

YTTRANDE ÖVER REVISIONSRAPPORT GRANSKNING AV TILLGÄNGLIGHET TILL VÅRDEN DELRAPPORT 4 – PRIMÄRVÅRDEN

Regionens revisorer har överlämnat sin rapport "Granskning av tillgänglighet till vården delrapport 4 - Primärvård" till Regionstyrelsen för yttrande. Granskningen syftar till att bedöma om regionstyrelsen har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården. Revisorerna bedömer att regionstyrelsens vidtagna åtgärder för att uppnå målet om god tillgänglighet inom primärvården är delvis ändamålsenliga. Nedan följer beskrivning och kommentarer till förslag och synpunkter som särskilt lyfts fram i rapporten.

3.1 Åtgärder som vidtagits för att implementera den nya vårdgarantin inom primärvården

3.1.1 Iakttagelser

Styrande dokument

Rapporten lyfter fram att utöver den nationella styrning avseende vårdgarantin som anges i HSL styrs primärvårdens arbete med vårdgarantin av Primärvårdsprogrammet. Definitionen av vårdgarantipatient i primärvården är inget nytt utan är densamma som gällde den tidigare vårdgarantin med läkarbesök inom 7 dagar, skillnaden nu är att patienten som omfattas av vårdgarantin har rätt till en medicinsk bedömning inom 3 dagar hos legitimerade yrkesgrupper (inkl. kuratorer).

Vidtagna åtgärder

Information-och utbildningsinsatser ägde rum under 2019 till alla legitimerade yrkesgrupper (inkl. kuratorer) som berördes av ett nytt arbetssätt.

Hur nybesök (=vårdgarantibesök) ska registreras finns tydligt beskrivet i instruktionen: [Vårdgaranti i primärvården, registrering i Cosmic](#), dok. nr 45635 i ledningssystemet som informerats om under alla utbildningstillfällen och uppföljningsmötena under 2019, informerats om på VIP-råd och Vårdvalsråd samt skickats ut information till alla verksamhetschefer som ombetts vidarebefordra instruktionen till alla berörda medarbetare.

I slutet av år 2019 samt i nu i början av år 2020 har Vårdval Primärvård börjat åka ut på uppföljningsmöten till verksamheter, både besökt specifika yrkesgrupper (arbetsterapeuterna, dietister), intraprenadens alla chefer samt besökt APT på ett par vårdcentraler. Uppföljningarna har främst bestått av genomgång av statistik från SKR, definition av vårdgarantin i primärvården, diagnos- och KVÅ-kodning samt besvarat verksamheternas frågor.

3.1.2 Bedömning

Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att implementera den nya vårdgarantin inom primärvården?

Vi delar revisorernas bedömning att det bör genomföras ytterligare åtgärder för att implementera det nya vårdgaranti, gällande att registrerar diagnoskoder och utbildningar i diagnosregistrering äger rum i vår på lärcentrum.

På de nationella projektmötena på SKR under 2019 där Vårdvalsenheten deltagit har flertalet av de andra regionerna beskrivit 2019 som ett läroår. Anledningen till detta är att precis som för Region Västmanlands primärvård har införandet av den förstärkta vårdgarantin inneburit ett nytt arbetssätt genom att alla legitimerade yrkesgrupper (inkl. kuratorer) ska registrera diagnos-och KVÅ-koder. Att registrera diagnoskoder har tidigare endast gjorts av läkare i vår region. Viktigt dock är att det nya arbetssättet handlar endast om att registrera en kod, att ställa diagnoser inom sin yrkeskompetens har alla yrkesgrupper gjort tidigare men då endast dokumenterat diagnosen eller åtgärden i fritext.

3.3 Tillgänglighet i enlighet med nationella riktlinjer

3.3.1 Iakttagelser

Offentlig statistik

Telefontillgängligheten har varit svår att få till gällande att få in jämförbar och likvärdig statistik då vårdcentralerna i Västmanland har tre olika återuppringningssystem.

SKR's analysystem QlickView har inte kunnat leverera den statistik och möjlighet till uppföljning som utlovats.

På väntetider.se finns offentlig statistik för Region Västmanlands primärvård för 2019 t o m november publicerade för vårdgarantin medicinsk bedömning inom 3 dagar, oklart varför SKR ännu inte uppdaterat denna med statistik för december. Vårdval Primärvård har skickat en fråga till SKR varför den statistiken saknas.

Regionens uppföljning

Vårdval Primärvård beställde redan i maj 2019 en uppdatering av en befintlig DUVA-rapport för att själva kunna följa upp statistiken för den förstärkta vårdgarantin och den rapporten blev klar först 22/1 2020. Den uppdaterade DUVA-rapporten är mer detaljerad än SKR's QlickView-rapport för att följa upp den förstärkta vårdgarantin och den utvidgade primärvårdsuppföljningen. I Rapporten kan vårdcentralen följa väntetiden på varje enskilt besök vilket ger mycket bättre förutsättningar för vårdcentralerna att analysera sina resultat.

3.3.2 Bedömning

Är tillgängligheten i enlighet med nationella riktlinjer?

Vi delar revisorernas bedömning att det är en brist att Region Västmanland ej kunnat redovisat telefontillgänglighet. Arbetet med att få fram jämförbar och likvärdig statistik från de tre olika återuppringningssystemen har prioriterats där målet är automatiska överföringar av telefontillgänglighetsstatistik till SKR med start att rapportera januari statistik med inskickande av fil i februari 2020.

Med digitaliseringsutvecklingen är det inte endast via telefon patienterna kan nå sin vårdcentral nuförtiden utan fler och fler tar kontakt via e-tjänsterna på 1177.se samt att ett par vårdcentraler erbjuder kontakt via chattfunktion.

Måluppfyllelse 100% tillgänglighet för den förstärkta vårdgarantin kan diskuteras i rimlighet då risk finns för borttränings effekter av kroniskt sjuka och deras uppföljningsbesök (återbesöken). Ingen region i Sverige klarar idag 100 %. Dessutom kommer en del av kömiljarden under 2020 att tillfalla regioner som har en måluppfyllelse på 85% för dokumenterad medicinsk bedömning för vårdgarantipatienter inom tre dagar i primärvården. Under 2019 syns tydligt en högre måluppfyllelse under sommarsemestermånaderna i juli och augusti samt december med många röda dagar, vilket beror på att under dessa perioder är antalet planerade återbesök minimerade då oftast halva personalstyrkan arbetar och istället är perioder då akuta besök erbjuds i högre grad dvs besök som bokas samma dag och är då oftast vårdgarantipatienter.

3.4 Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet

3.4.1 Iakttagelser

SKR utlovade i slutet av 2018 att alla verksamhetschefer i primärvården skulle få direkt behörighet till SKR's analysystem QlickView för att i tidigt skede kunna följa upp måluppfyllelsen av den förstärkta vårdgarantins för den egna vårdcentralen. Vilket SKR sedan backade på för att systemet inte klarade av att tillåta det stora antalet behörigheter det skulle innebära. Istället utlovades vårdcentralsspecifika rapporter (N-printning-rapporter) som skulle skickas per automatik till verksamhetscheferna detta kom sedan igång först i november när de erhöll statistik för oktobermånad. Vårdval Primärvård erbjöd att skicka ut rapporter till vårdcentralerna på VIP-rådet i juni 2019 men vårdgivarna tackade nej till detta och önskade invänta SKRs rapporter. Rapporter skickades i stället ut till alla verksamhetschefer under två månader under hösten innan SKR kom igång med utskicket. Detta för att vårdcentralerna tidigare skulle kunna börja följa upp sin statistik.

3.4.2 Bedömning

Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet?

Vi delar revisorernas bedömning att det bör genomföras ytterligare åtgärder för att analysera orsaker till bristande tillgängligheten. Vårdval Primärvård kommer under våren 2020 verksamhetsdialoger följa upp vårdcentralerna gällande de två indikatorerna: Andel vårdgarantipatienter som får en medicinsk bedömning inom 3 dagar av läkare eller annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal och Telefontillgänglighet kontakt samma dag enligt vårdgarantin. Indikatorerna finns med i indikatorföreteckningen som är en bilaga till Primärvårdsprogrammet 2020.

3.5 Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten

3.5.1 Iakttagelser

Vi delar revisorernas bedömning om att drop-in-mottagningar är ett sätt att öka tillgängligheten.

3.5.2 Bedömning

Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten?

Många vårdcentraler har startat med drop-in-mottagningar, lättakuter för att möta upp den förstärkta vårdgarantin samt öppnat upp tillgänglighet med direktkontakt till de olika legitimerade yrkesgrupperna på vårdcentralen. Vårdcentralerna har uppgett en svårhet kring administrationen för registreringarna på drop-in mottagningarna. Vårdval Primärvård arbetar med att ta fram en instruktion för hur registreringarna ska ske så att statistiken ska vara korrekt.

4. Revisionell bedömning

4.1 Rekommendationer

1. Under våren 2020 kommer specifik grundutbildning i diagnosregistrering utifrån ICD-10-SE för alla medarbetare i primärvården att erbjudas på Lärcentrum. Det kommer att säkerställa att legitimerade medarbetare i primärvården kan erhålla kompetens för att registrera en diagnoskod.
2. I och med den uppdaterade DUVA-rapporten Antal kontakter i Primärvården och dess flikar Vårdgarantibesök och Vårdgaranti detalj kommer vårdcentralernas tillgänglighet till de olika yrkesgrupperna kunna analyseras, följas upp och genom detta kan åtgärder för att förbättra tillgängligheten vidtas. Det har visat sig att det görs flera felregistreringar där man gjort en feltolkning om besöket är ett vårdgarantibesök eller ej. Ett arbete är påbörjat av Vårdval Primärvård med att gå igenom besöken; utreda felregistreringar där vårdgarantibesök egentligen är återbesök samt sedan återkoppla till vårdcentralerna.

FÖR REGION VÄSTMANLAND

Denise Norström

Regionstyrelsens ordförande

Anders Åhlund

Regiondirektör