

Mottagare  
Regionstyrelsen

## Medborgarförslag - Regionens hemliga telefonnummer

### Förslag till beslut

- Medborgarförslaget bifalls.

---

### Sammanfattning

I ett medborgarförslag som inkom 2024-10-04 föreslås att det vid telefonsamtal från Region Gotland tydligare ska framgå att samtalet kommer från Region Gotland. Idag visas texten ”hemligt nummer”.

Regionstyrelseförvaltningen som utrett frågan har hittat en lösning som borde öka tydligheten och som även fungerar för verksamheterna samt är tekniskt möjlig.

Regionstyrelseförvaltningen föreslår regionstyrelsen att besluta att gå vidare och genomföra förändringen på så sätt att sluta visa hemligt nummer på de telefonabonnemang som är kopplade till regionens gemensamma växelsystem.

### Ärendebeskrivning

Vid många utgående samtal från Region Gotland visas idag texten ”*hemligt nummer*” på mottagarens display. Det gäller dock inte alla samtal, utan det finns även utgående samtal där telefonnummer faktiskt visas. När det gäller vissa av dessa samtal visas det nummer och den anknytning som verksamheten faktiskt har ringt ifrån. Vid andra samtal kan ett särskilt nummer som i sin tur är kopplat till ett röstsvar, som informerar om vilken verksamhet det är som har ringt, visas i stället. När det är de två sistnämnda alternativen som tillämpas är det verksamheterna själva som beslutat om lösningen.

Efter att det aktuella medborgarförslaget inkommit, har en utredning gjorts av Region Gotlands möjligheter att bli tydligare med vilken organisation det är som ringer även när det gäller den grupp av samtal där texten ”*hemligt nummer*” visas.

Precis som förslagsställaren är inne på så bör det finnas stor risk att personer inte svarar om det står ”*hemligt nummer*”.

Det har visat sig att det Region Gotland tekniskt har möjlighet att visa i sin presentation som avsändare, är antingen siffror på utgående telefonnummer

eller just texten *"hemligt nummer"*. Det har visat sig inte vara möjligt att bara byta ut ordet *"hemligt nummer"* mot *"Region Gotland"*. Tekniken bygger på siffror och endast utgående nummer kan ersätta *"hemligt nummer"*.

Det har varit viktigt att i bedömningen om vad som är en bra lösning framåt, ta in olika verksamheters behov och förutsättningar. Efter att frågan har diskuterats i kvalitetsnätverket, med representanter från hälso- och sjukvården, med socialförvaltningens ledningsgrupp, med enskilda verksamheter såsom budget- och skuldrådgivningen samt med strateg för social välfärd, har ett förslag på lösning utkristalliserats.

Även jämförelser med andra regioners lösningar har gjorts i saken. I region Dalarna har man ändrat till att visa ett särskilt nummer som ersätter att visa *"hemligt nummer"*, med ett röstsvar som säger:

*"Du har ringt Region Dalarna. Någon inom regionen har sökt dig. Det här numret visas vid samtal från Region Dalarna istället för att visa skyddat eller dolt nummer. Om vi behöver nå dig så återkommer vi senare. Växeltelefonisterna har inte möjlighet att spåra vem som har sökt dig. Tack för ditt samtal".*

Ett annat exempel är Region Kronoberg, vars röstsvar säger följande när man ringer det visad numret:

*"Du har kommit till Region Kronoberg, varifrån någon har försökt nå dig. Det nummer som visas på din telefon är ett växelnummer, och visas i stället för dolt eller skyddat nummer. Växeln kan tyvärr inte se vem som försökt ringa dig eller varifrån ditt missade samtal kommer. Men om samtalet rör viktig information till dig från vården, så kommer den som ringde att försöka söka dig igen. Du kan också hitta information om dina vårdkontakter på 1177.se."*

Det finns inga tecken på att ovanstående lösningar inte fungerar hos respektive region.

### **Bedömning**

Regionstyrelseförvaltningen bedömer att ett särskilt nummer som representerar hela Region Gotland bör skapas för att ersätta *"hemligt nummer"*. Det övergripande numret ska gå till röstsvar som innehåller ett meddelande som berättar att någon från Region Gotland söker dig.

Visningen av ett Region Gotland-nummer kommer enbart att fungera för de telefonabonnemang inom regionen som är kopplade till det gemensamma växelsystemet. För fristående abonnemang gäller enskilda lösningar.

Förutom att tydligheten blir bättre för mottagaren av samtal så bör även tryggheten hos mottagaren av samtalet, öka.

**Beslutsunderlag**

Medborgarförslag 2024-10-04

Regionstyrelseförvaltningens tjänsteskrivelse 2025-11-06

Regionstyrelseförvaltningen

Stefan Hollmark  
Regiondirektör

**Ulrika Holm**  
**Kommunikationsdirektör**

**Skickas till**

Förslagsställaren