



# Utvecklad uppföljning tillgänglighetsgarantin

2023-08-31 Vårdvalsrådet Region Värmland

**Väntetidssamordnare**

**Malin Grafström Vilhelmsson**

# Problembild idag

- Idag följs tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag i primärvården endast genom framkomlighet på telefon, enligt de anvisningar som SKR tog fram 2010.
- Den digitala utvecklingen har gjort det möjligt för invånaren att utöver telefonledes, även kontakta primärvården genom chattfunktioner och 1177 e-tjänster. Då många kontakter tas genom de nya kontaktvägarna bör uppföljningen av tillgänglighetsgarantin breddas och innefatta fler ingångar.
- I dag råder olika tolkningar av betydelsen av kontakt samma dag bland regioner.

## **Tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag följs upp i primärvården, inte bara på listad enhet**

- Primärvård är inte en organisation utan en vårdnivå. Vårdgarantin gäller hos samtliga utförare av primärvård, såväl enheter med tillgång till fast läkarkontakt som enheter som ligger utanför enhet med tillgång till fast läkarkontakt.
- Detta innebär att såväl vård/hälsocentraler, primärvårdsrehabilitering, jourcentraler/närakuter, första linjen barn- och unga, privata vårdgivare med avtal m.m. omfattas av vårdgarantin och därmed ska inkluderas i uppföljningen.
- Hos andra utförare inom primärvården där det inte förekommer någon fast läkarkontakt som den enskilde kan välja, som exempelvis mottagningar för logopedi, fysioterapi och rehabilitering m.m. krävs det inte att den enskilde har listat sig hos utföraren för att vårdgarantin ska gälla.

## **Kontaktvägar som ingår i tillgänglighetsuppföljningen av kontakt samma dag**

- Telefon till primärvårdsenhet.
- Chatt med fysisk person vid primärvårdsenhet. OM chattbot initialt, startar mätpunkten vid övergång från chattbot till chatt med fysisk person.

## **Omfattas inte av uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag/0:an**

- Meddelande via e-tjänster inloggad på 1177.se ska inte ses som kontakt samma dag. Information bör ges om förväntad svarstid.
- Samtal till röstbrevlådor. Används i regel för meddelanden om avbokning av tider eller om receptförnyelser som inte återkopplas. Omfattas inte av uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag/0:an. Information bör ges om adekvata kontaktvägar för övriga hälsoärenden.

## **Bredda uppföljningen och inkludera fler funktioner i mätningen av tillgänglighetsgarantin**

- Lagen säger att invånare ska få kontakt med primärvården samma dag, det finns inget kompetenskrav beskrivet för kontakten. Idag bemannas de flesta telefon- och chattrådgivningar av sjuksköterskor.
- Uppföljningen av tillgänglighetsgarantin bör breddas till att ta med alla kompetenser som hanterar inkommande kontakter och har rätt kompetens för uppgiften.

## Villkor och motiveringar för telefontillgänglighetsmätningen

- Mätning av telefontillgänglighet samma kalenderdag ska ske på primärvårdsenhetens huvudnummer och de knappval/direktnummer som finns under det.
- Mäter återuppringda samtal under primärvårdsenhetens hela öppettider.
- Mäter andel besvarade samtalsärenden av totalt inkomna samma kalenderdag, minst under enheternas ordinarie öppettider helgfri vardag (08.00-17.00), för så jämförbar mätning som möjligt.



## Villkor och motiveringar för telefontillgänglighetsmätningen

- Telefonärenden kan endast besvaras när enheten är öppen. Formeln tar höjd för att enheter kan öppna sin telefonkö innan enhetens öppettid och att hålla enhetens öppettid längre än 17.00, de samtal som ingår i mätningen. Besvaras ärendet nästkommande kalenderdag, räknas det som missat samtal.
- Tar med alla samtal som kommer in till enheten oavsett om kön är öppen, fylld eller stängd under enhetens öppettid. Tar inte med samtal mot stängd kö före 08.00 och efter 17.00 samma kalenderdag.
- Alla regioner mäter på samma sätt, utfallen blir jämförbara.

**Formel för uppföljning telefontillgänglighet kontakt samma dag:**

Totalt besvarade ärenden samma kalenderdag

(Skapade ärenden + unika samtal till fylld kö + (unika samtal till stängd kö kl. 08.00-17.00) samma kalenderdag)

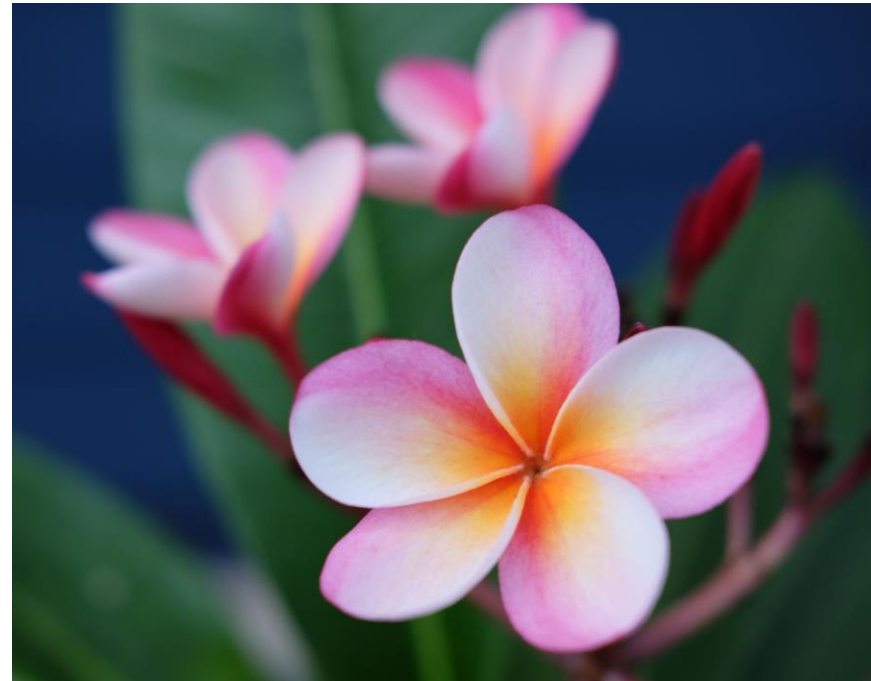
# Sammanfattning

Den nya utvidgade uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag är en utvecklad förtydning av befintliga anvisningar för tillgänglighet i primärvård.

Den beskriver främst förändringar av tidsintervall och inkluderar fler kontaktvägar än tidigare.

Det betyder att en uppdaterad postbeskrivning från SKR, en förändrad leverans av data från regionerna och att förnyade avtal mellan privata aktörer och regionerna kommer att krävas.

Den utvidgade uppföljningen föreslås därför gälla från och med 1 januari 2024.



# Sammanfattning

- Kontakt via chatt med fysisk vårdprofession (nytt)
- Mätning av telefontillgänglighet samma kalenderdag ska ske på primärvårdsenhetens huvudnummer och de knappval/direktnummer som finns under det (nytt)
- I formelns nämnare ingår inkommande unika samtal samma kalenderdag (nytt)
- Leverans av data och sammanställning (nytt)
- Komplettera resultat av tillgänglighetsgarantin på [vantetider.se](http://vantetider.se) med tillgänglighet till chatt till fysisk person och 1177 sjukvårdsrådgivningens tillgänglighetsstatistik (nytt)

# När ska mätning och uppföljning efter utvecklade anvisningar ske skarpt?



PM:et = anvisning och beskrivning



Postbeskrivning tas fram inom kort (enas vad innehålla)



Skarp mätning från 1 januari 2024



Region  
Värmland