

# Vårdgarantins effekter

Uppföljningsrapport 7

2007-05-04

**Primärvårdens tillgänglighet**

## Den nationella väntetidsdatabasen följer vårdgarantin [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se)

---

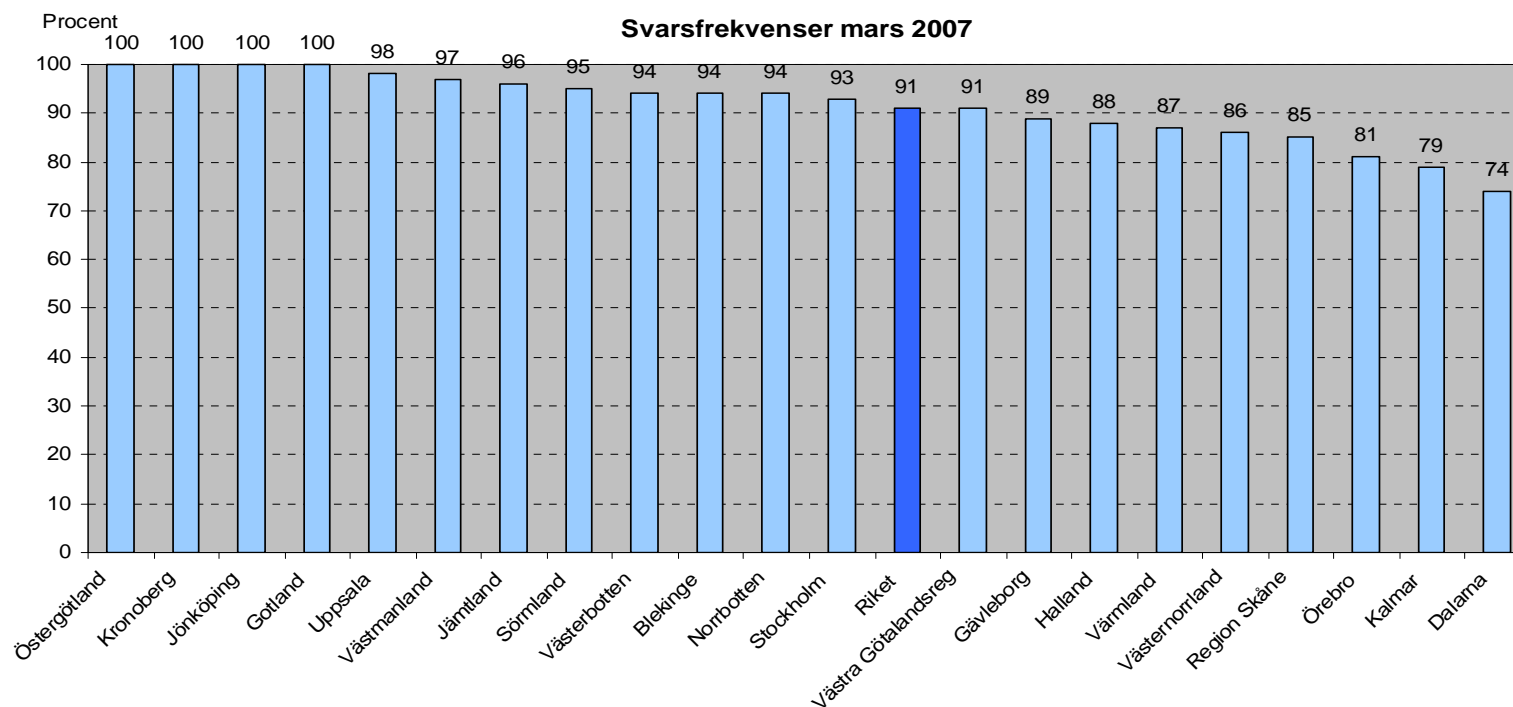
Vårdgarantin föreskriver att primärvården ska erbjuda hjälp per telefon eller genom besök samma dag som patienten tar kontakt. Om ett läkarbesök bedöms nödvändigt ska ett sådant erbjudas inom högst sju dagar.

Uppgifter kring läkarbesök och telefontillgänglighet följs upp nationellt under två mätperioder varje vår och höst.

Denna rapport bygger på uppgifter från den senaste mätningen som genomfördes den 26 – 30 mars 2007. Rapporten utgör en del av den kontinuerliga uppföljningen av vårdgarantins effekter.

Rapporteringsfrekvensen är oförändrat hög och ligger på 91 procent. Totalt har 929 vårdcentraler (eller motsvarande) samt privata allmänläkare med vårdavtal, deltagit i mätningen.

## Svarsfrekvenser vid mättilfället för uppgifter om väntetider till besök hos allmänläkare. Samtliga landsting/regioner den 26 – 30 mars 2007



## Redovisade uppgifter om väntetider till besök hos allmänläkare

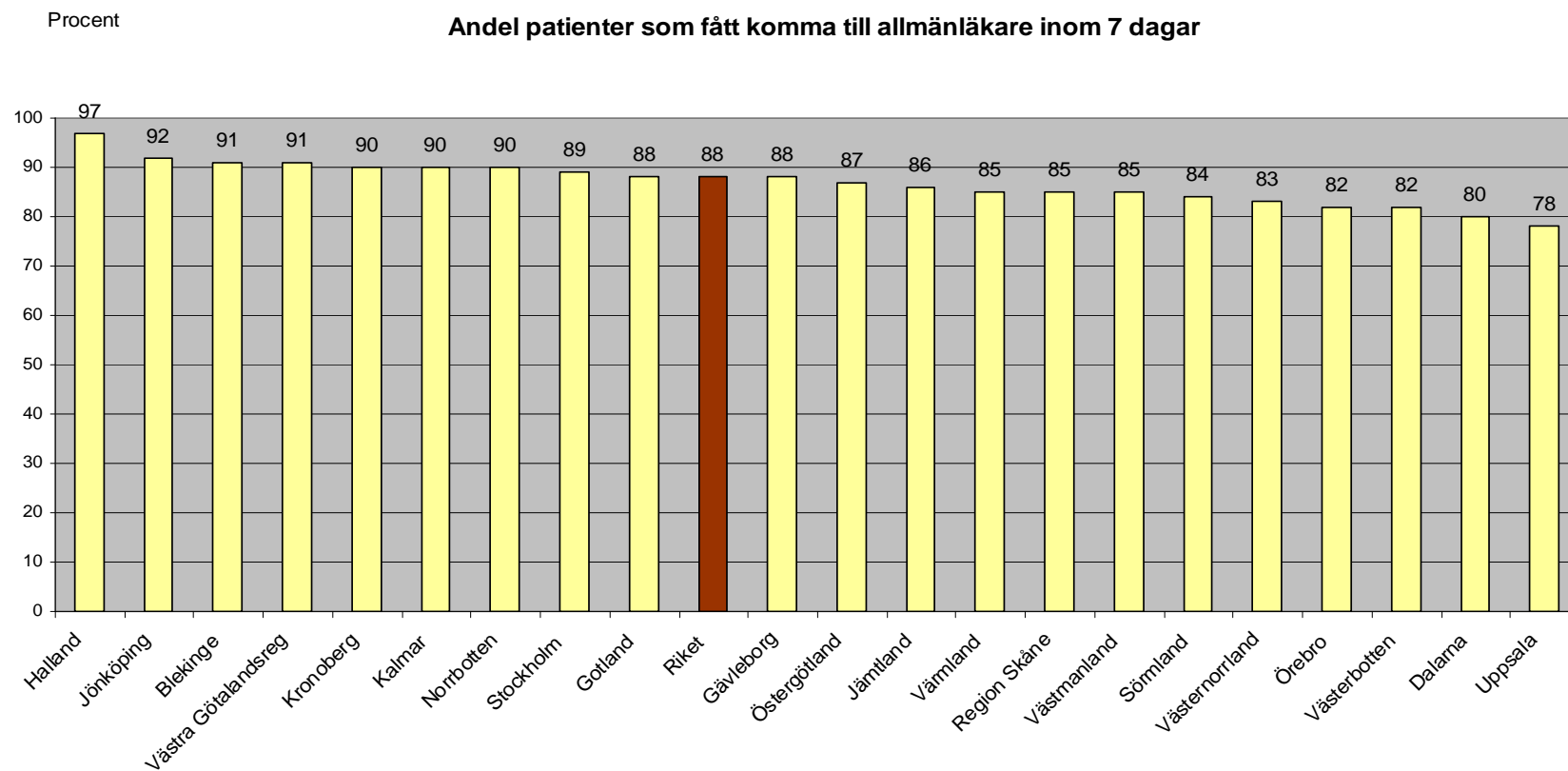
---

Vid rapportering av väntetider kan vårdcentralen ange om patienten själv valt att vänta längre istället för att utnyttja den läkartid som först erbjöds, så kallad "patientvald väntetid". I diagrammet över andelen patienter som gjort ett läkarbesök inom sju dagar ingår inte dessa patienter.

Totalt rapporterades 130 472 patientbesök som omfattas av vårdgarantin. Av dessa var 10 485 (8 procent) patienter med patientvald väntetid. Vid mätningen i november 2006 var motsvarande antal 130 717 respektive 10 584 (8 procent).

Patienter som besökte läkare för kontroll/uppföljning eller för att få ett hälsointyg, ingår ej i uppföljningen.

## Läkarbesök inom sju dagar (samtliga landsting)



## Resultat

---

Resultatet från den senaste mätningen (26 – 30 mars) visar att för riket i genomsnitt fick 88 procent av de patienter som omfattas av vårdgarantin träffa en läkare inom sju dagar.

För kvinnorna uppgick andelen till 87 procent och för männen till 88 procent.

Mätningen visar att drygt var tionde patient inte fick en tid hos läkaren inom föreskriven tid. För landstingen/regionerna varierar den andelen mellan 78 och 97 procent.

Hallands läns landsting har fortfarande den bästa tillgängligheten med oförändrat 97 procent. Största förbättringen sedan föregående mätning kan ses i Blekinge och Gotland där andelen patienter som fick träffa en läkare inom 7 dagar ökat med 11 respektive 5 procentenheter. Uppsala visar däremot en försämring med 5 procentenheter.

*Uppgifter per vårdcentral redovisas på [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se) Startside / Primärvård / Till redovisning av resultat.*

## Att följa och jämföra telefontillgänglighet

---

Telefontillgängligheten utgör ett välkänt problemområde inom primärvården och är därför ett prioriterat område för uppföljnings- och förbättringsarbeten inom samtliga landsting.

Hur man på ett jämförbart och säkert sätt ska kunna följa telefontillgängligheten över tid har diskuterats mycket, eftersom bokningsrutiner och telefonsystem varierar kraftigt såväl mellan landsting/regioner som mellan vårdgivarna inom respektive landsting/region.

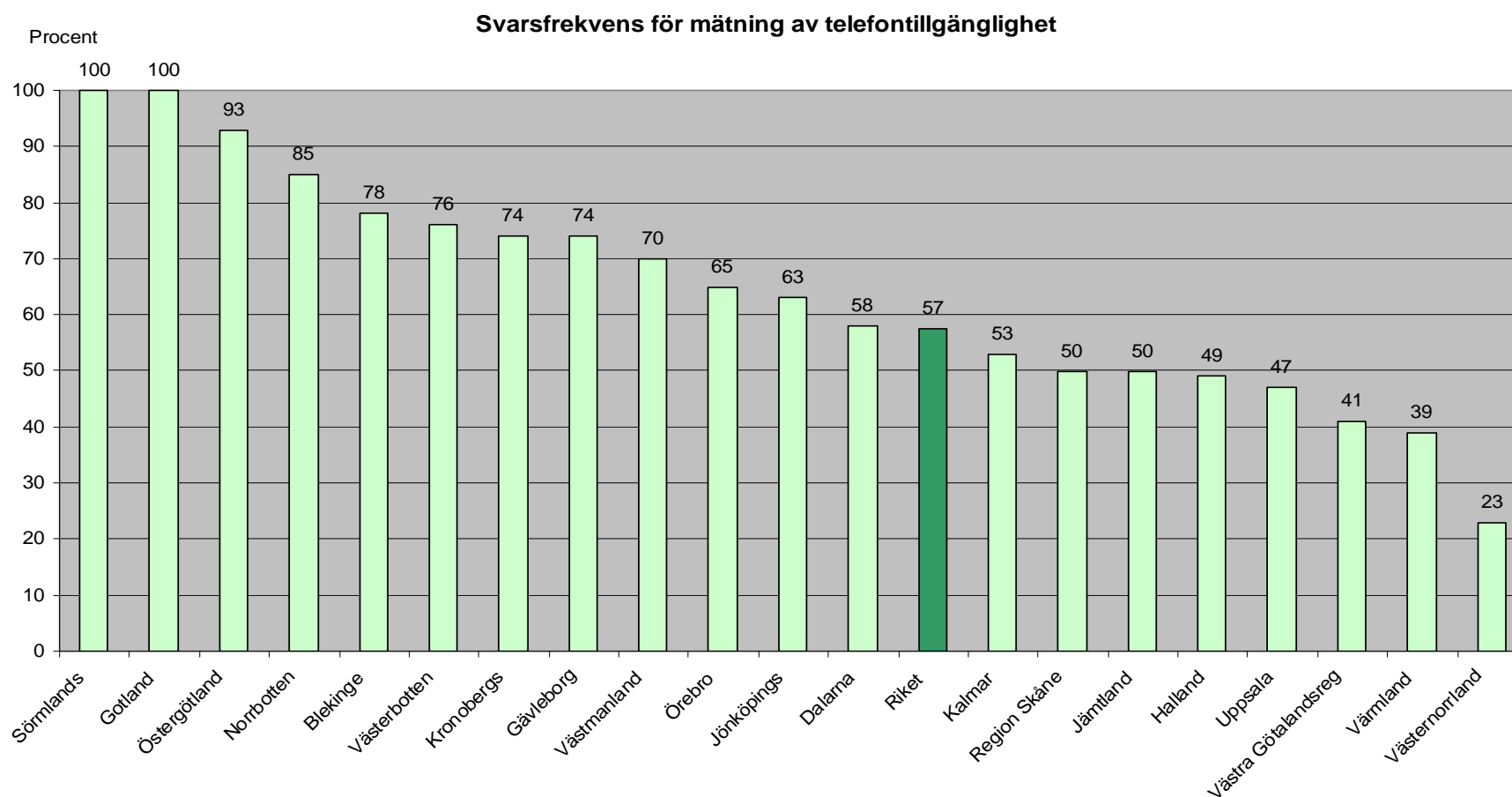
Uppföljningar har visat att datoriserade system bidrar till en förbättrad tillgänglighet och ökade möjligheter att följa telefontillgängligheten. En omfattande utbyggnad (och kvalitetsförbättring) av datoriserade system pågår i alla landsting, men datoriseringsgraden varierar fortfarande.

Svarsfrekvenserna på följande bild visar endast andel vårdcentraler som rapporterat uppgifter ur datoriserade system. Uppgifter om datoriseringsgrad i landstingen saknas.

# Svarsfrekvenser för mätning av telefontillgänglighet.

Uppgifter hämtade ur datoriserade telefonisystem under mars månad 2007

Samtliga landsting/regioner exkl. Stockholm



## Redovisning av telefontillgängligheten

---

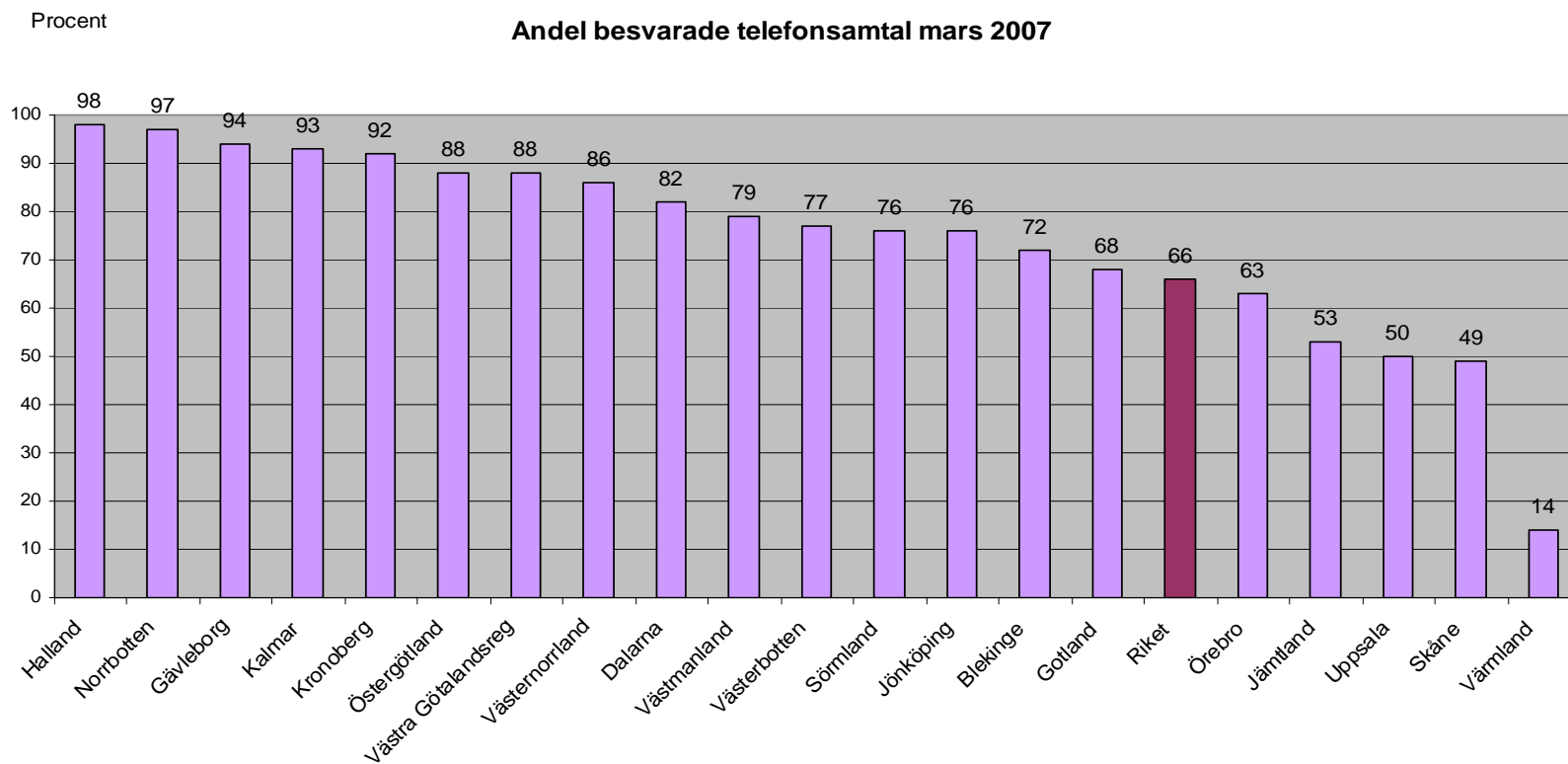
*"Andel besvarade samtal vid telefon för rådgivning och/eller tidsbeställning på vårdcentral/motsvarande"* är den indikator landstingen gemensamt har valt att följa för nationella jämförelser och uppföljning av vårdgarantins intentioner.

Uppgifterna som redovisas har antingen hämtats ur så kallade talsvarssystem med återuppringningsfunktion eller från telefonväxlar som erbjuder möjligheter att avläsa obesvarade samtal. Manuella mätningar ingår ej. Mätperioden omfattar hela mars månad.

Rapporteringen omfattar samtliga landsting/regioner exklusive Stockholms Läns landsting. Skälet är att man i Stockholm genomför en kontinuerlig, manuell mätning. Alla verksamheter rings upp oavsett om telefonsystem finns eller ej. Resultaten redovisas inom kort.

Ytterligare några landsting publicerar löpande resultat av lokala telefonmätningar på sin webbplats.

## Telefontillgänglighet (20 landsting/regioner)



## Vad visar resultaten?

---

Rapporten ger ingen fullständig bild av hur telefontillgängligheten ser ut i alla landsting/regioner. Vi har ändå valt att publicera uppgifterna som ett led i det pågående förbättringsarbetet.

Enligt rapporterade uppgifter varierade "andelen besvarade samtal" mellan landstingen med 14 procent som lägsta och 98 procent som högsta nivå.

Den stora spridningen måste tolkas med stor försiktighet. Uppföljningen kan dock utgöra ett underlag för diskussion inom det egna landstinget/regionen, både när det gäller den faktiska telefontillgängligheten, men också om sådant som mer handlar om hur man ställer in och använder telefonisystemet för att förbättra tillgängligheten för patienterna.

Norrbotten uppvisar den bästa telefontillgängligheten med 97 procent besvarade samtal med en svarsfrekvens på 85 procent.

## Ytterligare information

---

Respektive landstings ansvariga väntetidssamordnare kan informera om uppgifterna för det egna landstinget. Kontaktuppgifter till dessa samordnare finns på [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se) / Kontakt.

En ny primärvårdsuppföljning för såväl tid till läkarbesök som telefontillgänglighet kommer att genomföras under vecka 43, 2007.

### För ytterligare information kontakta:

Berlith Persson	<a href="mailto:berlith.persson@skl.se">berlith.persson@skl.se</a>	08 – 452 78 82
Roger Molin	<a href="mailto:roger.molin@skl.se">roger.molin@skl.se</a>	08 – 452 76 65
Birgitta Edström	<a href="mailto:birgitta.edstrom@skl.se">birgitta.edstrom@skl.se</a>	08 – 452 77 24
Bo Alm	<a href="mailto:bo.alm@skl.se">bo.alm@skl.se</a>	08 – 452 76 55