



Region Dalarna
Granskning av rådgivning och stöd till
patienten kring vårdgarantin

Dnr RD 19/02145

Kontigo AB - ingår nu i:
WSP Sverige AB
121 88 Stockholm-Globen
Besök: Arenavägen 7
Tel: +46 10 7225000
Org nr: 556057-4880
Styrelsens säte: Stockholm

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Uppdraget	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Syfte	4
1.3 Revisionsfrågor.....	4
2. Genomförande	5
2.1 Kontigos tolkning av uppdraget	5
2.2 Avgränsning.....	5
2.3 Revisionskriterier	5
2.4 Metoder och angreppssätt.....	6
3. Iakttagelser	8
3.1 Dokumentgranskning.....	8
3.2 Statistik över telefonsamtal till Vårdlots Dalarna	10
3.3 Informationsmaterial och informationskanaler	11
3.4 Intervjuer.....	12
3.5 Analys av Patientnämndens ärenden	14
4. Analys och slutsatser	16
4.1 Sammanvägning av olika granskningsunderlag	16
4.2 Slutsatser och svar på revisionsfrågor	16
4.3 Rekommendationer	17
5. Bilagor	19
5.1 Granskade dokument inom Region Dalarna.....	19
5.2 Exempel på mall för remissbekräftelse.....	20
5.3 Väntetidsstatistik specialiserad vård.....	21



Sammanfattning

På uppdrag av revisorerna i Region Dalarna har Kontigo AB granskat hur rådgivning och stöd till patienten kring vårdgarantin fungerar. Som granskningsunderlag studerades fullmäktigebeslut, regionplan och andra styrdokument rörande vårdgarantins tillämpning. Vidare genomfördes intervjuer med företrädare för regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsledningen, ett urval verksamheter samt medarbetare vid Vårdlots Dalarna. För att belysa hur rådgivning och stöd fungerar ur patientens perspektiv inhämtades synpunkter från vissa patientföreningar och ett antal företrädare för "Levande biblioteket", som utgörs av patienter som frivilligt delar med sig av sina upplevelser av hälso- och sjukvården i Region Dalarna. Vidare inventerades ärenden kring vårdgarantin som inkommit till Patientnämnden. En särskild granskning gjordes av hur olika kommunikationskanaler utnyttjas för att informera om vårdgarantin och om möjligheten att få hjälp via Vårdlots Dalarna. Dessutom granskades samtalsstatistik från Vårdlotsen och andra data som belyser väntetidssituationen och vårdgarantins tillämpning inom hälso- och sjukvården.

Följande iakttagelser gjordes under granskningen:

- Informationen till patienter om vårdgarantin i sin nuvarande utformning är summarisk, icke enhetlig inom verksamheterna och motsvarar inte många patienters behov av stöd och rådgivning.
- Informationen om att man kan vända sig till Vårdlots Dalarna förmedlas via olika kanaler men det framgår inte tydligt vilken typ av hjälp som kan erhållas vid kontakt med Vårdlotsen.
- Namnbytet från Väntetidskansliet till Vårdlots för cirka ett år sedan har inte slagit igenom på ett önskvärt sätt, vare sig hos patienter eller personal. Sammantaget bedöms informationen om Vårdlotsen och dess uppgift som bristfällig.
- Tillgänglighet till Vårdlots via telefon och e-mail är god och det finns en hög tillförlitlighet i telefonisystemet. Vårdlotsen fungerar tillfredsställande utifrån det nuvarande uppdraget och har rutiner och system för att klara dessa uppgifter.
- Åtskilliga patienter har behov av en mer omfattande hjälp med att utnyttja den utomlänsvård som vårdgarantin möjliggör.
- Det finns meningsskiljaktigheter kring frågan om Vårdlotsens nuvarande uppdrag är ändamålsenligt utifrån patientens perspektiv. Vårdlotsens nuvarande uppgift i fråga om vårdgarantin är strikt avgränsad och svarar inte emot den innebörd som vanligen läggs i begreppet "lots". Många patienter är vilsna och oroade när de hamnar i situationer med långa väntetider.

Vi anser att lagstiftningen tydligt anger att vården ska vara lätt tillgänglig och att informationsplikten gentemot patienter om vårdgarantin innebär omfattande skyldigheter för huvudmännen. Vår samlade bedömning är att hälso- och sjukvårdsnämnden, ur ett patientperspektiv, inte säkerställt att patienter som omfattas av vårdgarantin erhåller tillräcklig information om denna liksom ändamålsenligt stöd och rådgivning via "Vårdlots Dalarna".

Utifrån de samlade resultaten av denna granskning föreslår Kontigo att Region Dalarna vidtar adekvata åtgärder för att förbättra informationen till invånare och patienter om vårdgarantins innebörd samt om möjligheterna att få hjälp med att hitta vårdgivare i annat län i de fall där en väntetid längre än 90 dagar kan förväntas. Vidare rekommenderas att Hälso- och sjukvårdsnämnden utreder förutsättningarna för att utvidga uppdraget för Vårdlots Dalarna i riktning mot en bredare servicetjänst som skulle det göra enklare för gemene man att utnyttja vårdgarantin i praktiken.



1. Uppdraget

1.1 Bakgrund

Om en patient har remiss och vården inte kan erbjudas inom 90 dagar har patienten rätt att genom vårdgarantin söka vård i en annan region eller hos en vårdgivare som har avtal med någon region i Sverige. För att erhålla vården krävs en betalningsförbindelse från hemregionen. För att hantera frågor kring vårdgarantin i Region Dalarna finns en särskild enhet "Vårdlots Dalarna" organiserad inom hälso- och sjukvårdsenheten. Vårdlots Dalarnas uppgift är primärt att på förfrågan från patienter informera om vårdgarantin och lämna förslag på alternativa vårdgivare samt utfärda den betalningsförbindelse som erfordras för att patienten ska få aktuell vård liksom ersättning för resor, logi e t c. "Vårdlots Dalarna" ska också bland annat vara behjälplig med information om valfrihetsvård i den öppna vården. Valfrihetsvård omfattar all öppen vård inklusive högspecialiserad vård och dagkirurgi. Vid valfrihetsvård erfordras ingen betalningsförbindelse och hemregionen betalar inte heller för resor eller logi. Mot bakgrund av att väntetiderna till behandling i Dalarna i vissa fall överstiger vårdgarantins tidsgränser är garantin betydelsefull för många patienter. Att patienten får information om såväl vårdgarantin som möjligheten att få hjälp via "Vårdlots Dalarna" blir då ett viktigt inslag i hälso- och sjukvårdens kommunikation med patienten. Vi ser därför behov av att granska dels om berörda patienter får relevant information om vårdgarantin och möjligheten att vända sig till "Vårdlots Dalarna", dels om verksamheten vid "Vårdlots Dalarna" är ändamålsenlig och svarar mot patientens behov av rådgivning och stöd.

1.2 Syfte

Syftet med granskningen är att ge underlag för att kunna bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden, ur ett patientperspektiv, säkerställer att patienter som omfattas av vårdgarantin erhåller tillräcklig information om denna liksom ändamålsenligt stöd och rådgivning via "Vårdlots Dalarna".

1.3 Revisionsfrågor

Enligt uppdraget bör granskningen inom ramen för sitt övergripande syfte lämna svar på följande frågeställningar:

1. *Erhåller patienter som omfattas av vårdgarantin tillräcklig och ändamålsenlig information om vårdgarantin och möjligheten att vända sig till Vårdlots Dalarna?* -

2. *Är informationen om Vårdlots Dalarna ändamålsenligt utformad och tillräckligt lätt tillgänglig för patienten?*

Frågeställningarna ovan gäller även i fråga om Vårdlots Dalarna. Ytterligare frågor:

3. *På vilket sätt och var i organisationen har uppdraget till Vårdlots Dalarna utformats och fastställts?*

4. *Är uppdraget för Vårdlots Dalarna utformat på ett ändamålsenligt sätt? Är till exempel innehållet i de tjänster/stöd som tillhandahålls ändamålsenligt utifrån bl. a patientens förväntningar och behov?*

5. *Har Vårdlots Dalarna en ändamålsenlig organisation samt rutiner, metoder och system etc. för att tillhandahålla en effektiv rådgivning och stöd som svarar mot patientens behov?*

6. *Övriga frågeställningar som är relevanta för att uppnå granskningens syfte.*



2. Genomförande

2.1 Kontigos tolkning av uppdraget

Kontigo uppfattar att denna granskning har ett flertal delkomponenter, som samtliga berör huruvida ändamålsenlig information kring vårdgarantin ges utifrån patientens behov. För det första gäller det Region Dalarnas samlade information *kring vårdgarantin* och om möjligheten att vända sig till Vårdlots Dalarna samt huruvida informationen *om Vårdlotsen* är ändamålsenlig och tillräckligt lätt tillgänglig. För det andra avser granskningen *själva uppdraget till Vårdlots Dalarna*, hur det har tillkommit och om uppdraget är utformat på ett tydligt och ändamålsenligt sätt, bland annat förmedlingen av och innehållet i de tjänster/stöd som tillhandahålls. Den tredje komponenten avser *Vårdlotsens verksamhet*, dess organisation, rutiner och system, d.v.s. om man förmått skapa en effektiv rådgivning som svarar mot de aktuella behoven. Den fjärde och avgörande komponenten utgörs av tillämpningen, d.v.s. hur rådgivning och stöd uppfattas ur ett mottagar-/patientperspektiv.

Information handlar i detta sammanhang i första hand om den lagstadgade vårdgarantin. Vårdgarantin, som numera är inskriven både i Hälso- och sjukvårdslagen och Patientlagen, innebär utfästelser från huvudmannens sida i fråga om maximala väntetider för besök i specialistvården och för operation/åtgärd (behandlingsgaranti). När dessa väntetider överskridits innebär det att patienten ska få möjlighet att erhålla behövlig vård i annan region.

Vi har fått uppfattningen att Vårdlotsen framför allt är utformad för att ge generell information och vi anser det viktigt att ifrågasätta om utformningen av verksamheten är rätt anpassad till Region Dalarnas övriga informationsresurser. Det är också angeläget att granskningen inkluderar patientföreträdarnas uppfattningar och hur de uppfattar informationsinsatser via olika kanaler.

Granskningens tyngdpunkt ligger på patienter som omfattas av vårdgarantin. Vid bedömning av Vårdlotsens uppdrag och verksamhet ska dock inte bortses från enhetens övriga uppgifter som rådgivning om det fria vårddalet.

2.2 Avgränsning

Granskningen har avgränsats till aktuella förhållanden och nu gällande regelverk. Vissa jämförelser har gjorts mellan de senaste åren i fråga om vårdstatistik och Patientnämndsärenden (se 2.4 nedan). Vid intervjuer har dock fokus legat på nu rådande situation (augusti-september 2019).

2.3 Revisionskriterier

Regler och normer uttryckta i följande dokument har utgjort revisionskriterier i denna granskning:

- Hälso- och sjukvårdslag (1982:763).
- Kommunallag (1990:900)
- Lag om valfrihetssystem (2008:962).
- Patientsäkerhetslag (2010:659).
- Patientlag (2014:821).
- Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).
- En ny, uppdaterad kömiljard 2019. Överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting 2019.



- Beslut i regionfullmäktige kring vårdgarantin samt övriga styrdokument (Bilaga 5.1).

Vid granskning och bedömning har tillämpats lagar, föreskrifter och riktlinjer som gäller för aktuell period. I övrigt har arbetet bedrivits i enlighet med kommunallagen samt SKYREV:s etiska regler, riktlinjer och vägledning vad gäller verksamhetsrevision. I granskningen har vi utgått ifrån hälso- och sjukvårdslagens mål om vård på lika villkor, dess bestämmelser som rör vårdens kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras.

2.4 Metoder och angreppssätt

Granskningen har grundats på en genomgång av aktuella styr- och stöddokument, på genomförda intervjuer med berörda verksamhetsföreträdare och patientrepresentanter samt granskning och analys av utvalda sifferuppgifter. Arbetet har fokuserat på förhållanden och uppgifter som avser de senaste två åren. När det varit uppenbart befogat, exempelvis för att bedöma trender över tid, har tidsperspektivet vidgats till en längre tidsperiod.

Projektorganisation och jävsprövning

Granskningen har genomförts av Bo Lindblom, uppdragsansvarig och medicinskt sakkunnig. Martina Croner har fungerat som projektmedarbetare och rådgivare vad gäller kommunikationsfrågor. Bo Anderson har kvalitetssäkrat rapporten ur revisionssynpunkt. Särskild prövning av granskningsteamets oberoende har gjorts. Den visar att det inte finns omständigheter som kan rubba förtroendet för teamets självständighet och opartiskhet.

Granskning av styrdokument

Inledningsvis gjordes en inventering av regionens egna styrdokument som har bäring på de aktuella frågeställningarna. Det gäller dels den politiska viljeinriktningen kring Vårdlotsen och vårdgarantifrågor i övrigt, uttryckt i regionplan och budget, regionstyrelsens protokoll och beslut under den aktuella tidsperioden, dels motsvarande dokument som utgått från hälso- och sjukvårdsnämnden och tjänstemannaledningen. Granskade dokument återges i bilaga 5.1.

Avsikten med dokumentgranskningen var att bedöma hur regionen från politiskt håll och på tjänstemannanivå har utövat sin styrning av Vårdlotsen och ge underlag för att bedöma hur Region Dalarna agerat i jämförelse med andra regioner.

Informationsmaterial och informationskanaler

För att få en bild över hur information om vårdgarantin och Vårdlots Dalarna förmedlas till invånarna resp. patienter/närstående gjordes en genomgång av vilken skriftlig information som patienter erhåller samt aktuell information på Internet, i etermedia och tryckta medier. Dessutom efterfrågades i samband med intervjuer vilken muntlig information som ges till patienter i samband med remiss till specialist utfärdas och när patienten anmäls för operation eller annan åtgärd i specialistvården.

Intervjuer

I ett första steg intervjuades medarbetarna som är verksamma i Vårdlots Dalarna och berörd enhetschef. Samtidigt genomfördes intervjuer med företrädare för den nuvarande politiska ledningen och tjänstemannaledningen. Dessutom tillfrågades ett urval divisionschefer och verksamhetschefer inom de verksamheter som för närvarande har långa väntetider. Ett antal intervjuer gjordes också med företrädare för patienter och patientföreningar, vilket vi anser vara särskilt angeläget med hänsyn till syftet med granskningen

Statistik för Vårdlotsens telefonservice samt väntetidsstatistik

I ett tredje steg, och för att besvara vissa av revisionens frågeställningar, inhämtades statistik gällande Vårdlotsens telefonservice (TeleQ). För att få en aktuell bild av väntetidssituationen och vårdgarantiuppfyllelse inhämtades utdrag från Väntetidsdatabasen för Region Dalarna (Bilaga 5.3).



Patientnämndens ärenden

För att få en bild över klagomål runt väntetider och vårdgarantifrågor granskades samtliga ärenden som inkom till Patientnämnden 2018 och som i nämndens statistik kategoriserats som "Organisation och tillgänglighet: väntetider".

Sammanställning och analys

Revisionsfrågorna och de olika underlagen bildade utgångspunkt för analysarbete och en samlad bedömning med besvarande av revisionsfrågorna. Analysen ledde även fram till ett antal rekommendationer.

Rapportering

Korta avstämningar med revisionschefen gjordes i mitten av augusti och i början av september. En muntlig delrapportering till revisorerna gjordes 23 september 2019, då väsentliga iakttagelser och preliminära bedömningar presenterades.

Samlade iakttagelser och gjorda analyser från de olika underlagen sammanställdes därefter i en preliminär rapportversion som blev föremål för sakgranskning av de som intervjuats och/eller lämnat skriftliga underlag. Slutligen färdigställdes föreliggande rapport, som inlämnades skriftligt och därefter presenterades muntligt för revisorskollegiet 21 oktober 2019.



3. Iakttagelser

3.1 Dokumentgranskning

Författningar

Den aktuella lagstiftningen (Hälso- och sjukvårdslagen, Patientsäkerhetslagen samt Patientlagen) innehåller övergripande skyldigheter för huvudmannen och för respektive vårdgivare.

Enligt 9 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ska patienter erbjudas en vårdgaranti. Den ska innehålla en försäkran om att den enskilde inom viss tid får:

1. kontakt med primärvården,
2. en medicinsk bedömning av läkare eller annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inom primärvården,
3. besöka den specialiserade vården, och
4. planerad vård.

Om vårdgarantin enligt 3 § 3 eller 4 inte uppfylls, ska patienten få vård hos en annan vårdgivare utan extra kostnad för patienten”.

Denna granskning avser endast vårdgarantin enligt punkt 3 och 4 ovan.

Målet med Patientlagen¹ är att stärka och tydliggöra patientens ställning samt att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. Lagen förtydligar och utvidgar också kravet på information i vårdens kontakt med patienten. Enligt lagen ska patienten ”få information om vid vilken tidpunkt han eller hon kan förvänta sig att få vård samt det förväntade vård- och behandlingsförloppet”. Patientlagen innehåller även vissa bestämmelser om hur patienten ska informeras om vården, bland annat:

”Patienten ska få information om vårdgarantin, och möjligheten att hos Försäkringskassan få upplysningar om vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) eller i Schweiz. Lag (2016:658)”.

”Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen. Informationen ska lämnas skriftligen om det behövs med hänsyn till mottagarens individuella förutsättningar eller om han eller hon ber om det”.

Enligt LOV² ska sjukvårdshuvudmannen, till enskilda lämna information om valfrihetssystemet som ska vara ”saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig”.

Nationella överenskommelser kring vårdgaranti och valfrihet

Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting har under en lång följd av år sinsemellan slutit ett antal överenskommelser i syfte att förbättra tillgängligheten i svensk sjukvård. Bland annat har villkorade statsbidrag utgått till landsting som uppfyller vissa krav i fråga om maximala väntetider (bland annat s.k. kömiljarder). Den nu gällande vårdgarantin har nyligen skärpts i fråga om tid till besök i primärvården, från 7 dagar till 3 dagar. För specialistvård gäller fortfarande ”90–90-regeln”,

¹ Patientlag (2014:821).

² LOV: Lag om valfrihetssystem (2008:962).



d.v.s. maximalt 90 dagars väntetid för besök i specialistvården och maximalt 90 dagars väntan till operation eller annan form av behandlingsåtgärd. Väntetidsstatistik i relation till vårdgarantins ”90–90 dagar” för Region Dalarna de senaste två åren framgår av bilaga 5.3, figur A resp. B, som också visar vilka verksamheter som har störst problem med att uppfylla vårdgarantin.

Sedan många år har Dalarna anslutit sig till nationellt utformade överenskommelser om valfrihetsvård. I samband med Patientlagens ikraftträdande 2015 förstärktes informationsinsatserna kring valfrihet och andra patienträttigheter.

Beslut kring Väntetidskansliet och Vårdlots Dalarna

Inrättande av Väntetidskansliet 2003

Beslut om att inrätta ett väntetidskansli togs av landstingsfullmäktige 2002 och verksamheten startade 1 april 2003 med två heltidstjänster. I beslutshandlingarna anges att Väntetidskansliets uppgift var ”att ge information till befolkningen beträffande valfrihetsvård och vika regler som gäller för vård på annan ort samt att ge information till verksamheterna beträffande tillgängliga resurser inom och utom egna landstinget”. Vidare angavs att det ”i kansliet ska finnas kunskap om aktuell kösituation i egna landstinget och övriga landsting, valfrihetsregler och vårdgaranti, andra vårdgivare som har avtal med landsting, sjukhusreglemente, regler för efterbehandling, rehab etc. efter vård på annan ort”.

En utvärdering gjordes efter ett år och därefter beslutades att fortsätta verksamheten med samma bemanning och med samma inriktning. Under en lång följd av år gjordes inga förändringar av huvuduppgiften men efterhand lades vissa nya uppgifter till, bland annat om rådgivning om valfrihetsvård och EES-vård. Vi har dock inte kunnat finna några uppföljningar eller utvärderingar av verksamheten efter år 2004.

Hälso- och sjukvårdsnämnden får månatliga rapporter om tillgänglighet av hälso- och sjukvårdsdirektören, varvid även tjänstemannaledningen deltar. Vårdlotsen uppfattas av företrädare för Hälso- och sjukvårdsnämnden som en välfungerande verksamhet även om någon utvärdering inte gjorts under senare år. Ett utvidgat uppdrag för Vårdlotsen har diskuterats i nämnden under det senaste året men några beslut i den ena eller andra riktningen har inte tagits.

Nytt namn på Väntetidskansliet 2018: Vårdlots

Så sent som 2018 gjordes en namnändring och kansliet fick sin nuvarande benämning. Således var begreppet ”Väntetidskansliet” rådande under perioden 2003–2018. Av den senaste verksamhetsberättelsen för Hälso- och sjukvårdsenheten framgår: ”2018-10-01 bytte Väntetidskansliet namn till Vårdlots Dalarna. Detta för att öka tydligheten i patient- och medborgarkontakt då väntetidskansliet inte handhar klinikernas väntelistor. Vårdlotsarna arbetar med vårdgaranti/valfrihet och är objektspecialister i TeleQ”. Orsaken till namnändringen var att medarbetarna ansåg att alltför många som vände sig till kansliet hade frågor om sin egen väntetid, d.v.s. uppgifter som kansliet inte hade tillgång till. En otydlig namnsättning ansågs vara ett irritationsproblem inte bara för allmänheten och medarbetare utan även för myndigheter. Namnet Vårdlots valdes enligt uppgift eftersom det är det namn som de flesta som arbetar med vårdgaranti och valfrihetsfrågor i Sverige använder.

Rutiner för verksamheten

Kontigo har granskat en handfull rutiner för verksamheten. Innehållet i dessa sammanfattas i det följande: Patienter kan ringa in till Vårdlots Dalarna (i denna text förkortat VLD) via nummer 023-49 03 00 och telefonsystemet TeleQ, från kl. 07-15 måndag-torsdag och kl. 07-11.30 fredag. Systemet innebär en telefonsvarsfunktion och att patienten uppger sitt telefonnummer och får önska tid för återuppringning. VLD ringer tillbaka mellan kl. 09-15 respektive dag (fredag till kl. 11.30). Patienterna kan också kontakta VLD via 1177 Vårdguidens e-tjänst Mina vårdkontakter. Patienten



kontaktar även VLD via funktionsbrevlådan (vardlots.dalarna@regiondalarna.se) och VLD svarar då oftast samma dag och senast inom tre dagar.

Har patienten fått besked att väntetiden är *mindre än 90 dagar* informerar VLD att man har möjlighet att få vård utanför Dalarna på en valfrihetsremiss när det gäller all öppenvård. Patienten kan också söka specialistvård på egen vårdbegäran inom de specialiteter som finns inom Region Dalarna. Önskar patienten söka utanför Dalarna informerar VLD om reglerna för valfrihetsvård och ger förslag på vårdgivare som patienten själv kontaktar. Pat betalar då eventuella resor själv.

Har patienten fått besked att väntetiden kommer att vara *mer än 90 dagar* informerar VLD om att man kan åberopa vårdgarantin och har möjlighet att få vård utanför Dalarna på en s.k. vårdgarantiremiss. Man behöver inte vänta tills 90 dagar har gått utan det räcker med att patienten fått information från vårdgivaren om att den förväntade väntetiden är mer än 90 dagar. Om patienten önskar detta ger VLD förslag på 1–2 (i undantagsfall fler) vårdgivare som har ett avtal med något landsting i Sverige. Vanligen lämnas förslag på vårdgivare i de närliggande länen men i vissa fall, exempelvis om patienten har anförvanter i andra delar av landet, kan vårdgivare även i mer avlägsna landsändar bli aktuella.

Patienten ska själv ta kontakten med vårdgivaren/vårdgivarna ifråga. VLD informerar om att man betalar den patientavgift som gäller i den regionen/ landsting som man besöker. Man får ersättning för resa och har man frikort gäller detta. När patienten bestämt sig för vart man vill vända sig ringer man tillbaka till VLD, som skriver en vårdgarantiremiss/ betalningsförbindelse och skickar den till berörd klinik. VLD informerar även patienterna om att när de själva kontaktar vårdgivare måste de fråga om vårdgivaren har något avtal med någon region/ landsting i Sverige. Annars måste patienten betala hela kostnaden själv.

Personalbemanningen för VLD är idag 1,8 heltidstjänst. Utöver den ovan beskrivna telefonservicen och hantering av vårdgarantiremissier deltar VLD i en rad aktiviteter, av vilka några kan nämnas:

- informerar även allmänhet och patienter, bland annat vid möten med de olika patientråden i Dalarna samt patient- och anhörigföreningar. VLD informerar och stöttar lasarettets olika kliniker och vårdcentraler vid besök men även via telefon när man har funderingar kring vårdgaranti.
- deltar i samverkansaktiviteter kring vårdinformationssystem och har regelbunden kontakt med kirurgens, ortopedens och ögonklinikens personal som handhar vårdgaranti och valfrihetsfrågor.
- har regelbundna möten och kontakt med Patientnämnden.
- deltar i årliga nätverksträffar med motsvarande verksamheter i grannlandstingen för att utbyta erfarenheter.
- är s.k. objektspecialister för telefonsystemet TeleQ och hjälper användarna i olika frågor angående systemet (via telefon eller på plats).
- har även uppdrag för Hälsoval när det gäller tillgänglighet i primärvården, är handläggare av EES vård samt ingår i nätverket för handläggare av EES vård. VLD svarar på frågor om förhandsbesked och förhandstillstånd samt handlägger fakturorna.

Totalt uppskattas de övriga sysslorna till mellan 25–50 % av totala antalet arbetstimmar, med stora variationer över tid.

3.2 Statistik över telefonsamtal till Vårdlots Dalarna

Kontigo har tagit del av statistik från det telefonisystem som används för Vårdlots Dalarna. Av detta framgår att Vårdlotsen får cirka 6000 inkommande samtal per år och samtalstiden i genomsnitt är



cirka 5 minuter. I princip etableras samtalskontakt med patienten samma dag. I de få fall som kontakt inte kan upprättas beror det på att patienten inte svarat på tre olika uppringningsförsök eller att uppgivet nummer är ogiltigt.

3.3 Informationsmaterial och informationskanaler

Vanligen informeras patienter både muntligt och skriftligt om den fortsatta vård som planeras. När en remiss skrivs från primärvården till specialistvården informeras patienten som regel muntligt om att det är den mottagande kliniken som har kännedom om kösituationen för respektive mottagning och att den beräknade väntetiden kommer att framgå av remissbekaftelsen, som utsänds via post. Respektive specialistklinik skickar som regel ut remissbekaftelsen inom två veckor. I remissbekaftelsen nämns bland annat:

”I vården måste vi ständigt göra omprioriteringar och din väntetid kan därför bli längre än beräknat. Vårdgarantin innebär att du har rätt att få tid inom 90 dagar från beslut om operation/behandling. Om du inte kan erbjudas en tid inom vårdgarantins tidsgränser har du rätt att få vård hos en annan vårdgivare som hälso- och sjukvården väljer”.

Vidare framgår hur man ska förfara om det uppstår problem under väntetiden:

”Om dina besvär förvärras under väntetiden, du behöver recept eller sjukskrivning så vänder du dig till din ordinarie vårdkontakt”.

Enligt bekräftelsemallen framgår förväntad väntetid till behandling. Denna del kan dock ha något skiftande ordalydelse inom olika verksamheter (exempel på en remissbekaftelsens utformning i sin helhet framgår av bilaga 5.2).

Om patienten planeras för operation eller annan behandling gäller i princip samma förfarande och patienten får ett nytt bekräftelsebrev. I dessa fall är det relativt vanligt att patienten även får viss muntlig information om väntetidssituationen och möjligheten att utnyttja vårdgarantin (detta gäller i praktiken endast oprioriterade fall eftersom prioriterade fall mycket sällan behöver vänta mer än 90 dagar).

I alla remissbekaftelser finns avslutningsvis en hänvisning till 1177.se och kontaktuppgifter till Vårdlotsen:

”På www.1177.se kan du läsa mer om vårdgarantin, väntetider, valfrihet i vården och hälso- och sjukvårdens remisskrav. Du kan också vända dig till Vårdlots Dalarna på telefon 023-49 03 00 för mer information”.

Informationsfoldern ”Du har rätt att veta vad som gäller”, som nyligen uppdaterats, har skickats ut till hela slutenvården med uppmaning att lägga ut i väntrum. Foldern finns även på 1177.se/Dalarna och på intranätet. Utskick till samtliga verksamhetschefer i primärvården pågår med uppmaning att sprida informationen till personal och patienter. Informationsmaterial förefaller dock inte ha nått alla berörda verksamheter. Enligt uppgift finns ingen särskild information utformad för patienter med synnedsättning eller andra funktionshinder. Det kan även noteras att inga patienter varit delaktiga i framtagande av det befintliga materialet.

Vid en sökning på ”Vårdgaranti Dalarna” via Google eller annan motsvarande sökmotor hamnar webbplatsen vantetider.se i topp. Sidan, som ligger under SKL:s domän, presenterar en grafisk sammanställning av väntetidsläget i regionen. På sidan finns en länk till 1177 Vårdguiden Region Dalarna. Informationen om Vårdlots Dalarna och möjligheten att få kontakt med någon ligger längst ned på sidan under rubriken ”Har du frågor”. Under den rubriken finns även den ovan nämnda informationsfoldern för nedladdning. Den text som finns i informationsfoldern är inte samma som texten på webbplatsen. Budskapen i informationsfoldern är tydligare och enklare att ta till sig än



informationen på webbplatsen i övrigt. Det är oklart vilka sökord som används inom målgruppen vid sökning på Internet.

Det finns även kontaktuppgifter till Patientnämnden dit patienten kan vända sig om hen inte är nöjd. På 1177 finns vad vi kan se ingen information om vårdgarantin på lätt svenska eller på andra språk. Det finns även andra brister i tillgängligheten på sajten. Bland annat gäller det kontraster i färger på vissa ikoner, knappar och texter, som för en person med synnedsättning innebär problem. Om en användare söker på "Vårdlots Dalarna" kommer denne till en artikel som beskriver bakgrunden till satsningen på Vårdlots Dalarna, inte till en samlad informationssida.

3.4 Intervjuer

Företrädare för Regionstyrelsen och tjänstemannaledningen

Långa väntetider är fortsatt ett av de största problemen i Region Dalarnas verksamhet.

Måluppfyllelsegraden för vårdgarantin var i juli 2019 cirka 72 procent för specialistbesök och 57 procent för operation/åtgärd, vilket rangordnar Dalarna på plats 15 respektive 14 av 21 huvudmän. De största svårigheterna att klara vårdgarantins gränser finns inom kirurgi, ortopedi, urologi och ögonsjukvård.

Alla tillfrågade verkar vara överens om att Vårdlotsens verksamhet har fungerat väl utifrån verksamhetens nuvarande uppdrag. Det förefaller dock finnas två olika synsätt kring hur information till patienter kring vårdgarantin ska utvecklas framåt. Vissa företrädare anser att verksamheten bör fortsätta i sin nuvarande form medan andra ifrågasätter om nuvarande uppdrag är optimalt ur patientens synpunkt. Det tycks finnas att problem i så motto att en ansenlig del av patienterna inte är på det klara med att Vårdlotsen saknar tillgång till och information om patientens läge på väntelistan och de olika verksamheternas aktuella väntetider.

Verksamhetsföreträdare Vårdlots

Under år 2018 gjordes en stickprovsundersökning på inkommande samtal till Väntetidskansliet under två veckor. Det visade att av inkommande 323 samtal avsåg 57 (18 procent) förfrågan om sin egen väntetid. På basen av denna studie ändrades namnet till Vårdlots Dalarna i oktober 2018 och vissa mindre informationsinsatser gjordes för att förtydliga verksamhetens uppdrag. Flera patienter som ringt Region Dalarnas telefonväxel och uppgett att han/hon önskar veta sin plats i kön har felaktigt blivit kopplade till Vårdlotsen. Enligt Vårdlotsens medarbetare är kunskapen om vårdgarantin mycket varierande, både hos vårdpersonalen och gemene man. En vanlig missuppfattning är att man måste vänta minst tre månader för att starta processen att söka en vårdgivare utanför Dalarna. I själva verket kan detta påbörjas direkt om man fått veta att den planerade vården förväntas dröja minst 90 dagar. Det knyts dock förhoppningar till att en bred spridning av den nyligen uppdaterade foldern med information om vårdgarantin och Vårdlots Dalarna ska innebära att både patienter och personal får bättre kännedom om vårdgarantin och Vårdlotsens uppgift.

Vårdlotsarna ser ett stort behov av ett större samarbete mellan regionens sjukhus. Om en patient hänvisats att kontakta ett sjukhus (exempelvis Mora) finns det hinder i att "plocka" över remissen från det andra sjukhuset (i detta exempel Falun).

Övriga företrädare för Region Dalarna

Enligt företrädare för primärvården finns broschyrer om vårdgarantin i väntrummen men det finns ingen skriftlig rutin eller enhetlig praxis för den muntliga informationen som lämnas av läkare på vårdcentral när patienten remitteras till specialistvård. Det uppges vara ovanligt att läkaren lämnar information om vårdgarantin till patienter i samband med konsultationen. Det är inte ovanligt att patienter, särskilt äldre, har svårt att förstå vårdgarantireglerna och, i ännu högre grad, bestämmelserna kring valfrihetsvård.



Alla patienter som remitterats till specialistvård erhåller en remissbekräftelse från dessa verksamheter inom cirka 2 veckor. Av denna framgår förväntad väntetid och det finns också hänvisning till 1177 samt kontaktuppgifter till Vårdlots Dalarna. Det finns emellertid skillnader mellan klinikerna i hur informationen om väntetid meddelas.

Inom ortopedisk vård får patienten som regel muntlig info om att man i dagsläget inte håller vårdgarantitiderna till de flesta ingrepp. Patienten får i samband därmed en papperslapp med telefonnummer till Vårdlotsen. Inom ögonsjukvård har man valt ett annat sätt informera om väntetid. Här används som regel formuleringen "Väntetiden beräknas som längst till 3 månader men kan bli längre"- vilket kan verka förvirrande ur patientens synpunkt (bilaga 5.2). Som tilläggsinformation anges dock den aktuella längsta väntetiden, som för närvarande uppges vara cirka 3 månader.

Inom kirurgin pågår i nuläget en stor satsning på att "rensa" väntelistan som länge funnits vid Falu lasarett. Istället erbjuds patienterna operation vid Mora lasarett, som har väntetid under 90 dagar för samtliga typer av standardingrepp. Den nuvarande gemensamma remissbekräftelserutinen uppfattas som bristfällig eftersom det inte går att göra några manuella justeringar i mallen. Kirurgin förordar en utvecklad modell, där aktuell väntetid till respektive operation/åtgärd kan beräknas vid varje tidpunkt och meddelas patienten direkt. I nuläget anges den genomsnittliga väntetiden för samtliga oprioriterade standardingrepp, vilket lätt blir missvisande.

Patientnämnden har genom åren haft av ett antal ärenden kring vårdgarantin. Deras erfarenhet talar för att missförstånd mellan vården och patienten är en relativt vanlig orsak till klagomål i dessa fall och att båda parter många gånger har begränsad kunskap om regelverket för vårdgarantin och valfrihetsvård, som av flera uppfattas som komplicerat. Vad gäller sjukresor är vården ofta otydlig med reglerna och många patienter känner sig vilsna inför att söka vård utanför Dalarna. Informationen på hemsidan uppfattas som otydlig och ofullständig vad gäller frågor kring vårdgarantin och andra patienträttigheter.

Patientföreträdare

Från gruppsamtal samt enskilda intervjuer med patienter framkommer en splittrad bild: vissa har erhållit bra information om remissförfarande, väntetider och vårdgarantin medan flera andra påpekar att det ofta slarvas med att lämna en adekvat information. Samtidigt uppfattas den information som erhålls "från lasarettet" eller "från vårdcentralen" som viktigast och mest trovärdig. Texten i remissbekräftelsen uppfattas som tydlig men alltför summarisk. Många poängterar att muntlig information är överlägsen eftersom man då kan ställa motfrågor och få mer individuellt anpassad information. Det understryks av flera att det effektivaste sättet att förmedla ett budskap av denna typ är en kombination av muntlig och skriftlig information. Patientrepresentanterna ser positivt på att en ny folder med information om vårdgarantin är på väg.

Intervjuade patientföreträdare anser vidare att det är viktigt att Region Dalarna tar mer hänsyn till att många patienter är äldre och/eller har olika funktionshinder. Därför bör informationen som lämnas vara anpassad efter aktuellt funktionshinder (exempelvis synnedsättning eller kognitiv svikt, som försvårar att ta del av skriftlig information). Det är också önskvärt att remissen innehåller information om aktuellt funktionshinder så att vårdgivaren, som tar emot remissen, beaktar detta i de fortsatta kontakterna. För personer med synnedsättning är telefonkontakt vanligen att föredra framför brevkontakt.

Flera patientföreträdare betonar att en ansevärd del av befolkningen varken har en dator eller en smartphone, varför även andra informationskanaler måste användas. Det bästa sättet enligt några tillfrågade att få skriftlig information från Region Dalarna är tryckt material i den egna brevlådan, exempelvis landstingets tidning Inblick, som lades ned 2018. Det har vidare framkommit att det finns problem med trådlöst Internet i stora delar av Dalarna, vilket bör betänkas när Region Dalarna



numera ofta hänvisar patienter till information på hemsidan och 1177.se. Motsvarande täckningsproblem finns för mobiltelefoni, vilket också försvårar kontaktmöjligheterna.

Patientrepresentanter påpekar att för vissa typer av behandlingar är väntetiderna långa även i andra regioner och endast marginellt kortare än i Dalarna. Särskilt gäller det för prostatacancerbehandling, både kirurgi och strålbehandling. Därför innebär vårdgarantin i dessa fall inte någon egentlig skillnad för patienten, ett förhållande som har bestått under flera år. Av detta skäl utfärdar Vårdlotsen sällan vårdgarantiremisser för dessa patientgrupper.

Vårdgarantienheten, Region Uppsala

I Region Uppsala finns en central funktion, Vårdgarantienheten, som har i uppgift att bistå patienter som drabbas av långa väntetider. Enheten, som bemannas av tre sjuksköterskor, har som huvuduppgift att hjälpa de patienter som vill åberopa vårdgarantin att få vårdbehovet tillgodosett utanför länets gränser. Enheten tar då kontakt med en alternativ vårdgivare (vanligen privat enhet i Uppsala eller Stockholm) och ordnar med all administration kring besöket/behandlingen. Patienten behöver således endast ta en enda kontakt och behöver inte själv kontakta respektive vårdgivare. Fram till helt nyligen arbetade man "proaktivt" för att informera patienter som står på väntelistor om möjligheten att utnyttja vårdgarantin. Sedan sommaren 2019 har dock verksamheten begränsats till att hantera påringningar från patienter som själva kontaktar enheten.

3.5 Analys av Patientnämndens ärenden

Av de totalt ca 1300 ärenden som årligen inkom till Patientnämnden de senaste tre åren hänfördes cirka 50 per år till kategorin "Organisation och tillgänglighet: väntetider". Kontigo har erhållit en förteckning över de sammanfattningar av ärendena som Patientnämnden framställer. Granskningen av 2018 års ärenden tyder på att det finns ett antal problemområden av generell art, d.v.s. som gäller de allra flesta verksamheter. En stor del av anmälningarna som berör vårdgarantin innehåller beskrivningar av kommunikationsproblem mellan patienten och respektive sjukvårdsenhet. Det handlar till exempel om att patienten och vårdgivaren haft olika tolkningar om vad som överenskommit muntligt i samband med vårdkontakten. I vissa fall förefaller bristande information ha bidragit till att patienter fått vänta i onödan på att utnyttja vårdgarantin.

Av ärendena 2018 som avsåg långa väntetider till specialiserad vård ingick 20 klagomål som på ett eller annat sätt handlade om vårdgarantin. Tre exempel:

1. *"Man som väntat på prostataundersökning i snart ett år har vid flera tillfällen försökt få en tid men fått svaret att han står på väntelista. Kan tänka sig att åka utomläns men ingen har erbjudit honom det. Rekommenderas att kontakta väntetidskansliet."*
2. *"Kvinna som sedan under nästan ett års tid stått i kö för kärloperation. Fått träffa narkosläkare och uppfattat att det var på gång med operation. Blivit hänvisad till väntetidskansliet för att få vård enligt vårdgarantin, där fått hänvisning till tre andra sjukhus som enligt uppgift inte kan hjälpa henne. Läkare som bedömde henne informerade om att det finns goda förutsättningar för att operera henne, nu är hon oroad över att hennes förutsättningar försämras då tiden bara går. Överläkare på kliniken beklagar att kvinnan inte blivit kallad till operation. Har fått vårdgarantiremiss till annat län"*
3. *"Man som i februari fick besked att besvären skulle åtgärdas via dagkirurgi. Därefter inte hört något från kirurgkliniken, ingen utsänd information om väntetid eller vårdgaranti. Mannen ringde till mottagningen och mottog enbart besked att det inte är prioriterat. Hänvisad till väntetidskansliet. Mannen anser att det stöd han fick från väntetidskansliet var obefintligt. Ifrågasatte vad deras uppdrag innefattar, menar att de lika gärna kan dela ut telefonlistor eftersom patienten själv hänvisas att ringa runt och ordna vårdbesök relaterade till vårdgarantin. Uppfattat att andra landsting har bättre service. När han själv*



kontaktade annan klinik var de frågande till varför han som patient ringde själv och inte Landstinget Dalarna”.

Anmälningarna rör patienter vid många olika kliniker och i olika delar av vårdkedjan. Exempelen gör därför inte anspråk på att vara representativa och belysa hela panoramat. Däremot anser vi att en grundlig analys av inkomna anmälningar kan utgöra viktiga underlag i förbättringsarbetet vad gäller organisering och tillgänglighet inom Region Dalarna.

4. Analys och slutsatser

4.1 Sammanvägning av olika granskningsunderlag

Syftet med granskningen har varit att ge underlag för att kunna bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden, ur ett patientperspektiv, säkerställer att patienter som omfattas av vårdgarantin erhåller tillräcklig information om denna liksom ändamålsenligt stöd och rådgivning via "Vårdlots Dalarna". Vi har i vår samlade analys av de olika granskningsunderlagen utgått från intentionerna i de nya författningar som på olika sätt avser att stärka patientens ställning inom hälso- och sjukvården, inte minst Patientlagen från 2015. Vi har i granskningsarbetet strävat efter att hålla fast vid ett tydligt patientperspektiv och ställt oss frågor som:

- Får patienterna tillräcklig information om vårdgarantin vid olika vårdkontakter och möjligheten att få hjälp att utnyttja sina rättigheter i detta avseende?
- Är stödet och rådgivningen lämpligt utformat utifrån olika patienters behov?
- När, var och hur utnyttjas muntlig och skriftlig information och hur väl integrerade är informationsinsatserna från Region Dalarnas sida?
- Är den samlade servicen som ges till patienterna i denna situation att betrakta som tillräcklig och lämpligt utformad?

Vi anser att lagstiftningen tydligt anger att vården ska vara lätt tillgänglig och att informationsplikten gentemot patienter rörande vårdgarantins innebörd innebär omfattande skyldigheter för huvudmännen. Patientnämndsärenden och framkomna synpunkter från intervjuer med patientföreträdare indikerar att det finns ett betydande missnöje med vissa aspekter kring hur vården hanterar patienter som åberopar vårdgarantin. Det gäller bland annat otydligheter i den givna informationen om förväntad väntetid, vilket försvårar för patienter att rätt utnyttja vårdgarantin. Det förefaller inte finnas någon samlad kommunikationsplan eller övergripande strategi för att informera invånare och patienter om vårdgarantin och möjligheten att erhålla hjälp att utnyttja den.

Vad gäller Vårdlotsen bedöms den vara lätt tillgänglig och vi har inte funnit några brister i verksamhetens bedrivande i övrigt. Det ska dock uppmärksammas att kännedomen bland gemene man om vårdgarantin, om valfrihetsvård och möjligheten att få hjälp från Vårdlotsen är skiftande och att innehållet i den rådgivning och stöd som ges begränsas av enhetens hittills avgränsade uppdrag. Detta medför att det i mycket hög grad är patientens egen förmåga att söka kontakt med alternativa vårdgivare som avgör om den snabbare tillgång till vård och behandling som vårdgarantin möjliggör kan realiseras.

Eftersom revisionsuppdraget enligt vår mening betonar tolkning av ändamålsenlighet utifrån patientens behov och förväntningar har detta perspektiv varit grundläggande för våra slutsatser.

4.2 Slutsatser och svar på revisionsfrågor

Utifrån de underlag vi tagit del av och ovanstående överväganden har vi kommit fram till följande svar på revisionsfrågorna:

1. Erhåller patienter som omfattas av vårdgarantin tillräcklig och ändamålsenlig information om vårdgarantin och möjligheten att vända sig till Vårdlots Dalarna?

Vår bedömning: Patienter får information om vårdgarantin via olika kanaler. Den viktigaste och den som har störst trovärdighet är den man får i kontakt med hälso- och sjukvården. Men informationen i sin nuvarande utformning är inte enhetlig inom verksamheterna och är alltför summarisk. Den motsvarar inte många patienters behov av stöd och vägledning och är inte tillfredsställande utifrån Patientlagens intentioner. Skriftlig information är viktig för att tydliggöra lämnade upplysningar men



kan dock inte ersätta den muntliga - dessa kanaler bör integreras bättre och komplettera varandra. Som helhet anser vi att informationen om vårdgarantin i sin nuvarande utformning inte är ändamålsenlig.

2. Är informationen om Vårdlots Dalarna ändamålsenligt utformad och tillräckligt lätt tillgänglig för patienten?

Vår bedömning: Informationen om att man kan vända sig till Vårdlots Dalarna förmedlas via olika kanaler men i de olika hänvisningar som görs framgår det inte tydligt vilken typ av hjälp som kan erhållas vid kontakt med Vårdlotsen. Namnbytet till Vårdlots för cirka ett år sedan har inte slagit igenom på ett önskvärt sätt, vare sig hos patienter eller personal. Sammantaget bedöms informationen om Vårdlotsen och dess uppgift som bristfällig.

3. På vilket sätt och var i organisationen har uppdraget till Vårdlots Dalarna utformats och fastställts?

Vår bedömning: Uppdraget fastställdes av Landstingsfullmäktige 2002 och Driftstyrelsen 2003 och har i princip inte ändrats sedan dess. Vissa uppgifter har lagts till efterhand men huvuduppgiften har varit densamma sedan starten. Namnbyte från Väntetidskansliet till Vårdlots Dalarna 2018 innebär ingen förändring av själva uppdraget. Vi har också noterat att Hälso- och sjukvårdsnämnden under senare år inte aktivt tagit ställning om Vårdlotsens fortsatta uppdrag.

4. Är uppdraget för Vårdlots Dalarna utformat på ett ändamålsenligt sätt? Är till exempel innehållet i de tjänster/stöd som tillhandahålls ändamålsenligt utifrån bl. a patientens förväntningar och behov?

Vår bedömning: Det finns meningsskiljaktigheter kring frågan om Vårdlotsens nuvarande uppdrag är ändamålsenligt utifrån patientens perspektiv. Vi har också funnit att det stöd och den rådgivning kring vårdgarantin som ges av vården uppvisar brister och att den tillgängliga informationen som helhet inte är ändamålsenlig. Därför är många patienter vilna när de hamnar i väntetidssituationer. Kontigo uppfattar att Vårdlotsens nuvarande uppgift i fråga om vårdgarantin är strikt avgränsad och svarar inte emot den innebörd som vanligen läggs i begreppet "lots".

5. Har Vårdlots Dalarna en ändamålsenlig organisation samt rutiner, metoder och system etc. för att tillhandahålla en effektiv rådgivning och stöd som svarar mot patientens behov?

Vår bedömning: Tillgänglighet till Vårdlots via telefon och e-mail är god och det finns en hög tillförlitlighet i det använda telefonisystemet. Vårdlotsen fungerar tillfredsställande utifrån det nuvarande uppdraget och har rutiner och system för att klara dessa uppgifter. Däremot finns det behov av att både förbättra informationen kring den lagstadgade vårdgarantin och därmed överväga att utvidga Vårdlots-funktionen, eftersom det framkommit att åtskilliga patienter har behov av en mer omfattande hjälp i att utnyttja den utomlänsvård som vårdgarantin möjliggör.

Vår samlade bedömning är att hälso- och sjukvårdsnämnden, ur ett patientperspektiv, inte säkerställt att patienter som omfattas av vårdgarantin erhåller tillräcklig information om denna liksom ändamålsenligt stöd och rådgivning via "Vårdlots Dalarna".

4.3 Rekommendationer

Med hänsyn till framkomna synpunkter och resonemang ovan rekommenderar vi Region Dalarna:

- Att vidta åtgärder för att förbättra informationsinsatserna kring väntetider och vårdgarantin, visavi både invånare/patienter och de egna medarbetarna. Särskilt bör man då beakta behovet av tydlig muntlig information till patienter, kombinerad med mer enhetlig skriftlig information samt i högre grad ta hänsyn till att en avsevärd del av befolkningen inte använder Internet.



- Att utreda förutsättningarna för att utvidga uppdraget för Vårdlots Dalarna i riktning mot en bredare servicetjänst som skulle det göra enklare för gemene man att utnyttja vårdgarantin i praktiken. Erfarenheter av sådana tjänster från andra regioner bör då beaktas.

5. Bilagor

5.1 Granskade dokument inom Region Dalarna

- Beslut om inrättande av Väntetidskansli 2002
- Fastställande av uppdrag för Väntetidskansli 2003
- Beslut om fortsatt verksamhet för Väntetidskansli 2004
- Skrivelse ang. namnändring 2018
- Verksamhetsplan 2018 (styrkort) med uppföljningsdokumentation
- Regionplan 2019
- Organisationsschema central förvaltning 2019
- Remissbekräftelse (mall)
- Rutin arbetsuppgifter Vårdlots Dalarna
- Rutin för vårdgarantiremisser/ valfrihetsremisser
- Telefonistatistik Vårdlots Dalarna (TeleQ)
- Utdrag ur Väntetidsdatabasen
- Informationsfolder om vårdgaranti
- Sammanfattning av utvalda ärenden inkomna till Patientnämnden

5.2 Exempel på mall för remissbekräftelse



Ogonsjukvård Dalarna
Ögonoperation Falun
Falun lasarett
79182 Falun
Tfn 023492000

19 121212-1212

REMISSBEKRÄFTELSE

1 (1)

2019-09-26

Tolvan Tiosson Tolvsson
Räkvägen 12
791 47 Delsbo

Vi har fått remiss från , .

Du är uppsatt på vår väntelista för besök på Ögonoperation Falun, Falu lasarett.

Väntetiden beräknas som längst till 3 månader men kan bli längre. För närvarande (april 2016) är längsta väntetid 4 månader.

Om ditt vårdbehov upphört eller om du fått vård vid annat sjukhus är det viktigt att du meddelar oss. **Du kan kontakta oss på telefon 010-249 23 20 eller skriva ett meddelande genom att logga in på www.1177.se.** Där kan du även se status på din remiss.

Om dina besvär förvärras under väntetiden, du behöver recept eller sjukskrivning så vänder du dig till din ordinarie vårdkontakt.

I vården måste vi ständigt göra omprioriteringar och din väntetid kan därför bli längre än beräknat. **Vårdgarantin** innebär att du har rätt att få tid inom 90 dagar från beslut om operation/behandling. Om du inte kan erbjudas en tid inom vårdgarantins tidsgränser har du rätt att få vård hos en annan vårdgivare som hälso- och sjukvården väljer.

Rätten till **valfrihetsvård** innebär att du fritt kan välja mellan all öppen, skattefinansierad vård i hela Sverige, både offentlig och privat vård. Valfrihetsvård omfattas inte av vårdgarantin. Det kan finnas remisskrav i vissa fall. Du får själv kontakta den vårdgivare som du väljer. Dina resekostnader ersätts inte.

På www.1177.se kan du läsa mer om vårdgarantin, väntetider, valfrihet i vården och hälso- och sjukvårdens remisskrav. Du kan också vända dig till Vårdlots Dalarna på telefon 023-49 03 00 för mer information.

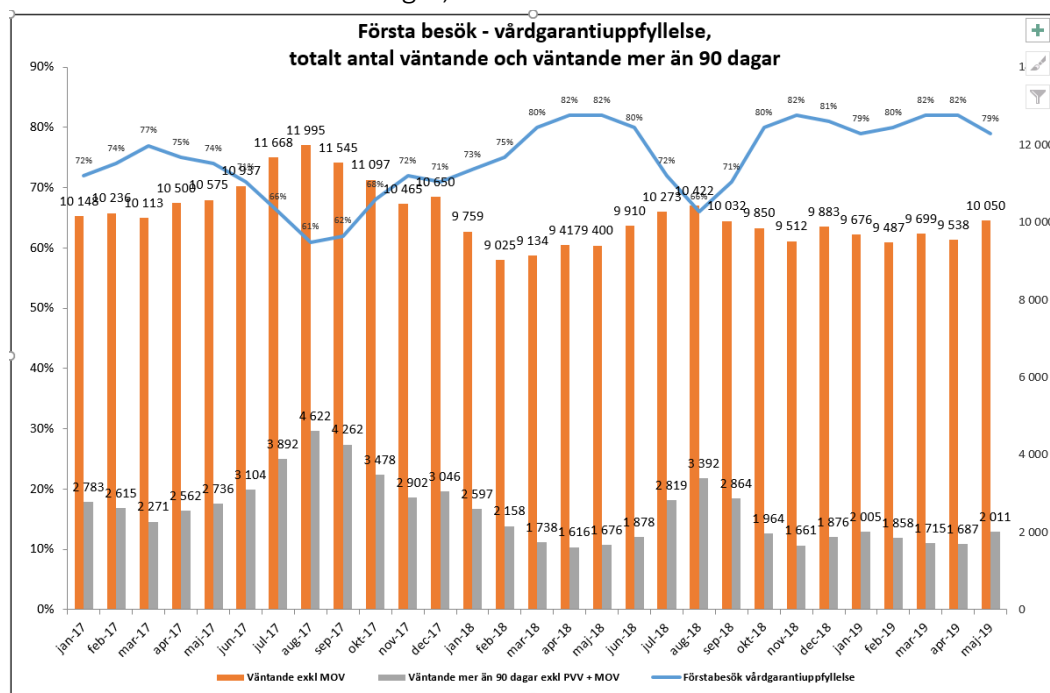
Med vänlig hälsning
Ögonoperation Falun



5.3 Väntetidsstatistik specialiserad vård

A. Väntetider till första besök i specialiserad vård i Region Dalarna

Väntetiden ska ske inom 90 dagar, nedanstående visar två år bakåt i tiden:



MOV= Medicinskt orsakad väntan PVV= Patientvald väntan

Väntande Aggregerad- Besök

Mätperiod: Maj 2019

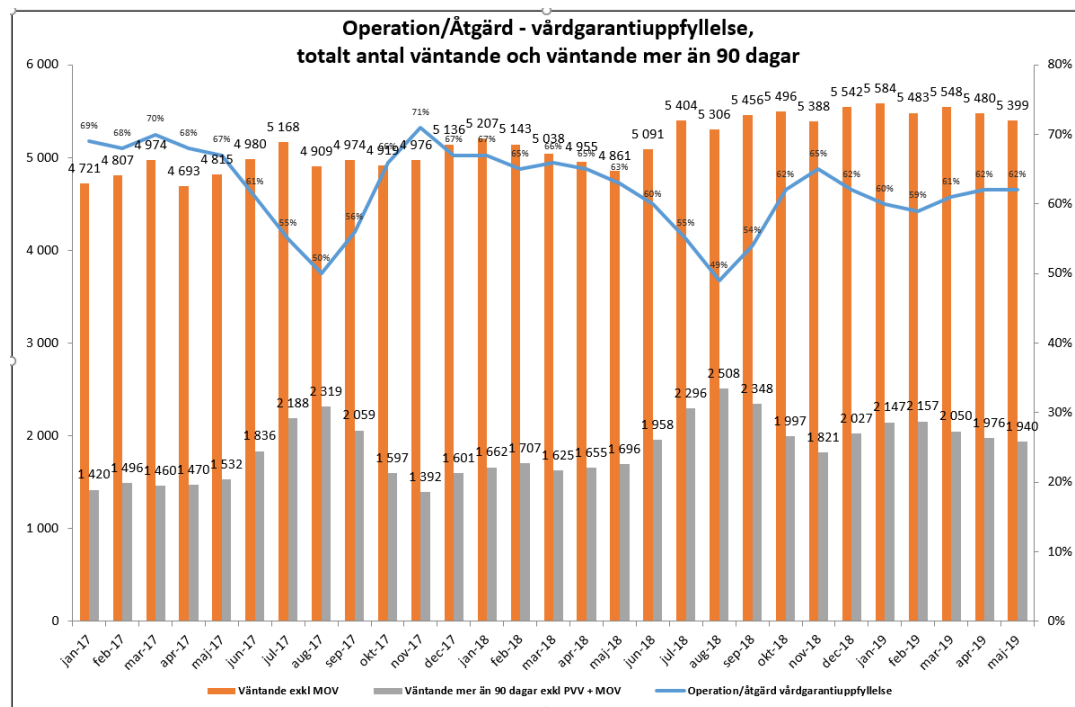
Vårdutbud	Måluppfyllelse Vårdgaranti	Väntande totalt (exkl MOV)	Väntande totalt (exkl MOV+PVV)	Väntande 90 dgr eller kortare	Väntande 91 dgr eller längre exkl PVV+MOV	PVV 91 dgr eller längre	Andel PVV	MOV totalt	Svarsfrekvens
Total	79%	10 050	9 808	7 797	2 011	242	2%	71	100%
Allmän internmedicin	88%	305	290	255	35	15	5%	3	100%
Allmän kirurgi	70%	1 459	1 412	984	428	47	3%	9	100%
Allmän psykiatri	90%	308	290	261	29	18	6%	1	100%
Barn- och ungdomsmedicin	82%	619	600	492	108	19	3%	13	100%
Barn- och ungdomspsykiatri	92%	294	284	260	24	10	3%	0	100%
Cancersjukvård	90%	10	9	9	1	0	0%	0	100%
Endokrinologi	98%	63	63	62	1	0	0%	1	100%
Hematologi	100%	25	25	25	0	0	0%	0	100%
Hjärtsjukvård	79%	221	215	170	45	6	3%	1	100%
Hudsjukvård	96%	455	455	438	17	0	0%	1	100%
Kvinnosjukvård	76%	1 548	1 533	1 166	367	15	1%	17	100%
Lungsjukvård	93%	107	102	95	7	5	5%	1	100%
Mag- och tarmsjukvård	100%	17	17	17	0	0	0%	0	100%
Neurologi	97%	117	115	112	3	2	2%	0	100%
Njurmedicin	100%	13	13	13	0	0	0%	1	100%
Ortopedi	74%	1 731	1 694	1 262	432	37	2%	14	100%
Reumatisk sjukvård	100%	32	32	32	0	0	0%	0	100%
Specialiserad smärtmottagning	81%	96	94	76	18	2	2%	3	100%
Ögonsjukvård	74%	1 546	1 481	1 096	385	65	4%	5	100%
Öron-näsa-halssjukvård	90%	1 084	1 083	972	111	1	0%	1	100%

Utdrag ur väntetidsdatabasen för Region Dalarna i maj 2019



B. Operation/åtgärd väntande i Region Dalarna

Väntetiden efter beslut om operation eller åtgärd ska ske inom 90 dagar
nedanstående visar två år bakåt i tiden.



•

MOV= Medicinskt orsakad väntan PVV= Patientvald väntan

Väntande Aggregerad- Operation/åtgärd										
Mätperiod ■ Maj 2019										
Specialitet	Måluppfyllelse Vårdgaranti	Väntande totalt (exkl MOV)	Väntande totalt (exkl MOV+PVV)	Väntande 90 dgr eller kortare	Väntande 91 dgr eller längre exkl PVV+MOV	PVV 91 dgr eller längre	Andel PVV	MOV totalt	Svarsfrekvens	
Total	62%	5 399	5 052	3 112	1 940	347	6%	259	100%	■
Gynekologi	70%	507	469	330	139	38	7%	17	100%	■
Handkirurgi	58%	432	401	232	169	31	7%	32	100%	■
Hjärtsjukvård	86%	37	36	31	5	1	3%	2	100%	■
Kirurgi	56%	770	719	403	316	51	7%	43	100%	■
Kärlkirurgi	-	0	0	0	0	0	-	0	100%	■
Ortopedi	43%	1 183	1 091	471	620	92	8%	110	100%	■
Plastikkirurgi	45%	59	49	22	27	10	17%	1	100%	■
Ryvdkirurgi	65%	46	43	28	15	3	7%	6	100%	■
Urologi	52%	233	223	115	108	10	4%	5	100%	■
Utprovning av hörapparat	99%	205	205	202	3	0	0%	0	100%	■
Ögon	76%	1 312	1 224	926	298	88	7%	30	100%	■
Öron, näs och hals	59%	615	592	352	240	23	4%	13	100%	■

Utdrag ur väntetidsdatabasen för Region Dalarna i maj 2019

