



LANDSTINGET SÖRMLAND
Ink. den 2013 -02- 25
D.nr. LS-LED13-185

Motion. Låt 1177 svara i sjukvårdens telefoner

Många patienter upplever att det är krångligt och omständligt att söka kontakt med sjukvården i Sörmland. Det är ett stort bekymmer att man möts av en maskinell telefonsvarare istället för en levande person. Dagens system bygger på ett organisatoriskt synsätt och inte på patientens perspektiv, och i förlängningen blir alla förlorare. När patienten inte snabbt och enkelt kan komma i kontakt med vården för att få svar på sina frågor blir inte heller slutresultatet bra för landstinget.

Moderaterna föreslår att telefonsvararsystemet TeleQ och i princip hela landstingets telefonväxel ersätts med 1177. Det borde vara det enda telefonnummer man som invånare ska behöva komma ihåg för att nå sjukvården och landstinget. Idag beskrivs 1177 såhär:

*"Ring 1177 Sjukvårdsrådgivningen i Sörmland när du blir sjuk och behöver råd om vård. Sjuksköterskor svarar på dina frågor, bedömer ditt behov av vård, ger dig råd eller hänvisar dig till andra vårdinstanser. Tjänsten har öppet dygnet runt och samtalet kostar lika mycket som ett vanligt lokalsamtal."*¹

Dagens funktioner hos 1177 Sjukvårdsrådgivningen borde utökas till att utgöra landstingets telefonväxel, och ska kunna erbjuda jämförelser av vårdgivare och bokning alla typer av besök i vården. Det senare förutsätter att sjukvårdens tidböcker öppnas för 1177. Därmed blir 1177 landstingets och sjukvårdens kundtjänst som ska kunna erbjuda en mängd tjänster.

På 1177:s hemsida framgår följande:

"Alla sjuksköterskor är utbildade att arbeta enligt en särskild samtalsprocess. Ett kvalitetssäkrat medicinskt rådgivningsstöd stödjer dem att under samtalet utesluta eller identifiera allvarliga tillstånd som kräver akut vård. Det är sjuksköterskans uppgift att utifrån de symptom som beskrivs bedöma behovet av vård hos den som ringer och vägleda till rätt åtgärd."

Idag arbetar många anställda på vårdcentraler och kliniker/mottagningar med att ge råd och boka tider. Genom att överföra uppdraget till 1177 blir det inte bara möjligt att slopa telefontiderna (ha öppet dygnet runt) och samtidigt effektivisera driften, utan också främja en kvalitetssäkring av verksamheten på ett sätt som inte är möjlig idag.

Även vårdlotsarna kan kopplas till de tjänster som 1177 erbjuder. De patienter som har många vårdkontakter ska kunna erbjudas en lots som kan vägleda och hjälpa patienten att komma till rätt vårdgivare. 1177 skulle också kunna ansvara för att ta emot synpunkter, klagomål och beröm, men också ringa upp patienter efteråt för att utvärdera bemötandet.

Listan över tjänster som 1177 skulle kunna berika vården och patienterna med kan göras längre. Vi moderater är övertygade om att 1177 skulle kunna göra sjukvården enklare, snabbare och säkrare för patienten. Låt därför 1177 svara i landstingets telefoner och vara den primära vägen till den sörmländska sjukvården.

Med anledning av ovanstående hemställs att landstingsfullmäktige beslutar

att låta 1177 svara i sjukvårdens telefoner, jämföra vård och boka tider m.m, i enlighet med motionens intentioner

Abshir Osman

Magnus Leivik

¹ <http://www.1177.se/Sormland/Om-1177/Om-1177>