

## Öppna jämförelser av Hälso- och sjukvårdens kvalitet och effektivitet 2013

**Område:** Tillgänglighet

**Indikator:** 32. Vårdcentralers tillgänglighet per telefon

**Kontaktperson:** Anne-Marie Carlsson [Anne-Marie.Carlsson@liv.se](mailto:Anne-Marie.Carlsson@liv.se)

### Hur ligger vårt landsting till och varför:

Andel besvarade samtal under mars månad var 87,0 procent, vilket är det bästa resultatet som landstinget rapporterat i den nationella mätningen.

**Riksnittet var 90,7 procent.**

Våren 2012 besvarades 84 procent av samtalen i rådgivningstelefonen.

Anledningen till att våra resultat är lägre än riket beror bland annat på att vi har olika telefonisystem, vilket innebär att siffrorna inte är jämförbara mellan de olika landstingen.

Det är därför viktigt att också jämföra volymen av de besvarade samtalen mellan landstingen. Det finns skillnader inom landstinget och dessa uppgifter är jämförbara.

### Vilka förbättringsåtgärder pågår:

Utbildning i samtalsprocessen kommer att erbjudas

Uppdatering av rådgivningsstödet webb

Utveckling av journalmallar och dokumentation vid telefonrådgivning

Fortsatt analysarbete på respektive vårdcentral