



Framgångsfaktorer för en ökad tefontillgänglighet

Innehållsförteckning

Daglig styrning och ledning.....	1
Bemanning.....	1
Inställningar	1
Tidböcker.....	2
Undvik interna hänvisningar.....	2
Taskshifting.....	2
Utbildning.....	3
Styrande dokument.....	3
Få kontroll på inflödet.....	3
Återkoppling av statistik	4

Inför att genomföra förändringar är det viktigt att göra en riskanalys över om förändringen medför några patientsäkerhetsrisker för patienter i andra flöden på vårdcentralen eller risker för bristande arbetsmiljö.

Daglig styrning och ledning

- Det är viktigt att varje dag gå igenom hur förutsättningarna ser ut för att uppnå god telefontillgänglighet. Samla varje dag personalgruppen och gå igenom arbetsdagen. Områden att prata om: statistik från föregående dag/vecka, dagliga inställningar i telefonen, resurser/bemanning och prognos.

Bemanning

- Få koll på inflödet av samtal för att kunna styra bemanningen till rätt dagar. Det är alltid flest inkommande samtal i början av veckan. Dag efter röd vardag eller storhelg har också alltid ett extra stort inflöde av samtal. Genom att prioritera dessa samtal och ha hög telefontillgänglighet minskar inflödet resten av veckan. Kraftsamla därför dessa dagar genom att schemalägga så många som möjligt i telefonen.
- Använd beräkningsmatrisen och statistik för telefontillgänglighet vid daglig styrning.
- Bemanna telefonen hela dagen 8.00-17.00. Ärenden som kommer in på eftermiddagen kan besvaras och spilla inte över till morgondagen. Om telefonens utringningstider stänger tidigt blir alla samtal på eftermiddagen per definition obesvarade även om det finns lediga tider på förmiddagen.
- Se över personalens scheman så att det finns personal som kan bemanna telefonen mellan 08.00-17.00. Omläggning av schema, ändrade arbetstider.

Inställningar

- Se över inställningar för samtalstiden. Förvaltningen har en rekommendation att alla vårdcentraler ska ha 7 min/samtal. Om det går att minska samtalstiden så ger det möjlighet till att fler patienter kommer fram och telefontillgängligheten ökar.
- Se över inställningar för antal handläggare. Ju fler som schemaläggs desto fler patienter kan få samma uppringningstid.
- Begränsa behörigheten för att ändra inställningar i ACE till några få medarbetare alt. ska ändringar i ACE alltid godkännas av chef. Mer kontroll över att telefonen är prioriterad enligt uppdraget 8.00-17.00.



- Säkerställ att telefonen är avstängd på röda dagar så inte samtal kommer in när vårdcentralen har stängt.

Tidböcker

- Förlägg mötestider och utbildningar på andra dagar än måndagar och tisdagar.
- Lägg inte ledigheter/kortare dagar på måndagar. Om alla patienter som ringer in i början av veckan kommer fram så blir det färre samtal resten av veckan.
- Schemalägg specialistmottagningar i slutet av veckan och tag hjälp av specialistsjuksköterskan i telefonen i början av veckan. Om alla patienter som ringer in i början av veckan kommer fram så blir det färre samtal resten av veckan.
- Anpassa tidböcker för att motsvara behovet av nybesök. Åtgärden ökar uppfyllelse av vårdgaranti (medicinsk bedömning inom 3 dagar), underlättar bokningsförfarandet och minskar samtalstiden.

Undvik interna hänvisningar

- Se över hur ni hänvisar patienter på vårdcentralen. Undvik att be patienter ringa vårdcentralen, försök istället att hantera ärendet genom andra lösningar.
- För 1177-ärenden som är svåra att lösa digitalt är det bättre att vårdcentralen ringer upp patienten istället för att be hen ringa. Genom att ringa upp patienten slipper den ta upp en plats i telefonkön och eventuellt få prata med en ny personal.

Taskshifting

- Se över om sjuksköterskans/distriktssköterskans arbetsuppgifter på vårdcentralen kan fördelas till andra professioner. Joursjuksköterska kanske kan ersättas med undersköterska?
- Se över vad som bokas i distriktssköterskans tidbok. Kan undersköterska göra mer? Ha prioriteringsordningen som grund och viktigt att ha ett patientsäkerhetsperspektiv.
- Se över knappvalen i telefonsystemet. Knappval till flera professioner ger patienter möjlighet att tala rätt profession på en gång utan att först behöva hamna i telefonkön till tidsbokning och rådgivning. Samtalen blir bättre sorterade och fler kan komma fram på telefonen.



- Ge sekreterare mer fasta uppdrag i telefonen. Kan ge avlastning kring administrativa frågor och av -och ombokningar.
- Apotekare kan hantera önskemål om receptförnyelse som kommer in via 1177.se.

Utbildning

- Erbjud alla som bemannar telefonen utbildning i telefonrådgivning och Rådgivningsstödet webb (RGS-webb). I samarbete med 1177 har APC-utveckling ordnat en grundutbildning i telefonrådgivning där de blanda annat går igenom samtalsteknik, rådgivningsstödet webb och vårdgaranti.
- Ta hjälp ifrån andra vårdcentraler för inskolning om det tar mycket tid. Om man som vårdcentral har brist på resurser som kan introducera nyanställda, eller om det är flera nyanställda på samma gång kan man ta hjälp av annan vårdcentral. Lyft frågan i Verksamhetsområdesgruppen i första hand.

Styrande dokument

- Samtlig personal som arbetar med telefonrådgivning bör ha som rutin att alltid använda Rådgivningsstödet webb (RGS webb) i sitt arbete. Systemet ger stöd och struktur för patientsäkra bedömningar, minskar negativa variationer och avlastar personalen och minskar stress. Genom att arbeta systematiskt ökar kvalitén på samtalet och slutsatsen blir grundat utifrån yrkeserfarenhet och kvalitetssäkrad- och evidensbaserad information. Genom strukturerat arbete ökar också möjligheten till att samtalstiden kortas.
- Arbeta efter NVH:s och lokal Prioriteringsordning, säkerställa att uppgifter med låg prioriteringsgrad inte utförs vid låg bemanning. Viktigt att göra en individuell bedömning utifrån varje situation och patientfall för att inte skapa patientsäkerhetsrisker.
- Arbeta efter [Triage-vägledning i Primärvården \(pdf\)](#). Dokumentet är ett komplement till Rådgivningsstödet webb och är uppbyggd efter samma struktur som används för symptombaserade beslutsunderlag. Dokumentet är avgränsat till vuxna patienter och ger stöd i triagering i val att bäst lämpad yrkesprofession.

Få kontroll på inflödet

- Använd väntelista för patienter med behov av regelbundna kontrollerar (exempelvis patienter med kroniska tillstånd/diagnoser. Genom att kalla dessa patienter slipper de ringa till vårdcentralen för att boka tid och förnya recept.



- Använd utfallsrapporten som ger statistik på vad patientens huvudsakliga ärende var när den ringde vårdcentralen. Genom att identifiera utfallen får vårdcentralen kontroll på varför patienterna ringer vårdcentralen. Kunskapen kan användas för att hitta andra vägar för att möta patienternas behov.
- Identifiera de patienter som söker vårdcentralen ofta (mångsökare/mångringare). Samordna vården för dessa och skapa en vårdplan för att skapa trygghet. Exempel på åtgärder:
 - SIP
 - Uppsökande rutin, fast vårdkontakt eller annan utsedd person kontakter regelbundet patienten så hen själv slipper ringa. Rutinen ger patienten trygghet så hen inte återkommande behöver ringa och få svar på sina frågor.

Återkoppling av statistik

- Regelbunden återkoppling på telefontillgänglighet skapar delaktighet, motivation och engagemang i arbetsgruppen. Personalen blir mer medveten om hur arbetsinsatsen påverkar statistiken.