

Anvisningar för rapportering av bakgrundsinformation, telefontillgänglighet vid vårdcentralen/motsv.¹



Uppföljning av telefontillgänglighet i enlighet med vårdgarantin i primärvården

Vårdgarantin säger att samma dag som du söker hjälp ska du få kontakt med primärvården, till exempel vårdcentralen eller sjukvårdsrådgivningen. Det kan ske via telefon eller genom besök.

Rapportören/kontaktpersonen/ ansvarar för information om tillvägagångssätt vid mätningen samt rapportering av uppgifterna till landstingens/regionernas nationella väntetidsdatabas för uppföljning av vårdgarantins utfästelser.

Mät- och rapporteringsperiod

- **Telefontillgänglighet**
Mätningen omfattar **1-31 mars eller 1-31 oktober månad**. Mätningen genomförs två gånger per år (vår/höst)

1. Bakgrundsinformation

Bakgrundsinformationen måste rapporteras/uppdateras av rapportören innan uppgifter om telefontillgänglighet kan rapporteras.

- » Det är viktigt att namnet på vårdcentralen/motsv. överensstämmer med det namn ni själva använder, eftersom det är det som syns på webben, www.vantetider.se.
- » typ av telefonsystem (datoriserad eller inte). Här anges om vårdcentralen/motsv. har datoriserat återuppringningssystem, datoriserad växel eller om man saknar datoriserat system.

2. Mätning av telefontillgänglighet

Att mäta telefontillgänglighet i primärvården är ingen enkel uppgift. Primärvårdens organisation ser mycket olika ut i landsting/regioner. Fokus har därför lagts på att få fram en jämförbar indikator på telefontillgängligheten vid de enskilda vårdcentralerna under normala öppettider².

Utfästelsen enligt vårdgarantin säger att "*Primärvården ska erbjuda hjälp, antingen per telefon eller genom besök samma dag som vården kontaktas*".

Mätningen av telefontillgänglighet ska endast omfatta samtal som kommer till en telefon för rådgivning och/eller tidsbeställning. Samtal som ska ingå är de som rings på det annonserade telefonnumret för rådgivning/tidsbeställning vid vårdcentralen/motsv.

Det är således endast en begränsad del av tillgängligheten i primärvården som följs genom denna mätning. Den säger exempelvis ingenting om kvaliteten i bemötandet.

¹ Med vårdcentral/motsv avses vårdcentral, hälsocentral, hälsovårdscentral, distriktsläkarmottagning, husläkarmottagning, familjeläkarmottagning etc.

² För privata vårdgivare avses tid enligt gällande avtal.

Väntetidssamordnarens ansvar

Väntetidssamordnaren i respektive region ansvarar för att kvalitetssäkrade uppgifter om telefontillgänglighet tas fram och rapporteras. Uppgifterna kan antingen tas fram av vårdcentralen eller på central nivå och vidarebefordras till vårdcentralen. Oavsett av vem/hur uppgifterna tas fram ansvarar väntetidssamordnaren för att det sker enligt nedanstående instruktion.

En förteckning över landstingen/regionernas samordnare finns under Rapportör Primärvård punkt 5. Regional Samordnare/Kontaktperson.

Till rapportör

OBS! Avvakta besked från din väntetidssamordnare om och hur din vårdcentral ska rapportera telefontillgängligheten.

Telefontillgänghetsmätningens omfattning

Mätningen av telefontillgänglighet ska endast omfatta samtal som kommer till en telefon för rådgivning och/eller tidsbeställning vid vårdcentralen/motsvarande under normala öppettider.

De samtal som ska mätas är de som rings på det "annonserade telefonnumret" för rådgivning/tidsbeställning vid vårdcentralen/motsv.

Inkommande samtal under kvällar, nätter och helger då vårdcentralen är stängd ska exkluderas.

Rapportering telefontillgänglighet (enligt överenskommelse med väntetidssamordnare)

Följande uppgifter ska rapporteras:

- » totalt antal samtal (antal obesvarade och antal besvarade samtal)
- » varav antal besvarade samtal

OBS! Manuella mätningar ingår inte i rapporteringen, då jämförbarhet på nationell nivå saknas, då metoderna varierar.

(Ange då "Saknar datoriserat telefonsystem" i bakgrundsinformation).