

Tjänsteställe, handläggare
Nämndadministration, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2024-05-31

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1311

Organ
Patientnämnden

Utredning av telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

- att systemet FlexiTid för samtalsbokningar införs i verksamheten för telefonsamtal som inleder nytt ärende.
- att verksamheten som utgångspunkt även fortsättningsvis ska vara tillgänglig för telefonsamtal helgfria vardagar.
- att verksamheten vid behov kan avstå från att erbjuda bokningsbara telefontider en viss dag eller begränsa antal dagar per vecka som bokningsbara telefontider erbjuds under en period, exempelvis under sommarsemester.
- att förändringarna genomförs under hösten 2024.

Sammanfattning

Patientnämndens kansli har på patientnämndens uppdrag utrett om och hur verksamhetens telefontillgänglighet kan förändras på sätt som innebär att mindre personalresurser ianspråkats samtidigt som tillräckligt god tillgänglighet ändå upprätthålls. Utredningen har enbart avsett sådana telefonsamtal som inleder nytt ärende. Telefonsamtal i pågående ärenden har alltså inte omfattats.

Kansliet föreslår förändringar i form av att system för samtalsbokning införs samt möjligheten att kunna begränsa antal dagar som bokningsbara telefontider erbjuds.

Ärendebeskrivning

Patienter och närstående som vill lämna klagomål på hälso- och sjukvården eller tandvården kan höra av sig till Patientnämndens kansli per telefon, e-tjänst 1177 eller genom vanliga brev.

Tjänsteställe, handläggare
Nämndadministration, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2024-05-31

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1311

Verksamheten har ett särskilt telefonnummer (019-602 27 60) för nya ärenden med telefontid kl. 9.00–12.00 helgfria vardagar. För närvarande används inget system för samtalsbokningar, den som ringer det ovannämnda numret under telefontid kommer direkt till en handläggare såvida inte linjen är upptagen.

Bemanningen av telefonlinjen för nya ärenden ianspråktar personalresurser på Patientnämndens kansli, dels för att besvara samtalen 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 telefonlinjen hålls öppen. Att linjen hålls öppen alla helgfria vardagar innebär också svårigheter i perioder med lägre bemanning på Patientnämndens kansli, till exempel under sommarsemester eller när flera medarbetare av andra skäl är frånvarande samtidigt.

Någon närmare reglering av i vilken omfattningen patientnämnden förväntas vara tillgänglig för telefonsamtal förekommer inte. Hur mycket personalresurser som ska avsättas för telefonsamtal måste vägas mot möjligheterna att fullgöra andra åtaganden patientnämnden har och som kan vara lika betydelsefulla för patienter och närstående.

För att bättre kunna nyttja verksamhetens begränsade resurser föreslås införande av samtalsbokningssystem samt möjligheten att kunna begränsa antal dagar som bokningsbara telefontider erbjuds. Införande av samtalsbokningssystem medför även flexibilitet och förutsägbarhet för den som vill komma i kontakt med Patientnämndens kansli. Patienter och närstående bör i regel kunna välja mellan olika bokningsbara tider och kan räkna med att samtalet kommer att äga rum den bokade tiden, till skillnad från idag när linjen kan vara upptagen av andra samtal under telefontiden.

Bedömning

Kansliets bedömning redogörs för i bifogad rapport (se s. 8).

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Förslagen innehåller inga kända konsekvenser ur miljö-, barn-, eller jämställdhetsperspektiv.

Ekonomiska konsekvenser

Förslagen innebär kostnader för samtalsbokningssystem innefattande en

Tjänsteställe, handläggare
Nämndadministration, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2024-05-31

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1311

uppstartsavgift (engångskostnad) om ca 2000–4000 kr. samt därefter en årlig kostnad om ca 25 000 kr. Dessa kostnader ryms i kansliets budget.

Uppföljning

Förändringarna av kansliets telefontillgänglighet följs upp i verksamhetsberättelse för år 2024.

Beslutsunderlag

Rapporten ”Telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli”.

Marcus Philipson
chef för Patientnämndens kansli

Skickas till:

(Ange vem/vilka beslutet ska skickas till)