



# Stockholms läns landsting

## Sammanställning av åtgärdsplaner för ökad telefontillgänglighet

Beställaravdelning Norr

Yvonne Johansson

Förändring av rutiner  
Tekniska förändringar  
av växelssystem  
TeleO  
Inga åtgärder  
Ovrigt

### Vårdcentral

#### NORDOST

Roslagshälsan		X	X				Kommer igång med förändring under vårvinter 2005
Vaddö VC		X					Analog linje, förbättra tillgängligheten under 2005 enl handlingsplan
Norrtälje Norra		X					
HLM Korallen		X					Ansluter till "Mina vårdkontakter"
Näsby Parks HLM		X					
HLM Täby C		X					
Bershamra VC		X					Sker efter sommaren
Hlm Vaxholm					<b>läkare</b>		Ser inte att det finns behov av att anpassa telesyst till BKVs mätning.
Vallentuna Dr		X			X		
Norrtälje S		X			X		
Husläkargruppen Täby VC		X			X		Ser över tidsinställningen i systemet
Täby C Dr		X			X		

Bilaga

Förändring av rutiner  
Tekniska förändringar  
av växelssystem  
TeleQ  
Inga åtgärder  
Övrigt

### Vårdcentral

#### NORDVÄST

Barkarby VC	X				Ansluten till "Mina vårdkontakter" jan
Viksjo VC	X	X		X	Utvärdering av framkomlighet och köer varje vecka
Rissne VC	X			X	Ansluter till "Mina vårdkontakter"
Törnbackens Kvartersmottagning	X			X	Teltid 8-12, nu utökat med 30 min, hänvisning övr tid till annan vc
Råsunda VC				X	Justering av raster, anpassning till samtalstoppar
Jakobsbergs VC	X			X	Anmälan till ViF
Kallhälls VC	X	X		X	Anmälan till ViF
HC i Bro	X			X	
Kungsängens VC	X	X		X	Anmälan till ViF Förändring i TeleQ

Förändring av rutiner  
Tekniska förändringar  
av växelsystem  
TeleQ  
Inga åtgärder  
Ovrigt

### Vårdcentral

<b>NORR</b>									
Märsta Läkarhus AB	X								
Stocksunds VC	X								Nyinst av Telia Centrexväxel samt test av TeleQ
Hersby Läkarmottagning	X	X							Tillfälliga problem under mättingsperioden
Sigtuna Läkarhus	X								
Torsviks VC	X					X			
Turebergs VC	X					X			Behandlar alla samtal lika, tidigare gjort prioriteringar
Valsta VC	X					X			Regelbunden uppföljning av TeleQ på mott 2 ggr/månad

Sammanställning av åtgärdsplaner för ökad telefontillgänglighet

Beställaravdelning Stockholm

AnnMarie Ståhl

Förändring av svarande personal

Tekniska förändringar av växelssystem

TeleQ

Inga åtgärder

Övrigt

**Vårdcentral**

**VÄSTERORT**

Akalla husläkarmottagning	X			X	Anslutas till Mina Vårdkontakter.
Brommaplans vårdcentral					Kan ej påverka telefonväxeln (SLSO)
Järva vårdcentral	X	X			Införskaffar en bärbar telefon. Patienten får möjlighet att besöka mottagningen för att boka besök etc.
Kista vårdcentral					Påbörjar förbättringsarbetet i februari genom VIF-projektet.
Munsö husläkarmottagning		X			Ytterligare en linje kopplad till mobiltelefon.
Riksby vårdcentral				X	Påbörjar förbättringsarbetet i februari genom VIF-projektet. Anslutas till tjänsten Mina vårdkontakter
Rinkeby vårdcentral	X	X			Utökat bemanning på telefon.
Råcksta husläkarmottagning	X				Planera för att introducera SMS och e-post tjänster. Utarbeta en hemsida. Skicka ut informationsblad.
Spånga vårdcentral					Inköp av mobiltelefoner för akuta ärenden. Startar ett tillgänglighetsteam.
Tappströms, Ekerö	X				
Tensta vårdcentral				X	Det låga resultatet beror på att telefonen är stängd vissa tider, vilket godkänns av Bast i avtalsförhandlingar
Tranebergs vårdcentral	X				
Blackeberg-Ångby VC	X	X			
Vällingby vårdcentral				X	Inga konkreta förslag på åtgärder
Västervården HLM, Vällingby		X			Installera röstbrevlåda
Äppelvikens läkarmottagning				X	Det låga resultatet beror på tillfälliga missöden.



**Vårdcentral**

**SÖDERMALM**

	Förändring av svarande personal	Tekniska förändringar av växelssystem	TeleQ	Inga åtgärder	Övrigt
Södermalms husläkare		<input checked="" type="checkbox"/>			Ny växel 1.5/2 + utökad tel.tid. Marknadsföra hemsidan med tidsbokningsfunktion.
Åsö Medical			<input checked="" type="checkbox"/>		Drop in ärenden som god service har påverkat tillgängligheten negativt. Telefonsvarare för avbokningar.

Förändring av  
 svarande personal  
 Tekniska förändringar  
 av växelssystem  
 Teleg  
 Inga åtgärder  
 Övrigt

## Vårdcentral

### SÖDERORT

Axelsbergs vårdcentral							DSK skall få mobiltelefoner som är vidarekopplad från läkarmottagningen.
Björkragens vårdcentral	X						Ev. installera bärbar telefon. Jobba mer med samtalsteknik för att minimera tiden. Införa Mina Vårdkontakter
Bredängs vårdcentral	X			X			Följa statistik för att kontrollera tillgängligheten.
Dalens vårdcentral	X			X			Öka användandet av e-post. Införa fler telefonnr.
Din Vårdcentral Bagarmossen					X		Förtydligat telefonnumrena som står angivna i Vårdguiden. Hade fått 100% om inte fel telefonnummer använts.
Farsta husläkare							Startar en tillgänglighetsgrupp enl. metoden "Verksamhet i förändring". Bytte telefonväxel vid mättdpunkten.
Fruängen vårdcentral	X						Uppdaterar dessutom uppgifterna i Vårdguiden.
Gröndals vårdcentral					X		Svårigheter med att omprioritera.
Gubbängens Nya Vårdcentral	X						Utökat med en sjuksköterska.
Hökarängens Närvårdcentral							Instalerat ny växel, kommer att ta fram gemensamma telefonrutiner, utbildning av personal!
Kvalita Högdalen	X						Deltagande i "Verksamhet i förändring"
Rågsveds Husläkare	X			X			Mätningarna krockade med installationen av en ny växel. Tillgängligheten kommer att öka automatiskt.
Skärholmens vårdcentral							Kan ej påverka telefonväxeln. Tekniska problem, kartlägger tillgängligheter vid VC. Kontakt via Vårdguiden.
Stureby vårdcentral	X						Införa nummerval och 'spillfunktion', egen tillgänglighetsmätning. Bättre köfunktion på VC-numret.
Såtra vårdcentral	X						Ev. anställa fler mottagningsköterskor. Mindre omkonfigurering av våra bärbara telefoner.
Ålvsjö vårdcentral						X	Installera köfunktion



## Redovisning av förbättringsåtgärder för ökad teletillgänglighet 2005

Beställaravdelning Söder

Lasse Larsson

Vårdcentral	Resultat	Förändring av svarande personal	Tekniska förändringar av växelssystem	TeleQ	Inga åtgärder	Övrigt
-------------	----------	---------------------------------	---------------------------------------	-------	---------------	--------

### SYDOST

Boo vårdcentral	94	X				Deltar i "Verksamhet i förändring"
Fisksätra vårdcentral	96					Ej svarat pga uppnått mål
Saltsjöbades vårdcentral	65			X		Utökning av telenummer kopplat till Tele Q
Ektorps vårdcentral	74		X			
Forums vårdcentral	92		X			
Älta Primärvård AB	63	X				
Sickla hälsocenter	84		X			
Tyresöhälsan	94		X			Deltar i "verksamhet i förändring"
Bollmora vårdcentral	71		X			Deltar i "Verksamhet i förändring"
Nynäshamns/Ösno vårdcentral	17	X				Lågt resultat pga tekniska problem
Brandbergs vårdcentral	84					Öka information via Vårdguiden
Handens vårdcentral	75					Deltar i verksamhet i förändring" Egen kartläggning av teletillgängligheten
Jordbro vårdcentral	54	X				Deltar i "Verksamhet i förändring"
Gustavsbergs vårdcentral	96					Ej svarat pga höga resultat
Djurö vårdcentral	66					Lågt resultat pga tillfälliga problem Kvalitetssäkra teletillgängligheten
Vendelsö vårdcentral	40	X				Deltar i "Verksamhet i förändring"
Trollbäckens vårdcentral	64				X	Tveksam till mätmetod
Tungelsta vårdcentral	94					Ej svarat
Akka Hälsocentral	97					Ej svarat
Dalarö vårdcentral	40					Lågt resultat pga tillfälliga problem.



Förändring av svarande personal  
 Tekniska förändringar av växelssystem  
 Teles  
 Inga åtgärder  
 Övrigt

Vårdcentral	Resultat	Förändring av svarande personal	Tekniska förändringar av växelssystem	Teles	Inga åtgärder	Övrigt
Alby	82					
Fittja vårdcentral	90					Ej svarat pga uppnått resultat
Hallunda vårdcentral	38		X			
Storvretens vårdcentral	88				X	
Tullinge vårdcentral	56	X				
Tumba vårdcentral	96					
Flemingsbergs vårdcentral	80					
Huddinge vårdcentral	63	X	X			
Segeltorps vårdcentral	50		X			
Skogås vårdcentral	98					
Stuvsta vårdcentral	73	X				Tekniska problem
Trångsunds vårdcentral	41	X	X			
Vårby vårdcentral	63					

SYD

