

Riktlinjer för telefoni vid vårdcentraler inom Nära vård och hälsa

Innehållsförteckning

Riktlinjer för telefoni vid vårdcentraler inom Nära vård och hälsa	1
Syfte och omfattning.....	1
Bakgrund.....	2
Beskrivning.....	2
Bemanning.....	2
Inställningar.....	3
Stängning av vårdcentralen	4
Rådgivning och tidsbokning	4
Roller och ansvar	4
Referenser.....	5
Dokumenthistorik.....	5
Bilagor	5
Bilaga 1. Knappval för huvudmeny.....	6
Bilaga 2. Matris för beräkning av bemanning i telefon.....	7
Bilaga 3. Rutin för knappval till receptionen	8
Bilaga 4. Framgångsfaktorer för en ökad telefontillgänglighet	9

Syfte och omfattning

Dokumentet beskriver förvaltningsövergripande rutiner och beslut gällande hantering av inkommande telefonsamtal, bemanning och inställning av telefonsystem för vårdcentraler inom Nära vård och hälsa. Dokumentet ska säkerställa att förvaltningen arbetar likriktat med hantering av telefoni vid vårdcentral.

Bakgrund

En av primärvårdens högst prioriterade arbetsuppgifter är att bedöma behov av vård och göra en förstabedömning av patienter som söker med akuta besvär, nya eller förändrade hälsotillstånd samt akuta eller oväntade försämringar av kroniska sjukdomar. Se styrdokumentet för prioriteringar i patientarbetet inom Nära vård och hälsa här [Prioriteringar i patientarbetet inom Nära vård och hälsa](#).

Telefon är den vanligaste, och för många patienter den viktigaste, vägen in till vårdcentralen. Att skapa en god och hög telefontillgänglighet samt att minimera telefonköer och väntetider till en första bedömning via telefon är därav mycket viktigt. Att snabbt få svar lugnar patienten samt hindrar att patienter fysiskt söker vård i onödan och/eller söker sig till annan vårdnivå (exempelvis akutmottagning).

Enligt den lagstaddade vårdgarantin för primärvård har alla patienter som söker hjälp för ett hälsoproblem rätt att få kontakt med vårdcentralen samma dag som de söker vård. Läs mer om vårdgaranti för primärvård här [Vad innebär vårdgarantin? Väntetider i vården, SKR](#).

En förstabedömning av patienters vårdbehov är det viktigaste underlaget för prioriteringar, så att den som har det största behovet av hälso- och sjukvård kan ges företräde till vården. Förstabedömning sker genom besvarande av inkommande telefonsamtal, vilket därför alltid måste ges hög prioritet.

För att kunna säkerställa en hög telefontillgänglighet och vård på lika villkor är det viktigt att det sker en likartad hantering av inkommande telefonsamtal mellan vårdcentraler inom förvaltningen samt att gällande principer och fattade beslut inom området efterföljs vid samtliga vårdcentraler.

Det finns många faktorer som påverkar telefontillgängligheten, i [Bilaga 4 Framgångsfaktorer för en ökad telefontillgänglighet](#) finns flera av dessa listade i syfte att ge stöd för verksamheter som vill arbeta med att förbättra tillgängligheten.

Beskrivning

Samtliga vårdcentraler inom Nära vård och hälsa har telefonisystemet Telia ACE.

Det är viktigt att alltid utgå från den grundläggande principen om bästa effektiva omhändertagandenivå (BEON) vid hantering av inkommande telefonsamtal och upplägg samt utformning av knappval i telefonsystemet.

Bemanning

- Telefonen ska bemannas så att samtliga inkommande samtal kan besvaras samma dag. Legitimerad personal måste besvara alla samtal som inkommer till knappval rådgivning och tidsbokning (knappval 3 alternativt 4, se under rubrik Knappval nedan). Övriga knappval kan besvaras av annan personal med reell kompetens.

- Bemanningen behöver anpassas efter inflödet av samtal och fördelas över hela dagen så öppettiderna 08.00-17.00 kan hållas.
- Som hjälp i planering av bemanningen kan SAS-rapporten "RU- telefoni: Uppföljning av Callback" och [Bilaga 2 Matris för beräkning bemanning telefoni](#). användas.
- Inflödet till vårdcentralerna är som störst på måndag- och tisdagsförmiddagar samt första vardagen efter helgdag. Dessa tider bör därför inbokade möten och planerade (ej akuta) besök undvikas till förmån för bemanning i telefonen, detta gäller både sjuksköterskor och distriktssköterskor.
- Vid låg bemanning eller frånvaro i personalen ska telefonen prioriteras enligt prioriteringsordningen.

Inställningar

- Verksamhetschefen avgör vem på vårdcentralen som har behörighet att ändra inställningar i ACE. Ändringar av grundinställningar eller tidsåtgång (dvs. minuter per samtal) ska förankras hos chef innan genomförandet. Ändringar av dagliga inställningar ska ske enligt lokala rutiner.
- Ansvarig för telefonisystemet ska finnas utsedd på varje vårdcentral och i denna roll vara kontaktperson för frågor kring telefoni.
- Telefonnummer till vårdcentralerna ("Ett nummer in") är till för patienterna. Tjänstenummer ska vara separata.
- "Ett nummer in" ska gälla för vårdcentral inklusive eventuell filial. Så kallade "satellitmottagningar", exempelvis distriktssköterskemottagning på liten ort, ska hanteras under huvudvårdcentralens telefonkö alternativt som en filial. Filialer som inte är bemannade 08.00 -17.00 ska ha ett knappval för att komma till huvudvårdcentralens telefonkö.
- Knappvalen i vårdcentralernas meny ska följa en bestämd ordning. För mer information om knappvalens inställningar se [Bilaga 1 Knappval för huvudmeny](#).
- Inringningstider (dvs. när patienterna kan ringa till vårdcentralen) ska vara minst mellan klockan 08.00 – 17.00 varje vardag.
- Utringningstider (dvs. tider när patienter rings upp av vårdcentralen) för knappval tidsbokning och rådgivning ska schemaläggas varje vardag under hela dagen och fram till klockan 17.00. Utringningstiderna ska anpassas efter antal inkommande samtal under dagen, så att alla inkommande samtal gällande tidbokning och rådgivning fram till 17.00 kan få en uppringningstid samma dag.

- För stöd i schemaläggning av resurser, se [Bilaga 2 Matris för beräkning bemanning telefoni](#).
- Grundinställning i minuter per samtal i Telia ACE ska vara högst 7 minuter per samtal, om inte särskilda skäl finns att ha längre tid.
- Lavinfraser: Lavinfras är ett manuellt intalat röstmeddelande som vårdcentralerna själva ska aktivera vid särskilda tillfällen/perioder. Användarmanualer för lavinfraser är enhetsspecifika och skickas ut av Teleadministrationen. Samma lavinfras kan vid särskilda omständigheter (exempelvis under en pågående pandemi) tillfälligt behöva införas vid samtliga vårdcentraler inom Nära vård och hälsa. Vårdcentralen ska i dessa fall följa och införa denna enligt de beslut och besked som kommuniceras ut från förvaltningsledningen. *Lavinfraserna måste avaktiveras manuellt av vårdcentralen så fort de slutar gälla.*

Stängning av vårdcentralen

- Röda dagar som infaller måndag till fredag behöver och ska läggas in manuellt i ACE. Detsamma gäller även om vårdcentralen exempelvis har stängt för planeringsdag. Observera att telefontillgängligheten då blir 0%. För mer information se [Instruktion schema i ACE Admin](#).
- Vårdcentralen behöver vid stängning utöver röda dagar och helgdagar aktivera en lavinfras som tydligt beskriver hur länge stängningen gäller och vart patienter ska vända sig.
- Vid stängning ska 1177 på telefon informeras om vilken vårdcentral som bevakar akuta ärenden. I första hand via epost, i andra hand via telefon.

Rådgivning och tidsbokning

- Rådgivningsstödet webb ska användas vid rådgivningssamtal. Som komplement kan även kunskapsstödet NKK- nationell kliniskt kunskapsstöd användas vid bedömning.
- Alla telefonsamtal som innehåller kvalificerad hälso- och sjukvård (exempelvis rådgivning, bedömning eller information om planerad fortsatt bedömning, utredning eller behandling) ska dokumenteras i en journalanteckning i Cosmic. Det gäller även telefonsamtal som resulterar i en bokad vårdkontakt till exempel besök. Informationstext i bokningsunderlaget är inte journaltext och är därför inte tillräckligt som dokumentation.
- Om patienten inte svarar vid den första uppringningen, ska vårdcentralen ringa tillbaka en gång (dvs. alltså totalt två uppringningsförsök). Detta under förutsättning att inte båda uppringningsförsöken infaller före den tilldelade uppringningstiden. Därefter får patienten själv ringa på nytt för att boka en ny telefontid

Roller och ansvar

Verksamhetschefens ansvar är att:

- Principer och beslut för telefoni följs
- Berörd personal har kännedom om rutinen
- Att ansvarig för telefonisystemet finns utsedd.

Referenser

DocPlus: [Prioriteringar i patientarbetet inom Nära vård och hälsa DocPlusSTYR-8346](#)

Intranätet: *Instruktion schema i ACE Admin*, Hämtat 2/12-2021 från:

https://ituppsala.sharepoint.com/:p:/s/o365grp1088/Eeoei7xVNthSnrwITjFoB1bmPJewmtWGwqXm_htrQmA?e=I7eOc6

Sveriges Kommuner och regioner, SKR: *Väntetider i vården, om vårdgaranti*. Hämtat 2/12-2021 från:

<https://www.vantetider.se/vantetiderivarden/omvantetider/vadinnebarvardgarantin.43558.html>

Dokumenthistorik

Skapat 2021-09-15

Författare

Maria Lindblom, Sara Hager, Annica Abrahamsson

Datum

2021-09-15

Reviderat

2021-12-02 av Annica Abrahamsson och Sara Hager, Verksamhetsutvecklare APC-utveckling: Redaktionella ändringar, nya rubriker; 'Inställningar' och 'Stängning av vårdcentral'. Ändrat från numerisk lista till punktlista. Flyttat stycke om upplägg i knappvals meny till bilaga 1. Ny bilaga 4 'Framgångsfaktorer för en ökad telefontillgänglighet'

2023-11-24 Sara Hager, Verksamhetsutvecklare APC utveckling. Tillägg av rubrik bemanning med innehåll. Förtydligande gällande vårddokumentation. Ändring av namn på kunskapsstöd samt tillägg av Nationellt kliniskt kunskapsstöd. Tillägg av information att meddela 1177 på telefon vid stängning.

Bilagor

- Bilaga 1 Knappval för huvudmeny
- Bilaga 2 Matris för beräkning av bemanning i telefon
- Bilaga 3 Rutin för knappval till receptionen
- Bilaga 4 Framgångsfaktorer för en ökad telefontillgänglighet

Bilaga 1. Knappval för huvudmeny

- Knappval i vårdcentralens huvudmeny ska finnas enligt nedan, under vardagar 8.00 - 17.00:
 - Välkommen till X vårdcentral
 - For information in English press 9
 - På webbplatsen 1177.se kan du se öppettider och nå våra e-tjänster
 - Du kommer nu att få 4 val
 - Vill du lämna återbud tryck 1
 - Förnya recept tryck 2
 - För rådgivning och tidsbokning tryck 3 (*kan också läggas som val 4*)
 - För frågor till receptionen om exempelvis faktura, priser eller öppettider tryck 4 (*kan också läggas som val 3*)
 - Om du inte kan göra ett knappval så vänta kvar (stys till knappval rådgivning/tidsbokning och patienten får en uppringningstid utan att behöva göra knappval)
 - Vill du höra meddelandet igen tryck 8
- För rutiner gällande knappval till reception se [Bilaga 3 Rutin för knappval till receptionen](#).
- Vårdcentralerna kan själva bestämma huruvida de vill ha underval till huvudmenyns knappval eller inte. Exempel på möjliga val under huvudmenyns knappval för rådgivning och tidsbokning (dvs. knappval 3 alternativt 4) är knappval till Barnvårdscentral, Fysioterapeut och/eller Övriga på vårdcentralen. *Ändring av knappval i huvudmeny och underval till huvudmeny ska stämmas av med berörda personer vid Nära vård och hälsas Ledningskontor innan beställning till Teleadministrationen.*
- Vårdcentralerna kan själva välja om de vill ha callbackfunktion eller röstbrevlåda på knappval för återbud, receptförnyelse och till reception. Knappval för tidsbokning och rådgivning ska ha callbackfunktion.
- Det ska vara möjligt att lämna återbud och önska receptförnyelse dygnet runt. Knappval i ACE huvudmeny ska vardagar 17.00 - 8.00 samt helger finnas enligt nedan:
 - Välkommen till X vårdcentral
 - For information in English press 9
 - Vi har öppet helgfria vardagar 8.00 – 17.00
 - För råd om vård när vi har stängt ring 1177 vårdguiden
 - Förnya recept eller lämna återbud kan du göra dygnet runt genom att logga in på webbplatsen 1177.se eller genom att vänta kvar
 - Du kommer nu att få två val
 - Vill du lämna återbud tryck 1
 - Förnya recept tryck 2
 - Vill du höra meddelandet igen tryck 8

Bilaga 2. Matris för beräkning av bemanning i telefon

Matris för beräkning av bemanning i telefon

Matrisen kan användas tillsammans med sammanställningen av totalt antal samtal och telefontillgänglighet som skickas ut till alla vårdcentraler inom Nära vård och hälsa.

Syftet med matrisen är att underlätta uppskattning och beräkning av vilken bemanning (schemaläggning av resurser i telefon) som behövs för att besvara samtliga inkommande telefonsamtal. Telefoninställningarna måste ses över dagligen och fördelning av lediga telefontider över hela dagen är viktig.

Tabellen visar hur många timmars telefontid som behöver schemaläggas för att kunna hantera antalet inkomna samtal, beroende på tidsinställning i telefonen (antal minuter per samtal)

	6 minuter	7 minuter	8 minuter	9 minuter	10 minuter
10 samtal	1h	1,2h	1,3h	1,5h	1,7h
20 samtal	2h	2,3h	2,7h	3h	3,3h
30 samtal	3h	3,5h	4h	4,5h	5h
40 samtal	4h	4,7h	5,3h	6h	6,7h
50 samtal	5h	5,8h	6,7h	7,5h	8,33h
60 samtal	6h	7h	8h	9h	10h
70 samtal	7h	8,1h	9,3h	10,5h	11,7h
80 samtal	8h	9,3h	10,7h	12h	13,3h
90 samtal	9h	10,5h	12h	13,5h	15h
100 samtal	10h	11,7h	13,3h	15h	16,7h
110 samtal	11h	12,8h	14,7	16,5h	18,3h
120 samtal	12h	14h	16h	18h	20h
130 samtal	13h	15,2h	17,3h	19,5h	21,7h
140 samtal	14h	16,3h	18,7h	21h	23,3h
150 samtal	15h	17,5h	20h	22,5h	25h
160 samtal	16h	18,6h	21,3h	24h	26,7h
170 samtal	17h	19,8h	22,7h	25,5h	28,3h
180 samtal	18h	21h	24h	27h	30h
190 samtal	19h	22,2h	25,3h	28,5h	31,7h
200 samtal	20h	23,3h	26,7h	30h	33,3
210 samtal	21h	24,5h	28h	31,5h	35h
220 samtal	22h	25,7h	29,3h	33h	36,7h
230 samtal	23h	26,8h	30,7h	34,5h	38,3h
240 samtal	24h	28h	32h	36h	40h
250 samtal	25h	29,2h	33,3h	37,5h	41,7h
260 samtal	26h	30,3h	34,7h	39,9h	43,3h
270 samtal	27h	31,5h	36h	40,5h	45h
280 samtal	27h	32,7h	37,3h	42h	46,7h
290 samtal	29h	33,8h	38,7h	43,5h	48,3h

Bilaga 3. Rutin för knappval till receptionen

Till knappval 3 eller 4, som är ett administrativt knappval, hänvisas patienter med frågor som inte rör medicinsk rådgivning och önskemål om tidbokning. Det kan exempelvis handla om fakturor, redan bokad tid eller allmänna frågor. Knappvalet hanteras av medicinska sekreterare eller administratör.

Inkommande samtal via callback i ACE: Utringningstider för knappval 3 eller 4 schemaläggs och hanteras enligt en på vårdcentralen fastställd rutin.

Inkommande samtal via röstbrevlåda i ACE: Avlyssnas och hanteras enligt en på vårdcentralen fastställd rutin.

Rutin för hantering av inkommande samtal tas fram av chef på vårdcentralen i samråd med de medicinska sekreterarna/administratörerna. Rutinen ska tillgodose ett bra arbetsflöde och hänsyn tas till arbetsmiljöfrågor. Inkommande samtal ska besvaras minst två gånger per dag

Rutinen kan innehålla schemaläggning i ACE vid callbackfunktion, tider för när röstbrevlåda ska hanteras och av vem/vilka och antal inkommande samtal/dag. Vissa samtal kan ligga i gråzonen för vad som är administrativt och medicinskt. Vid denna typ av samtal bör medicinska sekreterare/administratörer rådgöra med vårdpersonal eller chef för att kunna hantera ärendet. Målet är att alla inkommande samtal kan hanteras av medicinsk sekreterare/administratör.

Bilaga 4. Framgångsfaktorer för en ökad telefontillgänglighet

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/bemannning och prognos.

Bemannning

- 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 länk till dokument. 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 kontaktar 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.