

**Regionstyrelsens hälso- och
sjukvårdsutskott****§40****Beslut om införande av visning av telefonnummer (Beslut enligt
delegation)**

RS190245

Beslut

Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott beslutar att

- uppdra åt driftnämnderna att införa och använda visning av telefonnummer när samtal rings ut från Region Hallands vårdverksamheter

Ärendet

Sverigedemokraterna yrkade i en motion från februari 2019 dels att Region Halland skulle se över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnnummer syns när någon personal ringer, och dels att Region Halland snarast möjligt inför detta.

Uppgifter från RGS (Regiongemensam service) visade att de tekniska möjligheterna för att visa ett telefonnummer vid utringning redan fanns och att det var upp till varje verksamhet att använda möjligheten. Samråd med övriga förvaltningschefer visade att man ställde sig bakom förslaget om att telefonnumret inte längre skulle vara dolt vid utringning från vårdverksamheterna. Underlaget bedömdes därmed visa att motionen skulle bifallas, vilket även beslutades om vid regionfullmäktige den 11 december 2019.

Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott ger nu de berörda driftnämnderna i uppdrag att införa och använda visning av telefonnummer vid utringning från vårdverksamheterna. Angivna former för genomförande ska användas tillsammans för komplett täckning av frågan.

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Regionstyrelsens hälso- och
sjukvårdsutskott**

Förslag till beslut

Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott beslutar att

- uppdra åt driftnämnderna att införa och använda visning av telefonnummer när samtal rings ut från Region Hallands vårdverksamheter

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Beslut om införande av visning av telefonnummer
- Motion från Sverigedemokraterna -visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter
- Remissvar - Motion: Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter. Driftnämnden Regionservice 2019-05-22 § 67
- Tjänsteskrivelse, Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter

Expedieras till

Samtliga driftnämnder

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande



Regionkontoret
Hälsa- och sjukvård
Hälsa o sjukvårdsstrategavdelningen

Regionstyrelsen

Tjänsteskrivelse för beslut om införande av visning av telefonnummer

Förslag till beslut

Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott beslutar att

- Uppdra åt driftnämnderna att införa och använda visning av telefonnummer när samtal rings ut från Region Hallands vårdverksamheter

Sammanfattning

Sverigedemokraterna yrkade i en motion från februari 2019 dels att Region Halland skulle se över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnnummer syns när någon personal ringer, och dels att Region Halland snarast möjligt inför detta.

Uppgifter från RGS (Regiongemensam service) visade att de tekniska möjligheterna för att visa ett telefonnummer vid utringning redan fanns och att det var upp till varje verksamhet att använda möjligheten. Samråd med övriga förvaltningschefer visade att man ställde sig bakom förslaget om att telefonnumret inte längre skulle vara dolt vid utringning från vårdverksamheterna. Underlaget bedömdes därmed visa att motionen skulle bifallas, vilket även beslutades om vid regionfullmäktige den 11 december 2019.

Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott ger nu de berörda driftnämnderna i uppdrag att införa och använda visning av telefonnummer vid utringning från vårdverksamheterna. Angivna former för genomförande ska användas tillsammans för komplett täckning av frågan.

Bakgrund

I februari 2019 inkom Carita Boulwén, Sverigedemokraterna, med en motion där det framfördes synpunkter på att Region Halland inte visar något telefonnummer när samtal rings ut från vårdverksamheterna. Att inte kunna se vem det är som ringer gör att många väljer att inte svara, vilket kan förhindra och försena när exempelvis verksamheterna vill ha kontakt med en patient. I motionen önskades att Region Halland skulle se över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnnummer syns när någon personal ringer, och dels att Region Halland snarast möjligt införde detta.

Motionen gick på remiss till RGS och dess driftnämnd skrev i sitt remissvar att Region Halland sedan slutet av 2016 har möjlighet att visa verksamhetens eget telefonnummer, samt att detta informerats om på regionens intranät. De mottagningar som använder TeleQ har också möjlighet att visa sitt huvudnummer, det vill säga det nummer som patienterna även ringer in på. Den inkomna motionen samt svaret från RGS lämnades till övriga förvaltningschefer för kommentar sett utifrån respektive förvaltnings förutsättningar. Samtliga förvaltningschefer ställde sig positiva till att använda möjligheten att visa ett telefonnummer och den 11 december 2019 fattade regionfullmäktige beslut om att telefonnumret inte längre ska vara dolt.

Praktiskt införande

För att praktiskt genomföra visning av telefonnummer i enlighet med motionens önskemål har Region Halland arbetat fram tre lösningar som ska användas tillsammans för att ge komplett täckning av frågan. Vårdverksamheterna ska:

* visa huvudnumret för mottagningens TeleQ. Gäller när vården ringer ut och för samtal som inkommit via TeleQ och ska ringas ut till från den telefonkän.

och

* koppla telefonnummer till huvudnummer. Gäller när vården ringer ut (utanför TeleQ) och innebär att underliggande telefonnummer kopplas till visning av mottagningens huvudtelefonnummer.

samt för administrativ personal

* visa personligt telefonnummer. Aktivering av nummervisning kan beställas via regionens Servicedesk.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Kostnaderna för att praktiskt genomföra kopplingar av telefonnummer hanteras inom respektive förvaltnings budget.

Regionkontoret

Jörgen Preuss
Regiondirektör

Martin Engström
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Bilagor:

- Motion till Regionfullmäktige 2019-02-05
- Driftnämnden RGS remissvar 2019-05-22
- Tjänsteskrivelse "Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter" 2019-11-13

Styrelsens/nämndens beslut delges

Samtliga driftnämnder



Kungsbacka 2019-02-05

Motion till Regionfullmäktige Halland

Motion: Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter

Telefonbedrägerier ökar allt mer, och de drabbade är framförallt äldre människor.

Många väljer att inte svara om de inte ser vem det är som ringer. Man är rädd för att bli utsatt för bedrägeri eller för att få en oönskad telefonsäljare på tråden.

Det blir då ett problem när det står dolt nummer när personal inom Region Halland försöker nå patienter och som inte vågar svara. Personal får många gånger lägga ned onödig tid på att försöka få fatt på patienterna.

Region Gävleborg införde i maj 2018 en tjänst som gör att det inte längre kommer stå skyddat, dolt eller okänt nummer när någon från sjukhuset ringer. För att skydda den personliga integriteten hos vårdtagaren samt för att slippa människor som ringer upp en enskild i personalen hela tiden kommer det alltid se ut som om det är växel som ringer.

Genom att det står ett nummer kommer det bespara både personal och patienter tid och olägenheter. Personalen har lättare att nå patienterna då fler vågar svara när man ser vem det är som ringer.

Med anledning av ovanstående föreslås Regionfullmäktige besluta:

Att: Region Halland ser över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnummer syns när någon personal ringer.

Att: Region Halland snarast möjligt inför detta.



Carita Boulwén (SD)

Svensson Inga-Britt RK STAB

Från: Carita Boulwe'n <carita.boulwen@sd.se>
Skickat: den 12 februari 2019 11:27
Till: REGION HALLAND officiell e-post
Ämne: Fwd: Motion till RF SD
Bifogade filer: Motion Region Halland Visa telefonnummer.pdf

Hej!

Här kommer en motion till RF 😊

Med vänliga hälsningar,

*Carita Boulwén
Gruppledare
Sverigedemokraterna
Region Halland*

Datum
2019-05-22

Diarienummer
DNRGS190103

Driftnämnden Regionservice

Remissvar – Motion: Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter

Förslag till beslut

Driftnämnden Regionservice beslutar att

- godkänna redovisat förslag till remissvar samt lämna över svaret till Regionstyrelsen.

Sammanfattning av motionen

I motionen beskrivs att det är vanligt att medborgare väljer att inte svara i telefon om de inte ser vem det är som ringer. Det kan då bli problem när det står dolt nummer när anställda inom Region Halland försöker nå patienter.

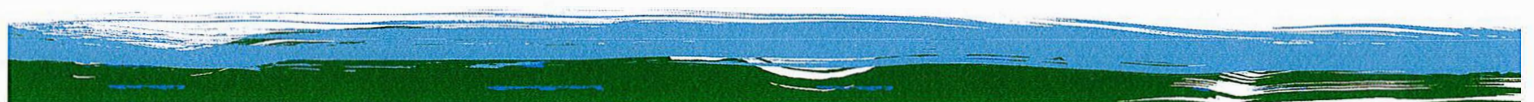
I motionen föreslås att Region Halland ser över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnummer syns när någon medarbetare inom Region Halland ringer. I motionen framförs också en önskan om att Region Halland snarast möjligt inför detta.

Remissvar från Regionservice

Att visa växelnumret är ett alternativ som behöver diskuteras. Risken är att många ringer tillbaka och frågar vem som har ringt. Telefonisten har ingen möjlighet att se detta. Det kan medföra en viss förvirring.

Region Halland har sedan slutet av 2016 möjlighet att visa verksamhetens eget telefonnummer när de ringer ut. I december 2016 informerades om detta på regionens intranät.

De som har TeleQ har möjligheten att få visning av det nummer som är huvudnummer, det vill säga det nummer som patienterna ringer in på. De flesta av mottagningsverksamheterna hanterar TeleQ.



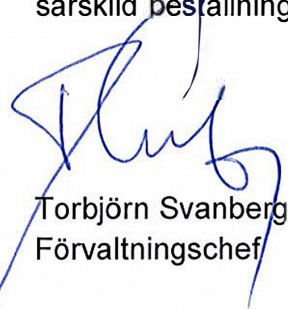
Närsjukvården har fattat beslut om att regionens vårdcentraler och folktandvårdens verksamheter ska använda TeleQ. Även vissa specialistmottagningar använder TeleQ.

Det finns dock inget övergripande beslut inom Region Halland som ger en styrning att alla verksamheter ska visa sina telefonnummer.

För övriga verksamheter, som inte har TeleQ, behöver varje specifik enhet manuellt välja vilket telefonnummer som ska presenteras för medborgarna.

Exempel: En vårdavdelning har ett huvudnummer in, men det finns flera interna anknytningar på avdelningen som inte bör visa ut. Då kan enheten välja att endast huvudnumret visas för samtliga anknytningar på enheten.

För administrativ personal som har personliga telefonnummer. Dessa kan efter särskild beställning aktiveras för nummervisning.



Torbjörn Svanberg
Förvaltningschef



Ulf Eriksson
Områdeschef

Bilaga: Protokollsutdrag från RS:AU §116
Motion

Styrelsens/nämndens beslut delges:
Regionstyrelsen

Driftnämnden Regionservice

§67

Remissvar – Motion: ”Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter”

DNRGS190103

Beslut

Driftnämnden beslutar att

- godkänna redovisat förslag till remissvar samt lämna över svaret till Regionstyrelsen.

Ärendet

Sverigedemokraterna har lämnat in en motion angående önskemål om att "Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter".

Regionstyrelsens arbetsutskott har beslutat att remittera motionen till Driftnämnden Regionservice för yttrande.

Förslag till beslut

Förslag till beslut redovisas på sammanträdet.

Beslutsunderlag

- §116 Regionstyrelsens arbetsutskott RS190245 2019-03-12 Motion från Sverigedemokraterna om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Datum
2019-11-13

Diarienummer
RS190245

Förvaltning
Verksamhetsområde
Matilda Örnstedt
Hälsa o sjukvårdsstrateg

Regionstyrelsen

Tjänsteskrivelse Svar på motion om Visa telefonnummer vid utringning från Region Hallands vårdverksamheter

Förslag till beslut

Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige att

- bifalla motionen

Sammanfattning

I februari 2019 inkom Sverigedemokraterna med en motion där det framfördes synpunkter på att Region Halland inte visar något telefonnummer när samtal rings ut från vårdverksamheterna. Att inte kunna se vem det är som ringer gör att många väljer att inte svara, vilket kan förhindra och försena när exempelvis verksamheterna vill ha kontakt med en patient. I motionen önskas att Region Halland ser över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnnummer syns när någon personal ringer, och dels att Region Halland snarast möjligt inför detta.

I rollen som facknämnd lämnade RGS (Regiongemensam service) ett svar till Regionstyrelsen i maj 2019. Det konstaterades att de tekniska möjligheterna att visa ett telefonnummer vid utringning redan finns och att det är upp till varje verksamhet att använda möjligheten. Efter samråd med övriga förvaltningschefer framgår det att vårdverksamheterna som berörs av motionen ställer sig bakom förslag om att telefonnumret inte längre ska vara dolt vid utringning. Underlaget bedöms därmed visa att motionen kan bifallas.

Bakgrund

Carita Boulwén, Sverigedemokraterna, yrkar i sin motion dels att Region Halland ser över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnnummer syns när någon personal ringer, och dels att Region Halland snarast möjligt inför detta.

Driftnämnden för RGS skriver i sitt remissvar att Region Halland sedan slutet av 2016 har möjlighet att visa verksamhetens eget telefonnummer, samt att detta informerats om på regionens intranät. De mottagningar som använder TeleQ har också möjlighet att visa sitt huvudnummer, det vill säga det nummer som patienterna även ringer in på.

Den inkomna motionen samt svaret från RGS har lämnats till övriga förvaltningschefer för kommentar sett utifrån respektive förvaltnings förutsättningar.

Samtliga förvaltningschefer ställer sig positiva till att använda möjligheten att visa ett telefonnummer.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Beslutet bedöms inte ha några ekonomiska konsekvenser då de tekniska möjligheterna att visa telefonnummer vid utringning redan finns inom regionen.

Regionkontoret

Jörgen Preuss
Regiondirektör

Martin Engström
Hälsa- och sjukvårdsdirektör

Bilaga:

Motion från Sverigedemokraterna – Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter
Driftnämnden Regionservice remissvar 2019-05-22

Styrelsens/nämndens beslut delges

Samtliga driftnämnder

