

Uppdrag

Primärvårdsförvaltningen

2015-07-27

RosMarie Nilsson

Ärendenummer 2016/00790

Dokumentnummer 2016/00790-1

0455-73 54 18

UPPDRAGSDOKUMENT

Framtagande av en utvecklingsplan för att utveckla telefontillgängligheten och tillgodose befolkningens behov av att komma i kontakt med den offentliga primärvården enligt vårdgarantin¹. Samt förbättra arbetsmiljön för personalen i verksamheten

Uppdrag

Uppdraget innebär att:

- Nulägesbeskrivning - inventera telefontillgänglighet i verksamheterna samt se över hur arbetet organiseras och analysera rutinerna
- Ta del av och utvärdera tillgänglig statistik gällande telefontillgängligheten
- Se över nuvarande telefonsystem samt dess utvecklingsmöjligheter
- Vilka möjligheter till samverkan och samarbete finns, organisatoriskt och tekniskt?
- Hitta alternativa lösningar till tillgänglighet
- Omvärldsbevakning
- Föreslå utvecklingsåtgärder
- Ta fram en utvecklingsplan
- Beakta patient-, brukar- och anhörig organisationers behov
- Riskanalysera förslag och utvecklingsplan

Bakgrund

En god tillgänglighet innebär att invånare och patienter känner trygghet i att primärvården finns tillgänglig när behov av insatser finns och att man garanteras en säker vård med hög kvalitet. Primärvården lägger vikt vid att öka och bevara förtroendet bland befolkningen och lägger ner ett stort arbete för att tillgodose patienternas behov av telefonrådgivning. Samtal som inte kan omhändertas kan leda till att patienter inte får vård i rätt tid, att patienter uteblir och att behandlingar förskjuts.

¹ Nationell vårdgaranti 0-7-90-90

0-Kontakt med primärvården samma dag. 7-Läkarbesök i primärvården inom sju dagar. 90-Besök i den specialiserade vården inom dagar.

90-Behandling påbörjad inom 90 dagar. (<http://skl.se/halsasjukvard/kunskapsstodvardochbehandling/tillganglighetivardenvardgarantin.889.html>)

Uppdrag

Enligt vårdgarantin så ska patienten få kontakt med primärvården samma dag. Det kan ske via telefon eller genom besök.

För den offentliga primärvårdens del med sina 13 vårdcentraler och sjukvårdsrådgivningen 1177, ökar antalet inkomna telefonsamtal. Verksamheterna besvarar fler samtal trots det kvarstår problemet med telefontillgängligheten.

Mellan åren 2012 till 2014 ökade inkommande samtal i callback på vårdcentralerna med 47 820 fler samtal. Besvarade samtal i callback under samma period ökade med 45 385 fler samtal.

Vid en jämförelse mellan årets första kvartal 2014 och 2015 har inkomna telefonsamtal ökat med 15 427. Vid en jämförelse av besvarade samtal under samma period, besvarades 953 fler samtal under 2015.

Även sjukvårdsrådgivning 1177 ökade med 1 580 fler samtal i jämförelse med samma period föregående år. Verksamheterna beskriver ett ökat tryck och känner en otilfredsställelse i att inte kunna möta behoven från befolkningen.

Det föreligger skillnader mellan vårdcentralerna när det gäller inkomna och besvarade samtal i callback. Av vikt är att identifiera bakomliggande orsaker.

Primärvårdens verksamhet har alltsedan hälsovalets införande 2010 präglats av knappa ekonomiska resurser vilket medfört personalreduceringar, neddragningar samt anpassning och förändringar efter ekonomiska förutsättningar. Detta har även påverkat tillgängligheten. Inför 2015 tillförs nya medel vilket möjliggör en utveckling på flera olika sätt.

E-tjänsterna ökar hela tiden. Fler personer använder "Mina vårdkontakter", cirka en tredjedel av invånarna känner till sjukvårdsrådgivningen på nätet, 1177 Webb.

Vi ser ett alltmer ökat inflöde av telefonsamtal och även att mängden telefonsamtal som besvaras ökar. Trots det ses en minskning av besvarade samtal sammantaget.

Mot bakgrund av det ovanstående beskrivna beslutar primärvårdsförvaltningen att utreda möjligheterna att finna lösningar för att tillgodose tillgängligheten enligt vårdgarantin.

Uppdragets mål och syfte

Att befolkningen känner sig trygga med att de kommer i kontakt med sin vårdcentral på ett enkelt och hanterbart sätt. Att hitta ett arbetssätt som är hållbart med goda utvecklingsmöjligheter och som skapar en god arbetsmiljö.

Förslag ska lämnas till som beskriver en önskvärd framtida utveckling, kommande utmaningar och vad som behöver göras för att möta dessa.

Bakgrundsbeskrivning

En bakgrundsbeskrivning ska lämnas med en omvärldsanalys. Beskrivningen omfattar utvecklingen inom telefontillgängligheten i den offentliga primärvården sedan 2014.

Uppdrag

Avgränsningar

Uppdraget omfattar vårdcentraler i den offentliga primärvården samt sjukvårdsrådgivningen 1177

Uppdragsgivare

Uppdragsgivare är förvaltningschef för den offentliga primärvården RosMarie Nilsson

Uppdragstagare

Uppdragstagare är Lotta Mårtensson, verksamhetschef Samaritens vårdcentral, jourcentral i västra Blekinge samt Sjukvårdsrådgivningen 1177

Organisation

Uppdragstagaren utser en arbetsgrupp i samverkan med styrgrupp. Uppdraget leds av en styrgrupp som består av den offentliga primärvårdsförvaltningens ledningsgrupp: Liselotte Brunnberg, Lotta Mårtensson, Johanna Johansson, Anna Svensson, Per-Ola Jacobsson, Ingemar Lilja, Boris Svensson, Elisabet Hedlund, verksamhetschefer samt Stefan Persson, chefläkare, Eva Karlsson Pagels, ekonomichef, Anna Jansson personalchef, Agnes Lindeberg verksamhetsstrateg och RosMarie Nilsson förvaltningschef

Utvecklingsplanen ska presenteras i nämnden för primärvård och folktandvården samt för landstingets ledningsstab.

Genomförande och tidplan

Framtagande av en utvecklingsplan påbörjas hösten 2015.

Delrapport lämnas årsskiftet 2015-16. Utvecklingsåtgärder samt handlingsplan lämnas maj 2016.

PRIMÄRVÅRDSFÖRVALTNINGEN

RosMarie Nilsson

Förvaltningschef