



## Interpellation till regionstyrelsens vice ordförande/ordföranden i Vårdvalsutskottet.

### Telefontillgänglighet inom primärvården

I Regelboken för 2018 infördes denna skrivning om tillgänglighet per telefon:

”Patienten ska kunna boka tid inom ramen för vårdgarantin dvs 7 dagar utan att vid upprepade tillfällen behöva kontakta vårdgivaren.”

Dessutom infördes en skrivning om att ett vite om 10000 kronor/vecka utgår så länge kraven på tillgänglighet vad gällande öppettider och telefon inte uppfylls.

Dessutom finns skrivningen om vårdgarantin kvar sedan tidigare år att ”patienten ska få kontakt samma dag via telefon eller genom besök med vårdcentralen eller sjukvårdsrådgivningen.”

I dagens TeleQ-system ringer patienten upp och får då besked om en tid då mottagningssjuksköterskan ringer tillbaka. Vid detta samtal görs vid behov en tidbokning. När alla tillgängliga tider för återuppringning under dagen är slut får patienten i stället en uppmaning att ringa upp igen nästa dag. Vissa av de regiondrivna hälsocentralerna har haft svårt att leva upp till dessa tillgänglighetskrav. Vilket var en anledning till att skrivningen i Regelboken ändrades 2018.

Inom hälsocentralerna har det bedrivits ett utvecklingsarbete för att kunna öka telefontillgängligheten. Ett försök genomfördes tre veckor i januari vid tre hälsocentraler. När återringningstiderna samma dag var slut fick de inringande patienterna i stället besked om en uppringningstid nästa dag.

Resultaten av försöket var mycket bra. Vid två av hälsocentralerna ökade andelen patienter som blev uppringda från 76% resp 86% i november till 98% resp 96% i januari. Vid den tredje hälsocentralen ökade andelen uppringda från 61% till 79%. Det lägre resultatet här förklaras av att hälsocentralen hade stängt ett dygn för verksamhetsplanering. Under de två veckor som inte påverkades av detta var resultatet vid denna HC 97%.

Ett annat sätt att mäta resultatet är antalet patienter som möttes av beskedet att dagens kö var fylld. Under jämförelseperioden i november möttes patienter vid totalt 1751 samtal av beskedet att dagens kö var fylld. Under försöksperioden möttes däremot ingen av en fylld kö medan 520 patienter fick uppringningstid nästa dag.

I uppföljningen av försöket fick mottagnings-sköterskorna svara på enkätfrågor om hur patienterna reagerat på förändringen och om hur de själva upplevt att arbetsmiljön påverkats. Föga förvånande tyckte patienterna att det var bra att slippa ringa nästa dag igen. Och personalen upplevde att stressen minskade. ”Jag upplever en mindre stress på grund av att inte se siffran till fylld kö växa under dagen”, sa en sjuksköterska. Patientklagomålen blev färre.

Men då är väl allt bra? Då kan vi implementera denna enkla förändring i hela länet?

Tyvär är det inte så. Vårdvalsenheten har inte accepterat detta nya arbetssätt eftersom den tycks mena att det strider mot Regelboken. Enligt protokollet från Vårdvalsutskottet den 13 februari fick utskottet då information om det genomförda försöket. Vårdvalsenheten frågade enligt redovisat informationsmaterial utskottet om ”fortsatt test” skulle godkännas. Något svar finns inte dokumenterat i protokollet. Ett slags svar får vi genom det beslut av primärvårdsdirektören som utskottet samtidigt fick information om - det nya arbetssättet ska användas vid en hälsocentral, inte fler.

Vad vi förstår beror detta på att Vårdval anser att det finns en motsättning mellan kraven i Regelboken om 1/ att patienten inte ska behöva ringa upprepade gånger för att boka tid och 2/ att patienten ska få kontakt med vårdcentralen samma dag via telefon eller genom besök. Och att det lagstadgade kravet i punkt 2 då väger tyngst.



När en fråga uppstår hur lagstiftningen ska tolkas brukar regionen kolla med SKL. Vad menas med "få kontakt samma dag med vårdcentralen"? Måste en patient som ringer strax före arbetsdagens slut bli återuppringd samma dag för att vårdgarantin ska vara uppfylld?

SKL har gett ett klart svar på den frågan. I "Anvisningar för telefontillgänglighet" skriver man: "Om en tid för uppringning ges till nästkommande dag är samtalet besvarat då patienten blir uppringd inom 24 timmar".

Vårdval har valt att i stället med stöd av regionens jurist göra en annan tolkning. En byråkratisk tolkning utan koppling till syftet med regelverket. Och, vill vi hävda, också utan stöd i regelverket. I dessa tider då vi med hjälp av ny digital teknik söker nya vägar att underlätta kontakten mellan patienten och vården är det rimligt att det räknas som "kontakt samma dag via telefon" när patienten via det digitala bokningssystemet direkt får besked om en uppringningstid.

OM det skulle vara så att vi och SKL har fel i vår tolkning av regelverket så kan vi konstatera att med det nuvarande systemet så blir inte alla patienter uppringda samma dag. Med det nya systemet som prövats så blir fortfarande inte alla patienter uppringa samma dag. MEN patienterna blir mera nöjda och personalen får en bättre arbetsmiljö. Då blir frågan om det bästa ska vara det godas fiende?

Eftersom vi har en situation med bristande tillgänglighet för patienterna och med för hög arbetsbelastning och stress för personalen så är det viktigt att verksamheterna har möjlighet att göra den här typen av förbättringar. När vi fick information om att hälsocentralerna inte kan gå vidare med denna förändring har vi vid ett flertal tillfällen tagit upp frågan med Vårdvalsutskottets ordförande. Svaret vi fått är att man "jobbar med frågan". Tyvärr verkar detta innebära att de enkla, praktiska och snabba lösningarna stoppas (möjligen kan en ändring göras i Regelboken för 2019). Därför måste vi nu göra detta till en politisk fråga i regionfullmäktige.

Våra frågor till regionstyrelsens vice ordförande/Vårdvalsutskottets ordförande är:

1. Anser du det positivt eller negativt om patienterna slipper ringa flera gånger för att boka en tid genom att de blir uppringda nästa dag?
2. Vilken tolkning av regelverket anser du ska tillämpas – den som SKL gör och som innebär positiva effekter för patienter och personal eller den som Vårdvalsenheten gör?
3. Vad gör du för att underlätta för hälsocentraler och vårdcentraler att leva upp till den nya riktlinjen i Regelboken att patienterna inte ska behöva ringa flera gånger för att boka en tid?
4. Är det rimligt att denna typ av verksamhetsförändringar för att förbättra tillgängligheten ska prövas av Vårdvalsenheten innan de kan genomföras? Borde inte denna fråga vad gäller de regiondrivna hälsocentralerna vara en fråga för primärvårdsdirektören och FPTN? Är det rimligt att frågor av denna typ i den nya nämndsorganisationen 2019 hamnar under Regionstyrelsen i stället för under nya HSN?

Örnsköldsvik 10 april 2018

Gunnar Fors  
Vänsterpartiet