

Eventuella frågor besvaras av:
support-vantetider@skl.se eller din
samordnare i landstinget, se "Kontaktpersoner
samordnare"

Anvisningar för telefontillgänglighet – samordnare

Bakgrund

Sveriges Kommuner och Landsting har i uppdrag enligt hälso- och sjukvårdslagen att följa vårdgarantins uppfyllelse och har tillsammans med landstings-/regionledningarna enats om att telefontillgängligheten inom primärvården ska följas upp och rapporteras till den gemensamma nationella väntetidsdatabasen.

Syfte med mätningen

Enligt vårdgarantin ska primärvården erbjuda kontakt via telefon eller på plats samma dag. ***Fler och fler vårdcentraler erbjuder tidsbokning efter stängningsdags till nästa dag/dygn vilket är en god service och patienten kontaktas inom ett dygn (24 timmar) är det att betrakta som att vårdgarantin uppfyllts.***

Mätningen strävar efter en kvalitetssäkrad jämförbar indikator på telefontillgänglighet vid de enskilda vårdcentralerna.

Det är endast en begränsad del av tillgängligheten i primärvården som följs genom denna mätning. Den säger exempelvis ingenting om kvaliteten i bemötandet (vilken mäts med nationell patientenkät)

Dessa anvisningar hänger ihop med anvisningarna för rapportören kring bakgrundsinformation, telefontillgänglighet och läkarbesök.

Mätningens omfattning

Mätningen av telefontillgänglighet ska endast omfatta samtal som kommer till en telefon för rådgivning och/eller tidsbeställning vid vårdcentralen/motsv¹.

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

Mätperiod

- Mätningen omfattar **hela kalendermånaden mars och oktober.**
- Möjlighet finns att redovisa uppgifter varje månad finns.

Väntetidssamordnarens ansvar

Väntetidssamordnaren i respektive landsting/region ansvarar för att kvalitetssäkrade uppgifter om telefontillgänglighet tas fram och rapporteras enligt nedanstående instruktion. Uppgifterna ska tas fram och rapporteras.

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

Det kan göras på olika sätt:

1) Vårdcentralen tar själv fram uppgifterna och rapportören rapporterar i formuläret

- 2) Uppgifterna tas fram centralt för alla vårdcentraler och vidarebefordras till respektive vårdcentral för rapportering.
- 3) Uppgifterna tas fram centralt för alla vårdcentraler och väntetidssamordnaren rapporterar samtliga resultat för respektive vårdcentral

OBS! Väntetidssamordnaren informerar om tillvägagångssättet enligt ovan samt om telefontillgänglighet ska rapporteras eller inte till rapportörer/enskild vårdcentral.

Rapportering

Uppgifterna ska redovisas i rapporteringsformuläret ”registrera telefontillgänglighet” som finns under ”Rapportera” – Primärvård - Telefontillgänglighet Följande uppgifter ska redovisas:

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

Uppgifter om telefontillgänglighet kan tas fram på olika sätt

1) Återuppringningssystem

Vid återuppringningssystem kan uppgifter från systemet utnyttjas för rapportering av uppgifter om telefontillgänglighet.

Besvarade 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

Not: Om en tid för uppringning ges till nästkommande dag är samtalet besvarat då patienten blir uppringd inom 24 timmar

Obesvarade samtal:

- antal som inte fått en angiven tid för uppringning
- antal påringningar vid fylld kö (försök till telefonkontakt som ger upptagetsignal)
- antal avvisade vid fylld 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

2) Telefonväxlar

Vissa telefonväxlar erbjuder möjligheten att avläsa hur många samtal som besvarades respektive inte besvarades.

Besvarade/behandlade samtal:

- ökade, de samtal som blev besvarade direkt
- köade, de samtal som stod i kö och besvarades efter hand

Obesvarade samtal:

- förlorade/tappade, den uppringande lade på luren innan någon svarade -
upptaget/spärrade.

Not: Med kö avses att uppringande inte får kontakt direkt utan blir uppringd vid senare tillfälle eller får vänta kvar i telefon för kontakt.

3) Manuell mätning

Ingen rapportering till den nationella väntetidsdatabasen, eftersom det inte finns någon kvalitetssäkrad metod för nationella jämförelser, då metoderna varierar.

Exempel på inkommande samtal som inkluderas eller inte

Situation	Ingår	Kommentar
A.) Inkommande samtal efter stängningsdags och patienten får en telefontid nästkommande dag/dygn	Ja	Ett flertal vårdcentraler har öppnat möjligheten för patienten att ringa och boka en uppringningstid innan öppettider för återuppringning. Ger patienten god service kan boka tid då ett behov uppstod.
B.) Inkommande samtal under kvällar, nätter och helger då vårdcentralen är stängd.	Nej	Om inte service/möjlighet enligt punkt A ges.
Inkommande samtal då uppringande gör <u>inget aktivt val</u> utan bara väntar kvar och blir vidarekopplad.	Nej	Oklart vad samtalet gäller ex recept, avbokning, tidsbeställning.
Inkommande samtal där valmöjlighet att få information på annat språk än svenska.	Nej	För närvarande en liten volym samtal som berörs av tjänsten.
Inkommande samtal för återbud, recept	Nej	Om särskild anknytning för återbud, recept finns
Inkommande samtal till direktnummer till ex läkare, sjuksköterska m fl	Nej	
Inkommande samtal till central sjukvårdsrådgivning i landsting/region	Nej	
Inkommande samtal och felaktigt telefonnummer angetts för återuppringning/kontakt	Nej	
Inkommande samtal där uppringaren inte fullföljer bokningen/inte bekräftar tid för uppringning. Uppringaren lägger på luren.	Nej	
Uppringaren svarar inte på angivet telefonnummer/inte är anträffbar	Nej	Ingår inte då uppringaren angivit felaktig information var och när den är anträffbar.