

Svar på interpellation från Bo Kärreskog, Socialdemokratiska partiet – angående väntetider 1177 vårdguiden på telefon.

I en interpellation från Bo Kärreskog, Socialdemokratiska partiet, ställs frågan:

- Vad anser du vara den rimliga tid man ska få vänta på att komma och få tala med 1177?

De mål för tillgänglighet som sattes för en nationell sjukvårdrådgivning är på 90% inom 3 minuter och 95% inom 9 minuter. Förutsättningen är då att alla regioner/landsting arbetar i en gemensam kö. I dagsläget arbetar alla regioner/landsting med sina egna köer och ingen når dessa uppsatta mål. Region Jönköpings län har ett samarbete med Östergötland genom att köpa tjänster nattetid.

För *Region Jönköpings län 1177 Vårdguiden på telefon* ligger väntetiden på cirka 7 minuter dagtid och på helger cirka 20 minuter. Under vissa tider, framför allt på helgerna, kan väntetiden ibland uppgå till 1 timma på grund av att det kan vara uppemot 70 samtal som kommer in och ska besvaras av 6-8 sjuksköterskor. För varje samtal ska det göras dokumentation och eventuella bokningar, detta görs i annat journalsystem och tiden för att göra detta ligger på ca 9-10 minuter.

Regionen har startat upp ett råd för 1177 Vårdguiden på telefon. Rådet har att se över vilka tillgänglighetsmål Regionens ställer på verksamheten.

Regionen har under en vecka hösten 2014 varit med och testat nationell samverkan, där de nationella målen klarades. Regionens har även deltagit i en nationell nöjdhetsmätning 2014 där resultatet visade att tjänsten är uppskattad men tillgängligheten behöver förbättras och arbete pågår med detta. Arbete pågår även kontinuerligt med att bli bättre på att jobba strukturerat genom kvalitetsäkrade utbildningsinsatser. Rekrytering av fler sjuksköterskor pågår då bemanningen i dagsläget är för låg.

Håkan Jansson
Regionstyrelsens ordförande