

Verksamhet: Läkarhuset Öster inkl. filialer Väster och Huskvarna

Ansvarig: Verksamhetschefer på Läkarhuset Öster samt filialer Väster och Huskvarna

Förbättringsområde

Förbättra tillgängligheten till mottagning, i telefon och på webben

Bakgrund

God tillgänglighet till vårdcentralen via fysiska besök, telefon och webben är avgörande för att säkerställa att invånarna får snabb och effektiv vård. En lättillgänglig vårdcentral bidrar till tidig upptäckt och behandling av sjukdomar, vilket kan förebygga mer allvarliga hälsoproblem och minska belastningen på akutsjukvården.

För många invånare är vårdcentralen den första och viktigaste kontakten med sjukvården. En god tillgänglighet innebär att fler kan få medicinsk rådgivning, tidig diagnos och behandling i rätt tid. Detta är särskilt viktigt för äldre och kroniskt sjuka men även för personer i arbetslivet som behöver kunna söka vård utan långa väntetider och svårigheter att få kontakt.

En välfungerande vårdcentral med god tillgänglighet bidrar dessutom till ökad trygghet och minskad oro hos invånarna vilket ger positiva effekter på specialist – och akutsjukvården.

Övergripande mål

Att upprätthålla vårdgarantin och ha en god tillgänglighet är en viktig del av vårt ansvar. Det innebär inte bara att uppfylla våra egna mål utan också att säkerställa en smidig vårdkedja genom att ta ansvar för både vårt steg och steget efter.

För att skapa en stabil och hållbar tillgänglighet behöver vi marginal mot målvärdena, snarare än att precis nå upp till dem. Det optimala målet är att alltid ha 100 % tillgänglighet, både för mottagningsbesök och telefonkontakt.

När det gäller webbtider ser vi ett förändrat behov i takt med att omvärlden utvecklas. Även om vi ännu inte vet exakt hur hög tillgänglighet som krävs där, är det tydligt att vi behöver anpassa oss för att möta framtidens krav och patienternas förväntningar. Målet på 60 % behöver troligtvis utvärderas under arbetets gång.

Mätvärden	2025-01	2025-06	2025-11	MÅL
Med. bedömning inom 3 dagar	90,7%	91,4%	94,2%	100%
Telefontillgänglighet	81%	96%	95%	100%
Bokningsbara tider webben	?	26%	53%	60%

Nuläge

Vi når precis målvärdet för medicinsk bedömning inom vårdgarantin men vill skapa en större marginal för att säkerställa en ännu bättre tillgänglighet och trygghet för våra patienter. Att ligga precis på gränsen innebär en risk att vi vid tillfälliga belastningar eller oväntade förändringar kan falla under målet.

Telefontillgängligheten varierar mellan enheterna men totalt sett är den otillfredsställande, vilket innebär att patienter har svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. Väntetider och svårigheter att nå fram kan leda till att patienter inte får den hjälp de behöver i tid, vilket skapar frustration och oro.

Att erbjuda bokningsbara tider via webben är relativt nytt inom verksamheten och erbjuds i dagsläget i varierande mängd mellan yrkeskategorier och enheter. Att erbjuda mer bokningsbara tider på webben innebär en ökad tillgänglighet och flexibilitet för patienterna men även minskad administration och frigörande av resurser på enheten.

Analys av nuläget

För närvarande har vi utmaningar med tillgängligheten i verksamheten. De delarna vi främst behöver se över är telefontillgängligheten och utbudet av bokningsbara tider på webben men även tillgängliga tider för mottagningsbesök.

För att öka tillgängligheten behöver vi arbeta strategiskt med att optimera våra resurser, analysera belastning och sökmönster samt identifiera åtgärder för att effektivisera.

Lista prioriterade förändringar som ska testas

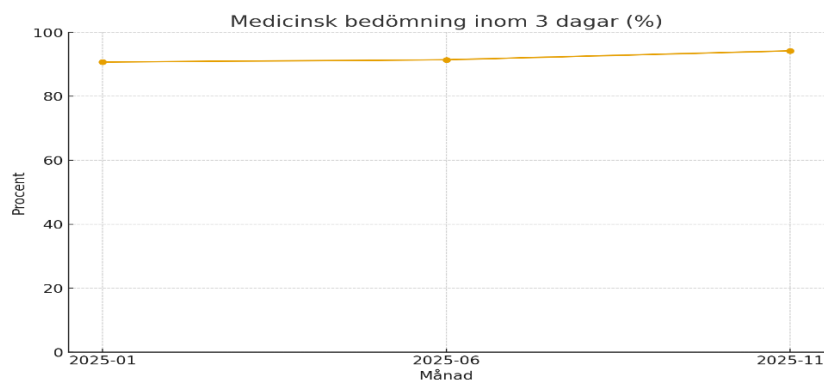
- Analysera belastning och patientflöden, kortsiktigt och långsiktigt, för att planera tidboken effektivare. Se över planerade vårdåtgärder samt resurser vid givna tillfällen för att fördela arbetet mer effektivt och på så sätt nå en god tillgänglighet.
- Stärka telefontillgängligheten genom att optimera resurser. Kartlägga vilka tider på dagen som har högst belastning och vilka ärenden som dominerar och därigenom anpassa våra resurser för att möta behoven bättre
- Öka antalet bokningsbara tider på webben. Prova sig fram, i mindre steg, vilka tider som är passande att ha på webben och i vilken mängd.

Analys av resultat av de testade förändringarna kopplat till det övergripande målet

Under året har tre centrala indikatorer – medicinsk bedömning inom tre dagar, telefontillgänglighet och bokningsbara webbtider – följts för att bedöma hur väl vi närmar oss målet om full tillgänglighet. Samtliga områden visar en positiv utveckling men i olika takt och med olika framtida utmaningar.

Medicinsk bedömning inom 3 dagar

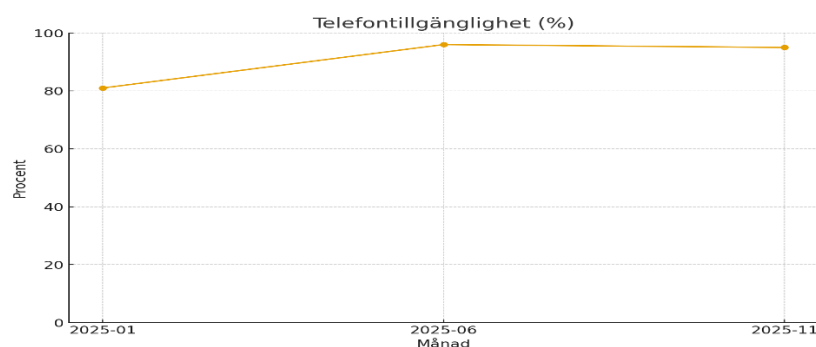
Resultaten för medicinsk bedömning har successivt förbättrats från 90,7 % i januari till 94,2 % i november. Kurvan är svagt uppåtgående men stabil, vilket tyder på att arbetet med resursfördelning, schemaläggning och prioritering av initiala bedömningar ger effekt. Trots förbättringen ligger vi fortfarande på en nivå där tillfälliga variationer i belastning riskerar att pressa oss under målvärdet. För att skapa den önskade marginalen mot 100 % krävs ett fortsatt systematiskt arbete med att optimera resurser och hantera variationer i inflödet över veckan.



Telefontillgänglighet

Telefontillgängligheten har haft den mest betydande förbättringen under perioden. Från en låg nivå på 81 % i januari ökade den snabbt till 96 % i juni och ligger fortsatt högt på 95 % i november. Det visar tydligt att våra omställningar i bemanning, förbättrad fördelning av ärenden och anpassning av TeleQ har varit effektiva.

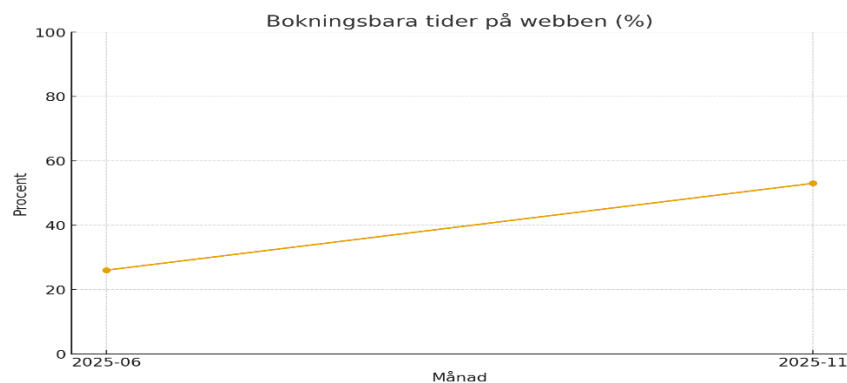
Den lilla nedgången mellan juni och november är inte betydande, men visar att tillgängligheten är känslig för svängningar i bemanning, sjukfrånvaro eller förändrat patientflöde. För att nå och behålla 100 % krävs fortsatt finjustering av bemanningsplaneringen utifrån belastningsmönster.



Bokningsbara tider på webben

Utvecklingen för webbtider är den tydligaste procentuella förbättringen. Från 26 % i juni till 53 % i november har utbudet nästan fördubblats. Detta visar att verksamheten börjat använda webbtider på ett mer aktivt sätt och att patienternas efterfrågan har blivit tydligare.

Det finns dock fortfarande variationer mellan yrkeskategorier och enheter, vilket innebär att vi ännu inte har en optimal och jämn modell. Målet på 60 % är inom räckhåll, men kommer kräva att samtliga professioner har tydliga riktlinjer för vilken typ av tider som ska vara bokningsbara och i vilken omfattning.



Summering

Sammanfattningsvis går tillgängligheten åt rätt håll på alla tre mätområden.

Telefontillgängligheten ligger närmast målnivån, webbtiderna visar den starkaste relativa förbättringen och medicinsk bedömning inom tre dagar rör sig successivt uppåt men behöver fortsatt fokus för att skapa stabila marginaler.

Resultatet visar att de genomförda testerna – optimerad tidbok, resursfördelning utifrån belastningsmönster och successivt införande av webbtider – har gett tydliga och mätbara effekter.

För att stärka tillgängligheten ytterligare behöver vi nu fokusera på att stabilisera telefontillgängligheten genom fortsatt noggrann analys av belastningsmönster och tydlig planering av tider vid hög efterfrågan. Samtidigt är det viktigt att fortsätta expandera mängden webbtider genom att standardisera vilka tider som ska erbjudas digitalt och följa upp variationer mellan enheter för att skapa en mer jämn och förutsägbar tillgänglighet för patienterna.

En annan central del är att öka marginalerna i den medicinska bedömningen inom tre dagar. Det kräver fokus på effektiv schemaläggning och tydliga rutiner för att snabbt kunna hantera toppbelastning, exempelvis vid säsongsvariationer eller andra snabba ökningar i inflödet. För att säkerställa att utvecklingen går åt rätt håll behöver uppföljningen bli tätare så att avvikelser kan fångas upp tidigt och åtgärdas innan de påverkar tillgängligheten.

Det fortsatta arbetet bör fortsätta byggas på små tester där varje förändring utvärderas och antingen skalas upp eller justeras. Den samlade analysen visar att vi har god förmåga att förbättra tillgängligheten när insatserna är tydligt definierade, avgränsade och följs upp med regelbundna mätpunkter, vilket innebär att riktningen framåt är både realistisk och stabil.