



§ 70

Förslag till yttrande över motion ”Samordning av vårdcentralers telefonisystem”

Nämnden för primärvård och folktandvård beslutar

att motionen anses vara besvarad

Reservationer och särskilda uttalanden

Anna-Lena Mattsson (SD), Malin Åman (C), Nina Edlund (M) samt Rolf Liljequist (FP) reserverar sig i förmån till sitt förslag.

Sammanfattning av ärendet

Björn T Nurhadi (SD) och Louise Erixon (SD) har lämnat in en motion som framlägger att det råder bristande tillgänglighet via telefon till vårdcentraler i länet. Invånare i Blekinge bör ha samma möjlighet att komma i kontakt med en vårdcentral via telefon oberoende av var i länet man bor. Bristen på tillgänglighet via telefon kan resultera i att vårdsökande söker sig till en akutmottagning istället för en vårdcentral som är primärinstans.

Motionärerna föreslår ett samordnat telefonisystem för samtliga vårdcentraler i landstingets regi för att öka tillgängligheten via telefon till vårdcentralerna och att berörd nämnd får i uppdrag att utreda förutsättningarna för att samordna telefonsystemen i landstingets vårdcentraler. Detta utifrån en tillgänglighets- och likabehandlingsprincip för länets alla invånare.

Beslutsunderlag

Missiv: Förslag till yttrande över motion ”Samordning av vårdcentralers telefonisystem”
Ärendenummer 2015/0174

Förslag till beslut

Teo Zickbauer och Bodil Nyström (S), Sara Högelius (V) samt Thomas Gustafson (MP) yrkar:

”att motionen anses vara besvarad”

Anna-Lena Mattsson (SD), Malin Åman (C), Nina Edlund (M) samt Rolf Liljequist (FP) yrkar:

”att bifalla motionen”

Beslutsgång

Ordföranden ställer bifall på att motionen anses vara besvarad mot Anna-Lena Mattsson (SD), Malin Åman (C), Nina Edlund (M) samt Rolf Liljequists (FP) förslag och finner att nämnden beslutar att motionen anses vara besvarad.

Protokollet ska skickas till

Landstingsstyrelsen

Förvaltningschefen för primärvården



LANDSTINGET BLEKINGE

Landstingsdirektörens stab
Utvecklingsenheten
Avdelningen för kunskapsstöd
Gerthi Persson

2015-05-28

Ärendenr 2015/0174

Till Nämnden för primärvård och folktandvård

Förslag till yttrande över motion ”Samordning av vårdcentralers telefonisystem”

Sammanfattning

Björn T Nurhadi och Louise Erixon (SD) har lämnat in en motion som framlägger att det råder bristande tillgänglighet via telefon till vårdcentraler i länet. Invånare i Blekinge bör ha samma möjlighet att komma i kontakt med en vårdcentral via telefon oberoende av var i länet man bor. Bristen på tillgänglighet via telefon kan resultera i att vårdsökande söker sig till en akutmottagning istället för en vårdcentral som är primärinstans.

Motionärerna föreslår ett samordnat telefonisystem för samtliga vårdcentraler i Landstingets regi för att öka tillgängligheten via telefon till vårdcentralerna.

Sverigedemokraterna föreslår landstingsfullmäktige besluta

att berörd nämnd får i uppdrag att utreda förutsättningarna för att samordna telefonisystemen i landstingets vårdcentraler utifrån en tillgänglighets- och likabehandlingsprincip för länets alla invånare.

Inhämtade synpunkter

Primärvårdsförvaltningen och Landstingservice, område Telefoni, har getts möjlighet att komma med synpunkter under beredningen. Båda förvaltningarna har deltagit aktivt i yttrandet.

Yttrande

Dagens telefonisystem på landstingets vårdcentraler

Alla vårdcentraler som drivs i landstingets regi använder telefonisystemet Call Back för rådgivning och tidsbokning på läkarmottagningarna. Systemet innebär att patienten blir kontaktad av vården genom återuppringning på en utsatt tid. Call Back tar emot samtalen och ber den som ringer att knappa eller läsa in sitt telefonnummer. Systemet räknar sedan ut en schemalagd åter-

uppringning, baserat på antalet inkommande samtal, deras genomsnittliga längd och antalet handläggare och ger den uppringande besked på en ungefärlig återuppringningstid.

Telefonisystemet anpassas efter personalresurser och öppettider. Länets vårdcentraler har öppettider mellan kl.08.00-17.00. Varje vårdcentral har sin egen Call Back, vilket innebär en viss sårbarhet med tanke på att vissa centraler är små enheter med få medarbetare som kan bemanna telefonisystemet.

I stort sett alla vårdcentraler använder sig av tillval till Call Back-tjänsten i form av möjligheten till att lämna återbud och till att förnya recept. Vid återbud hamnar meddelandet hos en röstbrevlåda och patienten ombeds ringa in igen för att eventuellt boka en ny tid. Återbudstjänsten är tillgänglig dygnet runt. När det gäller receptförnyelse väljer vårdcentralerna att antingen använda sig av Call Back-systemet eller att använda sig av en röstbrevlåda.

Samtalsvolym

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 2015.¹ Under denna period är den utförda arbetstiden för distriktssköterskor lägre jämfört med föregående år och det är distriktssköterskorna som besvarar samtalen i callbacken.

Vårdbarometern

Den årliga undersökningen Vårdbarometern speglar den vuxna befolkningens attityder till, kunskaper om och förväntningar på svensk hälso- och sjukvård. I Blekinge upplever 81 procent av befolkningen att de har tillgång till den sjukvård de behöver (vilket även omfattar telefontjänster) och 68 procent tycker att väntetiden till vårdcentralen är rimlig.

Ökad tillgänglighet

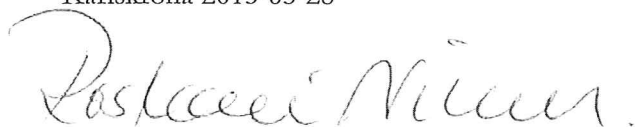
För att öka tillgängligheten till länets offentliga primärvård planeras en översyn över verksamheten gällande bemanning och telefonisystem.

Förslag till beslut

Nämnden för primärvård och tandvård föreslås besluta

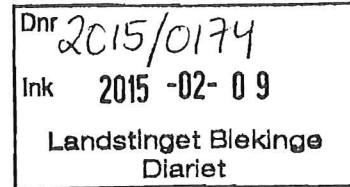
- att föreslå landstingsstyrelsen besluta
- att föreslå landstingsfullmäktige besluta
- att bifalla motionen och genomföra en utredning.

Karlskrona 2015-05-28



Rose-Marie Nilsson
Förvaltningschef primärvården

¹ Inkomna samtal i call-back januari- mars 2015 var 121 020. Under samma period 2014 inkom 105 845 samtal. Under perioden januari till och med mars 2015 besvarades 89 554 samtal. Samma period 2014 besvarades 88 601 vilket är 953 fler besvarade samtal under 2015.



Karlskrona 2015-02-05

Motion till Blekinge landstingsfullmäktige

Motion om en samordning av vårdcentralers telefonsystem

En viktig faktor när det gäller landstingets förtroende hos invånarna i Blekinge är tillgängligheten. Allmänheten i Blekinge bör kunna känna att man har möjlighet att komma i kontakt med vården när det behövs och att vårdcentralerna finns till för just dem. När man ringer upp en vårdcentral ska man ha rätt att få rådgivning eller en tid för besök samma dag.

Det är inte rimligt att kontaktfrågan mellan medborgare och vårdcentral över huvud taget ska vara ett problem. Trots detta kan många vittna om telefonsvarare som säger att telefontiderna är slut. Detta kan ske trots att man ringer upp direkt när telefonerna öppnar på morgonen. Ibland kan just detta vara problemet – många ringer upp samma tid på morgonen och kan också därför få samma telefonsvararmeddelande om obefintliga telefontider flera dagar i rad. Konsekvensen av detta kan ibland vara att vårdsökare tar sig till en akutmottagning trots att de egentligen ska hamna under vårdcentralernas ansvar.

Tillgänglighetsproblematiken finns inte överallt eftersom vissa vårdcentraler har kommit längre när det gäller hur man löst telefonfrågan. Det finns vårdcentraler som har så kallade "call-up-system" som innebär att vårdcentralen ringer upp den sökande på en av telefonsvararen angiven tid. Detta telefonsystem är mer säkert eftersom slumpen inte på samma sätt får avgöra vilken vårdsökare som kommer fram och vilken som blir utan telefontid.

Med anledning av ovanstående vore det önskvärt om landstinget i Blekinge kunde ta initiativ att utreda och samordna telefonsystemen för samtliga vårdcentraler i landstingets regi. Detta kunde leda till likabehandling över hela länet som i så fall skulle innebära att alla invånare i Blekinge har samma möjlighet att få kontakt med sin vårdcentral, detta oavsett om man är bosatt i exempelvis Karlskrona eller Olofström.

Landstingsfullmäktige föreslås besluta:

Att: berörd nämnd får i uppdrag att utreda förutsättningarna för att samordna telefonsystemen i landstingets vårdcentraler utifrån en tillgänglighets- och likabehandlingsprincip för länets alla invånare.

Björn T Nurhadi
Sverigedemokraterna Blekinge
Ledamot

Louise Erixon
Sverigedemokraterna Blekinge
Ledamot