

## Öppna jämförelser av Hälso- och sjukvårdens kvalitet och effektivitet 2014

**Område:** Tillgänglighet

**Indikator:** 61. Primärvårdens tillgänglighet per telefon

**Kontaktperson:** Karin Malmqvist [Karin.Malmqvist@liv.se](mailto:Karin.Malmqvist@liv.se)

### Hur ligger vårt landsting till och varför:

Andel besvarade samtal under mars månad 2014 var 67,8 procent. Snittet för riket under samma mätperiod var 90,5 procent.

De flesta vårdcentraler i Landstinget i Värmland har ett annat telefonsystem än huvuddelen av övriga landsting, vilket innebär att siffrorna inte är jämförbara bland de olika landstingen. Mätningen är anpassad efter telefonsystem med enbart återuppringningsfunktion. Under mätperioden 2014 pågick också byte av patientjournal på vårdcentralerna i Värmland, vilket bedöms ha påverkat resultatet påtagligt. Under höstens mätningar har det också framkommit att det finns tekniska fel som påverkar mätningen och som just nu undersöks.

### Vilka förbättringsåtgärder pågår:

Medarbetarna erbjuds utbildning i samtalsprocessen och hur man hanterar rådgivningsstödet RGS webb. Fortsatt utveckling av journalmallar och dokumentation vid telefonrådgivning.

Genomlysning av telefonsystemets funktionalitet för allmänmedicins behov inför förnyad upphandling. Utveckling av andra kontaktvägar till primärvården.