

Datum 2017-02-01

## Vad gör Närhälsan för att förbättra tillgängligheten i telefonerna

Telefontillgängligheten följs månatligen på förvaltningsnivå inom Närhälsan och återrapportering sker också månatligen till Primärvårdsstyrelsen. Två gånger per år mäts telefontillgängligheten nationellt och rapporteras till Sveriges Kommuner och Landsting.

Resultatet för Närhälsan från den senaste nationella mätningen som avser två veckor i oktober 2016 visar att Närhälsan under perioden besvarade 86 % av alla inkommande samtal vilket är en förbättring jämfört med våren 2016 då vi nådde 78 %.

Sammanställningen nedan beskriver tillgänglighet per december 2016 per område;

Område	Antal besvarade samtal	Antal inkomna samtal	Tillgänglighet
1	15620	16053	97%
2	24474	29078	84%
3	39984	48498	82%
4	18704	24573	76%
5	33862	38518	88%
7	33270	35801	93%
8	19403	20724	94%
9	23123	25798	90%
<b>Närhälsan</b>	<b>208440</b>	<b>239043</b>	<b>87%</b>

Av Närhälsans 104 vårdcentraler uppvisar 17 stycken en tillgänglighet under 90 % .

För att råda bot på den låga telefontillgängligheten för de vårdcentraler som har en dålig tillgänglighet där orsaken bland annat är att medarbetare prioriterat mötet med patienterna framför telefoniarbetet. Sjukdom hos våra medarbetare och svårigheter att få in vikarier är också en bidragande orsak med svårigheter att få in vikarier som lett till den sämre telefontillgängligheten. Detta i sin tur leder till fler inkommande samtal, moment 22.

Insatser som vi nu genomför för en ökad tillgänglighet är ett brett webtidboksinförande inkluderat en mängd e-tjänster via 1177 vårdguiden som nu införs på samtliga mottagningar. Detta ter sig vara de enskilt bästa åtgärderna för att anpassa verksamheterna till de listade invånarnas behov av snabb och effektiv kontakt med Närhälsan i kombination med vanlig telefoni.

Vi arbetar också parallellt med att införa drop-in mottagningar med eller utan triagering och lättakut.

Avslutningsvis så pågår också ett arbete att överflytta arbetsuppgifter av administrativ karaktär från vårdpersonal till medicinska sekreterare. Vi anställer också fler undersköterskor som övertar arbetsuppgifter som inte kräver en leg sjuksköterskas kompetens, ex enklare såromläggning, suturtagning, blodtrycksmätning.

Hälsningar

Marie-Louise Gefvert  
Primärvårdsdirektör



## Områdesbeteckning vårdcentraler

