BÄSTA LIVSPLATSEN
Region Halland

Protokoll
Sammanträdesdatum
2019-12-11

REGION HALLAND
Psykiatriförvaltningen
2019 -12- 20
Dnr DN PS190005-77
Handl. | Samråd | Information

Regionfullmäktige

§99

Motionssvar - Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter

RS190245

Beslut
Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige att

- bifalla motionen

Yrkanden

Carita Boulwén (SD) yrkar bifall till regionstyrelsens förslag.

Ärendet
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 växelnummer 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.

Förslag till beslut
Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige att

- bifalla motionen

Ordförandes sign	Justerares sign	Utdragsbestyrkande

Regionfullmäktige

Beslutsunderlag

- Paragraf 206 Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter
- Tjänsteskrivelse Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter
- 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

Expedieras till

Samtliga driftnämnder

§206
Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter
RS190245

Beslut
Regionstyrelsen beslutar att föreslå regionfullmäktige besluta att
- bifalla motionen

Ärendet
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 växelnummer 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.

Förslag till beslut
Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott föreslår regionstyrelsen besluta att föreslå regionfullmäktige besluta att
- bifalla motionen

Beslutsunderlag
- Tjänsteskrivelse Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning från Region Hallands vårdverksamheter
- 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

Expedieras till
Samtliga driftnämnder

Vid protokollet

Maria Fransson

Justering av protokollet sker vecka 48

Mikaela Waltersson

Lise-Lotte Bensköld Olsson

Datum
2019-11-13

Diarienummer
RS190245

Förvaltning
Verksamhetsområde
Matilda Örnstedt
Hälso o sjukvårdsstrateg

Regionstyrelsen

Tjänsteskrivelse Svar på motion om Visa telefonnummer vid uppringning 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 växelnummer 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 växelnummer 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
Hälso- 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

Sverigedemokraterna
Trygghet & Tradition

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 telefonförsäljare 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 växeln 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

BÄSTA LIVSPLATSEN
Region Halland

TJÄNSTESKRIVELSE

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 finna 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

BÄSTA LIVSPLATSEN
Region Halland

Protokoll
Sammanträdesdatum
2019-05-22

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 beslutar 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