

Svar på interpellation 2004 :15 av Pia Helleday (m) om Vårdguiden på telefon

Pia Helleday har frågat mig följande:

1. Vilka åtgärder avser Du vidta för att öka tillgängligheten till sjukvårdsupplysningen, dvs minimera väntetiderna på telefon?
2. Vilka åtgärder avser Du vidta för att säkra att den information och rådgivning som ges vid Vårdguiden på telefon är aktuell?

Som svar vill jag anföra följande:

1. Vårdguiden på telefon och web har stor betydelse för länets medborgare som ett slags första ”vårdnivå”. Tyvärr har man under årets första månader i samband med införande av ny teknik som syftat till förbättrad säkerhet inte förmått leva upp till landstingets krav på svarstider. Enligt avtalet med leverantören utgår vite för de fall svarstiderna inte följs. Uppföljningen av avtalets efterlevnad var därför en fråga som diskuterades vid Vårdguidens styrgrupp den 18 mars.

Bemanningen har tyvärr heller inte varit tillräcklig för att möta den ständigt ökande volymen samtal. Leverantören har därför från 1 april förstärkt med 6 nya sköterskor. Löpande följer jag utvecklingen för Vårdguiden vilket jag också avser att fortsätta med.

2. Tjänsterna på Vårdguiden utvecklas kontinuerligt. Det senaste versionen innehåller bla tjänsten ”Mina vårdkontakter” som ger stora möjligheter för individen att kommunicera med sin vårdgivare. För denna utveckling har Vårdguiden erhållit en utmärkelse. Fortfarande har dock inte alla vårdgivare utnyttjat denna möjlighet till kommunikation med sina brukare. Jag har därför både till BKV och Ägarutskottet påtalat nödvändigheten av att anslutning till Vårdguidens tjänster sker så snart som möjligt. Som med all verksamhetsutveckling bör detta emellertid ske utan att konceptet som helhet äventyras.

För övrigt vad gäller den information som ges av Vårdguiden på telefon så baseras på innehållet i www.vardguiden.se, den elektroniska katalogen (EK) och uppgifter i List-ON samt eget referensmaterial och falldatabaser hos leverantören. Vidare har leverantörerna av de olika delar av Vårdguiden att följa ett antal regler och lagar för sekretess, informationsöverföring och medicinsk rådgivning.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Inger Ros