

Interpellationssvar - 1177 Vårdguiden - var god dröj, ställd till Jonas Lindeberg (VfP), regionråd med särskilt ansvar för hälso- och sjukvård.

Magnus Leivik (M) har ställt frågor till Jonas Lindeberg (VfP), regionråd med särskilt ansvar för hälso- och sjukvård angående vårdguiden 1177. Interpellanten menar att tillgängligheten till vårdguiden är låg, då svarstiderna ökat och därmed ökar risken att patienter söker akut vård. Således är det viktigt att utvärdera detta, särskilt med hänsyn till corona-pandemin.

Mot bakgrund av detta ställer interpellanten följande frågor:

1. Vad är de genomsnittliga väntetiderna per månad sedan 1 januari 2019 till idag, samt antalet inkommande och besvarade samtal?
2. Hur har den genomsnittliga samtalstiden utvecklats per månad under 2019 och 2020?
3. Hur stor andel har fått egenvårdsråd samt hänvisats vidare till respektive nivå under 2019 och 2020?
4. Hur har patienternas upplevelser av 1177 Vårdguiden förändrats under 2019 och 2020, enligt KNI?
5. Hur mycket mer kostar 1177 Vårdguiden år 2020 jämfört med 2019, totalt sett per år och fördelat per samtal? Vad är helårsprognosen för 2021?
6. Hur har antalet besök på akutmottagningarna förändrats för tredje kvartalet 2019 jämfört med 2020?
7. Vilka är dina politiska slutsatser på ovanstående frågor?

Svaren på frågorna är:

1-2.

MH= MedHelp

RS=Region Sörmland

		Inkommande samtal	Besvarade samtal	Medelväntetid (min)	Medelsamtalstid (min)
Januari	MH-19	16140	14261	5	Saknar uppg.
	RS-20	12878	8873	24	6,53
	RS-21	14556	9913	24	7,06
Februari	MH-19	15039	13384	5	Saknar uppg.
	RS-20	13173	8797	26	7,07
	RS-21	12797	8796	22	7,09
Mars	MH-19	16744	13934	4	Saknar uppg.
	RS-20	22308	10979	52	7,53
	RS-21	18017	10952	30	6,50
April	MH-19	16278	13678	5	Saknar uppg.
	RS-20	16815	11435	25	7,59
	RS-21	18642	10080	39	7,16
Maj	MH-19	15942	14330	2	Saknar uppg.
	RS-20	13829	10935	13	7,28
	RS-21	16886	1057	33	7,03
Juni	MH-19	15996	13809	3	Saknar uppg.
	RS-20	15047	9093	28	7,24
	RS-21				
Juli	MH-19	15218	13529	2	Saknar uppg.
	RS-20	13222	8845	25	6,56
	RS-21				
Augusti	MH-19	14480	13192	2	Saknar uppg.
	RS-20	13018	9332	21	7,04
	RS-21				
September	MH-19	14413	12676	3	Saknar uppg..
	RS-20	13459	8763	26	7,08
	RS-21				
Oktober	MH-19	14976	13307	3	Saknar uppg.
	RS-20	14818	9903	23	7,07
	RS-21				
November	MH-19	10598	9338	3	Saknar uppg.
	RS-19	5057	4134	7	7,52
	RS-20	18147	10859	31	6,58
	RS-21				
December	MH-19	8968	7535	5	Saknar uppg.
	RS-19	8093	6574	8	6,43
	RS-20	15587	10138	27	6,56
	RS-21				

3.

MedHelp 2019	
Vårdnivå	
ambulans	3,01%
akuten	20,76%
primärvård	30,03%
egenvårdsråd	20,93%
Region Sörmland 2020	
Vårdnivå	
ambulans	2,96%
akuten	17,04%
primärvård	28,65%
egenvårdsråd	30,29%

Resterande samtal av handläggningstypen är; tandvård, upplysningssamtal, administration, giftinformation, kommunal verksamhet och uppföljning.

4.

Nöjd Kund Index (NKI)

Baseras på delfrågor *Väntetid i kö*, *Information i kö* (talsvar), *Tid i samtal*, *Bemötande*, *Kommunikation* och *Trovärdighet*.

NKI >74=Mycket nöjd

NKI 55–74=Nöjd

NKI <55=Inte så nöjd

Resultat:

NKI 2018=85

NKI 2019=Ingen mätning genomfördes

NKI 2020=79

NKI har minskat under pandemiåret 2020, inringade medborgare är dock fortfarande mycket nöjda.

Det minskade indexet beror på lägre nöjdhet för Väntetid i kö.

Medborgaren är lika nöjd med tiden i samtal samt kring kommunikationen.

Det finns en ökad trovärdighet samt en ökad nöjdhet med bemötande 2020.

5.

Kostnader för leverantören 2019 var 16,30 mnkr (in november och december tog även Region Sörmland samtal till 1177).

Kostnader för regionen 2020 var 19,8 mnkr (exkl. kostnad och ersättning för covid)

Helårsprognosen för 2021 är 21 mnkr (exkl. beräknad kostnad och ersättning för covid)

6.

Besök kvartal 3	2018	2019	2020
Akutmott MSE	12 900	13 200	11 400
Akutmott NLN	7 300	7 200	6 300
Akutmott KSK	4 800	4 800	4 100
Totalsumma	25 000	25 200	21 800

7.

Vid Regionfullmäktige i oktober 2020 ställde interpellanten likalydande frågor till undertecknad. Min politiska slutsats kvarstår fortfarande nu, 8 månader senare, nämligen att den medicinska kvalitén (exempelvis att patienterna hänvisas till rätt vårdinstans och att fler kan få hjälp direkt) behöver vägas in i utvärderingen – inte bara direkt kostnad och svarstid. Den pågående Covid-19-pandemin gör det fortfarande svårt att få en rättvisande bild.

Arbete pågår för att integrera 1177 Vårdguiden på telefon med den nu upphandlade digitala vårdplattformen samt med 1177.se för att skapa ”en väg in” för våra medborgare och få ett mer tillgängligt, sömlöst flöde triagerat mellan 1177, primärvårdsjour och vårdcentral. På sikt är vår politiska ambition att även slutenvårdsklinikerna ska kopplas på detta system.

Jonas Lindeberg (VfP)
Regionråd med särskilt ansvar för hälso- och sjukvård