

Pressmeddelande

Från Primärvården Göteborg

2007-11-06 14:30

Fortsatt god telefontillgänglighet till Primärvården Göteborg

Oktobers telefontillgänglighetsmätning visar att 94 procent av telefonsamtalen besvaras inom Primärvården Göteborg. Det är tredje månaden i rad som tillgängligheten ligger över 90 procent.

Från att år 2004 ha legat på 41 procent i telefontillgänglighet har mycket hänt. Tekniken har bytts ut samtidigt som ett fokuserat arbete mot en bättre tillgänglighet har bedrivits i organisationen.

– Vi ser att arbetet för att få en förbättrad telefontillgänglighet har gett resultat och att stora förbättringar har skett, säger primärvårdsdirektör Marie-Louise Gefvert.

Idag använder alla vårdcentralen inom Primärvården Göteborg ett telefonsystem kallat TeleQ. Det innebär att patienten ringer till en telefonsvarare på vårdcentralen och lämnar sitt telefonnummer. På utsatt tid ringer sedan en sjuksköterska upp. Systemet har gjort det möjligt att genomföra mätningar varje månad för att se hur telefontillgängligheten ser ut.

– Det är helt klart en kvalitetsförbättring där vi får möjlighet att göra justeringar direkt i vårt arbete om det skulle hända något i vår telefontillgänglighet, säger Marie-Louise Gefvert.

Av de 25 vårdcentralerna har tio stycken en 100-procentig telefontillgänglighet, ytterligare 10 stycken ligger mellan 99 och 90 procent. Fem vårdcentraler ligger under 90 procent. Under oktober har 69 969 samtal kommit in till Primärvården Göteborg och 65 422 samtal har besvarats.

– Vi har nu kommit upp till samma nivå som övriga regionen och vi har nått målet att ha en god tillgänglighet till våra medborgare, men vi jobbar vidare för att hela tiden öka kvalitén för Göteborgs invånare, säger Marie-Louise Gefvert.

Kontaktperson: Marie-Louise Gefvert, primärvårdsdirektör, tel: 031-343 78 01

Skapat av: Lena Lundberg Epost: lena.marie.lundberg@vgregion.se Tel:031-3437840