



Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2023-10-27

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1311

Organ
Patientnämnden

Uppdrag att utreda begränsad telefontillgänglighet för att effektivisera verksamheten

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att uppdra åt Patientnämndens kansli att utreda och lämna förslag på hur telefontillgängligheten kan begränsas för att effektivisera verksamheten.

Sammanfattning

Antalet klagomålsärenden hos patientnämnden har ökat under flera år. Under nästkommande år reduceras personalstyrkan på Patientnämndens kansli. För att med dessa nya förutsättningar kunna utföra de uppgifter som åligger nämnden behöver verksamheten effektiviseras. Som ett led i detta behöver begränsning av telefontillgängligheten utredas.

Ärendebeskrivning

Patientnämnden är tillgänglig på olika sätt för dem som vill lämna klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården eller tandvården i Örebro län. Verksamheten kan kontaktas genom 1177, per e-post, genom vanliga brev eller telefon.

Telefonsamtal är det vanligaste sättet att lämna nya klagomål och synpunkter. År 2022 inleddes 62 procent av alla klagomålsärenden på detta sätt. Andelen ärenden som inleds genom ett telefonsamtal har emellertid minskat de senaste åren till förmån för kontakter genom 1177. Denna trend kan antas fortgå under de kommande åren.

För den som vill nå Patientnämndens kansli per telefon i befintliga ärenden kontaktas ansvarig handläggare direkt. För den som vill lämna nya klagomål och synpunkter finns istället en särskild telefonlinje som för närvarande hålls öppen tre timmar varje helgfri vardag. Detta ianspråktar personalresurser, dels



Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2023-10-27

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1311

för att besvara och dels för att dokumentera de inkommande samtalen. Oavsett hur många samtal som kommer under ett telefonpass begränsas de berörda handläggarnas möjligheter att utföra andra arbetsuppgifter under tiden telefonen hålls öppen

För år 2024 har patientnämnden i uppdrag att spara 10 procent jämfört med budget år 2023. Med anledning av detta uppdrag kommer en blivande vakans på Patientnämndens kansli inte att återbesättas. Samtidigt har antalet nya klagomålsärenden hos patientnämnden ökat de senaste åren. För kunna utföra de uppgifter som åligger nämnden behöver verksamheten effektiviseras och anpassas efter de nya förutsättningarna. Ett led i detta är att utreda en begränsning av telefontillgängligheten för att frigöra personalresurser till andra arbetsuppgifter.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Eventuella konsekvenser ur dessa perspektiv ska övervägas i utredningsarbetet och redovisas för nämnden.

Ekonomiska konsekvenser

Eventuella konsekvenser ur dessa perspektiv ska övervägas i utredningsarbetet och redovisas för nämnden.

Uppföljning

Patientnämndens kansli ska redovisa resultat av utredningen och lämna förslag på förändringar av telefontillgängligheten till patientnämnden senast den sista juni 2024.

Marcus Philipson
chef för Patientnämndens kansli

Skickas till:

(Ange vem/vilka beslutet ska skickas till)