

Stf justitieombudsmannen  
Gunnel Norell Söderblom**Uttalanden rörande omfattningen av allmänhetens möjligheter att per telefon komma i direkt kontakt med en myndighets tjänstemän; särskilt fråga om skyldigheten att lämna ut tjänstemännens direktnummer**

---

**Anmälan**

AA framförde i en anmälan till JO klagomål mot Knivsta vårdcentral, Landstinget i Uppsala län. Han ifrågasatte därvid den rutin som gäller vid mottagandet av telefonsamtal, nämligen att telefonisten tar emot telefonsamtalet och att sedan personalen ringer upp den som ringt samt att telefonisten (som tar emot samtalet) sitter på en annan myndighet, dvs. Knivsta kommunalskontor. Vidare har han gjort gällande att hans begäran om att få del av en tjänstemans direkttelefonnummer inte har efterkommit.

**Utredning**

Anmälan remitterades till Styrelsen för habilitering, tandvård och primärvård, Landstinget i Uppsala län, för utredning och yttrande.

Primärvården anförde genom ordföranden BB och biträdande primärvårdsdirektören CC bl.a. följande i remissvar (åberopad bilaga har här utelämnats).

På husläkarmottagningen i Knivsta infördes för nära tio år sedan ett telefonkösystem – Telekö. Systemet har nu utvecklats till ett system som benämns TeleQ. Det fungerar så att den uppringande personen kommer till en taldator där man efter en inledande information uppmanas att lämna sitt telefonnummer antingen genom att knappa in det på sin telefon eller lämna det muntligt till en telefonsvarare. Där kan även andra meddelanden lämnas. Systemet lämnar därefter ett besked till personen när han/hon kan förvänta sig att bli uppringd. Mottagningssköterskorna kan sedan i tur och ordning besvara samtalen. I allmänhet sker detta senast inom 60 minuter. I vissa situationer med hög belastning kan tiden bli något längre. Systemet har införts på ett tiotal mottagningar i länet och har i de flesta fall befunnits fungera mycket bra. Av bilaga framgår TeleQ-systemets funktion och effekter mer i detalj. Vår uppfattning är att det inom många myndigheter är vanligt att på motsvarande sätt hantera telefonköproblematiken.

Primärvården genomför regelbundna mätningar av patienttillfredsställelsen avseende bland annat telefontillgänglighet. Dessa visar att Knivsta husläkarmottagning har mycket goda värden. Genomsnittligt ligger husläkarmottagningarna i länet på 67 % nöjda patienter medan Knivsta i senaste mätningen har 92 % nöjda patienter. Det kan också tilläggas att patienterna i Knivsta tillmäter telefontillgängligheten betydligt större betydelse än patienter i andra länsdelar.

Inget system är fullkomligt utan har i allmänhet både positiva och negativa effekter. Vi har inom Primärvården bedömt att fördelarna med TeleQ klart dominerar för både patienter och personal. Man kan ringa till mottagningen hela dagen och alla uppringande får tala med mottagningspersonalen i turordning. Man behöver inte vänta länge i en telefonkö och samtalskostnaden blir tack vare det låg. Personalens arbetsmiljö påverkas positivt då arbetet blir mindre stressande.

AA pekar dock på en av nackdelarna. Kan man som patient av någon anledning inte ta emot återringningen från mottagningen uppkommer problem vilket vi har förståelse för. Det går dock att lämna ett muntligt besked på vilket sätt mottagningspersonalen kan söka personen, t ex mobiltelefon, annan tidpunkt osv. Utöver sjuksköterskerådgivningen och tidsbeställningen som kopplats via TeleQ finns dagligen möjlighet att under telefontid ringa direkt till olika husläkare. Möjlighet finns också att utnyttja fax eller e-post för att komma i kontakt med mottagningen.

Vi kommer att diskutera en ändring av svarsbeskedet i TeleQ så att den uppringande får beskedet att vid befarad allvarlig sjukdom ta direktkontakt med SOS Alarmering på 112. Just i Knivsta finns alltid möjlighet att i sådana allvarliga fall ringa till växeln och direkt bli kopplad av telefonist till husläkarmottagningen.

Det är korrekt att landstinget och Knivsta kommun del samarbetar i en gemensam televäxel. Vi anser dock inte att det på något negativt sätt påverkar invånarnas möjlighet att komma i kontakt med mottagningen utan snarare tvärt om. I televäxeln svarar alltid en telefonist under dagtid. Växelsamarbetet är ett exempel på där myndigheter samarbetar för att på ett effektivare sätt utnyttja resurserna vilket vi menar är vanligt förekommande. Telefon- och öppettider är utöver de skyltar som finns på plats på husläkarmottagningen annonserade dels i en särskild informationsbroschyr – Blå katalogen – som delas ut till samtliga hushåll i länet dels i en kortare form i den vanliga telefonkatalogen samt som samhällsinformation i den lokala tidningen Knivstanytt.

AA tar i sin skrivelse också upp frågan om tillvägagångssättet i växeln med att ej utlämna uppgift om direktnummer till en sjuksköterska. Samtliga telefoner som finns på mottagningen är möjliga att nå via direktnummer. De flesta nummer stängs av under icke telefontid för att inte störa patientarbetet medan några få är öppna. Avsikten med de öppna direkttelefonerna är att tillmötesgå behovet att andra vårdgivare som t ex sjukhusavdelningar och kommunala distriktssköterskor i tjänsten enkelt ska kunna kommunicera med mottagningen om enskilda patienter. Dessa telefoner är inte avsedda för vanliga patientsamtal med invånare. Vid mycket brådskande ärenden, svår sjukdom eller olycksfall kan man alltid via växeln nå någon på läkarmottagningen. Vi är medvetna om att det inte finns någon formell möjlighet att med stöd av sekretesslagen hemlighålla dessa nummer. Av den anledningen kommer vi i fortsättningen att hantera dessa ärenden enligt sekretesslagen. Vi är övertygade om att dessa telefonnummer skulle förlora sin funktion och telefonsystemet på sikt spolieras om de blev allmänt spridda.

AA bereddes tillfälle att kommentera yttrandet.

I beslut den 10 mars 2000 anförde stf JO Norell Söderblom följande.

### **Bedömning**

Bestämmelser om myndigheters serviceskyldighet återfinns i förvaltningslagen (1986:223). Av 4 § framgår bl.a. att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde samt att frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt. Enligt 5 § skall myndigheterna ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Om särskilda tider för detta är bestämda, skall allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt.

Av landstingets remissyttrande framgår bl.a. hur telefonkösystemet fungerar och att 92 procent av patienterna i den "senaste" mätningen var nöjda med telefon-tillgängligheten vid Knivsta husläkarmottagning mot genomsnittliga 67 procent i länet. Med beaktande härav finner jag inte skäl att ifrågasätta själva telefonkösystemet. Inte heller kan jag se att systemet med den gemensamma telefonväxeln skulle medföra att den s.k. serviceskyldigheten åsidosätts.

AA har vidare ifrågasatt att han inte fått del av ett av honom begärt direkttelefonnummer till en sjuksköterska.

Jag vill med anledning härav anföra följande. Tjänstemän vid myndigheter skall vara tillgängliga för allmänheten på så sätt att varje tjänsteman skall kunna nå personligen eller genom en annan tjänsteman, t.ex. en sekreterare. Detta får anses följa av ovan redovisade bestämmelser i förvaltningslagen beträffande myndigheters serviceskyldighet. Härmed är inte sagt att varje enskild tjänstemans telefonnummer måste vara tillgängligt.

Av utredningen framgår att mottagningens olika direktnummer till vårdpersonalen främst är avsedda för internt bruk. Det framgår emellertid inte hur dessa direktnummer är dokumenterade inom myndigheten. De skäl som anförts till stöd för tillämpade rutiner har onekligen fog för sig. I allmänhet är förfarandet lagligt därför att direktnummer, som endast finns upptagna i interna telefonlistor och som inte tas om hand för arkivering, får betraktas som arbetsmaterial. Vid sådant förhållande föreligger heller ingen skyldighet enligt bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen (TF) och sekretesslagen att lämna ut listorna eller uppgifter därur. Är direktnumren däremot intagna i en allmän handling (jfr 2 kap. TF) föreligger en skyldighet att lämna ut dem. Något sekretesskydd finns i så fall inte.

Med dessa besked avslutas ärendet.