

Telefontillgänglighet

på Patientnämndens kansli

Telefontillgänglighet
på Patientnämndens kansli

Marcus Philipson

23PN1311
2024-05-13

Innehåll

1.	Inledning	4
2.	Syfte	4
3.	Nuläge	4
4.	Krav på tillgänglighet	5
5.	Hur gör andra patientnämnder?	6
6.	FlexiTid – System för samtalsbokning	7
7.	Kansliets förslag	8

1. Inledning

Antalet klagomålsärenden hos patientnämnden har ökat under flera år. Under innevarande 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. Utredningen berör endast sådana telefonsamtal som inleder nytt ärende. Telefonsamtal i pågående ärenden berörs alltså inte.

2. Syfte

Syftet är att klargöra om och hur telefontillgängligheten på Patientnämndens kansli kan förändras på sätt som innebär att mindre personalresurser ianspråkats samtidigt som tillräckligt god tillgänglighet ändå upprätthålls för patienter och närstående som vill lämna klagomål till Patientnämndens kansli.

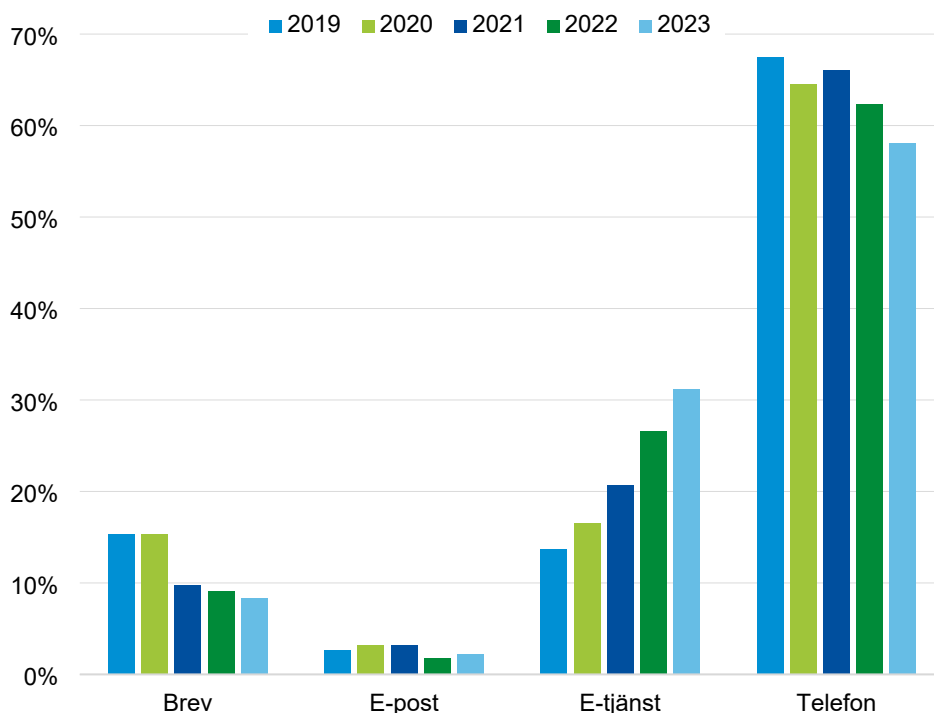
3. Nuläge

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.

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. Om linjen är upptagen under telefontiden kan den som ringer lämna ett telefonsvararmeddelande och bli uppringd av en handläggare vid ett senare tillfälle. Det är oklart hur stor andel av samtalen som kommer fram¹. Telefonsvararmeddelanden kan inte lämnas utanför telefontiden. I pågående ärenden kontaktar patienter och närstående ansvarig handläggare direkt i stället för att ringa det telefonnummer som är avsett för nya ärenden.

Telefonsamtal har under lång tid varit det vanligaste kontaktsättet för patienter och närstående som inleder ett nytt ärende hos patientnämnden. År 2023 inleddes 822 ärenden genom ett telefonsamtal. Andelen patienter och närstående som väljer att kontakta Patientnämndens kansli per telefon har emellertid minskat de senaste åren till förmån för kontakter via 1177 vilket framgår av diagrammet nedan.

¹ Enligt IT- och telefonisupport i Region Örebro län är det inte möjligt att ta fram uppgifter om andelen samtal som inte kommer fram till handläggare eftersom även de samtal som går till telefonsvararen framstår som besvarade i den statistik som kan tas fram.



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.

4. Krav på tillgänglighet

En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas². Bestämmelsen innebär att myndigheterna ska vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt³.

Av förarbete till lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår att "... [Patient]nämnderna ska kommunicera med patienter på ett sätt som tar hänsyn till frågans eller klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information. Det innebär i praktiken att nämnden behöver utgå från varje individs behov och förutsättningar och möjliggöra för både muntlig och skriftlig kommunikation⁴. Telefonsamtal är i huvudsak det sätt på vilket patientnämndens

² 7 § förvaltningslagen (2017:900).

³ Prop. 2016/17:180, s. 292.

⁴ Prop. 2016/17:122, s. 38.

kansli kan erbjuda patienter och närstående möjlighet till muntlig kontakt och upprätthållande av en god telefontillgänglighet blir därför angeläget för att kunna fullgöra det lagstadgade uppdraget. Någon närmare reglering av i vilken omfattningen patientnämnden förväntas vara tillgänglig för telefonsamtal förekommer emellertid 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.

5. Hur gör andra patientnämnder?

Ett antal frågor om telefontillgänglighet har ställts till övriga patientnämnder i landet. Frågorna har specifikt avsett tillgänglighet för den som vill inleda ett nytt ärende per telefon. Svaren redovisas nedan.

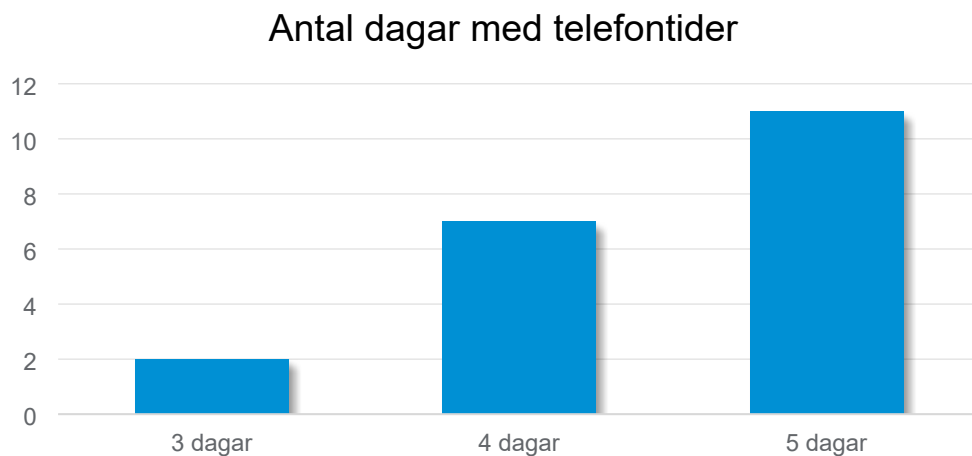


Diagram 1. Visar hur många dagar per vecka verksamheten är tillgänglig för den aktuella typen av telefonsamtal.

Används system för samtalsbokning?

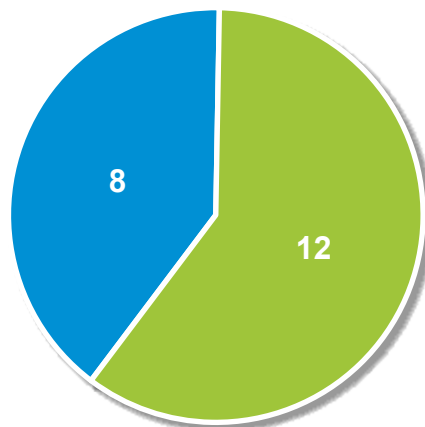


Diagram 2. Åtta patientnämnder använder system som innebär att det som vill nå verksamheten per telefon för att inleda ett nytt ärende får boka en telefontid i förväg. För övriga patientnämnder nås handläggare direkt under telefontid.

Begränsas telefontillgängligheten under perioder med lägre bemanning, exempelvis under sommaren?

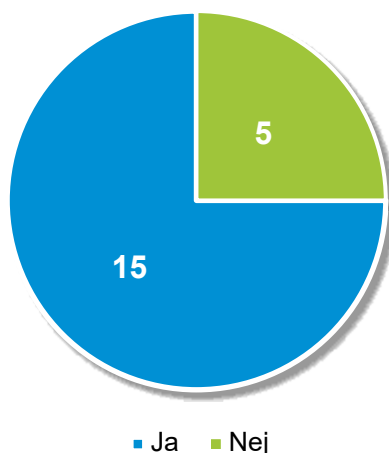


Diagram 3. 15 patientnämnder uppger att det förekommer avvikelser från ordinarie telefontider på så sätt att telefontillgängligheten begränsas under perioder med lägre bemanning, framförallt under sommar. Det kan röra sig om att verksamheten är nåbar per telefon färre antal dagar per vecka eller att telefontid per dag (alternativt antal bokningsbara tider per dag) reduceras.

6. FlexiTid – System för samtalsbokning

Som redogjorts för ovan använder sig ett antal patientnämndsverksamheter i landet av samtalsbokning för telefonsamtal. Det innebär att den som vill nå verksamheten per telefon bokar en telefontid och blir uppringd. Verksamheter i Region Örebro län kan använda sig av samtalsbokningssystemet FlexiTid.

Månadskostnaden för FlexiTid är 1774 kr inklusive en så kallad bokningslista⁵. Därutöver tillkommer en engångskostnad i form en uppstartavgift (2 000–4 000 kr.) samt kostnad för de meddelanden som läses upp när någon ringer till det aktuella telefonnumret (250–300 kr per meddelande).

⁵ Bokningslistor används för att särskilja olika typer av samtal. För varje ytterligare bokningslista tillkommer en kostnad på 132 kr. per månad.

7. Kansliets förslag

Beträffande tillgänglighet för patienter och närstående som vill inleda ett nytt ärende genom telefonsamtal föreslår Patientnämndens kansli följande:

- Att systemet FlexiTid för samtalsbokningar införs i verksamheten.
- Att verksamheten även fortsättningsvis, som utgångspunkt, ska erbjuda bokningsbara telefontider 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.

Bedömning

Sammantaget innebär förslagen, enligt kansliets mening, att god telefontillgänglighet kan upprätthålls med mindre resursåtgång.

Förslaget att införa systemet FlexiTid för samtalsbokning innebär att adekvata resurser kan avsättas för telefonsamtalen eftersom det blir känt på förhand hur många samtal som bokats en viss dag. Förslaget medför också bättre förutsättningar att ge hjälp till patienten eller den närstående eftersom samtalen kan förberedas. Exempelvis kan handläggarna på Patientnämndens kansli i förekommande fall ta del av dokumentation i tidigare ärenden patienten haft hos nämnden.

Tillsammans med många andra verksamheter i Region Örebro län flyttar Patientnämndens kansli till nya aktivitetsbaserade lokaler under våren 2025. Införande av samtalsbokningssystem bedöms också underlätta övergången till ett aktivitetsbaserat arbetssätt såtillvida att berörda medarbetare ges möjlighet att välja en för ändamålet lämplig arbetsplats innan ett bokat telefonsamtal påbörjas.

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.

Förslaget att verksamheten ska kunna avstå från att erbjuda telefontider en viss dag eller begränsa antal dagar per vecka som telefontider erbjuds under en viss period möjliggör ett flexibelt nyttjande av verksamhetens begränsade resurser. Mängden resurser som avsätts för den aktuella typen av telefonsamtal kan anpassas efter bemanningsläge och kan vägas mot andra arbetsuppgifter som åligger verksamheten och som kan vara av samma eller av större betydelse för patienter och närstående.