



Telefontillgänglighet inom primärvården

Vid överläggningar med Regionens revisorer den 11 februari behandlades revisionsrapporten *Telefontillgänglighet inom primärvården*.

Vi vill med anledning av vår granskning få del av hälso- och sjukvårdsnämndens kommentarer samt information om planerade åtgärder för respektive rekommendation i rapportens sammanfattning. Svaret bör vara oss tillhanda senast 15 maj 2026.

Bakgrund

Den enskilde ska få kontakt med primärvården samma dag som den söker kontakt med primärvården (tillgänglighetsgaranti). Enligt Uppdrag Primärvård 2025 ska patienten kunna få kontakt samma dag via telefon, bemannad chatt eller genom besök på vårdcentralen. Revisorerna bedömer att det finns en risk för att vårdgarantin inte uppfylls samt att det finns en bristande styrning och kontroll för att klara kraven på tillgänglighet/vårdgaranti. Revisorerna anser att det är väsentligt att regionen säkerställer den tillgänglighet som krävs enligt den lagstadgade vårdgarantin samt uppfyller regionplanens mål om tillgänglig vård. En granskning av tillgänglighet har därför beslutats ingå i revisionsplanen för 2025. Granskningen har inriktats mot telefontillgänglighet inom primärvården. Utöver telefontillgänglighet har granskningen även berört om tillgängligheten säkerställs via chatt.

Iakttagelser och bedömning

Granskningen visar bland annat att det finns ett stort fokus på att förbättra telefontillgängligheten inom primärvården. Vi bedömer emellertid att de aktiviteter som planeras och följs upp i flera fall adresseras till att uppnå tillgänglighet i stort och inte specifikt telefontillgänglighet utifrån vårdgarantin. Granskningen visar vidare på brister kopplat till styrning såsom att målvärden avseende telefontillgänglighet understiger kraven i såväl vårdgarantin som Uppdrag Primärvård och att telefontillgänglighet inte omfattas av riskanalyserna i verksamheternas riskhanteringsarbete.

Utfallet av primärvårdens telefontillgänglighet följs på såväl verksamhets- som nämndsnivå inom hälso- och sjukvården samt av Vårdval. För 2025 uppgår den regiondrivna primärvårdens väntetider för telefoni till 76 % (81 % år 2024). En förklaring till utvecklingen uppges vara att införandet av det nya vårdinformationshanteringssystemet Cosmic har tagit mycket personalresurser i anspråk av primärvården.

Vad gäller chatttillgänglighet adresseras inte kraven i Uppdrag primärvård om ”bemannad chatt” i nämndens verksamhetsstyrning. Vi bedömer det samtidigt som oklart vilka förutsättningar som ska gälla för att chatttillgängligheten ska anses vara tillräcklig och uppfylla den ambition som fullmäktige uttryckt genom Uppdrag primärvård. För närvarande är det två enheter som erbjuder chatt, vilket är Barn- och ungdomsentrén (BUE) och 1177 direkt. Regionen mäter för närvarande inte chatttillgänglighet och rapporterar följaktligen inte heller berörda data till Socialstyrelsen. Regionen planerar att inleda mätning av chatttillgänglighet under 2026.

Vår sammantagna bedömning är att det inte fullt ut finns en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll avseende telefontillgänglighet inom primärvården. Vi bedömer vidare inte att tillgängligheten via chatt säkerställs i tillräcklig utsträckning.

Rekommendationer

Vi lämnar följande rekommendationer till hälso- och sjukvårdsnämnden.

- Tillse att målvärden avseende tillgänglighet kontakt dag noll motsvarar kraven i vårdgarantin och Uppdrag primärvård.
- Utveckla forum och metoder för analys, lärande och kunskapsöverföring avseende framgångsfaktorer för förbättrad telefontillgänglighet.
- Säkerställ att uppföljning, exempelvis vid delårs- och årsrapportering, omfattar en analys av de främsta åtgärderna kopplat till enskilda indikatorer, som telefontillgänglighet, med avseende på vilka resultat de gett.
- Gör en översyn av begreppsanvändningen kopplat till telefontillgänglighet och säkerställ en konsekvent formulering av indikatorer och bedömningsparametrar inom vårdverksamheten.
- Förtydliga i verksamhetsplanerna vad posten Särskilda uppdrag består av och hur dess ekonomiska budget är fördelad.
- Besluta om en uppdragsbeskrivning för chattfunktionen 1177 Direkt när det tydliggjorts hur den digitala funktionen ska hanteras.
- Vidta åtgärder för att säkerställa kunskapen inom primärvården om vilka förutsättningar som är gällande/aktuella för mätning av telefontillgänglighet.
- Tillse att närsjukvårdsområdenas uttalade fokus på telefontillgänglighet i verksamhetsplaneringen även återspeglas i deras riskanalyser.
- Tillse att planerad mätning av chatttillgänglighet genomförs samt att erforderliga data rapporteras till externa aktörer. Överväg vidare att, i samråd med Vårdvalet inom regionledningsförvaltningen, utveckla rutiner för att följa och rapportera chatttillgänglighet internt i regionen, i syfte att säkerställa att fullmäktiges Uppdrag primärvård uppfylls.



REGIONENS REVISORER

Ingemar Wiklander
Ordförande

Birgitta Arnberg
Revisionsdirektör