

Till
Regionstyrelsen för svar
Regionfullmäktige för kännedom

Temagranskning tillgänglighet till vården: sammanfattande rapport

Revisorerna har utifrån sin risk- och väsentlighetsanalys funnit det relevant att under år 2019 genomföra en temagranskning avseende tillgängligheten till vården i Region Västmanland. Temagranskningen behandlas i fyra separata granskningsrapporter: tandvård, barn- och ungdomspsykiatri, specialiserad vård, samt primärvård. Denna rapport sammanfattar temagranskningens resultat. Temagranskningens 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.

Efter fyra delrapporter gör vi den sammanfattande bedömningen att regionstyrelsen delvis har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om att ha en god tillgänglighet i verksamheten.

Genomgående visar granskningarna att Region Västmanland inte förmår att uppfylla den nationella vårdgarantin inom något verksamhetsområde. Det finns en tydlig styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet inom de flesta verksamhetsområdena. Det finns i varierande utsträckning en analys av orsakerna till bristfällig tillgänglighet. Regionen förmår dock inte vidta tillräckliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet i verksamheten.

Den sammanfattande bedömningen och svaret på den övergripande revisionsfrågan baseras på följande bedömningar för de fyra områden som har granskats inom ramen för temagranskningen:

Kontrollmål	Bedömning
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom tandvården?	Delvis uppfyllt
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom Barn- och Ungdomspsykiatri?	Delvis uppfyllt
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom specialiserad vård?	Delvis uppfyllt
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården?	Delvis uppfyllt

Iakttagelser och bedömningar i sin helhet framgår i bifogad rapport. Revisorerna önskar svar från regionstyrelsen senast 2020-04-29.

FÖR REGIONENS REVISORER

Hans Strandlund
Ordförande

Elisabeth Löf
Revisor

Temagranskning Granskning av tillgängligheten till vården

- Sammanfattande rapport

Region Västmanland

Jean Odgaard

Lina Zhou

Marcus Alvstrand



Innehållsförteckning

1.	Inledning	2
1.1.	Bakgrund	2
1.2.	Övergripande revisionsfråga och kontrollmål	3
1.3.	Avgränsning och metod	3
2.	Delrapport 1 - Tandvård	4
2.1.	Rekommendationer	5
3.	Delrapport 2 – Barn och ungdomspsykiatri	5
3.1.	Rekommendationer	6
4.	Delrapport 3 – Specialiserad vård	7
4.1.	Rekommendationer	8
5.	Delrapport 4 - Primärvård	8
5.1.	Rekommendationer	9
6.	Sammanfattning samt svar på den övergripande revisionsfrågan	10

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Av Vårdanalys rapport¹ om den nationella vårdgarantin framgår att en god tillgänglighet med rimliga väntetider till vård har stor betydelse för patienter och för befolkningen. Långa väntetider kan skapa oro, stress och rädsla. Men det kan också leda till att en sjukdom eller ett medicinskt tillstånd förvärras eller att man måste vara borta från arbetet onödigt länge. Vårdgarantin anger hur länge man som längst ska behöva vänta på att få kontakt med vården, på att få ett besök och på att få en planerad behandling. Vårdgarantin är författningsreglerad och regionerna är skyldiga att hålla tidsgränserna. På så vis är vårdgarantin både ett viktigt styrmedel i tillgänglighetsarbetet och en försäkran till befolkningen. När vårdgarantin inte efterlevs drabbas enskilda patienter och anhöriga, men det riskerar även att försvaga förtroendet för hälso- och sjukvården. Långa väntetider och bristande tillgänglighet är ett långvarigt problem i Sverige som regionerna och regeringen behöver arbeta med långsiktigt och strukturerat.

I den nya hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL, beskrivs att hälso- och sjukvårdsverksamheter ska bedrivas så att kraven på en god vård uppfylls. Ett av fem kriterier för en god vård är att hälso- och sjukvården ska vara lätt tillgänglig (5 kap. 1 §). Väntetider är en viktig del av tillgängligheten men begreppet i sig är bredare och kan omfattas av öppettider och avstånd till vårdenheter, kostnader i form av egenavgifter, förtroende för personalen etc.

Vårdgarantin är lagstadgad sedan 2010 (9 kap. 1 § HSL) samt finns reglerad i patientlagen (2 kap. 3 § patientlagen 2014:821). Vårdgarantin anger hur länge en patient ska behöva vänta som längst för att få kontakt med primär-vården, besöka läkare i primärvården, få ett första besök i den specialiserade hälso- och sjukvården och få en planerad åtgärd. Tidsgränserna finns reglerade i 6 kap. 1 § hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80).

Region Västmanland har i sin budget angett målsättning vad gäller tillgänglighet. Andelen patienter som får sin vård minst enligt vårdgarantin skall öka under år 2019. För år 2018 var det 95 % som nådde telefontillgängligheten och 85 % som nådde besök inom sju dagar. Inom specialiserade vård var det år 2018 85 % som fick sitt första besök och 73 % som fick åtgärd/behandling inom vårdgarantin.

Från och med 1 januari 2019 förändrades vårdgarantin i primärvården. Alla patienter ska nu kunna få en första medicinsk bedömning inom tre dagar. Den förstärkta vårdgarantin innebär att patienter ska få en medicinsk bedömning av en läkare eller annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inom tre dagar. Vem patienten ska träffa beror på patientens behov. Från årsskiftet är vårdgarantins tidsgränser 0 – 3 – 90 – 90 dagar.

Revisorerna har under år 2019 tagit ett samlat grepp kring tillgänglighetsområdet och genomfört en omfattande temagranskning innehållande fyra delar:

1. Tandvård
2. Barn- och ungdomspsykiatri
3. Specialiserad vård
4. Primärvård

Dessa granskningar har presenterats i fyra olika delrapporter.

¹ Varierande väntan på vård, Analys och uppföljning av den nationella vårdgarantin 2015.

1.2. Övergripande revisionsfråga och kontrollmål

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.

- Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom tandvården?
- Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom barn- och ungdomspsykiatri?
- Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom specialiserad vård?
- Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården?

I varje delrapport har en sammanfattande bedömning lämnats för respektive kontrollmål. Detta dokument utgör en sammanfattning av de fyra delgranskningarna kopplat till tillgängligheten inom vården.

I kapitel 2 – 5 presenteras en sammanfattning för respektive delrapport som ingår i granskningen av tillgängligheten dvs tandvården, barn- och ungdomspsykiatri, specialiserad vård samt primärvård. Utöver en sammanfattning av bedömningarna, redovisas även de rekommendationer som lämnats i samband med respektive delrapport.

1.3. Avgränsning och metod

Revisionsobjektet i de fyra granskningarna har varit regionstyrelsen. Granskningen har avsett verksamhetsåret 2019 och har avgränsats till verksamhetsdelarna tandvård, barn- och ungdomspsykiatri, specialiserad vård och primärvård.

Inom respektive verksamhetsdel har granskningen genomförts på övergripande förvaltningsnivå. För att verifiera granskningsresultatet omfattar varje delrapport en granskning av minst två olika verksamheter.

De fyra delgranskningarna har genomförts med hjälp av en omfattande mängd intervjuer. Dokumentgranskning har skett i form av bland annat verksamhetsstatistik, styrdokument i form av mål, verksamhetsplaner, rutiner och riktlinjer.

Samtliga fyra delrapporter har varit föremål för sakgranskning av de intervjuade.

2. Delrapport 1 - Tandvård

Syftet med denna delrapport är att bedöma om regionstyrelsen har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom tandvården.

Granskningen visar på både styrkor och förbättringsområden. De styrande dokumenten har en följsamhet till tandvårdslagen avseende regionens uppdrag och hur tandvård ska bedrivas samt Socialstyrelsens rekommendationer avseende vårdtider. Det har gjorts analyser av tillgängligheten. Revisionstiden för barn- och unga kartläggs och följs upp och visar att merparten av klinikerna är i fas. Vi bedömer dock att det saknas mål avseende tillgänglighet inom tandvård med en tydlig koppling till det regionövergripande prioriterade området för tillgänglighet. Det saknas tydliga mätvärden/målvärden för att kunna bedöma vad en god tillgänglighet innebär för tandvård. Vi bedömer också att det inte förekommer några förbättringsarbeten för att förbättra tillgängligheten inom tandvård.

Efter genomförd revision och avstämning av samtliga kontrollmål gör vi den samlade revisionella bedömningen att regionstyrelsen delvis har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom tandvården.

Denna bedömning gör vi utifrån följande ställningstaganden:

Kontrollmål	Kommentar	
Sker det en styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet?	Delvis uppfyllt	
Är tillgängligheten i enlighet med de regelverk, riktlinjer och avtal som finns för de mest prioriterade patientgrupperna?	Delvis uppfyllt	
Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten?	Ej Uppfyllt	
Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet?	Delvis uppfyllt	

2.1. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer:

- Vi rekommenderar regionstyrelse att se över hur målstyrningen med avseende på tillgänglighet inom tandvård ska hanteras genom att definiera vad god tillgänglighet innebär för regionen och utifrån det sätta upp mål.
- Vi rekommenderar att styrelsen upprättar tydliga målvärden för vad som är en god tillgänglighet. Nyckeltalen som ska återrapporteras avseende tillgängligheten är svårt att förhålla sig till då siffrorna inte ger en indikation på om det är bra eller dåligt eftersom det inte finns några målvärden kopplade till dessa.
- Vi rekommenderar att regionstyrelsen ser över hur uppföljning av mål och hur det ska hanteras inom ramen för tandvården i syfte för att förbättra tillgängligheten. Med tydligare målstyrning kommer också uppföljningen bli tydligare och därmed analysen avseende tillgänglighet, idag saknas det en strukturerad uppföljning för att avgöra om tillgängligheten är god eller inte inom tandvård.

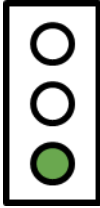
3. Delrapport 2 – Barn och ungdomspsykiatri

PwC har på uppdrag av revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av tillgängligheten inom barn- och ungdomspsykiatri. Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga: Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom barn- och ungdomspsykiatri?

Efter genomförd revision och avstämning av samtliga kontrollmål gör vi den samlade revisionella bedömningen att regionstyrelsens vidtagna åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom barn- och ungdomspsykiatri inte är helt ändamålsenliga.

Vår bedömning grundas framför allt på att BUP inte uppnår en tillgänglighet i enlighet med vårdgarantin och Region Västmanlands målsättning. Tillräckliga åtgärder har inte vidtagits för att åstadkomma en god tillgänglighet och samverkan med kommunerna behöver utvecklas. Vi konstaterar vidare att det finns en tydlig styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet för nybesök och att det finns kunskap om orsak till bristfällig tillgänglighet.

Denna bedömning gör vi utifrån följande ställningstaganden:

Kontrollmål	Kommentar	
Sker det en styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet	Uppfyllt [Motivering]	

Är tillgängligheten i enlighet med vårdgarantin?	Ej uppfyllt	
Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet?	Uppfyllt	
Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten?	Ej uppfyllt	
Hur sker samverkan mellan kommun, primärvård och specialiserad vård kring vårdkedjan för Barn- och ungdomspsykiatri?	Ej Uppfyllt	

3.1. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande 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.

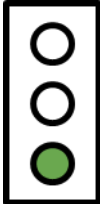
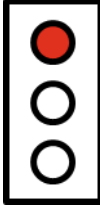
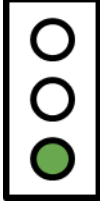
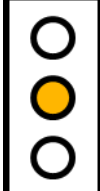
4. Delrapport 3 – Specialiserad vård

PwC har på uppdrag av revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av tillgänglighet inom specialiserad vård. Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga: Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom specialiserad vård?

Efter genomförd revision och avstämning av samtliga kontrollmål gör vi den samlade revisionella bedömningen att regionstyrelsen delvis har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom specialiserad vård.

Vi konstaterar att det finns en styrning och analys av tillgängligheten för den specialiserade vården och att det arbetas kontinuerligt med att förbättra tillgängligheten. Dock uppnår regionen 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.

Den revisionella bedömningen utgår från följande bedömningar av kontrollmål:

Kontrollmål	Kommentar	
Sker det en styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet	Uppfyllt	
Är tillgängligheten i enlighet med vårdgarantin?	Ej uppfyllt	
Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet?	Uppfyllt	
Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten?	Delvis uppfyllt	

4.1. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendation:

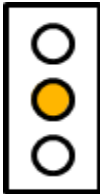
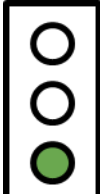

- Vi rekommenderar regionstyrelsen att säkerställa en långsiktig planering för hur region ska uppnå vårdgarantin på sikt. Som en del av detta rekommenderas regionstyrelsen att se över befintliga handlingsplaner med åtgärder för att säkerställa ett långsiktigt arbete för en god och hållbar tillgänglig.

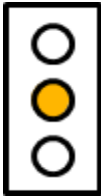
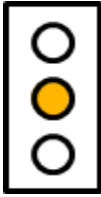
5. Delrapport 4 - Primärvård

PwC har på uppdrag av revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av tillgängligheten inom primärvården. Granskningen syftar till att besvara revisionsfrågan om regionstyrelsen har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården?

Efter genomförd revision och avstämning av samtliga kontrollmål gör vi den samlade revisionella bedömningen att regionstyrelsens vidtagna åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården är delvis ändamålsenliga.

Den revisionella bedömningen utgår från följande bedömningar av kontrollmål:

Kontrollmål	Kommentar	
Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att implementera den nya vårdgarantin inom primärvården?	Delvis uppfyllt	
Sker det en styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet?	Uppfyllt	
Är tillgängligheten i enlighet med vårdgarantin?	Ej uppfyllt	

Finns analyser av orsaker till bristande tillgänglighet?	Delvis uppfyllt	
Har tillräckliga åtgärder vidtagits för att förbättra tillgängligheten?	Delvis uppfyllt	

5.1. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer:

- 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.

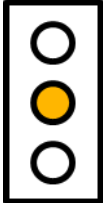
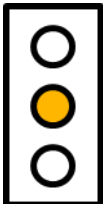
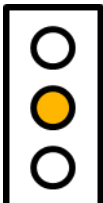
6. Sammanfattning samt svar på den övergripande revisionsfrågan

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

Efter genomförd revision och genomgång av samtliga kontrollmål gör vi den sammanfattande bedömningen att regionstyrelsen delvis har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om att ha en god tillgänglighet i verksamheten.

Genomgående visar granskningarna att Region Västmanland inte förmår att uppfylla den nationella vårdgarantin inom något verksamhetsområde. Det finns en tydlig styrning och uppföljning för att åstadkomma en god tillgänglighet inom de flesta verksamhetsområdena. Det finns i varierande utsträckning en analys av orsakerna till bristfällig tillgänglighet. Regionen förmår dock inte vidta tillräckliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet i verksamheten.

Den sammanfattande bedömningen och svaret på den övergripande revisionsfrågan baseras på följande bedömningar för de fyra områden som har granskats inom ramen för temagranskningen:

Kontrollmål	Kommentar	
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom tandvården?	Delvis uppfyllt	
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom Barn- och Ungdomspsykiatrien?	Delvis uppfyllt	
Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom specialiserad vård?	Delvis uppfyllt	

Har regionstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om en god tillgänglighet inom primärvården??

Delvis uppfyllt



2020-01-24

Tobias Bjöörn

Uppdragsledare

Jean Odgaard

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Västmanland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.