

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Regionens revisorer

YTTRANDE HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSNÄMNDEN GRANSKNING AV TILLGÄNGLIGHET TILL PRIMÄRVÅRDEN

På uppdrag av revisorerna har PwC fått i uppdrag att genomföra en granskning av tillgängligheten till primärvården. Granskningens syfte är att bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå en god tillgänglighet inom primärvården. Den sammanfattande bedömningen är att hälso- och sjukvårdsnämnden inte helt har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att uppnå målet om att ha en god tillgänglighet i primärvården.

Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att:

- Säkerställ att den målsättning som finns i Region Västmanland för medicinsk bedömning inom 3 dagar överensstämmer med de krav som ställs i den nationella lagstadgade vårdgarantin.
- Säkerställ att det finns målvärde och uppföljning av den digitala tillgängligheten.
- Säkerställ en utförligare uppföljning av tillgängligheten uppdelat per vårdcentral.

Hälso- och sjukvårdsnämndens yttrande:

- **Säkerställ att den målsättning som finns i Region Västmanland för medicinsk bedömning inom 3 dagar överensstämmer med de krav som ställs i den nationella lagstadgade vårdgarantin.**

Hälso- och sjukvårdsnämnden konstaterar att vårdgarantin är en lagstadgad rättighet för invånarna och ett grundläggande åtagande för regionen. Utgångspunkten för nämndens styrning är därför att samtliga patienter som omfattas av vårdgarantin ska erbjudas medicinsk bedömning inom tre dagar i primärvården.

Samtidigt bedömer nämnden att ett absolut kvantitativt mål om 100 procents måluppfyllelse, tillämpat som operativt resultatkrav, inte fullt ut speglar de förutsättningar under vilka primärvården verkar. Tillgängligheten påverkas av faktorer såsom variation i inflöde, bemanningsläge, sjukfrånvaro samt andra oförutsedda händelser som inte alltid kan förutses eller styras i den dagliga verksamheten.

Mot denna bakgrund anser nämnden att målet om full följsamhet till vårdgarantin ska ligga fast som princip och norm, men att den löpande uppföljningen bör kompletteras med högt satta, realistiska verksamhetsmål som möjliggör systematisk analys och långsiktiga förbättringar utan att skapa oönskade styrsignaler.

Nämnden anser vidare att fokus i uppföljningen i första hand bör ligga på:

- om avvikelser från vårdgarantin är återkommande eller systematiska
- om vissa vårdcentraler, geografiska områden eller patientgrupper påverkas i högre grad
- vilka strukturella eller organisatoriska orsaker som ligger bakom bristande tillgänglighet

En sådan inriktning stärker möjligheten att identifiera åtgärder som bidrar till ökad jämlikhet, patientsäkerhet och effektiv resursanvändning, i stället för att ensidigt fokusera på ett aggregerat procentresultat. Den av hälso- och sjukvårdsnämnden beslutade strategin för primärvården som nav och riktvärdet 1100 listade per fast läkarkontakt bedöms successivt bidra till en högre måloppfyllelse även avseende vårdgarantin.

Sammanfattningsvis bedömer hälso- och sjukvårdsnämnden att 100 procent är ett relevant mål som uttryck för lagkrav och ambition, men att styrning och uppföljning bör bygga på höga, men realistiska, verksamhetsmål i kombination med fördjupad analys av avvikelser, i syfte att säkerställa både god tillgänglighet och vård efter medicinska behov.

- **Säkerställ att det finns målvärde och uppföljning av den digitala tillgängligheten.**

Hälso- och sjukvårdsnämnden konstaterar att den nyligen framtagna riktlinjen "Gemensam digital servicenivå" som är framtagen i linje med Region Västmanlands målbild för hälso- och sjukvården 2029 tydliggör den digitala servicenivå som ska erbjudas invånare i hela länet. Här beskrivs digitalisering som en möjliggörare i omställningen mot en mer tillgänglig, nära och personcentrerad vård. I takt med att digitala tjänster införs och etableras har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen också i uppdrag att utveckla mål och indikatorer för att möjliggöra en systematisk uppföljning.

- **Säkerställ en utförligare uppföljning av tillgängligheten uppdelat per vårdcentral.**

Hälso- och sjukvårdsnämnden konstaterar att en löpande uppföljning av vårdgarantins olika delar inom primärvården sker i samband med månads- och årsrapportering. I dessa sammanhang redovisas resultatet samlat för alla vårdcentraler och inte uppdelat per enhet, då detta skulle resultera i en alltför omfattande rapport. Genom Hälso- och sjukvårdsförvaltningens dashboard finns

dock ständigt tillgänglig data på verksamhetsnivå. Uppföljning på vårdcentralsnivå sker istället inom ramen för beställarfunktionens (Vårduppdrag) arbete vilket bland annat innefattar enskilda verksamhetsdialoger med varje vårdcentral, där alla vårdcentralers resultat finns med som underlag för benchmarking. Eventuella brister i tillgänglighet sätts upp på agendan för dialogen för diskussion och analys. Vid behov kan vårdcentralen få lämna in skriftlig handlingsplan där man redogör för åtgärder för att förbättra resultatet.

För hälso- och sjukvårdsnämnden

Lina Ekengren
Ordförande
Hälso- och sjukvårdsnämnden

Jonas Cederberg
Tf hälso- och sjukvårdsdirektör