

POLITIKERSPØRGSMÅL

Dato: 14. marts 2022

Spørgsmål nr.: 015-22

Dato: 3. marts 2022

Stillet af: Finn Rudaizky (O)

Besvarelse udsendt den: 14. marts 2022

Håndtering af klager i Akutberedskabet

Spørgsmål:

Hvordan fungerer klager over Akutberedskabet, herunder specifikt klager over ambulancereddere i praksis, og er der en risiko for, at borgeres henvendelser ment som "ris" ender som formelle klager?

Svar:

Når en borger ønsker at sende en klage eller ris/ros til Akutberedskabet, kan det ske på forskellige måder:

- Telefonisk, hvor der oprettes et telefonnotat, hvorefter henvendelsen oprettes
- Via henvendelse til et hospital, hvorefter hospitalet videresender til Akutberedskabet, som opretter en sag
- Via et link på regionens hjemmeside, hvor der kan sendes en klage eller ris/ros til Akutberedskabet

I forhold til henvendelser, som modtages via hjemmesiden, kan borgeren vælge mellem to links i særskilte afsnit om henholdsvis ris/ros og klager til Akutberedskabet. Muligheden for at sende ris/ros og klager via separate links på regionens hjemmeside er en lokal praksis for Akutberedskabet, som ikke benyttes andre steder i regionen.

I praksis foregår det således, at linket til ris/ros åbner en formular på borger.dk, hvor borgeren logger ind med NemID. I formularen skriver borgeren

sin besked, som bliver sendt til Akutberedskabets Hovedpostkasse. Emnefeltet på mailen fra formularen bliver udfyldt automatisk for borgeren, hvor der står: "*Skriv til Akutberedskabet (1813, 112 mv.)*". Benytter borgeren linket til at klage, føres borgeren videre til en anden side, hvor der skal udfyldes en pdf-formular, som vedhæftes den samme formular på borger.dk, som også fremkommer via linket til ris/ros.

Når Akutberedskabet modtager disse henvendelser, bliver de oprettet i et internt system som enten en borgerhenvendelse eller en klage. Denne kategorisering sker ud fra en vurdering af indholdet i henvendelsen, som regionen er juridisk forpligtet til at foretage uanset henvendelsesformen. Det er Akutberedskabets erfaring, at klager i lige så høj grad indkommer uden en formelt udfyldt pdf-formular, men hvor det af indholdet tydeligt fremgår, at der er tale om en klage. Borgerne bliver altid ringet op ift. en kvalificering af indholdet i deres henvendelse, ligesom Akutberedskabet indgår i en dialog med borgeren.

Helt grundlæggende kan det oplyses, at der hos Akutberedskabet ikke træffes afgørelser, herunder personalemæssige tiltag, alene på baggrund af henvendelsen eller valg af henvendelsesform.

Problemstillingen er for nyligt drøftet på det Sundhedsfaglige Ambulanceudvalg med deltagelse af Akutberedskabet, HBR og Falck. Her blev det aftalt, at Akutberedskabet på basis af telefonsamtale med borger/klager fremadrettet kan tilføje et par punkter i sagen, der synliggør, hvad der særligt har fået borgeren til at klage, når den videresendes til leverandørerne. Akutberedskabet vil desuden se på en eventuel revidering af hjemmesidens muligheder for indsendelse af borgerhenvendelser og klager.