Region Stockholm

34

Yttrande över motion 2021:72 av Gabriel Kroon (SD) och Britt-Mari Canhasi (SD) om borttagande av dolda nummer

HSN 2021-2613

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Verksamhetsplanering och uppföljning
Isabelle Zachrisson

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-03-17

HSN 2021-2613

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande över motion 2021:72 av Gabriel Kroon (SD) och Britt-Mari Canhasi (SD) om borttagande av dolda nummer

Ärendebeskrivning

Regionstyrelsen har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska yttra sig över motion 2021:72 om borttagande av dolda telefonnummer. I motionen föreslår Gabriel Kroon (SD) och Britt-Mari Canhasi (SD) att en utredning om möjligheten att telefonisystemet ändras så att patienter inte rings upp från dolda telefonnummer.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Motion 2021:72 av Gabriel Kroon (SD) och Britt-Mari Canhasi (SD)

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Tjänsteutlåtande över motion 2021:72 överlämnas till regionstyrelsen som nämndens yttrande.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Motionärerna föreslår en utredning om förutsättningarna för att vårdgivare alltid ska ringa från synligt nummer. Varje vårdgivare med avtal avgör idag själva huruvida de vill ha synligt eller dolt nummer vid uppringning av invånare. Beroende på vårdgivarens uppdrag och organisation, kan det finnas olika skäl att välja antingen synligt eller dolt telefonnummer. Det ska dock alltid finnas möjlighet att nå mottagningar på utsatta telefontider och alla vårdgivare med avtal med regionen har telefonnummer som går att

hitta på 1177.se, under rubriken *Hitta vård*. Patienten har också, enligt lag, rätt till kontakt med primärvården inom 24 timmar vilket vårdgivare ska leva upp till. En förbättrad tillgänglighet är ett ständigt pågående arbete.

Flera olika aspekter måste beaktas i fråga om synliga eller dolda telefonnummer. Det är inte säkert att ett synligt nummer underlättar för patienten eftersom det ändå finns möjlighet att patienten hamnar i en växel eller hos en annan vårdpersonal än den som ringt upp. Även om vårdgivaren ringer från synligt nummer, behöver detta inte innebära att det omedelbart går att ringa tillbaka då telefontider kan behöva beaktas.

Överväganden
Mot bakgrund av ovanstående bedömer förvaltningen att det även fortsatt är viktigt att respektive vårdgivare avgör vad som är lämpligt för sin verksamhet/vårdkontakter, avseende dolt eller synligt telefonnummer. En fortsatt utredning bedöms inte vara motiverad i dagsläget.

Ekonomiska konsekvenser
Förslaget innebär inga ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Förslaget innebär inga konsekvenser för patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Förslaget innebär inga konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

Miljökonsekvenser
Förslaget innebär inga konsekvenser som påverkar miljön.

Administrativa konsekvenser
Förslaget innebär inga konsekvenser som påverkar administrationen.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Lena Furmark
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Regionstyrelsen

Godkänd av Anders Ahlsson, 2022-03-17

Region Stockholm

MOTION
2021-11-16

Sverigedemokraterna
Region Stockholm

Motion av Gabriel Kroon (SD) och Britt-Mari Canhasi (SD) om borttagande av dolt nummer

Invånarna i Region Stockholm har uttryckt stort missnöje och stor oro över att bli uppringda av vården från ”dolt nummer”. Många känner en otrygghet i att svara när det är ett dolt nummer som ringer och det kan ju inte vara vårdens avsikt att öka oron hos sina invånare och då ofta äldre och sjuka patienter.

Utöver detta faktum innebär det också att vid missat samtal finns inte möjligheten att kunna ringa tillbaka till sin vårdgivare, vilket skapar frustration. Hur detta ska lösas tekniskt för olika situationer bör utredas för att förbättra sjukvårdens funktion till alla patienters bästa.

Sverigedemokraterna föreslår Regionfullmäktige besluta:

1. Hälso- och sjukvårdsnämnden får i uppdrag att utreda om det är möjligt att telefonisystemet kan ändras så att patienter inte rings från dolda nummer

Gabriel Kroon (SD)

Britt-Mari Canhasi (SD)