

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2017-03-29

HSN 2017-0310

Handläggare:
Linda Ottebjer

Hälso- och sjukvårdsnämnden
2017-05-16

Svar på skrivelse från Håkan Jörnehed (V) om vårdcentralernas tillgänglighet

Ärendebeskrivning

I ärendet redovisas förvaltningens svar på skrivelse från Håkan Jörnehed (V) om vårdcentralernas tillgänglighet.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2017-03-29
Vårdcentraler som erbjuder webbtidbok, bilaga
Skrivelse från Håkan Jörnehed (V)

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att anse skrivelsen besvarad.

Förvaltningens motivering till förslaget

I en skrivelse till hälso- och sjukvårdsnämnden framför Håkan Jörnehed (V) önskemål om att förvaltningen redovisar hur många vårdcentraler i länet som har drop-in-tider samt hur många vårdcentraler som har ett telefonsystem där man kan bli uppringd istället för att vänta i telefonkö. I skrivelsen framförs också önskemål om en redovisning av hur många och vilka vårdcentraler som idag har ett system där man kan boka tid för besök på internet, samt om det finns någon återkoppling kring positivt respektive negativt utfall för detta.

Av länets 207 vårdcentraler erbjuder 89 (43 procent) i dag drop-in-tider till läkare och/eller sjuksköterska. Det innebär att man under vissa timmar på dagen kan besöka vårdcentralen utan att först boka tid. Tiderna varierar mycket mellan de olika vårdcentralerna från någon timme på morgonen till hela dagen. Drop-in-tider till läkare erbjuds av 75 (36 procent) vårdcentraler i länet. Drygt hälften av länets vårdcentraler har inte drop-in-tider, flertalet av dessa erbjuder istället akuta bokningsbara tider, vilket innebär att man ringer på morgonen och får en bokad tid samma dag.

När det gäller telefonsystem har 159 vårdcentraler (77 procent) ett telefonsystem där man blir uppringd och 36 vårdcentraler (17 procent) har

direktsvar med kösystem. På 12 vårdcentraler kan man välja om man vill bli uppringd eller vänta kvar i kö. I Stockholms läns landstings telefontillgänglighetsmätning är den godkända svarstiden vid återuppringning 1,5 timme, och vid direktsvar med köfunktion 10 minuter. Många vårdcentraler har ett särskilt direktnummer till sin äldremottagning eller till andra särskilda mottagningar dit patienterna kan ringa en viss tid varje dag. Många har också direktnummer och särskilda telefontider till de enskilda läkarna.

Webbtidbok (tidsbokning på internet) via 1177 Vårdguidens e-tjänster erbjuds av 170 vårdcentraler (82 procent). Vårdcentralerna väljer själva vilka tidstyper och hur många tider som ska erbjudas utifrån patienternas och verksamhetens behov och möjligheter. Av länets vårdcentraler är det 37 som inte erbjuder webbtidbok via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Under 2016 och 2017 pågår ett införandeprogram för webbtidbok via 1177 Vårdguidens e-tjänster och i det programmet ingår en utvärdering som kommer genomföras i form av en enkätundersökning under hösten 2017. De erfarenheter som hittills lyfts fram i forum för vårdgivare har bland annat varit av karaktären att det är svårt att få till korrekta tidsbokningar, att patienter väljer en annan typ av besök än den de egentligen är i behov av. Exempelvis kan patienter välja att komma till vårdcentralen på ett sjuksköterskebesök men deras ärende är av sådan karaktär att ett läkarbesök är det enda möjliga. En anledning till att dessa besök bokas är att möjligheten till bokning av läkartid inte finns eller att tiderna tagit slut och att patienten då väljer det som finns. Det har också lyfts fram positiva exempel där tidsbokningen fungerat bra och den gemensamma nämnaren har då varit att vårdcentralerna varit generösa med det antal och de typer av tider som de gjort bokningsbara via webben.

I bilagan redovisas de vårdcentraler som erbjuder webbtidbok.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Mottagningar som erbjuder webbtidbok

Abrahamsbergs vårdcentral
Airport Sky Vårdcentral
Alby vårdcentral
Aleris vc Tyresö
Aleris Vårdcentral Björkhagen
Aleris vårdcentral Järna
Aleris vårdcentral Järva
Aleris vårdcentral Stureplan
Arkadens läkarmottagning
Attundahälsan Familjeläkare
Axelsbergs vårdcentral
Banérgatans Husläkarmottagning
Barkarby vårdcentral
Bergshamra Ulriksdals vårdcentral
Blackebergs vårdcentral
Bollmora vårdcentral
Boo vårdcentral
Brandbergens vårdcentral
Bredängs vårdcentral
Brommaplans vårdcentral
Capio Citykliniken Lidingö
Capio Vårdcentral Bro
Capio vårdcentral Farsta
Capio vårdcentral Gubbängen
Capio vårdcentral Gullmarsplan
Capio Vårdcentral Hagsätra
Capio Vårdcentral Högdalen
Capio vårdcentral Kungsholmen
Capio vårdcentral Lina Hage
Capio Vårdcentral Ringen
Capio vårdcentral Rågsved
Capio vårdcentral Skogås
Capio vårdcentral Slussen
Capio Vårdcentral Solna
Capio vårdcentral Södermalm
Capio vårdcentral Wasa
Capio vårdcentral Viksjö
Capio vårdcentral Vårberg
Capio vårdcentral Väsby
Capio Vårdcentral Årsta
Capio vårdcentral Östermalm

Dalens vårdcentral
Din vårdcentral Bagarmossen
Djursholms husläkarmottagning
Djurö vårdcentral
+ filialverksamheter i Värmdö skärgård
Edsbergs vårdcentral
Ekerö vårdcentral
Ektorps vårdcentral
Enebybergs vårdcentral
Essinge vårdcentral
Familjeläkargruppen Odenplan
Familjeläkarna i Husby
Familjeläkarna i Saltsjöbaden AB
Fem Husläkare
Fisksätra vårdcentral
Fittja vårdcentral
Flemingsbergs vårdcentral
Forums vårdcentral
Fridhemsplans Vårdcentral
Fruängens vårdcentral
Gröndals vårdcentral
Gustavsbergs vårdcentral
Gärdets vårdcentral
Hagalund Frösunda Vårdcentral
Hallonbergens vårdcentral
Hallunda vårdcentral
Hammarby Sjöstads Husläkare
Helsa vårdcentral Hornstull
Helsa vårdcentral Sundbyberg
Helsa Vårdcentral Vallentuna
Helsa vårdcentral Älta
Huddinge vårdcentral
Husby Akalla vårdcentral
Husläkarmottagningen Johannes
Husläkarmottagningen Korallen
Husläkarmottagningen Stockholms sjukhem
Husläkarmottagningen Täby Centrum
Husläkarmottagningen Västervården
Husläkarna i Margretelund
Husläkarna i Österåker
Huvudsta vårdcentral
Hälsans vårdcentral Tensta
Hälsocentralen AKKA
Hässelby vårdcentral
Jakobsbergs vårdcentral
Jordbro vårdcentral

Kallhälls nya vårdcentral
Kista vårdcentral
Kringlans Vårdcentrum
Kungsholmsdoktorn
Kungsängens vårdcentral
Kvartersakuten Matteus
Kvartersakuten Mörby Centrum
Kvartersakuten Surbrunn
Kvartersakuten Tegnérgatan
LidingöDoktorn
Liljeholmens vårdcentral
Liljeholmskajens vårdcentral
Lisebergs vårdcentral
Luna vårdcentral
Lundens Husläkarmottagning
Mottagningen Sjöstaden
Märsta Närvård
Mörby vårdcentral
Nockebyhöjdens vårdcentral
Norrvikens vårdcentral
Nykvarns vårdcentral
Nynäshamns VårdCentral
Näsby Parks husläkarmottagning
Riddarens vårdcentral
Rinkeby vårdcentral
Rissne vårdcentral
Rosenlunds vårdcentral
Roslags Näsby Husläkarmottagning
Rotebro vårdcentral
Rudans vårdcentral
Råcksta-Vällingby närvårdsmottagning
Råsunda vårdcentral
S:t Eriks vårdcentral
Salems vårdcentral
Segeltorps vårdcentral
Sibylleliniken Husläkarmottagning
Sigtuna läkarhus
Skärholmens vårdcentral
Solna Centrum Vårdcentral
Spånga vårdcentral
Stenhamra hälsocentral
Stocksunds vårdcentral
Storvretens vårdcentral
Stureby vårdcentral
Stuvsta vårdcentral
Sätra vårdcentral

Söderdoktor
Tallhöjdens vårdcentral
Telefonplans vårdcentral
Telgeakuten
Tensta vårdcentral
Tibra Medica husläkarmottagning
To Care Husläkarmottagning Solna
Sundbyberg
Torsviks vårdcentral
Tranebergs vårdcentral
Trollbäckens vårdcentral
Trångsunds vårdcentral
Tullinge vårdcentral
Tumba vårdcentral
Turebergs vårdcentral
Täby Centrum Doktor
Täby Kyrkby husläkarmottagning
Täby vårdcentral
VallatorpsDoktor
Vallentuna Husläkargrupp
Valsta vårdcentral
Vaxholms vårdcentral
Vendelsö vårdcentral
Vibblaby Husläkarmottagning
Vidar vårdcentral
Vårby vårdcentral
Vårdcentralen Flottiljen
Vårdcentralen Hökarängen
Vårdcentralen i Skarpnäck
Vårdcentralen Solnas Hjärta
Vården i Centrum
Värmdö vårdcentral
Väsby Läkargrupp Husläkarmottagning
Åkermyntan Vårdcentral
Åsö vårdcentral
Älvsjö vårdcentral
Ösmo VårdCentral
+ filial Sorunda vårdcentral
Österåkersdoktor
Östra vårdcentralen

2017-01-31

Skrivelse av Håkan Jörnehed (V) om vårdcentralernas tillgänglighet

Dagligen kan vi läsa om de långa väntetiderna vid akutmottagningarna och den i allmänhet hårt pressade vården. Även vid vårdcentralerna kan det idag vara svårt att få en tid för att träffa sjuksköterska eller läkare. Något som indirekt bidrar till de vårdköer som vi kan se idag. Det finns många sätt att förbättra tillgången till vård och på så vis behålla medborgarnas förtroende för den offentligt drivna vården. Till exempel bör det vara en självklarhet att man kan få en tid samma dag som man kontaktar sin vårdcentral.

När man ringer till vissa vårdcentraler kan man hamna i telefonkö, vilket tyvärr kan vara oerhört tidsödande. Många vårdcentraler har systemet att man kan önska att bli uppringd, vilket kan underlätta betydligt för den som ringer. Dock har inte alla vårdcentraler detta system, något som borde finnas hos samtliga.

I dagens samhälle är det mer regel än undantag att boka tider via internet. Folktandvården har exempelvis detta system sedan länge. Samma bör vara möjligt att införa för samtliga vårdcentraler i vårt län för att underlätta för den som söker vård och samtidigt förbättra flödet till vårdcentralen.

Att idag fortfarande behöva diskutera vårdcentralernas telefontider och ”drop in” mottagning känns som en rest från 1990-talet och bör ha varit fungerade för länge sedan. Som ett led i att förbättra detta önskar Vänsterpartiet inventera hur vårdcentralernas tillgänglighet ser ut idag.

Jag vill därför ha svar på följande frågor:

1. Hur många vårdcentraler i länet har så kallade ”drop in” tider? Det vill säga några timmar under dagen då man kan besöka vårdcentralen utan att ha bokat någon tid.
2. Hur många vårdcentraler har ett telefonsystem där man kan bli uppringd istället för att vänta i telefonkö?
3. Hur många och vilka vårdcentraler har idag ett system där man kan boka tid för besök på internet? Finns det i så fall någon återkoppling kring positivt respektive negativt utfall för detta?

Håkan Jörnehed (V)