

Responstid ved telefon til legekantorene i Tromsø okt og nov 2003

Kommuneoverlegen i Tromsø gjorde i oktober og november 2003 en kartlegging av responstiden ved telefon til fastlegekantorene i Tromsø.

Responstiden fra første ringesignal og til telefonen ble tatt av en person var i gjennomsnitt 1 minutt og 15 sekunder. Alle de 11 legekantorene ble oppringt 3 ganger. Oppringningene ble gjort tirsdager og torsdager mellom kl 9 og 9.30.

Langnes legekantor topper lista med en gjennomsnittlig responstid på 21 sekunder. Dårligst ut kommer Sørbyen legesenter med et snitt på 4 minutter og 40 sekunder. Sørbyen kan ikke helt sammenlignes med de andre legekantorene, fordi de som ringer har mulighet til å taste seg fram til den de vil snakke med ved direkte innvalg. Det tar derfor lengre tid før man får snakke med en person, og ikke bare en telefonsvarer på Sørbyen. Hvis Sørbyen legesenter tas ut, blir gjennomsnittlig responstid på de øvrige legekantorene bare 54 sekunder. I Tromsø er det nå bare 4 legekantor som har en responstid på mer enn ett minutt.

En kartlegging høsten 2002 viste at det ble oppnådd telefonkontakt etter knapt 3 minutter i snitt i Troms. Noen legekantor skilte seg ut ved at det gikk opptil 20 minutter før det ble oppnådd kontakt. Disse utslagene var ikke å finne i Tromsø høsten 2003. Den lengste enkeltregistreringen var på knapt 7 minutter. Dette var på Sørbyen som altså har et litt annet system enn de andre kantorene.

Kartleggingen forteller ikke noe om hvor lett det er å få snakke med legen. Den sier heller ikke noe om hvor lett det er å komme fram til legekantoret i legenes telefontreffetid.