


**TELEFONTILLGÄNGLIGHET**  
Handikapp & Habilitering  
Hösten 2004

LSF, Beställare Vård 

**Förutsättningar** Telefontillg. H&H 2004


- 27 enheter 26 Habiliteringscentra  
Handikappupplysningen
- 4 veckor i oktober 2004
- Ungefär 2 gånger/dag
- Telefontider angivna på Vårdguiden
- Inregia AB

LSF, Beställare Vård 

**Mätmetod** Telefontillg. H&H 2004

**GODKÄNT SAMTAL**


- Direktsvar inom 1,5 minut
- Direktsvar med köfunktion inom 10 min.
- Inkl 2 återuppringningar om ej godkänt samtal direkt

LSF, Beställare Vård 

**Resultat** Telefontillg. H&H 2004


- **83 % godkända samtal i snitt**  
(= 827 / 1002 samtal)

%	antal enheter
95 %	6 st
80 – 92 %	11 st
76 %	5 st
57 – 67 %	5 st

LSF, Beställare Vård 


**SYFTE** Telefontillg. H&H 2004

- Att få en baslinje  
(en första mätning)
- Obs Inte samma målgrupp som patienter till vårdcentral

LSF, Beställare Vård 

**Resultat** Telefontillg. H&H 2004

- Av de godkända 827 samtalen (83 %) svarade nästan alla, 804 st, inom 1,5 minut vid första försöket.
- Av de 175 ej godkända samtalen gav telefonsvarare hänvisning i 160 fall.
- **Sämre: Vuxenverksamheterna  
Specialverksamheterna**

LSF, Beställare Vård 

## Kontrollsamtal kväll och helg

Telefontillgängl. H&M 2004

18 av 27 enheter uppfyller 3 av 4 kriterier för bra meddelande på telefonsvarare utanför telefontid.

Bättre på helger än på kvällar

Nästan alla har telefonsvarare som ger ett meddelande

LSF, Beställare Vård

 Stockholms läns landsting

## Åtgärder: Handikapp & Habilitering

Telefontillgängl. H&M 2004

- **Ändrad organisation och bemanning**  
större enheter
- **Anpassning av telefontider**  
flödesmätning, telefontid när folk vill ringa
- **Bättre utnyttjande av tekniska lösningar**  
t ex samordna enheter vid behov

LSF, Beställare Vård

 Stockholms läns landsting

## Åtgärder: Beställare Vård

Telefontillgängl. H&M 2004

- Uppföljning i möte med vårdgivaren
- Ny mätning hösten 2005
- **Tydligt effektmål i avtalet för 2005:**  
Telefontillgängligheten skall var minst 90 % i genomsnitt.  
Ingen enhet skall ha sämre värde än 80 %.

LSF, Beställare Vård

 Stockholms läns landsting