

Utvecklingsgrupp för kvalitativ uppföljning
av tillgänglighetsgaranti kontakt samma dag
primärvård 2023

PM Utvidgad uppföljning av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag i primärvården

Version 2.0

Utgåvehistorik för dokumentet

Utgåva	Datum	Kommentar
1.2	2023-08-24	Ändring: Samtal till röstbrevlådar inkluderas inte i uppföljningen, PM:ets lathund s. 7.
1.3	2023-09-12	Förtydliganden; formeln och formelns förklaring (s. 8), PM:ets lathund – antal återuppringningar utan svar, väntkö (s. 8 & 11), återuppringningstid bokas via webbformulär (s. 12), Tillägg lathund patientvald väntan (s. 12)., handläggare bokar återuppringning, videosamtal (s. 13). Borttagning; Flera tidsbokningar PM:ets lathund (s. 12).
1.4	2023-09-28	Förtydligande tillägg; förtydliga unika samtal i formelns nämnare och besvarade samtal i väntkö i formelns förklaring (s. 8 & 11)
1.5	2024-04-08	Tillägg lathund (s. 14), hur ställa in telefonisystemet vid vidarekoppling till annan enhet när verksamheten har stängt kl. 08.00-17.00. Förtydligande av uppföljning av kontakt samma dag vid 1177 sjukvårdsrådgivningen på vantetider.se (s. 9).
1.6	2024-06-03	Tillägg lathund (s. 11), hur hantera dolt nummer som inte anger sitt telefonnummer. Tillägg lathund (s. 13), mätningen inkluderar inte kollegiala samtal eller samtal från annan vårdgivare eller kommun.
1.7	2024-09-16	Tillägg lathund (s. 11) förtydligande gällande mätning telefontillgänglighet vid primärvårdsfilial eller primärvårdsenhet som organisatoriskt tillhör annan primärvårdsenhet, men med egna telefonnummer.
1.8	2024-10-02	Ändring: Bytt ordet lathund till FAQ – Frågor och svar (s.11). Förtydligande: Mätningen gäller både administrativa och hälsoärenden (s7). Tillägg: formel- och villkorsförklaring chatt (s. 6 & 8) samt FAQ chatt (s. 14).
1.9	2024-11-19	Förtydligande och tillägg: Formel chatt (s. 8) samt FAQ chatt (s. 14)
2.0	2024-11-27	Ändring: Fysisk vårdprofession till fysisk person (s. 7, 10). Patient avbokat/makulerat ärende i väntkö blir nollat (s. 14, 15).

Inledning

För att säkerställa att uppföljningen av tillgänglighetsgarantin, kontakt samma dag med primärvården håller god kvalitet och att regionernas resultat är jämförbara krävs det att mätning och uppföljning görs på likartade sätt i regionerna. Därför beslutade regionernas nätverk för tillgänglighetssamordnare och SKR i november 2021, att gemensamt ta fram förslag på en mer heltäckande mätning och uppföljning av tillgänglighetsgarantin. Syftet är att förbättra kvaliteten och jämförbarheten mellan regionerna.

En utvecklingsgrupp bestående av uppföljningsexperter av primärvård i regionerna utsågs i början av 2022 med representation av 13 regioner samt processstöd från SKR.

Utvecklingsgruppens förslag ligger till grund för att förbättra kvaliteten i den nationella väntetidsstatistiken gällande uppföljningen av *tillgänglighetsgarantin* och öka jämförbarheten mellan regionerna genom att

- Utveckla mätningen av tillgänglighetsgarantin kontakt med primärvården samma dag för att mätningen ska vara så högkvalitativ och jämförbar som möjligt.
- Ta fram förslag på hur andra kontaktvägar kan följs upp och mätas för att få en mer heltäckande bild av tillgänglighetsgarantin.
- Ta fram nationella praktiska anvisningar.

Utvecklingsgruppen består av: Monica Kokkonen och Jennie Karlsson Region Norrbotten, Helena Bogseth Region Västerbotten, Jan Rosengren Region Örebro, Magnus Kölgran Region Gävleborg, Ann Holmström Region Västernorrland, Ann Braneby Region Västmanland, Carina Werner Region Halland, Roger Pettersson och Marie Norlén Region Jämtland Härjedalen, Carl-Magnus Hansson Region Kalmar, Nicklas Åkerman VGR, Viktor Ajaxon Region Dalarna, Lena Töregård Region Stockholm, Veronica Östling Region Gotland och Pia Lindberg SKR.

Definition av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag

6 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)¹ och 2 kap. 3 § Patientlag (2014:821)² beskriver definitionen av tillgänglighetsgarantin till kontakt samma dag.

Tillämpningsanvisning av kontakt samma dag utgår från beskrivningar av vårdgarantin på 1177.se³, Vårdhandboken⁴ samt beskrivningar i proposition 2017/18:83 Styrande principer inom hälso- och sjukvården och en förstärkt vårdgaranti⁵.

6 kap. Vårdgaranti hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)

1 § Vårdgarantin enligt 9 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ska innehålla en försäkran om att den enskilde får kontakt med primärvården samma dag som den enskilde söker kontakt med primärvården (tillgänglighetsgaranti).

2 kap. Tillgänglighet Patientlag (2018:554)

3 § Enligt 9 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ska patienter erbjudas en vårdgaranti. Den ska innehålla en försäkran om att den enskilde inom viss tid får

1. kontakt med primärvården,
2. en medicinsk bedömning av läkare eller annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inom primärvården,
3. besöka den specialiserade vården, och
4. planerad vård. *Lag (2018:554)*

4 § Om vårdgarantin enligt 3 § 3 eller 4 inte uppfylls, ska patienten få vård hos en annan vårdgivare utan extra kostnad för patienten.

Tillämpning av kontakt samma dag

Patienten ska få kontakt med primärvården samma kalenderdag som kontakt tas. Kontakt med primärvården samma dag, den så kallade nollan i vårdgarantin, kan ske genom ett telefonsamtal eller genom chattkontakt med fysisk person. Är kontakten ett hälsoärende görs en behovsbedömning. Om patientens tillstånd är sådant att vidare kontakt med vårdprofession är befogad, aktiveras garantin till medicinsk bedömning av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal på den primärvårdsenhet där patienten är listad⁶.

¹ Hälso- och sjukvårdsförordning (2017:80) Svensk författningssamling 2017:2017:80 t.o.m. SFS 2022:339 - Riksdagen

² https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientlag-2014821_sfs-2014-821#K2

³ Vårdgaranti - 1177

⁴ Nationella vårdgarantin - Vårdhandboken (vardhandboken.se)

⁵ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/styrande-principer-inom-halso--och-sjukvarden-och_H50383

⁶ Modifierad text från sid 31: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/styrande-principer-inom-halso--och-sjukvarden-och_H50383 En typ av bedömning sker i samband med den första kontakten, den s.k. nollan i vårdgarantin. Där sker bedömningen av om patientens tillstånd är sådant att vidare kontakt med vårdcentralen är befogad, dvs. att garantin till besök i primärvården aktiveras. Den medicinska bedömning som avses i förslaget syftar dock inte på denna första kontakt utan på den medicinska bedömning som görs av den yrkesgrupp som patienten därefter möter inom ramen för vårdgarantin.

Problembild i dag och identifierade utvecklingsbehov

Idag följs tillgänglighetsgarantin *kontakt samma dag i primärvården* endast genom framkomlighet på telefon, enligt de anvisningar som SKR tog fram 2010.

Den digitala utvecklingen har gjort det möjligt för invånaren att utöver telefonledes, även kontakta primärvården genom chattfunktioner och 1177 e-tjänster. Då många kontakter tas genom de nya kontaktvägarna bör uppföljningen av tillgänglighetsgarantin breddas och innefatta fler ingångar.

I dag råder olika tolkningar av betydelsen av kontakt samma dag bland regioner. Definitionen kan skilja från kontakt under enhetens öppettider samma dag, kontakt under enhetens telefontid samma dag till kontakt inom 24 timmar. Regionerna och SKR bör enas om definitionen av ”kontakt samma dag” och hur mätning och rapportering ska ske för att säkerställa jämförbara utfall.

Identifierade utvecklingsområden:

- Praktisk hantering av mätning tillgänglighetsgarantin efter lagändring 1 juli 2022
- Definitioner av kontaktvägar som ska ingå i mätningen
- Definitioner av kompetenser som ska ingå i mätningen
- Beskrivning av hur och under vilka tidsintervall som mätning ska ske
- Beskrivning och anvisning av hur mätning av tillgänglighetsgaranti till chatt med fysisk person ska gå till
- Dialog med telefoni- och chattsystemsleverantörer om utvecklade anvisningar för bästa stöd till regionen och för jämlik och jämförbar telefontillgänglighetsuppföljning

Tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag följs upp i primärvården, inte bara på listad enhet.

Primärvård är inte en organisation utan en vårdnivå. Vårdgarantin gäller hos samtliga utförare av primärvård, såväl enheter med tillgång till fast läkarkontakt som enheter som ligger utanför enhet med tillgång till fast läkarkontakt. Detta innebär att såväl vård/hälsocentraler, primärvårdsrehabilitering, jourcentraler/närakuter, första linjen barn- och unga, privata vårdgivare med avtal m.m. omfattas av vårdgarantin och därmed ska inkluderas i uppföljningen.

Från och med 2022-07-01 har lagändringar trätt i kraft som bland annat inneburit att vårdgarantin vid enheter med möjlighet till fast läkarkontakt (det vill säga vårdcentraler, hälsocentraler, husläkarmottagningar och motsvarande vårdenheter) enbart gäller för de patienter som är listade på enheten.

Hos andra utförare inom primärvården där det inte förekommer någon fast läkarkontakt som den enskilde kan välja, som exempelvis mottagningar för logopedi, fysioterapi och rehabilitering m.m. krävs det inte att den enskilde har listat sig hos utföraren för att vårdgarantin ska gälla.

Tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag ska följas upp i primärvård, inte bara på listad enhet då det blir allt för komplicerat att ta reda på var patienten är listad eller var fast läkarkontakt kan erbjudas.

Kontaktvägar som ingår i tillgänglighetsuppföljningen av kontakt samma dag

Invånarnas perspektiv och behov bör leda oss. Varje kontaktform mäts och rapporteras separat och kan därmed summeras till en total tillgänglighet av kontakt samma dag.

- Telefon till primärvårdsenhet.
- Chatt med fysisk person vid primärvårdsenhet. OM chattbot initialt, startar mätpunkten vid övergång från chattbot till chatt med fysisk person.

Omfattas inte av uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag/0:an.

- Fysiska drop-in besök ger kontakt samma dag, men också en medicinsk bedömning samma dag. Omfattas **inte** av uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag/0:an. **Redovisas som medicinsk bedömning (3:an).**
- Besök hos primärvårdsjouren ger kontakt samma dag, men också en medicinsk bedömning samma dag. Omfattas **inte** av uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag/0:an. **Redovisas som medicinsk bedömning (3:an).**
- Meddelande via e-tjänster inloggad på 1177.se ska **inte** ses som kontakt samma dag. Information bör ges om förväntad svarstid.
- Samtal till röstbrevlådor. Används i regel för meddelanden om avbokning av tider eller om receptförnyelser som inte återkopplas. Omfattas **inte** av uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag/0:an. Information bör ges om adekvata kontaktvägar för övriga hälsoärenden.
- Chattbot ingår **inte** i mätningen. Den leddiden är inte relevant att mäta ur ett tillgänglighetsperspektiv, den är alltid 100% inom samma kalenderdag.
- Initierade chattärenden av vårdprofession omfattas **inte** av uppföljningen.

Bredda uppföljningen och inkludera fler funktioner i mätningen av tillgänglighetsgarantin

Lagen säger att invånare ska få kontakt med primärvården samma dag, det finns inget kompetenskrav beskrivet för kontakten. Idag bemannas de flesta telefon- och chattrådgivningar av sjuksköterskor. Vi har valt att inte specificera tydligare än lagen beskriver.

Uppföljningen av tillgänglighetsgarantin bör breddas till att ta med alla kompetenser som hanterar inkommande kontakter och har rätt kompetens för uppgiften.

- Legitimerad vårdpersonal och de professioner och personer som verksamheten bedömer har rätt kompetens för uppgiften, och bemannar de ingångar och knappval som enheten har.

Tidsintervall för mätning och rapportering av kontakt samma dag

- Mäta och rapportera antal och andel inkommande telefonkontakter som fått kontakt **samma kalenderdag under enhetens hela öppettider helgfri vardag⁷**.
- Mäta och rapportera antal och andel inkommande chattärenden med fysisk person som fått kontakt **samma kalenderdag under de tider chattsystemet är öppet för inkommande ärenden, alla kalenderdagar tjänsten finns öppen**.

Formel för uppföljning telefontillgänglighet kontakt samma dag:

Totalt besvarade unika ärenden samma kalenderdag

(Skapade ärenden + unika samtal till fylld kö + (unika samtal till stängd kö kl. 08.00-17.00) samma kalenderdag)

Formelns förklaring:

- **Totalt besvarade samtal samma kalenderdag** = skapade återuppringningsärenden, såväl hälsoärenden som av administrativ karaktär, som är uppringda samma kalenderdag samt besvarade ärenden i väntkö
- **Skapade ärenden** = skapade återuppringningsärenden samt ärenden i väntkö
- **Unika samtal till fylld kö** = inkommande unika samtal där inringande får veta att det inte finns några återuppringningstider kvar idag
- **Unika samtal till stängd kö** = inkommande unika⁸ samtal där inringande får veta att telefonen är stängd
- **Samma kalenderdag** = kl. 00.00-24.00

⁷ Chatt med fysisk person kan ske utanför dessa tider, t. ex. under helger.

⁸ Unika samtal = unika telefonnummer

Villkor och motiveringar för telefontillgänglighetsmätningen

- Mätning av telefontillgänglighet samma kalenderdag ska ske på primärvårdsenhetens huvudnummer och de knappval/direktnummer⁹ som finns under det.
- Mäter återuppringda samtal under primärvårdsenhetens hela öppettider¹⁰.
- Mäter andel besvarade samtalsärenden av totalt inkomna samma kalenderdag, **minst under enheternas ordinarie öppettider helgfri vardag (08.00-17.00)**, för så jämförbar mätning som möjligt.
- Telefonärenden kan endast besvaras när enheten är öppen. Formeln tar höjd för att enheter kan öppna sin telefonkö innan enhetens öppettid och att hålla enhetens öppettid längre än 17.00, de samtal ingår i mätningen. Besvaras ärendet nästkommande kalenderdag, räknas det som missat samtal.
- Tar med alla samtal som kommer in till enheten oavsett om kön är öppen, fylld eller stängd under enhetens öppetid. Tar inte med samtal mot stängd kö före 08.00 och efter 17.00 samma kalenderdag.
- Alla regioner mäter på samma sätt, utfallen blir jämförbara.

Formel för uppföljning tillgänglighet chatt med fysisk person samma kalenderdag:

Totalt besvarade unika chattärenden med fysisk person samma kalenderdag
Totalt skapade unika ärenden (ärenden ställda i väntkö) **samma kalenderdag**

Formelns förklaring:

- **Totalt besvarade unika chattärenden samma kalenderdag** = besvarade chattärenden med fysisk person (startade möten) såväl hälsoärenden som ärenden av administrativ karaktär, oberoende prioritet
- **Skapade unika ärenden** = Totalt antal initierade chattärenden (dvs. ärenden ställda i väntkön) till kontakt med fysisk person under de tider systemet är öppet för inkommande ärenden
- **Samma kalenderdag** = kl. 00.00-24.00
- **Startad chatt samma kalenderdag** = träff
- **Startad chatt annan kalenderdag än ärendet ställts i väntkö, OM inte patienten valt en annan dag (PvV)** = bom
- **Unika ärenden** = unik kontakt per hälsoproblem och individ per kalenderdag

Villkor och motiveringar för mätning chatt med fysisk person

- En kontakt som omfattas av tillgänglighetsgarantin och föregås av en bedömning, triagering i någon form, såväl maskinell som ”manuell” hanteras ur ett tillgänglighetsperspektiv utan att hänsyn tas till bedömningen/triageringens utfall.

⁹ Knappvalen som ska ingå måste vara kopplade till automatiserat telefonsystem

¹⁰ Mätningen av andel besvarade samtal sker samma kalenderdag, även mot stängd kö mellan kl. 8-17.

- Detta innebär att kontakter såväl med rekommendation omedelbart/akut som kontakter med rekommenderad tid utanför tillgänglighetsgarantin kommer att mätas på samma sätt.
- Ett ärende anses skapat när patienten ställs i kö till chatt med fysisk person.
- Ett ärende anses besvarat när kontakten/besöket startas, dvs dialog inleds med fysisk person.
- Kontakten/besöket ska påbörjas samma kalenderdag som patienten ställs i kö för att tillgodose tillgänglighetsgarantin, inkluderar både synkron¹¹ och asynkron chatt med fysisk person under kalenderdagen.

Publika resultat av primärvårdens följsamhet till tillgänglighetsgarantin och totala tillgänglighet

Uppföljningen redovisas som andel och antal besvarade ärenden samma kalenderdag av totalt inkomna ärenden.

Primärvårdens **månatliga utfall** av tillgänglighetsgarantin genom telefon och chatt med fysisk person redovisas separat på vantetider.se.

Ett önskemål finns från regionerna att även **utfall** av tillgängligheten av kontakt samma dag till 1177 sjukvårdsrådgivningen ska redovisas på vantetider.se. Det bör då föregås av beställning från regionerna.

Det skapar tillsammans en tydlig bild hur olika delar samverkar samt en helhet hur väl tillgänglighetsgarantin uppfylls.

Redovisningsförutsättningar

Regionens offentliga och privata primärvård ingår i uppföljningen. När förändringar av mätning, leverans av data och sammanställning sker kommer förnyade avtal att krävas. Det bör tas med i tidsaspekten av implementering.

- Automatisk rapportering och filöverföring månatligen inklusive tydlig specifikation
- Redovisning av resultat gällande tillgänglighetsgarantin telefon och chatt med fysisk person visas separerat och totalt på vantetider.se
- 1177 sjukvårdsrådgivning bör visas separat på vantetider.se

¹¹ Synkron kommunikation är när två eller flera parter är närvarande och interagerar i realtid. Asynkron kommunikation är å andra sidan när parter interagerar vid olika tidpunkter, ofta med en fördröjning mellan meddelanden. Källa: <https://klutch.app/sv/blog/the-difference-between-synchronous-and-asynchronous-communication-in-customer-service/>

Sammanfattning

Den nya utvidgade uppföljningen av tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag är en utvecklad förtydning av befintliga anvisningar för tillgänglighet i primärvård¹². Den beskriver främst förändringar av tidsintervall och inkluderar fler kontaktvägar än tidigare. Det betyder att en uppdaterad postbeskrivning från SKR, en förändrad leverans av data från regionerna och att förnyade avtal mellan privata aktörer och regionerna kommer att krävas. Den utvidgade uppföljningen föreslås därför gälla från och med 1 januari 2024.

De praktiska förändringarna är

- Kontakt via chatt med fysisk person (nytt)
- Mätning av telefontillgänglighet samma kalenderdag ska ske på primärvårdsenhetens huvudnummer och de knappval/direktnummer som finns under det (nytt)
- I formelns nämnare ingår inkommande unika samtal samma kalenderdag (nytt)
- Leverans av data och sammanställning (nytt)
- Komplettera resultat av tillgänglighetsgarantin på vantetider.se med tillgänglighet till chatt till fysisk person och 1177 sjukvårdsrådgivningens tillgänglighetsstatistik (nytt)

¹² Tillgänglighet i primärvård_Utvidgad modell 3.5_20221010

FAQ – Frågor och svar

Situation	Beskrivning:
Vårdgarantin kontakt samma dag gäller i all primärvård , inte bara där patienten är listad	Mätning av kontakt samma dag sker på alla primärvårdsenheter, oavsett var patienten är listad¹³.
Telefontillgänglighet samma kalenderdag	
Mätning sker av unika samtal till fylld kö samt till stängd kö	- Vårdgarantin innebär att invånaren ska få kontakt med primärvården samma dag. Vi mäter andel som har fått kontakt samma dag. I denna mätning följs inte hur många gånger samma individ har ringt. - Om ett telefonnummer ringer flera gånger, räknas det en gång. - Flergångskontakter indikerar att arbetssättet kan behöva förbättras; men ska inte ingå i mätningen "kontakt samma dag". - Räkna med alla inkomna samtal mot öppen kö och alla unika samtal till fylld kö samma helgfria kalenderdag samt alla unika samtal till stängd kö mellan kl. 0800-1700 samma helgfria kalenderdag i nämnaren. - Inkomna samtal som inte besvaras samma helgfria kalenderdag räknas som missade samtal.
Patient ringer in flera gånger , och har mötts av fylld- eller stängd kö, men lyckas samma dag skapa ett samtal som återkopplas	- Mätning av unika nummer sker även på hanterade samtal. - Samtal till stängd -/fylld kö räknas inte med efter att personen har kommit i kontakt med vården samma dag.
1-3% av inkommande samtal kommer från dolda nummer . Hur räkna dolda nummer?	- Dolda nummer ska räknas som unika, varje dolt nummer är <u>ett</u> inkommande samtal. Vi vet inte om det kommer från samma eller olika personer. - Om samtal inkommer från dolt nummer utan att personen knappar in/prata in sitt tfn nummer ska det hanteras som avbrutet bokningsförsök och inte räknas med (Telia) eller klarmarkeras och räknas då som besvarat (Aurora teleQ).
Patient avslutar samtal innan kontakt vid väntkö utan callback	- Ska räknas som ett missat samtal då vården misslyckats med att besvara inom rimlig tid. - Besvarade samtal i väntkö = godkänt

¹³ Jämför vårdgaranti till medicinsk bedömning inom 3 dagar, gäller på listad primärvårdsenhet

	Pålagda samtal i väntkö = ej godkänt, räknas som missat
Patient som fått bokad återuppringningstid men svarar inte vid bokad återuppringningstid	Ärendet klarmarkeras och ska räknas som ett genomfört samtal efter ett¹⁴ återuppringningssamtal.
Regionen ansvarar för att hänvisning görs till annan primärvårdsenhet i regionen eller 1177 sjukvårdsrådgivningen när den primära enheten är stängd	- Tillgänglighetsgarantin kontakt samma dag mäts på den hänvisade enheten. - Inkommande samtal till stängd kö mellan kl. 08.00-17.00 räknas som missade samtal.
Mätning av telefontillgänglighet samma kalenderdag ska ske på primärvårdsenhetens huvudnummer och de knappval/direktnummer som finns under det	- Telefoningångar som inkluderas i uppföljningen måste vara kopplade till ett automatiskt telefonsystem med återuppringning/call back funktion för att mätning ska kunna ske. - Mäter andel besvarade samtalsärenden av totalt inkomna samma kalenderdag, minst under enheternas totala vanligaste öppettider idag (08.00-17.00). - Enheten bör sträva efter att ha öppet för inringning under primärvårdsenhetens hela öppettider.
Vad menas med direktnummer under verksamhetens huvudnummer?	- När patienten ringt huvudnumret kan de välja mellan t. ex. tidbokning/rådgivning, kurator, fysioterapeut, läkare. I vissa fall anges även direktnummer under huvudnumret. - ALLA dessa val räknas med i mätningen för telefontillgänglighet.
Primärvårdsenhet har filialer med eget telefonnummer eller har ytterligare primärvårdsverksamheter som organisatoriskt tillhör denna med eget telefonnummer . Ska dessa inkluderas i mätningen?	Ja, om filialer eller verksamheter som organisatorisk tillhör en annan primärvårdsenhet har ett eget nummer, ska det ses som att primärvårdsenheten har två huvudnummer. Bägge ska inkluderas i mätningen.
Direktnummer utan koppling till huvudnumret	Räknas INTE med i mätningen för telefontillgänglighet.
Hur ska samtal till röstbrevlåda i ett telefonsystem räknas?	- Räknas INTE med i mätningen för telefontillgänglighet. - Majoritet av ärenden till röstbrevlåda är receptförnyelser och avbokning av tider som inte

¹⁴ Regionala rutiner kan finnas att fler återuppringningar ska göras innan samtalet klarmarkeras.

	återkopplas, har tidigare räknats som träff när meddelande levereras. • Då dessa samtal tar ut varandra (ett samtal in och ett ut) tas inte samtal till röstbrevlåda med alls i mätningen av telefontillgänglighet. • Information bör ges om adekvata kontaktvägar för övriga hälsoärenden.
Patienter bokar en telefontid via webben och får en återuppringningstid, som när man ringer in. Ärendet kommer in i telefonisystemet, precis som när patienten ringer in. Agent ringer upp patienten när det är dags, precis som när patienten ringt in	• Dessa ärenden räknas med i mätningen för telefontillgänglighet. • Om kön stängs mellan kl. 08.00-17.00, stängs även webbsystemet och möjlighet att fylla i ett webbformulär. Inkommande behov om att bli uppringd fångas inte. • Kontaktförsök till stängd kö mellan 8-17 helgfria vardagar via ett webbformulär kan därför INTE räknas med.
Patient väljer aktivt att bli uppringd dagen efter, trots erbjuden en återuppringning idag	• Exkludera patientvald väntan om tid för återuppringning erbjudits samma helgfria kalenderdag • Samtalet räknas INTE med alls.
I vissa telefonisystem kan en patient boka ett videosamtal med vårdgivaren	• Videosamtal ska INTE räknas med i uppföljningen då de sällan är den initiala kontakten.
Stöd och manualer för hur data tas ur telefonisystemen finns. Exempelvis antal samtal/patient som ringt flera gånger, eller flera dagar för att få kontakt	• Respektive region bör föra dialog med sin telefonileverantör hur annan data för analys tas ut.
Verksamheten planerar att hålla fysiskt stängt under dagtid kl. 08.00-17.00, exempelvis planeringsdag eller semesterstängt och hänvisar till en annan enhet	• Vid vidarekoppling av telefonienheter till annan telefonienhet eller annan primärvårdsenhet bör den initiala telefonienheten hållas öppen (öppen kö), och vidarekopplad. • Inkommande och utgående samtal fångas då vid den tillkopplade enheten. Vid den primära enheten fångas inga inkommande samtal, vilket kan förklaras med att enheten inte är fysiskt öppen. • OM enheten stänger sin kö och vidarekopplar telefonienheten, fångas även inkommande samtal vid den initiala enheten och räknas som missade.

Stängd enhet 08.00-17.00 med inläst meddelande	- Oavsett om man har öppet eller stängt kan information ges via meddelande. Efter ett meddelande kan telefonienheten kopplas vidare. - Har man stängt och bara vill informera den inringande om något, så kan man ge ett meddelande och sen avsluta samtalet. Om hantering av telefonsystemet sker så vid stängt vardagar mellan 8-17, kommer dessa att räknas som ett ej besvarat samtal.
Ska interna kollegiala telefonsamtal, samtal från andra vårdgivare eller kommunen ingå i mätningen?	Samtal från andra vårdgivare, kommunen eller kollegiala samtal ingår inte i uppföljningen. Dessa bör gå till direktnummer utan koppling under huvudnumret.
Handläggare lägger manuellt till ett återuppringningssamtal eller chattärende för vidare kontakt med annan vårdgivare eller för uppföljning på eget initiativ	Samtal som bokas av en handläggare ska INTE räknas med.
Tillgänglighet chatt med fysisk person samma kalenderdag	
Mätning av tillgänglighet till chatt med fysisk person samma kalenderdag sker på enheter som erbjuder tjänsten	Tillgängligheten kan endast mätas på de kontaktingångar som finns. Om fysisk chatt inte finns att erbjuda mäter enheten endast telefontillgänglighet.
Ingår både synkron och asynkron chatt med fysisk person i mätningen?	Ja, både synkron och asynkron chatt samma kalenderdag ingår i mätningen.
För telefon räknas unika patienter per dag baserat på telefonnummer - ska unika patient ID:n räknas även i chatt per dag?	Ja. En unik kontakt per hälsoproblem och individ per dag.
För telefontillgängligheten räknas det som en bom när patienten väljer att lämna en väntkö. Hur ska skapade chattärenden till fysisk person hanteras när patient väljer att avboka/makulera sitt ärende från väntkön?	- Om patienten väljer att avboka/makulera sitt ärende i väntkö ska ärendet nollas, dvs. ta bort både skapat ärende och det makulerade ärendet från mätningen. - Detta gäller såväl chattärenden till fysisk person i väntkö till drop-in som till bokad tid.
Hur ska eskaleringar av köade ärenden samt överlämnade ärenden hanteras?	De ska med i mätningen. Det är patientens totala väntetid som mäts och följs upp. De ska räknas som en träff (inkommande ärende) på den enhet de fångas på och som tar kontakten.

Hur ska bokade tider för chatt med fysisk person hanteras? Ska de räknas bort med samma argument för patientvald väntan via telefon om en annan dag önskas?	• Om patient själv väljer en bokad tid en annan dag = patientvald väntan. • Om bokad tid samma dag inte kan erbjudas = missat ärende/bom.
Hur hanteras olika medicinska prioriteringar av chattärenden med fysisk person vid mätningen?	• Samtliga medicinska prioriteter ingår i mätning och uppföljning av tillgänglighetsgarantin. • Alla typer av ärenden, såväl administrativa som hälsoärenden ingår i mätningen.
Våra chatttjänster med fysisk person bemannas inte 24-7, trots att tjänsten är öppen 24-7. Räknas alla initierade ärenden med, även när chatten inte bemannas?	• Alla skapade ärenden, dvs. ärenden i väntkö under samma kalenderdag ingår i mätningen.
Tillgängligheten till tjänsten är öppen 24/7, men det finns endast möjlighet att ställa sig i väntkö till chatt med fysisk person under verksamhetens bemannade tider 08.00-17.00	• Skapat ärende ges möjlighet att besvaras samma kalenderdag.
Invånaren kan ställa sig i väntkö till chatt fysisk person 24/7, men kan endast förvänta sig startad chatt under enhetens fysiska öppettider. Utöver dessa tider kan invånaren hänvisas att ringa 1177 om mer brådskanie	• 1177 kan inte "släcka" ärenden i väntkän, de står kvar eller kan tas bort av personen som ställt sig i väntkö. Om person väljer att avboka/makulera sitt ärende i väntkän nollas ärendet. • Ärenden som ställs i väntkö när chatten inte är bemannad blir därmed missat vid uppföljningen, om de inte besvaras samma dag. • Alla ärenden i väntkän efter 00.00 ges möjlighet att besvaras samma kalenderdag.
Ingår alla veckodagar i mätningen chatt med fysisk person?	• Mätningen omfattar de veckodagar och tider som tjänsten är öppen för invånarna.

Bilaga 1

Kartläggning av nuläget 2022:

Utvecklingsgruppens kartläggning visade att regionerna har upprättat sin mätning av telefon tillgängligheten olika. Några regioner mäter telefonkontakter till tidsbokning/rådgivning som distrikts- och sjuksköterska oftast bemannar, andra inkluderar telefonkontakter till fler professioner som läkare, fysioterapeut, kurator, psykolog, arbetsterapeut.

Nedan visas sammanställning av kartläggningen av hur mätningen av kontakt samma dag definieras och genomförs samt vad som ingår i respektive region. 18 av 21 regioner svarade på frågorna.

- 11 av 18 regioner svarar olika på frågan hur de definierar mätningen mot 0:an. 8 regioner svarar "Andel besvarade samtal/totalt antal inkomna samtal, i enlighet med SKR:s anvisningar för rapportering av telefon tillgänglighet.
- 12 av 18 regioner svarar olika på vad som ingår i deras 0:an mätning. 8 regioner inkluderar samtal till sjuksköterska (ssk), distriktssköterska (dsk), läkare, fysioterapeuter, kuratorer och arbetsterapeuter, övriga endast ssk och dsk.
- 4 av 18 regioner svarar olika på vilka regionens inkommande vägar till primärvården är. Några beskriver även fysiska drop in kontakter, mail och chatt, övriga endast telefonkontakt.
- Majoriteten av regionerna använder telefonsystemet TeleQ (11 av 18 regioner) men 7 andra telefonsystem används också.
- Samtliga regioner inkluderar alla hälsocentraler/vårdcentraler i vårdvalet i tillgänglighetsuppföljningen av kontakt samma dag.
- Majoriteten av regionerna uppger att sjuksköterska/distriktssköterska svarar på inkommande samtal och chattar, men 8 olika svar uppges.
- 6 av 18 regioner uppger att de har knappval för inkommande samtal i primärvården för sortering till rätt kompetens.
- Majoriteten av regionerna avser med chatt "skriftlig asynkron kontakt" och "skriftlig synkron hjälp i realtid".
- 18/18 regioner svarar att chattar inte ingår i 0:an mätningen i dag.
- 18/18 regioner svarat att 1177.se inte ingår i 0:an mätningen i dag.
- 1177 sjukvårdsrådgivning rapporterar tillgänglighetsdata varje månad. Endast 6 av 18 regioner uppgav att de känner till den och tar med de utfallen i sin totala tillgänglighetsanalys. Majoriteten svarade att "ingen egen mätning finns".
- Telefonleverantörer beskriver att data tas fram till SKR på lite olika sätt inom regionerna. Det är framför allt tre sätt som används:
 - Tar information från Översiktsrapporten
 - Tar information från SKL-rapporten
 - Hämtar "rådata" och gör egna uträkningar