

# Telefontillgänglighet

Maria Romlin och Ann Braneby



## Bakgrund

Tillgängligheten till våra vårdcentraler ska vara hög varav telefonen är en viktig ingång. Därför är det av största vikt att patienterna kommer i kontakt med vårdcentralen via telefonen. I dag är tillgängligheten högst varierande på vårdcentralerna, de som inte klarar hög tillgänglighet måste identifiera orsak och åtgärda.

## Avdrag

## 1.5 Tillgänglighet

Nyckeltal	1.5.1 Telefontillgänglighet kontakt samma dag enligt vårdgarantin
Varför nyckeltalet följs/Syfte	Laglig skyldighet att tillhandahålla vård inom de tidsgränser som anges i vårdgarantin, 0-7-90-90
Målgrupp/Beskrivning	Målgrupp: Alla patienter som ringer vårdcentralens telefon för rådgivning och/eller tidsbeställning till läkare vid vårdcentralen.  Telefontillgänglighet mäts enligt nationell standard, med andel telefonsamtal besvarade inom 24 timmar.
Mått	Täljare: <b>Antal besvarade samtal</b> (lyckade samtal). - antal samtal som fått en angiven tid för uppringning och blivit uppringd inom 24 timmar - antal samtal där uppringande själv valt tid för uppringning - antal behandlade/avslutade  Nämnare: <b>Totalt antal samtal</b> (antal obesvarade och antal besvarade). Med obesvarade samtal menas - antal som inte fått en angiven tid för uppringning - antal påbörjningar vid fylld kö (försök till telefonkontakt som ger upptagetsignal) - antal avvisade vid full kö - antal vid stängd kö, under vårdcentralens aviserade telefontider - antal som inte besvarats inom 24 timmar Not: Om en tid för uppringning ges till nästkommande dag är samtalet obesvarat då patienten blir uppringd efter 24 timmar
Mål	Att alla samtal ska besvaras inom 24 timmar.
Avdrag per aktivitet/Totalt	Målvärdet följer nationell nivå om 100 % tillgänglighet. Avdrag sker när andelen besvarade samtal på årsbasis understiger 90 %. För varje procent på årsbasis som understiger 90 % görs avdrag med 1 kr/ listad baserat på antalet listade i december månad innevarande år.
Avdragsintervall i kvalitetsersättningen	Avdrag sker en gång per år och verkställs vid ett mätillfälle Mätperiod för beräkning av eventuella avdrag är från januari till och med december månad innevarande år.
Mätfrekvens	Tertialvis för uppföljning av resultat. För avdrag, se ovan
Tidsperiod	Kalenderår
Datakälla	Respektive teleoperatör
Cosmicregistrering	

# Tre olika återuppringningssystem

- TeleQ (Capiro)
- Licencia (Citypraktiken)
- FlexiTid (offentliga vårdcentraler samt övriga privata vårdcentraler)



## Målet var att få fram jämförbar statistik över telefontillgängligheten.

- Mäta telefontillgänglighet i % enligt SKL's anvisningar (gällt sedan februari, 2017), räkna med **ALLA** inkommande och **ALLA** besvarade samtal, utan urskiljning av vilka av dessa som blev rådgivning eller tidsbokning samt endast räkna **unika nummer** vid fylld/stängd kö.



## Vårdgarantin 0:an - Kontakt med primärvården samma dag anses uppfyllt om uppringning sker inom 24 timmar

### Vårdgarantin från 1 januari: 0 – 3 – 90 – 90

Från årsskiftet, då den lagstadgade ändringen träder i kraft, kommer vårdgarantins tidsgränser att vara 0 – 3 – 90 – 90 dagar. Det betyder att man som patient ska:

- **Få kontakt med primärvården inom 0 dagar (samma dag patienten tar kontakt)**
- **Få en medicinsk bedömning av legitimerad personal i primärvården inom 3 dagar**
- **Få ett första besök i den specialiserade vården inom 90 dagar**
- **Efter beslut, få en operation/åtgärd inom den specialiserade vården inom 90 dagar**



## Telefontillgängligheten 2019

- *”Att mäta telefontillgänglighet i primärvården är ingen enkel uppgift.” (SKL)*
- Finns ej med i de filer som skall skickas in till Väntetider.se under 2019 gällande den utvidgade primärvårdsuppföljningen och förstärkta vårdgarantin.
- SKL skall nu utreda frågan om telefontillgänglighetsmätning.

## Inbjudan till

### *Information och inspiration för förbättrad telefon tillgänglighet i primärvården*

**Syfte:** Förbättra telefon tillgängligheten för våra medborgare att nå sin vårdcentral samt förbättra arbetsmiljön i telefonrådgivningen. Genom tips och trix i själva återuppringningssystemet samt arbetssätt.

**Målgruppen:** Verksamhetschefer, enhetschefer samt distriktssköterskor/sjuksköterskor i telefonrådgivningen.

**Onsdagen den 23/1, kl. 13.30-16.30. i Vårdskolans aula,  
ing. 21.**

## Agenda

Inledning och presentation.

Flexi Tid (Datatal) Tips, trix och nyheter.

Arbetssätt i telefonrådgivningen Oxbacken Vårdcentral.

Förslag på gemensam mall för välkomstmmeddelande.

RGS-webb, kort info.

**Medverkande:** Flexi Tid (Datatal), Margaretha Bergåker, Katarina Lövgren, Maria Romlin, Ann Braneby samt medarbetare från Oxbacken vårdcentral.