



# Tillgänglighetsgarantin

*- Kontakt samma dag inom  
primärvården*

*Malin Grafström Wilhelmson, Vårdvalsråd vårdcentral 2024-09-26*

# Inledning

## Syfte med en utvecklad mätning

- Att få en mer heltäckande mätning och uppföljning av tillgänglighetsgarantin för att förbättra kvaliteten och jämförbarheten.

## Framtagande av utvecklad modell för mätning

- En utvecklingsgrupp bestående av uppföljningsexperter av primärvård i regionerna utsågs i början av 2022 med representation från 13 regioner samt processtöd från SKR.

# Förutsättningar

- Lagen säger att invånare ska få kontakt med primärvården samma dag.  
*Utvecklingsgruppen undersökte och kom fram till att de vanligast förekommande öppettiderna i primärvården är helgfria vardagar 08.00-17.00, därför sker mätningen mellan dessa klockslag\*.*
- I Region Värmland har Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutat om ett mål på 90% tillgänglighet för kontakt med primärvården samma dag.

\*) Som ett minimum

# Kontaktvägar som ingår i mätningen

- **Telefon till primärvårdsenhet**  
*Samtal till primärvårdsenhetens huvudnummer och de knappval som finns under det.*
- **Chatt med fysisk person vid primärvårdsenhet**  
*Om en chatt inleds med chattbot så startar mätningen vid övergång från chattbot till chatt med fysisk person.*

# Formel för uppföljning av telefontillgänglighet\*

## Totalt besvarade unika ärenden samma kalenderdag

(Skapade ärenden + unika samtal till fylld kö + (unika samtal till stängd kö kl. 08.00-17.00) samma kalenderdag)

### Formelns förklaring:

- **Totalt besvarade samtal samma kalenderdag** = skapade återuppringningsärenden som är uppringda samma kalenderdag samt besvarade ärenden i väntkö
- **Skapade ärenden** = skapade återuppringningsärenden samt ärenden i väntkö
- **Unika samtal till fylld kö** = inkommande unika samtal där inringande får veta att det inte finns några återuppringningstider kvar idag
- **Unika samtal till stängd kö** = inkommande unika<sup>8</sup> samtal där inringande får veta att telefonen är stängd
- **Samma kalenderdag** = kl. 00.00-24.00

*\*) Telefonileverantörerna, Telia respektive Aurora TeleQ, har byggt färdiga rapporter utifrån denna formel.*



# Slutord

- Finns frågor eller synpunkter kring modellen och dess utformning kan de ställas till Malin Grafström Wilhelmson, Tillgänglighetssamordnare Region Värmland, som sedan kan ta dem vidare till SKR.

[malin.grafstrom@regionvarmland.se](mailto:malin.grafstrom@regionvarmland.se)



Region  
Värmland