

**Handläggare**  
Anna-Carin Edström

**Datum**  
2021-01-26

**Vår beteckning**  
RS/202202

**Ert Datum**  
2020-09-24

**Er beteckning**  
Rev/20004

Region Värmlands revisorer

## **Svar på revisionsrapport om Granskning av Tillgänglighet inom primärvården**

Regionstyrelsen vill avge följande svar på rubricerad revisionsrapport.

Revisorerna bedömer att Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, inte helt har inrättat en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll för att säkerställa att den nationella vårdgarantins krav på tillgänglighet inom primärvården uppnås.

Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas utifrån respektive roll och ansvar;

*Säkerställ att mätning och rapportering av vårdcentralernas tillgänglighet sker på ett likartat och ändamålsenligt sätt för samtliga vårdcentraler inom Vårdval Värmland. Detta för att säkerställa tillförlitligheten och minska risken för felrapportering.*

Avseende tillgänglighetsmätning av den förstärkta vårdgarantin, sker detta numera redan idag på ett likartat och ändamålsenligt sätt för samtliga vårdcentraler och fysioterapimottagningar, både i regionens egenregi och i privat regi. Det är mätningen av telefontillgänglighet på vårdcentral som skiljer sig åt. Denna mätning skiljer sig även åt nationellt, frågan har därför lyfts med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) som önskar avvakta hantering av frågan på grund av pågående pandemi.

Enheten Hälso- och sjukvårdens verksamhetsanalys kommer att ha ett helhetsansvar för att planera, definiera, mäta och publicera tillgängligheten samt sköta dialogen med SKR för att säkerställa en regionövergripande och samlad analys för samtliga primärvårdsenheter inklusive de privata.

**Datum**  
2021-01-26

**Diarienummer**  
RS/202202

*Säkerställ att en mer övergripande och samlad analys av tillgängligheten görs på regionnivå och inte enbart hos den enskilda vårdcentralen. Den samlade analysen bör också vara dokumenterad för att säkerställa spårbarheten.*

Hälso- och sjukvårdsnämnden erhåller redovisning av uppfyllelse av tillgänglighetsmålen inom ramen för nämndens internkontroll med fördjupning där så erfordras, telefontillgängligheten har särskilt belysts under nämndens möten 2020.

Insamling av data sker numera på regionnivå. Analys sker på regionnivå och inom område öppenvård. En del av analysens slutsatser var bristande kunskap kring Lagen om förstärkt vårdgaranti som trädde i kraft 1 januari 2019. Därför har det anordnats webinarier där både privat drivna enheter och enheter i regionens egen regi deltagit. Webinarierna innehöll information om triagering och prioritering inom lagrummet förstärkt vårdgaranti, samt förtydligande instruktioner om vad som ska registreras i det vårdadministrativa system som finns. Detta för att säkerställa att korrekta data tankas över till SKR's databas.

*Säkerställ ett systematiskt arbete där åtgärdsplaner upprättas vid bristfällig tillgänglighet.*

Inom ramen för överenskommelserna Ökad tillgänglighet i hälso- och sjukvården och God och nära vård sker nu under 2021 aktiviteter som inriktas på långsiktiga förbättringar avseende tillgänglighet och som omfattar flera delar i vårdkedjan. Med anledning av detta kommer övergripande handlingsplaner med åtgärder upprättas för hantering av bristfällig tillgänglighet.

Avvikelser i tillgänglighet hanteras i linjeorganisationen av verksamhetschef med stöd av områdeschef och utvecklingsledare för regionens egna enheter och med stöd av chef för vårdvalsenheten för privat drivna enheter.

Som exempel på en av åtgärderna har webinarier hållits för att tydliggöra behov av akuta tider (dag 0 inom den förstärkta vårdgarantin) och subakuta tider (dag 1-3 inom den förstärkta vårdgarantin), samt översyn av schemaläggning.

Se även svar på frågan ovan.

**Datum**  
2021-01-26

**Diarienummer**  
RS/202202

*Öka förutsättningar för en jämlik vård till Region Värmlands invånare genom att vidta åtgärder för att minska skillnaderna i tillgänglighet mellan vårdcentralerna.*

Regionen ansvarar för att uppnå jämlika villkor inom ramen för vårdvalet och samverkar med de privata vårdgivarna i vårdvalsrådet för att gemensamt uppnå ökad tillgänglighet och säkerställa jämlika förutsättningar och arbetssätt för vårdcentralerna i länet.

Tidigare nämnda åtgärder tillsammans med ett kontinuerligt förbättringsarbete syftar till att minska de skillnader som finns. Bland annat har dialoger och andra kunskapshöjande insatser utförts. Arbete har utförts som resulterat i fler gemensamma styrande dokument och arbetssätt.

En stor utmaning för att uppnå en jämlik vård och minska skillnaden i tillgänglighet mellan vårdcentralerna är bemanningen. Vålbemannade vårdcentraler har lättare att upprätthålla en god tillgänglighet, medan vårdcentraler med vakanser är mer sårbara. Område öppenvård arbetar aktivt med att rekrytera personer med kompetens till Värmland och att vara en attraktiv arbetsgivare. På detta sätt vill regionen arbeta för att möjliggöra att vakanser fylls. Regionens HR-enhet stöder i detta arbete. Här kan exempelvis nämnas ett aktivt arbete med syfte att åstadkomma ett oberoende av hyrläkare och försök med läkare som arbetar vissa dagar på distans.

*Säkerställ att synpunkter från allmänheten som avser tillgänglighet används i det systematiska utvecklingsarbetet på övergripande nivå.*

Information som inkommit från enskilda patienter och även från patientsäkerhetsenheten tas om hand och diskuteras på verksamhetsområdesnivå och på områdesledningsnivå. Ett exempel är att Region Värmland numera erbjuder besök hos läkare, kurator och psykolog via regionens app Vårdcentralen Värmland.

*Säkerställ att digitala lösningar erbjuds och implementeras i syfte att förbättra och upprätthålla tillgängligheten.*

Region Värmland erbjuder idag kontakt med läkare, kurator och psykolog via regionens app Vårdcentralen Värmland. De flesta av de privat drivna enheterna erbjuder egna applösningar. Alla enheter erbjuder kontakt via 1177.se. Förbättringsarbete har också gjorts för att strukturera upp frågeställningarna som inkommer via 1177.se för att möjliggöra en kortare

**Datum**  
2021-01-26

**Diarienummer**  
RS/202202

handläggningstid. Detta planeras att implementeras under första kvartalet 2021.

Region Värmlands egendrivna enheter har samtliga tidigare använt webtidböcker men då triageringsmöjligheter saknades togs denna möjlighet bort då dessa bokningar resulterade i att resurser underutnyttjades. För att komma vidare har sedan dess har bland annat ett pilotprojekt utförts med ett digitalt triageringssystem vilket kommer att följas upp under 2021. Webtidbokningar, används idag till specifika aktiviteter som exempelvis provtagning för covid-19 för barn utan klinisk indikation. Då en utveckling har skett planeras webtidbok att implementeras på fler lämpliga kontakter framöver.

Ett systematiskt utvecklingsarbete av digitala lösningar hanteras på regionövergripande nivå inom hälso-och sjukvårdens ledningsstöd och erbjuds på lika villkor till samtliga primärvårdsenheter.

Regionstyrelsen

Fredrik Larsson  
Ordförande

Peter Bäckstrand  
Regiondirektör