

2022-03-02

Sekretariatet
Daniel Nilsson
Tfn: 063-14 75 71
E-post: daniel.l.nilsson@regionjh.se

HSN/1424/2021

[Klicka här för att skriva ärenderubrik.](#)

Ärendebeskrivning

Christer Nordqvist (S) lämnade den 23 september 2021 in ett initiativärende om sjukresebeställningar. Christer Nordqvist yrkar på att uppdra till regiondirektören att återkomma till hälso- och sjukvårdsnämnden med en rapport över arbetet med centralisering av sjukresebeställningar samt det reviderade regelverket, vilket hälso- och sjukvårdsnämnden ställde sig bakom.

Vid nämndens sammanträde den 1 december 2021 lämnades en rapport och nämnden beslutade att ge regiondirektören två uppdrag, dels att presentera en åtgärdsplan med syfte att ingen patient ska bli sittande i ett väntrum i flera timmar utan omsorg dels att redovisa på vilket sätt regionen arbetar med kravuppföljning gentemot bolagen som utför sjukresor.

Sjukresan är den resa som sker mellan en patients folkbokföringsadress och den mottagande vårdfunktion där patienten har ett sjukresebidragsgrundande vårdbesök. Sjukresan sker både till och från vårdbesöket.

När patienter reser till och från Östersunds sjukhus så sker det enligt fasta ankomst- och avgångstider. De fasta avgångarna från Östersunds sjukhus är 11.00, 14.00 och 17.00. Mellan 14.00 och 17.00 sker i de flesta fall, kommunernas skolskjutsar. Det gör att många transporter är upptagna den tiden och sjukresorna får konkurrera med kommunala transporter. Därför är den sista fasta avgångstiden satt till 17.00 då de flesta transporterna är tillbaka.

För att boka en patients avresa till en fast avresetid så behövs viss framförhållning, på mellan 1-2 timmar. I annat fall är det svårt att garantera att patienten kan resa på nästa fasta avresetid och kan då få vänta till nästkommande. Med god framförhållning går det dock nästan alltid att genomföra en transport på kommande avresetid.

Enligt avtal har regionens upphandlade transportörer 3 timmar på sig i framkörningstid från beställningen görs till transportören. Innan en beställning kan läggas ut på en transportör behöver transporten samordnas med andra transporter.

Vanligtvis är framkörningen mycket kortare än så men skall kunna användas då framkörningen är lång eller då transportresurserna är hårt belastade.

Ankommer transportören senare än de avtalade 3 timmarna så bör det betraktas som bristande följsamhet utifrån avtalet.

De patienter som skrivs ut mellan 11.00 och 16.00 riskerar att hamna i längre väntetider. Detta beror på att majoriteten av utskrivningar från vårdavdelningar och hemresor från specialistmottagningar sker samtidigt och skapar en topp över dygnet. I och med att transportresurserna är begränsade så mättas lätt resurserna vid dessa behovstoppar. Då uppstår risk för längre väntetider.

Sjukreseväntrummet bemannas idag fram till 15.30 men kan egentligen bara förSES med patienter fram till 15.00. För att kunna bemöta patienter med olika behov av omsorg och trygghet så kan det i vissa fall finnas behov av kompetens i patientbemötande. Utifrån tidigare erfarenhet så finns inte behov av vårdpersonal men möjligen behov av medarbetare som kan ta på sig ansvar för bemötande, trygghet, stöd och hjälp med basala behov. Patienter och resenärer som reser från sjukvård har i de flesta fall inga specifika omvårdnadsbehov, men kan i många fall ha ett behov av trygghet och stöd.

Värt att notera är dock att detta behov inte behövs under hela dagen eller ens varje dag. Där i mellan är det viktigt att medarbetaren kan arbeta med annat och stödja andra delar av funktionen.

Barometer för anropsstyrd trafik - ANBARO

ANBARO årsrapport 2021 för anropsstyrd trafik visar att majoriteten av sjukresenärerna överlag är mycket nöjda med sina resor. Nationellt är 91 procent av sjukresenärerna nöjda med beställningen och resan sammantaget. För Region Jämtland Härjedalen uppger 96% att det är nöjda. 1% procent av resande är inte nöjda med sin sjukresa totalt.

Det sammanfattande betyget för beställning visar att totalt 90 procent är nöjda, vilket är två procentenheter lägre än 2020. För Region Jämtland Härjedalen var 95% nöjda med beställningen.

Då det gäller själva resan så var 93% nationellt nöjda. För Region Jämtland Härjedalen var 95 procent nöjda med resan.

På frågan ifall fordonet kom på det klockslag som patienten fick vid beställningen uppger 90% att den ankom på utsatt tid, 8% anger att fordonet kom för sent och 2% har inte angett att de inte minns. Av de 8% procent som anger att fordonet kom för

sent så var det 6% procent som uppger att fordonet kom inom 30 minuter från utsatt tid. Nationellt är det 86% som anger att fordonet kom inom utsatt tid.

Totalt betyg är mycket gott när det gäller sjukresan kopplat till beställning och resan sammantaget. För Region Jämtland Härjedalen är det 1 procent som inte är nöjda med sin sjukresa, varav en del rör just väntetid.

Åtgärdsförslag

Förslag till åtgärder innehåller dels några pågående åtgärder och några åtgärder som föreslås på sikt. Bland de mer direkta åtgärderna ingår att

- Planeringen av utspridda utskrivningstider är genomförd. Projektet kommer starta med ett antal testenheter där ny utskrivningsplanering fasas in. Därefter planeras upplägget ta vid hos resterande enheter. Projektet planeras att praktiskt genomföras under perioden april-maj 2022. Uppföljning kommer till en början ske på manuella metoder då ett systemstöd saknas för att följa upp och se tidigare utskrivningar.
- En handbok och rutinlista (bifogad) har kommunicerats ut till vårdenheter och placerats centralt i ledningssystemet. Förhoppningen är denna information skall hjälpa vårdmedarbetarna att utföra beställningar med bättre framförhållning.
- Påbörja arbetet med att se över rutiner för att möjliggöra beställningar av hemresor med godare framförhållning.
- Se över möjligheter för att vårdavdelningar bokar transporter för särskild sköra patienter med upphämtning från sin vårdavdelning.

Utöver dessa åtgärder som regionen redan delvis arbetar med föreslås även några åtgärder på lite längre sikt men som kommer att behöva beredas:

- En dynamisk bemanning av sjukreseväntrummet med personal mellan 08.30 och 18.00 utifrån behov.
- Personalen som arbetar kopplat till sjukresorna ska ha utbildning i patientbemötande och lättare omsorg samt kunskap om regionens reseservice och vad som ingår i den.
- Patienter som reser med bårtransport och/eller är i behov av särskild tillsyn av vårdmedarbetare hämtas på anvisad vårdavdelning.
- Patienter som reser sittande eller i egen rullstol och som inte kräver tillsyn av vårdmedarbetare ska slussas tillsjukreseväntrummet.
- Sena kvällsutskrivningar, helgutskrivningar, kvällsmottagningar bokas med upphämtning på avdelning/mottagning.
- Se över hur processen från ankomst till avresa från sjukhuset ser ut och vad som kan göras för att underlätta för patienten.

Kravuppföljning gentemot bolag som utför sjukresor

Avtalsuppföljningen sker i flera steg där första steget är en avvikelserapport, steg två en rapport till den aktuella transportören som i steg tre meddelar vilken åtgärd de tänkt för att åtgärda eventuella strukturella problem. Ett arbete pågår att samordna avvikelserapporteringen. Idag rapporteras avvikelserna till regionen via olika vägar och alla blir troligen inte kända för de som arbetar med avtalsuppföljning respektive reseservice.

Regiondirektörens förslag

Hälso- och sjukvårdsnämnden godkänner åtgärdsförslagen.

I tjänsten
Anders Byström
Tf. Regiondirektör

Johan Palm
Chef hälso- och sjukvårdspolitiska
avdelningen

Utdrag till

Sofia Jonsson – Region Västerbotten
Chef Hospa
Hälso- och sjukvårdsdirektör