

Interpellationssvar - Vad är målet med sjukvårdsrådgivningen 1177? Ställd till Jonas Lindeberg (VfP), regionråd med särskilt ansvar för hälso- och sjukvård

Eva Callhammar (L) har ställt frågor till Jonas Lindeberg (VfP) regionråd med särskilt ansvar för hälso- och sjukvård angående sjukvårdsrådgivningen 1177.

Mot bakgrund av detta ställer interpellanten följande frågor:

1. Hur många samtal mottog 1177 under 2021 samt hur stor andel av dessa besvarades?
2. Vad är snitttiden för svar under 2021?
3. Vad är målet för svarstid samt andel besvarade samtal?
4. Är du nöjd med svarstiden och andelen besvarade samtal? Om inte, vilka förändringar avser du vidta för att uppnå detta?
5. Har en utvärdering genomförts av att ta in sjukvårdsrådgivningen i egen regi? Om nej, när avses en sådan utvärdering genomföras?
6. Hur stora är kostnaderna för sjukvårdsrådgivningen 2021 jämfört med det sista hela året verksamheten genomfördes i upphandlad form?
7. Har sjukvårdsrådgivningen bemannats med inhyrd personal? Om ja, vad är kostnaden?
8. Är du öppen för att åter upphandla verksamheten om målen inte kan uppfyllas i egen regi eller kostnaderna blir för stora?

Svar på frågorna:

1. Antal mottagna samtal var 181 794, av dem besvarades 110 772.
2. Då pandemin varat under hela tiden som 1177 Vårdguiden drivits i regionens regi, så har medelväntetiden varierat utifrån hur situationen har sett ut i samhället och världen vad gäller smittläget av covid-19, detta såväl i vår region som nationellt. Medelväntetiden har månadsvis varierat mellan 22 och 44 minuter under 2021.

3. Målet för svarstid per samtal är 15 minuter. Målet för den totala tillgängligheten är >80 procent, för enbart telefon >75 procent.
4. Jag är inte nöjd med svarstiderna eller andelen besvarade samtal under 2021, men jag är däremot mycket nöjd med att de vidtagna åtgärderna har gett effekt. 1177 Vårdguiden har stegvis förbättrat tillgängligheten och når sedan början av februari målen med en tillgänglighet över 80 procent och en medelsvarstid under 15 minuter.
5. En utvärdering har genomförts av processmålen för ambulans, akuten, primärvården samt egenvårdråd. Den visar minskad hänvisning till både akuten och primärvården. Samtidigt har egenvårdsrådgivningarna ökat med 56 procent.
6. Kostnaden var 16,3 mkr för den externa leverantören 2019. Kostanden för regionen i egen regi 2021 var 21,4 mkr. Värt att notera är att här jämförs två helt olika förutsättningar, pandemi år mot "vanligt" år. Även kostnaden för de hänvisningar som gavs till sjukvårdens larmcentral, akutmottagningarna och till primärvården av den externa leverantören till förmån för att korta medelväntetider är inte är medräknade. Processmålen för 1177 Vårdguiden i egen regi var att minska hänvisningar till ovan nämnda verksamheter och att öka andelen egenvårdsråd. Detta lyckades 1177 Vårdguiden med stor marginal.
7. Under rekrytering och för att möta det ökade antalet samtal i samband med pandemin har inhyrd sjuksköterska använts, 2,0 årsarbetare till en kostnad av 954 tkr under 2021.
8. Det är i nuläget inte aktuellt då målen nås. 1177 vill erbjuda en tillgänglig och patientsäker tjänst som hänvisar medborgarna till rätt vårdnivå.

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