

Återföring

Telefontillgänglighet för döva

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde 2010-10-26 ett principärende rörande telefontillgänglighet för döva. Ärendet handlade om en döv kvinna som hade svårigheter att kommunicera med Jakobsbergs vårdcentral på grund av sin funktionsnedsättning.

Nämnden ansåg det otillfredsställande att döva personer får problem när de behöver komma i kontakt med primärvården då alla människor måste ha samma tillgång till sjukvården oavsett funktionsnedsättning.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast 2010-12-31.

Återföring

Stockholms läns sjukvårdsområde har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår att verksamheten haft vissa tekniska problem med telefoni vilket har bidragit till en försämrad telefontillgänglighet för vårdcentralens patienter. Vårdcentralen har under 2010 bytt telefonisystem i syfte att förbättra telefontillgängligheten. För att förbättra telefontillgängligheten och minska väntetider i telefonen har verksamheten infört Tele Q systemet som istället innebär att patienten får vänta i telefonkö, knappar in sitt telefonnummer och får besked om vilket klockslag en sjuksköterska ringer tillbaka. För patienter med hörsel-funktionsnedsättning ska detta ske via en texttelefonitjänst.

Under våren 2010 infördes också en ny elektronisk patientjournal, Take Care, vilket kan ha bidragit till att tiden för uppringning till patienter i vissa fall blivit oacceptabelt lång.

Verksamhetschefen vid vårdcentralen har tagit del av patientens klagomål och arbetar aktivt med att utveckla verksamheten och för att förbättra telefontillgängligheten och andra kommunikationssätt för patienter oavsett



funktionsnedsättning. Inkomna synpunkter från patienter diskuteras både på arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal och verksamheten uppdaterar därefter sina rutiner för telefontillgängligheten. Patientens och närståendes synpunkter och klagomål är ett viktigt underlag för vårdcentralens utvecklings- och förbättringsarbete.

Stockholms läns sjukvårdsområde framför även att de kommer att göra en översyn med syfte att säkerställa funktionaliteten beträffande texttelefoni och telefonisystem samt att även undersöka möjligheten att införa kommunikation via bildtelefon för patienter med kraftig hörselnedsättning eller dövhet i sina verksamheter. De framför också att de kartlagt nuvarande rutiner i alla verksamheter och kommer att utarbeta riktlinjer för kommunikation med patienter med hörsel- och synfunktionsnedsättning.

Förslag till beslut

- att godta återföringen
- att avsluta ärendet med nämndens avslutsskrivelse till styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde
- att översända förvaltningens skrivelse och kopia av inkommen återföring till anmälaren
- att översända förvaltningens skrivelse och kopia av inkommen återföring till Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning för kännedom.

Staffan Blom
Förvaltningschef

