



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 Landstingsservice, 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

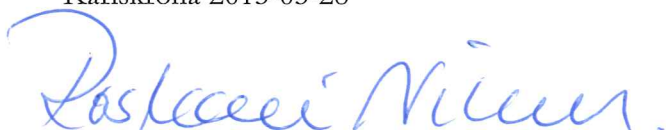
För att öka tillgängligheten till länets offentliga primärvård planeras en översyn över verksamhetens gällande bemanning och telefonisystem.

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.