

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.

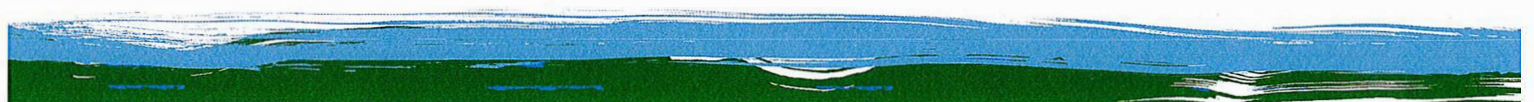
I motionen föreslås att Region Halland ser över möjliga lösningar för att införa ett system där exempelvis ett växelnummer syns när någon medarbetare inom Region Halland ringer. I motionen framförs också en önskan om att Region Halland snarast möjligt inför detta.

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.



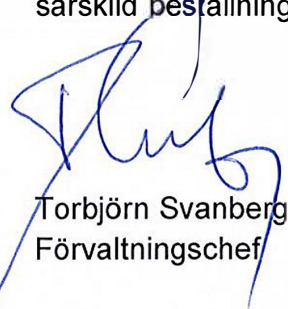
Närsjukvården har fattat beslut om att regionens vårdcentraler och folktandvårdens verksamheter ska använda TeleQ. Även vissa specialistmottagningar använder TeleQ.

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