n° 3380

Här Fernand Etgen
President vun der Chamber

Lëtzebuerg, de 5. Januar 2021

REÇU
Par Alff Christian , 10:15, 05/01/2021

Här President,

Esou ewéi den Artikel 83 vum Chambersreglement et virgesäit, bieden ech Iech, dës parlamentaresch Fro un d'Madamm Minister fir Gesondheet weider ze leeden.

Nodeems et ufänglech eng Rei Diskussioune gi war well een net direkt e Rendezvous fir e Large Scale Test (LST) konnt iwwer Telefon ausmaache mee just iwwer de Site www.covidtesting.lu, ass dës Méiglechkeet dono ageriicht ginn an d'Leit konnten sech op der Helpline melle fir hire Rendezvous fir en Test festzeleeën.

Mir gouf elo rezent awer e puermol rapportéiert datt et am Moment bal onméiglech wier e Rendezvous iwwer d'Helpline ze kréie well entweder dauernd all Telefonslinne besat sinn oder ee gesot kritt et géif een zréckgeruff kréien, wat dann awer net de Fall ass. Et muss een also feststellen datt Leit déi keen Internetuschloss hunn oder net esou bewandert an den neie Medie sinn, nach ëmmer benodeelegt si wat den LST ugeet.

An deem Kontext wéilt ech folgend Froen un d'Regierung stellen:

1. Gin et am Moment Problemer mat der Helpline vum LST?
2. Wa jo, wéi eng?
3. Wann nee, wéi erkläert d'Madamm Minister sech déi uewe beschriwwen Informatiounen?
4. Wat ass an de leschte Méint konkret geschitt fir och de Leit ouni Internetzougang e gudden Accès zum LST an och anere COVID-relevanten-Informatiounen ze garantéieren?
5. Wat ass an dësem Kontext geplangt fir d'Rendezvouse fir d'Impfunge géint de COVID-19?

Här President, ech bieden Iech mäin déifste Respekt unzehuelen.

Martine Hansen
Deputéiert

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé

Dossier suivi par: CARRILHO CARDOSO Patrick
Tel: 247 85512
Email: patrick.carrilhocardoso@ms.etat.lu

Monsieur le Ministre
aux Relations avec le Parlement
Service central de Législation
5, rue Plaetis
L-2338 Luxembourg

REÇU
Par Alff Christian , 17:13, 20/01/2021

Luxembourg, le 20 janvier 2021

Réf. : 836x29ac9

Concerne: Question parlementaire n° 3380 du 5 janvier 2021 de Madame la Députée Martine Hansen

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse de la soussignée à la question parlementaire n° 3380 du 5 janvier 2021 de Madame la Députée Martine Hansen concernant la "Helpline du large scale testing".

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération très distinguée.

Paulette LENERT
Ministre de la Santé

Réponse de Madame la Ministre de la Santé à la question parlementaire n° 3380 du 5 janvier 2021 de Madame la Députée Martine Hansen concernant la "Helpline du large scale testing".

Am Kader vum Large Scale Testing 2 (zënter dem 16. September) ass d'Helpline elo 7 Deeg op 7 vun 8:00 bis 19:00 op. Tëschent dem 16. September an dem 31. Dezember hunn eis Agenten do 147'018 Appeller krut. Vun all dësen Appeller, konnte nëmmen 2'833 net ugeholl ginn. Domat hu mir e ganz héijen Taux de réponse vun 98,7%.

Am Duerchschnëtt huet et nëmmen 9 Sekonne gedauert bis en Appel ugeholl ginn ass.

Aus dëser Analyse schléisse mir, dat et kee prinzipielle Problem zwëschent der Zuel vun Agenten a Quantitéit vun Uriff gëtt.

Och de qualitative Feedback, deen d'Leit no dem Uruff kënnen hannerloossen, ass ganz positiv mat enger Moyenne vun 3,68 op e Maximum vu 4.

Mir wëssen allerdéngs och, dat eng Rei Leit verschidden aner Nummeren uruffen, fir Froen iwwert de Large Scale Testing ze stellen, oder fir ze probéieren nach e Rendezvous ze kréien, obwuel die gewënschte Kalennerplage net méi disponibel sinn. Sou kritt den Helpdesk vum guichet.lu regelméisseg Uriff zu dem Thema, ewéi och aner Covid-relevant Hotlinen. Dat kann zu Konfusioun a Frustratiounen féieren. Mir probéieren dofir die richteg Nummer esou wäit ewéi méiglech an de Virdergrond ze setzen (op der Websäit, op der Invitatioun, op der Konfirmatioun, etc), fir d' Leit richteg z'orientéieren.

An 58,8% vun allen Uriff geet et em eng Hëllef fir e RDV ze huelen oder ze verleeën, oder eng Konfirmatioun nach emol geschéckt ze kréien. Fir ganz vill vun dëse Leit maachen d'Agenten de RDV dann direkt am System, well des Leit dat net selwer kënnen oder wëllen. D'Leit kréien dann d'Confirmatioun per Post heem geschéckt. Leit ouni Internet Accès oder de néidege Kenntnisser sinn also do net benodeelegt.

Wat d'Informatiounen ugeet, esou notzt d'Direktioun vun der Santé all disponibel Kommunikatiounskanäl fir der Bevëlkerung Informatiounen zur Verfügung ze stellen. Dat geet vun der Press bis zu Informatiounsblieder vum Type "Toutes-Boîtes". Natierlech besteet och nach ëmmer eng Hotline fir generell Covid-19 Froen.

Fir d' Impfungen besteet och e Reservatiounssystem iwwert Internet, wou een op Invitatioun kann eng Plage-horaire reservéieren. Et wäert och kuerzfristeg eng speziell Hotline fir d'Impfungen ginn.