



Vårdgarantin inom Primärvården

Vi har granskat om hälsocentralerna inom primärvården uppfyller vårdgarantin d v s lever upp till de krav på tillgänglighet via telefonkontakt respektive läkarbesök som garantin innebär. Granskningen har utförts av vårt revisionskontor.

Granskningen har utförts med dokumentstudier, en enkätundersökning till hälsocentralerna, uppgifter från telefonväxlarna om telefontrafiken och en egen uppringning till samtliga hälsocentraler. Intervjuer har utförts med personal vid ett par av hälsocentralerna, socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) m fl.

Mycket måste bli bättre!! Det gäller...

Resultatet av granskningen visar att det finns oomtvärande och alltför stora skillnader i hur verksamheten organiseras på olika hälsocentraler. Flertalet hälsocentraler måste ompröva arbetssätt och även vidta andra åtgärder för att förbättra servicen till medborgarna. Det är en fråga för både förvaltnings- och primärvårdsledningen och de enskilda hälsocentralerna att vidta åtgärder för detta.

telefonframkomligheten och...

Uppgifterna om telefontrafiken visar att vid vissa hälsocentraler besvaras endast ca tio (10) procent av alla inkomna telefonsamtal. Under en månad fick en hälsocentral ca 15 000 påringningar. Av dessa samtal fick ca 13 000 upptaget och endast ca 1900 samtal besvarades.

De åtgärder som vi anser kan förbättra servicen till medborgarna är att hälsocentralerna ser över arbetssätt, vem som tar emot samtal, utökar telefontiden m m. Telefonsystem, som innehåller funktioner för köhantering och/eller återuppringning kan, också rätt använda, bidra till att förbättra telefonservicen.



möjligheten till planerade läkarbesök och...

I vår granskning var det åtta (8) hälsocentraler som inte hade planerat läkarbesök att erbjuda inom vårdgarantin, d v s en vecka. Hälsocentralerna Frösön, Odensala, Torvalla och Z-gränd, som tillämpar strikt områdesindelning hade endast läkartider inom något/några av hälsocentralens delområden.

Det finns även skäl att se över det utrymme av läkararbetstiden som avsätts för patientkontakter, längden på arbetsscheman m m.

Att tillämpa områdesindelningen så strikt att man inte uppfyller vårdgarantin p g a att läkarna vid frånvaro inte täcker upp för varandra inom hälsocentralen anser vi inte är acceptabelt.

uppföljningen av vårdgarantin m m

Vi föreslår att det inrättas en central samordningsfunktion för uppföljning av vårdgarantin och vårdproduktionen i övrigt inom primärvården. Alla hälsocentraler bör om möjligt också anslutas till system som möjliggör mätning av telefonframkomligheten. Tydligare anvisningar, information och utbildning om hur man bland annat skall mäta väntetider är ytterligare åtgärder som behövs.

Vårdgarantin inom Primärvården, 2007-04-16, dnr Rev/11/2007

För information, se vår hemsida (länk nedan)

www.jll.se/politikochbeslut/revision/revisionsrapporter eller kontakta:

Mona Nyberg revisorernas ordförande 0696 - 30674, 070-554 41 03

Lennart Ledin, Revisionschef 063 - 14 75 27, 070 - 327 99 47