

# Förbättrad tillgänglighet via tele-Q

Öxnehaga vårdcentral har ett högt söktryck via telefon i förhållande till antalet listade patienter.

Under den senaste tiden har vi fått allt svårare att ringa upp patienterna i tid.

Maria Lingvall, enhetschef,  
Benjamin Enell, sjukgymnast,  
Eva Svensson, rehabkoordinator

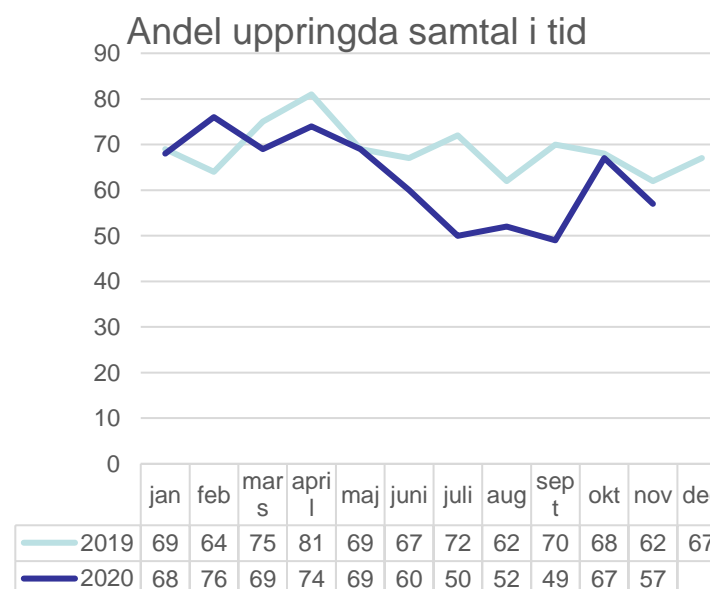
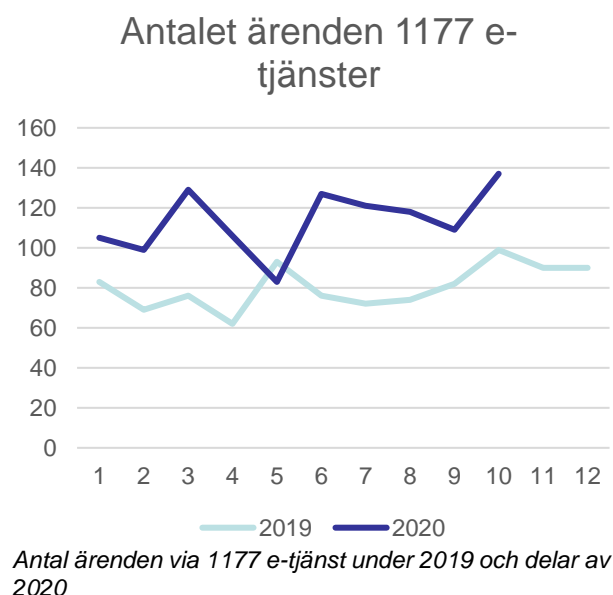
För att komma runt detta har vi valt att försöka förändra arbetssättet i tele-Q och styra om patienternas vägar att kontakta oss.

## Syfte/Mål

- Målsättningen är att  $\geq 90\%$  av de tidsatta samtalen i teleQ under september-november månad 2020 rings inom rätt tid
- Öka användandet av 1177 e-tjänster
- Minska antalet samtal
- Minska andelen omotiverade samtal

## Metod

- Länk till 1177.se med egenvårdsråd skickas i anslutning till samtalet
- I samband med besök och provtagning informera om att journalen och provsvar kan läsas på nätet
- Ge informationsblad om 1177.se vid besök
- Undersöka möjligheten till att få informationen översatt till olika språk



## Resultat

Vårens ändrade sökmönster tror vi beror på pandemin snarare än förändrat arbetssätt

Vi nådde inte målet vad gäller uppringda samtal i tid (58%), men vi har ett ökat andel ärenden via 1177.se

## Slutsatser

- Pandemin påverkade möjligheten att genomföra arbetet som planerat och gör det också svårt att dra några större slutsatser

## Sammanfattning

- En ökad andel ärenden via 1177 men vi når inte målet att ringa åter i tid
- Fortsätter arbetet med ambitionen att nå målen nu istället genom organisationsförändringar