire måneder - og stadig intet svar. Han har sågar rykket flere gange - uden at få svar på sine rykkere. Derfor ønsker jeg oplyst: Hvor lang svartid er der på klager, og hvordan kan det være, at man ikke kan leve op til sin egen målsætning om to måneder?

Svar:

Den Præhospitale Virksomhed – Akutberedskabet har til stadighed et øget fokus på at besvare henvendelser fra regionens borgere inden for en rimelig tid. Akutberedskabet har i den forbindelse en målsætning om at besvare alle borgere inden for to måneder.

Når Akutberedskabet har modtaget en borgerhenvendelse, sendes et kvitteringsvar til borgeren. Henvendelsen prioriteres herefter i forhold til henvendelsens karakter. I de tilfælde, hvor henvendelsen ikke kan blive besvaret umiddelbart, orienteres borgeren om dette samt om den forventede svartid på to måneder.

På trods af målsætningen om en forventet svartid på to måneder var den faktiske svartid for de klager, Akutberedskabet besvarede i de første 11 måneder af 2014 i gennemsnit 77 dage. Dog blev størstedelen af klagerne i de sidste måneder besvaret inden for to måneder.

Der var i 2014 et markant øget fokus på Akutberedskabet, bl.a. i forbindelse med indførelsen af det enstrengede og visiterede akutsystem i regionen. Den øgede fokus har ledt til en stigning i antallet af henvendelser fra såvel borgere som privatpraktiserende læger. Denne stigning har medført, at det ikke har været muligt at leve op til målsætningen om en to måneders svartid i alle tilfælde.

Akutberedskabet har afsat en del ressourcer til området og har i den forbindelse nyligt efter en LEAN-undersøgelse optimeret sagsbehandlingsprocessen vedrørende klager, der forventes at kunne munde ud i en kortere svartid for borgerne.

Såfremt Akutberedskabet skal undersøge den konkrete sag nærmere, er der behov for yderligere oplysninger, herunder navn på den involverede borger.