

Datum
2020-04-28
Vårt dnr
RV200186
Ert dnr

Regionens revisorer

YTTRANDE ÖVER REVISIONSRAPPORTEN TEMAGRANSKNING TILLGÄNGLIGHET TILL VÅRDEN: SAMMANFATTANDE RAPPORT

Revisorerna har under 2019 tagit ett samlat grepp kring tillgängligheten till hälso- och sjukvården inklusive tandvården där de genomfört en temagranskning innehållandes de fyra delarna tandvård, barn- och ungdomspsykiatri, specialiserad vård och primärvård. Granskningarna har presenterats i fyra rapporter, som sedan samlats i en sammanfattande rapport.

Granskningens övergripande syfte har varit att besvara revisionsfrågan om regionstyrelsen har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om att ha en god tillgänglighet i verksamheten.

Regionstyrelsen välkomnar revisorernas granskning och ställer sig bakom rapporten i sin helhet. Rapporten har identifierat såväl styrkor som svagheter i Region Västmanlands arbete med tillgänglighet. Däremot har regionstyrelsen ett antal kommentarer som presenteras i detalj nedan.

Regionstyrelsens kommentarer

I och med att regionstyrelsen tidigare har lämnat kommentarer kring de fyra delrapporterna, kommer kommentarerna här att endast beröra det som revisorerna lyfter i den sammanfattande rapporten med fokus på tillgänglighetsfrågan. Regionstyrelsen kommer i sina kommentarer att lyfta de olika delarna, tandvård, barn- och ungdomspsykiatri, specialistvård samt primärvård, var för sig.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

I andra och tredje stycket i den sammanfattande revisionsrapporten hänvisar revisorerna till hälso- och sjukvårdslagen och patientlagen avseende tillgänglighet inom hälso- och sjukvården och vårdgarantin.

Kommentar: Även om tandvården inte omnämns i ovanstående stycken, anser regionstyrelsen att det vore önskvärt med ett förtydligande om att ovanstående lagstiftning inte omfattar tandvården, i enlighet med 2. kap. 1 § andra stycket hälso- och sjukvårdslag (2017:30) samt 1 kap. 3 § patientlagen (2014:821), som i stället lyder under tandvårdslag (1985:125). Tandvårdslagen reglerar att Folktandvården ska svara för regelbunden och fullständig tandvård till och med det år de fyller 23 år. Tandvården ska vara lätt tillgänglig samt att akuta fall ska behandlas med förtur.

Datum
2020-04-28
Vårt dnr
RV200186
Ert dnr

2. Delrapport 1 – Tandvård

I andra stycket skriver revisorerna att *"[vi] bedömer dock att det saknas mål avseende tillgänglighet inom tandvård med en tydlig koppling till det regionövergripande prioriterade området för tillgänglighet."*

Kommentar: Det är regionstyrelsens bedömning att de avtal som skrivits med Folktandvården AB och regelverken för den avgiftsfria tandvården för barn och unga har fastställt tydliga mål avseende tillgänglighet, och att målen till stor del är uppfyllda. Vad gäller mätvärden/målvärden för barn och unga så finns det fastställda revisionsintervall om 24 (+3) månader för friska patienter och 18 (+3) månader för patienter som klassas som riskgrupper. Om inte dessa mål nås vid en tandvårdsklinik, har Region Västmanland möjlighet att stoppa den s.k. barnpengen till klinikerna där barnen/de unga är listade. Akuta problem hanteras samma dag eller senast dagen efter kontakt. Revisionstiden är i dagsläget i fas för samtliga tandvårdskliniker. I de fall kliniker inte ligger i fas ser regionstyrelsen ett behov av att detaljerade åtgärdsplaner tas fram av Folktandvården Västmanland AB, vilket inte har gjorts tidigare.

2.1. Rekommendationer

Kommentar: Regionstyrelsen ställer sig bakom de rekommendationer som lämnas av revisorerna avseende att styrelsen behöver se över målstyrningen avseende tillgänglighet inom tandvården, att upprätta tydliga målvärden för god tillgänglighet samt se över hur uppföljning av mål och hanteringen av dessa inom tandvården i syfte att förbättra tillgängligheten.

3. Delrapport 2 - Barn- och ungdomspsykiatri

Vad gäller barn- och ungdomspsykiatri (BUP) gör revisorerna bedömningen att *"... regionstyrelsens vidtagna åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom barn- och ungdomspsykiatri inte är helt ändamålsenliga."*

Grunderna för bedömningen presenteras i det tredje stycket, där det framgår att *"... BUP inte uppnår en tillgänglighet i enlighet med vårdgarantin och Region Västmanlands målsättning."*

Kommentar: Som regionstyrelsen skriver i sitt yttrande till revisionsrapporten *Granskning av tillgänglighet till vården: Delrapport 2 - Barn- och ungdomspsykiatri* så har det kraftigt ökade antalet inkomna remisser och brister i samverkan med regionens vårdgrannar lett till svårigheter att uppnå de fastställda målnivåerna för vårdgarantin. Däremot har BUP legat bra till utifrån det tidigare målet om behandling inom 90 dagar. BUP har även primärjour och bakjour dygnet runt samt en väl fungerande akutavdelning och akutteam.

Revisorerna anger vidare att *"... tillräckliga åtgärder har inte vidtagits för att åstadkomma en god tillgänglighet och samverkan med kommunerna behöver utvecklas."*

Datum
2020-04-28
Vårt dnr
RV200186
Ert dnr

Kommentar: Ett av målen i Hälso- och sjukvårdsförvaltningens verksamhetsplan är att öka andelen patienter som får besök/behandling/utredning inom 30 dagar, ett mål som är kopplat till den förstärkta vårdgarantin.

En av de insatser för att förbättra tillgängligheten till BUP är den triagemottagning, BUP-start, som startades den tredje februari 2020, vars syfte är att patienterna ska tas emot på rätt vårdnivå. I BUP-starten ingår även snabbspår ADHD-utredning. Resurs- och produktionsplanering pågår och är en viktig del i att förbättra tillgängligheten.

I samband med omställningen till Nära vård har regionen även påbörjat en processöversyn med syfte att skapa ett förbättrat vård- och omsorgsflöde för barn och unga och unga vuxna med psykisk ohälsa där målet är att erbjuda vård på rätt vårdnivå och i rätt tid. Ett arbete som genomförs tillsammans med kommunerna och omfattar alla verksamheter som kommer i kontakt med barn och unga och unga vuxna med psykisk ohälsa. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har en stor förhoppning om att processöversynen kommer att förbättra samverkan mellan berörda aktörer.

3.1. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar revisorerna tre rekommendationer:

- *Vi rekommenderar att Regionstyrelsen aktivt verkar för en utvecklad samverkan mellan BUP, primärvården och länets kommuner.*

- *Vi rekommenderar att Regionstyrelsen vidtar ytterligare åtgärder för att förbättra tillgängligheten inom BUP. Resurs- och produktionsplanering bör förbättras och en central triagerings- och diagnostikfunktion bör utvecklas för att säkerställa att BUP arbetar med patienter från rätt vårdnivå.*

- *Styrning och uppföljning bör också omfatta den tillgänglighet som inte omfattas av den förstärkta vårdgarantin. Dvs de besök och behandlingar som inte avser nybesök.*

Kommentar: Avseende den första rekommendationen pågår ett arbete för att förbättra samverkan mellan BUP, primärvården och kommunerna i länet, som beskrivits ovan gällande processöversynen. I arbetet med omställning till Nära vård deltar såväl kommuner och regionen i gemensamma utvecklingsarbeten för att stärka samverkan.

Resurs- och produktionsplanering har påbörjats under hösten 2019 och kommer att införas under 2020. Som nämnts ovan så har BUP-start införts med syfte att förbättra tillgänglighet, diagnostik och möjligheten att sortera patienter till rätt vårdnivå.

Regionstyrelsen delar dock inte revisorernas uppfattning om att styrning och uppföljning även bör omfatta den tillgänglighet som inte omfattas av vårdgarantin, det vill säga återbesök. Nybesök inom BUP kommer att resultera i olika bedömningar om behandling eller utredning baserat på patientens symtom, funktionsnivå och behov. Behov som har olika svårighetsgrad och kommer därför att prioriteras olika

Datum
2020-04-28
Vårt dnr
RV200186
Ert dnr

beroende på den medicinska bedömningen. En styrning av tillgänglighet baserat på återbesök riskerar därför att bli missvisande.

4. Delrapport 3 – Specialiserad vård

Revisorerna konstaterar i det tredje stycket att Region Västmanland ”... *varken de egna målen eller de mål som framgår av vårdgarantin. Därav bedöms de åtgärder som vidtagits ännu inte ha varit tillräckliga för att förbättra tillgängligheten inom specialiserad vård.*”

Kommentar: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har under 2019 vidtagit åtgärder som förbättrat tillgängligheten markant. Under hösten genomfördes ett omfattande arbete för att förbättra tillgängligheten avseende både nybesök och åtgärder/operationer. En satsning som visat sig mycket lyckad där såväl sjukhusens kliniker som den nystartade Vårdgarantienheten gjort ett stort arbete. De sista tre månaderna 2019 var snittvärdet för nybesök 89,3 procent, en förbättring med 13,5 procentenheter i jämförelse med årets första tre månader, där Region Västmanland legat bland de sex regioner med högst tillgänglighet. Efter december månad ligger regionen sex procentenheter högre än riksgenomsnittet.

Vårdgarantivärdet förbättrades även vad gäller åtgärder/operationer under hösten, dock så påverkades operationsverksamheten negativt i samband med materialförsörjningsproblematiken vilket gjorde att förbättringstrenden avmattades. Trots detta visar medelvärdet för 2019 en förbättring med sex procentenheter i jämförelse med 2018, och låg tre procentenheter över riksgenomsnittet.

Däremot ligger årsmedelvärdet för återbesök på 56 procent, i nivå med föregående år men en bit från målvärdet på 80 procent.

4.1. Rekommendationer

Revisorerna rekommenderar att regionstyrelsen säkerställer ”...*en långsiktig planering för hur region ska uppnå vårdgarantin på sikt. Som en del av detta rekommenderas regionstyrelsen att se över befintliga handlingsplaner med åtgärder för att säkerställa ett långsiktigt arbete för en god och hållbar tillgänglig.*”

Kommentar: Det finns en långsiktig handlingsplan framtagen som även presenteras i *Nulägesrapport: Tillgänglighet vårdgarantin Region Västmanland (RV191186)* vilken revisorerna även har fått ta del av.

Under 2019 inrättades Vårdgarantienheten i Region Västmanland. Enhetens arbete har varit en stor bidragande orsak till den förbättrade tillgängligheten för både nybesök och åtgärder/operationer.

5. Delrapport 4 – Primärvård

Kommentar: I revisionsrapporten framgår inte på vad revisorerna baserar bedömningen att Regionstyrelsens vidtagna åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården är delvis ändamålsenliga. Regionstyrelsen anser att

Datum
2020-04-28
Vårt dnr
RV200186
Ert dnr

det vore önskvärt att en motivering till bedömningen finns med i rapporten i och med att endast ett av fem kontrollmål bedöms vara uppfyllt och ett av kontrollmålen bedöms vara ej uppfyllt.

Utifrån ovan så utgår nedanstående kommentarer i stället från de kontrollmål som presenterats i revisionsrapporten.

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

Kommentar: Ett antal åtgärder har vidtagits för att implementera den nya vårdgarantin inom primärvården, där en instruktion tagits fram som även kommunicerats i olika forum till berörda verksamheter. Vårdval Primärvård genomför uppföljningsmöten med verksamheterna för att informera om vårdgarantin, diagnos- och KVÅ-kodning samt för att besvara frågor.

Regionstyrelsen delar revisorernas bedömning om att ytterligare åtgärder är nödvändiga för att implementera den nya vårdgarantin, bland annat registrering av diagnoskoder där utbildning kommer att påbörjas under 2020 (se 5.1. Rekommendationer).

Kontrollmål - Är tillgängligheten i enlighet med vårdgarantin?

Kommentar: På grund av att vårdcentralerna i Västmanlands län använder tre olika återuppringsningssystem har det varit svårt att få in telefontillgängligheten i den offentliga statistiken. Med start under 2020 finns dock ett mål om automatisk överföring av statistiken till SKR.

SKR:s analysystem QlickView har inte heller kunnat leverera den statistik och möjlighet till uppföljning som utlovats. Regionstyrelsen anser vidare att rimligheten i målet om 100 procent måluppfyllelse för tillgänglighet utifrån den förstärkta vårdgarantin kan diskuteras då det innebär en risk för undanträngningseffekter av kroniskt sjuka patienter och deras återbesök. Vidare är det ett mål som ingen region i Sverige i dag uppnår.

Genom uppdatering av DUVA-rapport så upptäcktes felregistreringar och efter rättningar av besöken i januari uppnådde regionen 91 procent måluppfyllelse, och primärvården i Västmanland får därmed ta del av kömiljarden. Utbildningsmaterial har gått ut till länets vårdcentraler om den förstärkta vårdgarantin och hur de kan använda DUVA-rapporten för analys och uppföljning.

Kontrollmål - Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet?

Kommentar: Regionstyrelsen delar revisorernas bedömning om att analyserna av orsakerna till bristande tillgänglighet inte är helt uppfyllt. Under våren 2020 kommer Vårdval Primärvård genomföra verksamhetsdialoger för att följa upp de två indikatorerna "Andel vårdgarantipatienter som får en medicinsk bedömning inom 3 dagar av läkare eller annan legitimerad hälso-och sjukvårdspersonal" och

Datum
2020-04-28
Vårt dnr
RV200186
Ert dnr

"Telefontillgänglighet kontakt samma dag." Indikatorerna finns även med i indikatorförteckningen som ligger som bilaga till Primärvårdsprogrammet 2020.

Kontrollmål - Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten?

Kommentar: Många vårdcentraler har startat med drop in-mottagningar och lättakuter för att möta upp den förstärkta vårdgarantin, samt även öppnat upp för direktkontakt till de olika legitimerade yrkesgrupperna.

5.1. Rekommendationer

Under avsnittet rekommendationer anges att:

- Vi rekommenderar att Regionstyrelsen säkerställer att legitimerad vårdpersonal har den kompetens som behövs för att registrera en första diagnos samt att denna sedan kodas på rätt sätt.

- Vi rekommenderar att regionstyrelsen stärker analysen av orsaker till bristande tillgänglighet och vidtar åtgärder för att förbättra tillgängligheten.

Kommentar: Under våren 2020 kommer en specifik grundutbildning i diagnosregistrering utifrån ICD-10-SE för samtliga medarbetare inom primärvården att erbjudas via Utbildningsenheten. Utbildningen ska säkerställa att medarbetare inom primärvården får tillräcklig kompetens för att registrera diagnoskoder.

I och med att rapporten "Antal kontakter i primärvården" har uppdaterats i regionens statistikverktyg DUVA kommer vårdcentralernas tillgänglighet till olika yrkesgrupper kunna analyseras och följas upp så att åtgärder kan vidtas för att förbättra tillgängligheten.

Analysen har visat att det görs felregistreringar baserat på felaktiga tolkningar kring om ett besök är ett vårdgarantibesök eller inte. Ett arbete har påbörjats av Vårdval Primärvård med att gå igenom besök, utreda felregistreringar och sedan återkoppla till berörd vårdcentral.

För Region Västmanland

Namn

Namn

Denise Norström
Regionstyrelsens ordförande

Anders Åhlund
Regiondirektör