



Motion angående att korta väntetiderna till 1177 Vårdguiden på telefon

1177 Vårdguiden på telefon är en central ingång till hälso- och sjukvården i Västmanland. Hit vänder sig västmanlänningar i första hand för att få råd och vägledning kring icke akuta sjukdomstillstånd och symtom. Tyvärr får västmanlänningarna idag vänta i en allt för lång telefonkö innan samtalet besvaras. Det nationella målet med en medelväntetid till besvarat samtal på max fem minuter klarar inte Region Västmanland. Inte heller klarar Region Västmanland det egna uppsatta målet med 8 minuters väntetid. År 2020 var medelväntetiden till besvarat samtal av 1177 ca 24 minuter. Den mycket långa väntetiden kan till en viss del förklaras av det ökade söktrycket i samband med pandemin till följd av Covid-19, men även under 2019 och 2018 var regionen långt ifrån att nå målvärdet då tid till besvarat samtal var ca 14 minuter.

En bidragande orsak till att Region Västmanland har långa väntetider till 1177 är att vi ingår i ett samarbete med tio andra regioner där samtal under visa tider på dygnet slussas vidare mellan regionerna efter fem minuters väntan i kö. Inom ramen för detta samarbete har Region Västmanland under flera år varit en nettomottagare av sådana samtal från andra regioner vilket bidrar till en längre telefonkö för västmanländska patienter. Det finns mycket lite som tyder på att det samarbete som regionen deltar i leder till kortare svarstider, vilket blir tydligt vid en nationell jämförelse där det framgår att de samverkande regionerna har betydligt längre väntetider än de som står utanför samarbetet.

Region Västmanland får förvisso en ersättning för varje besvarat samtal från andra regioner, men om den ersättningen är tillräckligt stor för att motivera längre väntetider för västmanlänningarna bör belysas.

För att korta svarstiderna bör erfarenheter från andra regioner som har haft eller har upphandlat 1177 tas tillvara. Region Stockholm som har 1177 upphandlat visar på betydligt kortare svarstider och besvarar samtal inom tre minuter. Lika snabba svarstider fanns även i Region Sörmland innan de tog tillbaka 1177 i egen regi. I båda fallen var kostanden per samtal också betydligt lägre än i de regioner som bedriver 1177 i egen regi.

Med anledning av detta är det hög tid att Region Västmanland gör en bred genomlysning av 1177 Vårdguiden på telefon. Mycket talar för att västmanlänningarna missgynnas av det nuvarande samarbetet med tio andra regioner och att de finns goda erfarenheter av att istället upphandla 1177.

Med anledning av detta yrkas

Att Region Västmanland gör en utredning av det samarbete och driftsform som vi idag har av 1177 Vårdguiden på telefon och ser över konsekvenser avseende svarstider, kvalitet och ekonomi. Genomlysningen ska utmynna i konkreta förslag för att förbättra 1177 för västmanlänningarna.

Att Region Västmanland tar fram en åtgärdsplan för att 1177 Vårdguiden på telefon ska nå det nationella målvärdet med en medelväntetid för besvarade samtal på max 5 minuter.

Att utredningen och åtgärdsplanen presenteras för regionfullmäktige alternativt regionstyrelsen senast under år 2022.

Mikael Andersson Elfgrén (M)

Stephanie Bruksgård (M)

Anna Nygrén (M)

Silvana Enelo-Jansson (M)

Pernilla Danielsson (M)