

Hälso- och sjukvårdspolitiska avdelningen 2023-02-24
Marie Norlén
Tfn: 063 14 75 83
E-post: marie.norlen@regionjh.se

RS/115/2023

Tillgänglighet i vården

Tillgängligheten inom regionens hälso- och sjukvård har under 2021 och fram till hösten 2022 påverkats i hög grad av pandemin. Regionen har en långsiktig handlingsplan för tillgänglighet som uppdaterades/reviderades och beslutades i mars 2021 och i juni 2022. Handlingsplanen bygger på den strategi för vård som återfinns i regionplanen och i verksamhetsplanen för hälso- och sjukvårdsnämnden. Handlingsplan Tillgänglighet HSN/736/2022.

Handlingsplanen följer regeringens mall utifrån överenskommelsen om Ökad tillgänglighet 2022

Handlingsplanen är indelad i tre målområden med tillhörande aktiviteter.

- Uppfyllnad av vårdgarantin, 0-3-90-90 och förstärkta vårdgarantin, 30 - 30 – 30 inom barn och ungdomspsykiatri, inklusive medicinskt måldatum för återbesök och aktiviteter för att arbeta med uppskjuten vård.
- Följsamhet till nationella och lokala tillämpningsanvisningar som medverkar till att uppfylla vårdgarantin och
- Inrapporterad, kvalitetssäkrade data för att per månad följa tillgängligheten för ovanstående.

Kompletterande målområden från 2022:

- Produktionsmål; gemensamt för alla verksamhetsområden är att de ska ha produktionsmål och kopplat till dessa aktiviteter, uppföljning sker kontinuerligt.
- Attraktiv arbetsgivare; ta fram planer för kompetensförsörjning och kompetensutveckling. Sommarplanering tas fram skyndsamt. Uppföljning sker i dialog kontinuerligt.

Uppfyllnadsgrad av vårdgaranti 2022

Telefontillgängligheten (0:an) har under hösten 2022 haft ett spann från en lägsta siffra i augusti på 74%. En högsta notering i december på 85 % (privata och i egen regi). Över året ett genomsnitt per månad på 84%.

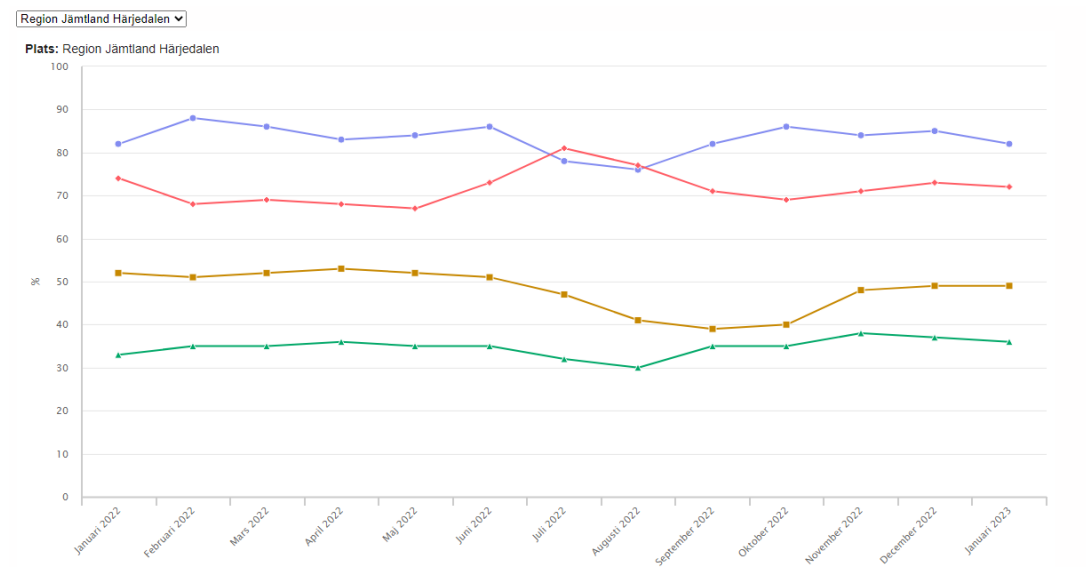
När det gäller medicinsk bedömning, 3:an, var tillgängligheten ett genomsnitt över året på 72%. I december 73 % (privata och i egen regi).

Specialiserade vårdens 90 dagar till första besök ligger för regionen på 49 % i

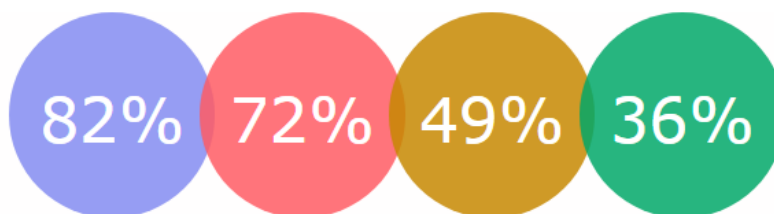
december månad. Riket hade 69 %. Väntande till operation/åtgärd har påverkats mest och ligger på 37 %, december månad. Riket 62 %.

För barn och ungdomspsykiatri (BUP) och den förstärkta vårdgarantin, inom 30 dagar ses också försämringar gällande genomförda nybesök, däremot för genomförda utredningar och behandlingar inom 30 dagar en förbättring.

Vårdgaranti utfall januari 2022 – januari 2023



— Telefongillgänglighet — Medicinsk bedömning — Första besök — Operation/åtgärd



**TELEFON-
TILLGÅNGLIGHET
I
PRIMÄRVÅRD**

82% har fått
kontakt inom **0**
 dagar januari
2023

**MEDICINSK
BEDÖMNING I
PRIMÄRVÅRD**

72% har fått
medicinsk
bedömning inom
3 dagar av
legitimerad
personal januari
2023

**FÖRSTA BESÖK
I
SPECIALISERAD
VÅRD**

49% har väntat
90 dagar eller
kortare januari
2023

**OPERATION/
ÅTGÄRD I
SPECIALISERAD
VÅRD**

36% har efter
beslut om
behandling
väntat **90 dagar**
eller kortare
januari 2023

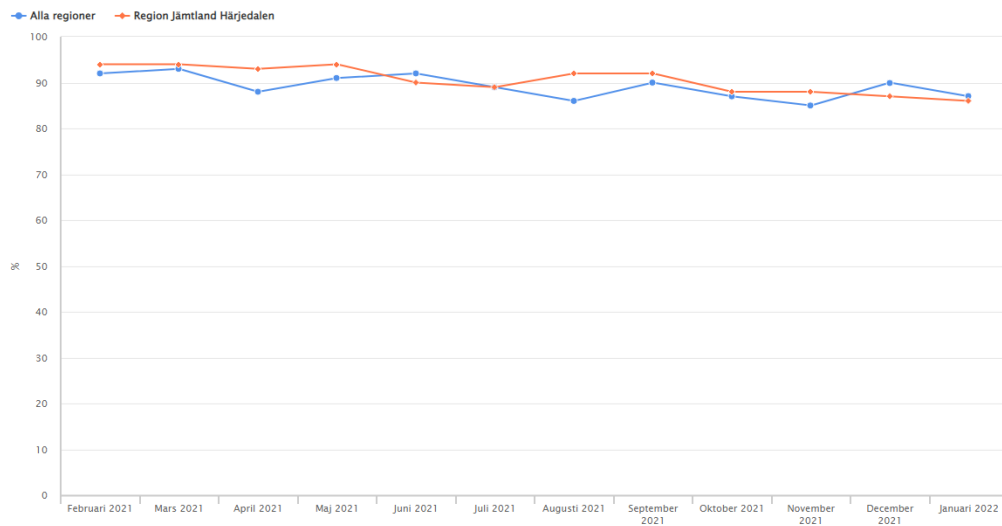
Måluppfyllelsen för vårdgarantin är fortsatt låg trots ett flertal insatser. Telefongillgängligheten och medicinsk bedömning är totala utfallet privata och regiondriven verksamhet.

Telefontillgängligheten privata utförare Januari 2023

Region	Måluppfyllelse vårdgaranti	Antal besvarade samtal	Totalt antal samtal
Alla regioner	87%	159 462	183 258
Region Jämtland Härjedalen	86%	5 296	6 167
Fjällhälsan	100%	1 172	1 174
Hälsocentralen Fjällvivan	88%	158	179
Hälsocentralen Renen	81%	1 000	1 239
Hälsorum Offerdal	95%	921	966
Nya Närvården	78%	1 724	2 197
Närvård Frostviken	78%	321	412

Sammanställning privata vårdgivare telefontillgänglighet över tid

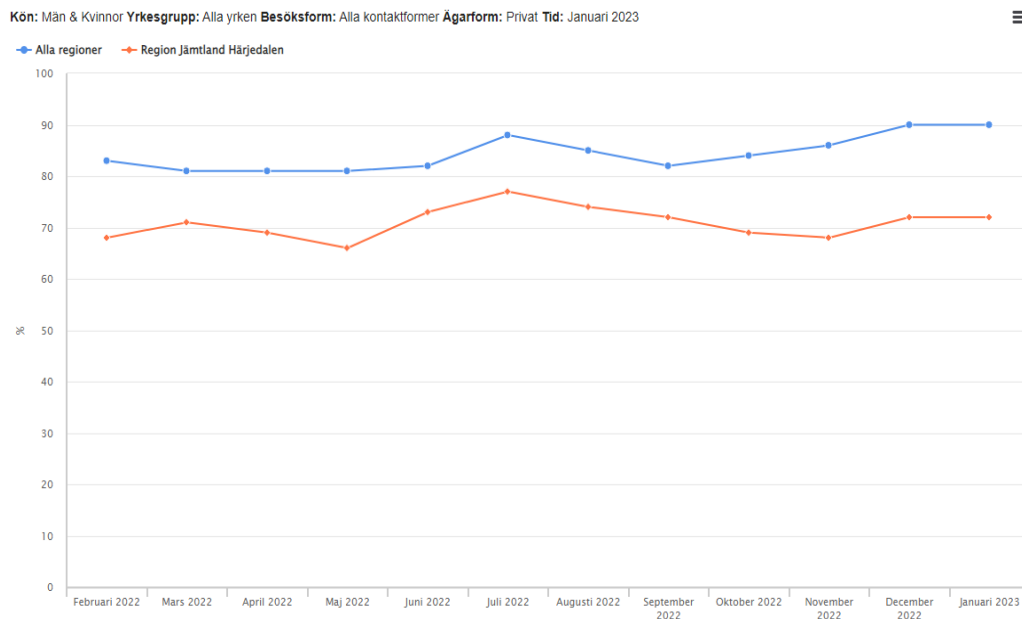
Ågarform: Privat Tid: Januari 2022



Medicinsk bedömning privata vårdgivare januari 2023

Region	0 dagar (antal)	0 dagar (andel)	0-3 dagar (antal)	0-3 dagar (andel)	Totalt PvV	PvV (andel)	Totalt antal (exkl PvV)
Alla regioner	187 725	73%	229 883	90%	14 873	6%	255 414
Region Jämtland Härjedalen	749	49%	1 101	72%	112	7%	1 537
Fjällhälsan	212	55%	262	68%	0	0%	388
Hälsocentralen Fjällvivan	79	38%	151	72%	29	12%	210
Hälsocentralen Renen	114	56%	170	83%	8	4%	204
Hälsocentralen Ripan	169	52%	240	74%	35	10%	326
Hälsorum Offerdal	93	50%	128	69%	0	0%	185
Nya Närvården	77	36%	143	67%	40	16%	215
Närvård Frostviken	5	56%	7	78%	0	0%	9

Sammanställning medicinsk bedömning privata vårdgivare över tid



Överenskommelsen ökad tillgänglighet i vården 2022

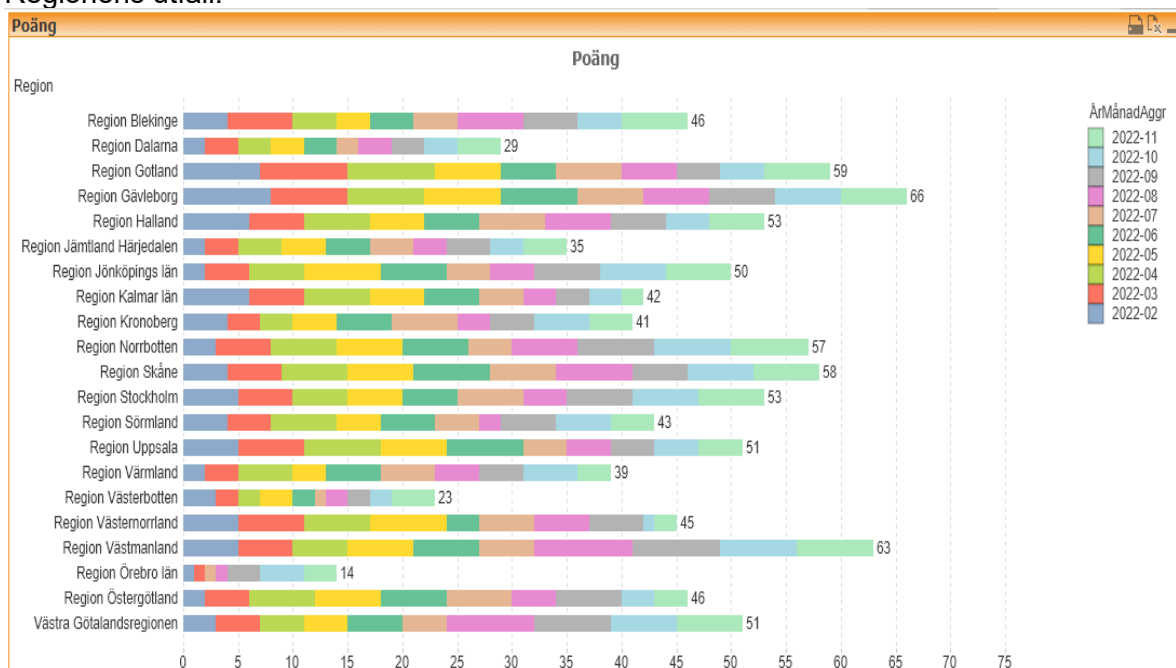
hade en strategisk del och en prestationsbaserad del, där regionen kunde ta del av medel.

De strategiska medlen rekvirerades och var utifrån befolkning, prestationen fördelades utifrån vilka mätpunkter som regionen klarade vid två tillfällen utifrån befolkning. Bonuspotten var poängsystem och var inte utifrån befolkning vilket gynnade mindre regioner.

Prestationen hade 9 mätpunkter varje månad.

Medicinsk bedömning (3:an), väntande till första besök inom 60 dagar, väntande till operation/behandling inom 60 dagar, återbesök, långväntare för första besök och väntande operation/behandling och tre mätpunkter till BUP.

Regionens utfall:



Trots den låga måluppfyllelsen tog regionen del av medel från den strategiska delen, prestationen och bonuspotten vilket genererade drygt 57 miljoner kronor.

Utfall per division december 2022

Division Nära vård:

Division Nära Vård når nästan upp till målet avseende nybesök till läkare för december månad. För år 2022 totalt är utfallet något lägre än målvärdet. Rekryteringsproblem påverkar bemanningsläget inom vuxenpsykiatri och arbete pågår centralt med rekrytering. Det är dock svårt att exakt säga hur mycket covid har påverkat tillgängligheten i öppenvården eftersom det fanns köer redan innan covid, det ses också ett ökat tryck på specialistpsykiatri. Tillgängligheten för vuxen - psykiatri december: genomförda första besök inom 90 dagar: 89,4%, genomförda utredning/behandling inom 90 dagar 36,4%. Inom vuxenpsykiatri, alla yrkeskategorier, återbesök, var utfallet 89 %.

Division Kirurgi:

Antal nybesök till läkare ligger lägre än målet för både december månad och för året, totalt en minskning med 541 jämfört med föregående år. Antalet genomförda operationer under år 2022 är högre än föregående år men lägre än målvärdet för året. Även utfallet för december ligger lägre än målet för månaden. Totalt ökade division Kirurgi under år 2022 antalet operationer med 240 jämfört med föregående år.

Division Medicin:

Divisionen har generellt en god tillgänglighet gällande nybesök. Planerad stafettbemanning och riktade mottagningar gör att tillgängligheten är god.

Division Medicin når upp till målet beträffande nybesök till läkare för både december månad och för helåret 2022. Totalt minskade antal nybesök till läkare med 299 under år 2022 jämfört med föregående år.

Generellt specialiserade vården:

Återbesök inom medicinskt måldatum för specialiserade vården var i stort sett i fas utifrån medicinskt måldatum fram till oktober 2022 då resultatet försämrades. Anledningarna kan vara det ökade inflödet av remisser, bristande resurser gällande specifik kompetens samt svårigheter att rekrytera specialister. Stor andel kroniskt sjuka patienter gör att väntelistorna behöver aktualiseras kontinuerligt. Enskild faktor som påverkar återbesöken är väntan till undersökning/utredning innan besök kan göras. Efter pandemin finns även ett uppdämt behov att undersöka och träffa kroniskt sjuka patienter fysiskt som har följts upp via telefon och distansbesök under pandemin.

Väntetider och lotsning

Under senaste halvåret har frågor från patienterna ökat om annan vårdgivare när vårdgarantitiden inte kan hållas och patienternas möjlighet till rörlighet ökat. Regionen har ingen övergripande lotsfunktion, ansvaret ligger på respektive mottagning, varje enhet/mottagning ansvarar för att informera patienterna om vad lagen innebär, lotsa patienter och nyttja vårdavtal. Arbete pågår för att skapa en funktion (nationell modell) so kan stödja patienter och verksamhet.

Regionen har förbättrat remissbekräftelsen inom specialiserade vården för att ge en tydligare och mer komplett information till patienterna, remissbekräftelsen är inte implementerad fullt ut än. Verksamheterna har i den möjlighet att anpassa informationen utifrån patientens behov.

Vårdavtal

Avtal vad gäller bemanning/köp av arbetslag/tjänster finns.

Regionen har få avtal med andra vårdgivare, men ett antal avtal har under 2022 tecknats. Regionen nyttjar avtal som andra regioner tecknat, i den mån det finns utrymme.

För vuxenpsykiatrien pågår två upphandlingar gällande psykologisk behandling. Område kvinna har skrivit avtal med privat vårdgivare i länet under 2022 för ca 700 remisser, samarbetet kommer fortsätta under 2023. Ögon har tecknat avtal gällande 500 kataraktoperationer. BUP har ett avtal med en privat utförare vad gäller neuropsykiatriska utredningar som löper från augusti 2022 till och med december 2023. Detta har ökat kapaciteten för antalet utredningar med 30 %. Dock har även efterfrågan på dessa utredningar ökat med 20 % senaste 2 åren, varför tillgängligheten inte förbättrats i lika hög utsträckning som annars varit fallet.

Exempel på förbättringsarbeten

Division Nära Vård

- Psykologer (PTP) utbildas i större utsträckning i primärvården. Utökning av anställning av PTP-psykologer samt löpande rekrytering kopplat mot vakanta tjänster sker inom psykiatrin.
- Inom vuxenpsykiatrin vidareutvecklas arbetssättet att skapa möjlighet till videobesök genom att nyttja hälsocentralernas videobesöksrum.
- Införande av nytt beslutstöd/arbetssätt kring psykologisk behandling inom en öppenvård i psykiatrin, beslut införande av arbetssättet inom resterande öppenvårdsenheter under 2023.
- Psykiatrin erbjuder gruppbehandling i större utsträckning, patient- och närståendebildningar har startat upp enligt planering och känslaskola för unga vuxna har startats upp.
- Genomgång av väntelistor, införande av struktur och rutiner har gjorts inom psykiatrin, arbete pågår kring produktions- och resursplanering pågår.
- Tillämpningsanvisningar används och arbete pågår efter införandet av fler koder inom vuxenpsykiatrin utifrån det nationella utvecklingsarbetet.
- 3 av 6 verksamheter har produktionsmål.
- Inom Primärvården har fortsatt implementering av iKBT pågått under året.
- Införande av PLA (psykolog med ledningsansvar) med ett likvärdigt arbetssätt inom primärvården som följer de evidensbaserade riktlinjer som finns nationellt.
- Till viss del vidareutbildas även sjuksköterskor till distriktssköterskor.
- Lokala samarbetsforum med kommun och region har startats upp i länet för att arbeta mot en Nära vård i samverkan.
- Antalet hälsocentraler som anslutit sig till tidsbokad callback utökas, vilket slagit väl ut. Merparten av hälsocentralerna har ökat sin tillgänglighet till öppen telefontid. I samband med införandet upplevs en förbättrad arbetsmiljö.
- PV online (chattfunktion) har varit pausad, ett arbete har genomförts utifrån IVO anmälan med olika professioner utifrån riskbedömning och planen är att genomföra en nystart under våren 2023 där 1177 kommer vara involverad.
- Fler yrkesgrupper i primärvården använder webbtidbok och en kontinuerlig ökning av tider erbjuds via den.
- Pilotprojektet med digitala psykologbesök fortsätter vidare.
- Egenmonitorering, patienterna upplever en trygghet i sin kontakt med hälsocentralen. Egenmonitoreringen fortsätter med uppskalning såväl på hälsocentralerna som på sjukhuset.
- Digitala hälsorum, 99 ärenden rapporterades totalt in under augusti-december. Det är ett mål att erbjuda fler hälsocentraler möjlighet till digitalt hälsorum.

För barn och ungdomspsykiatri se särskilt avsnitt

Division kirurgi

- Alla enheter har under 2022 arbetat med behovs- och kapacitetsplanering.
- Under 2022 och fortsatt 2023 flera kvälls - och helgmottagningar för att förbättra tillgängligheten.
- Samtliga opererande enheter har planerat kapaciteten för att nå tillgänglighetsmålen för operation inom 3 år.
- Gemensam lokal arbetsgrupp inom ramen för kunskapsstyrning planerar för att säkerställa rätt vårdnivå.
- Ögonmottagningen har utformat nytt lokalt medicinskt vårdprogram för Macula där sjuksköterskor gör kontroller av patienter med stabil sjukdom vilket frigör tid för ögonläkarna.
- Ögon har gjort ett förbättringsarbete inom medicinsk retina med syfte att frigöra läkartid, det har resulterat i att ca 50 % läkartid har frigjorts.
- Planering pågår för att skriva avtal gällande ögonbottenundersökningar, där det under en lång period varit svårigheter att nå tillgänglighet inom medicinskt måldatum.
- Ögon har påbörjat ett projekt för att flytta ut diabetesscreening till primärvården.
- Vidareutbildning sker av sjuksköterskor sker, t.ex. ögon - sjuksköterskor och barnmorskor.
- Kirurgen har startat upp en akutmottagningsavdelning för att särskilja akuta patienter från elektiva. Detta har också inneburit att de akuta operationerna har utförts på eget akut operationssalsutrymme.
- Arbete inom kirurgen pågår för att minska återinskrivningar inom 30 dagar.
- Kirurgmottagningen kommer att utföra vasktomier på mottagningen i stället för på c-op vilket ger en högre kapacitet så fler patienter kan utföras per pass.
- Delar av kirurgen och Ögon har implementerat taligenkänning vilket minskar tryck på medicinska sekreterarna och ger patienten tillgång till journalen tidigare.
- Ortopedi har gjort en treårsplan för tillgänglighet, samt öppnat en elektiv avdelning. Under 2022 arbetades ca 30% av ryggsäcken bort. 2023 är år två i planen.
- Ortopeden har sedan v 35 haft elektiv inläggandekirurgi på dedikerade platser vilket har haft positiv påverkan på tillgängligheten.
- Onkologimottagningen har i många år haft en ansträngd situation utifrån brist av onkologkompetens. Där har läkarnärvaron förstärkts under året vilket har inneburit ett stort stöd för mottagningens sjuksköterskor som tar ett stort ansvar för patienternas vård i sin arbetsvardag. Läkarbemanningen kommer våren 2023 och framåt vara kraftigt förbättrad.
- Ytterligare en sjuksköterska är färdigutbildad endoskopist.
- Område kvinna har förbättrat tillgängligheten under året och kön för besök

till Gynmottagningen har halverats. Ett stort stöd har varit avtalet med Fjällvivans HC som har haft 683 läkarbesök från Gynmottagningen. Verksamheten har också haft hyrläkare under 7 veckor på mottagningen.

- Antalet hörapparatutprovningar ökade från 779 (-21) till 1500 (-22) med hjälp av inhyrd personal. Fortsatt behov av inhyrd personal 2023 då tillgängligheten fortfarande är låg.

Division medicin

- Start av nya grupper och träningsperioder på rehab efter att verksamheten inte kunnat bedrivas i vanlig ordning under pandemin.
- Ökad kvalificerad telefonrådgivning som tar kortare tid än ett fysiskt besök.
- Egenmonitorering för hjärtsvikt utökas under 2022 och 2023 och hjärtmottagningen kommer även att påbörja egenmonitorering under perioden då patienternas läkemedelsinställning pågår. Patientgruppen påverkas även av att många inte har relevant IT utrustning eller bredbandsuppkoppling vilket påverkar möjligheten att delta i egenmonitorering.

Erhållna medel med särskilt fokus på barn och unga

I en nationell jämförelse ligger tillgängligheten till BUP (Barn och ungdomspsykiatri) sämre till avseende genomförda första besök inom 30 dagar, men betydligt bättre till än landet i övrigt avseende genomförda utredningar och behandlingar. Ökningen av antalet nya patienter på BUP har ökat under flera år och ökningen 2022 jämfört med 2021 var 10%. Under 2022 tillfördes resurser som motsvarade ökningen men verksamheten har under åren innan ej utökats motsvarande ökningen av antalet patienter.

Framledes behöver fortsatt effektivisering ske genom framförallt mer gruppverksamhet, internetbaserad vård samt högre grad av följsamhet till nationella riktlinjer för patientsäker och resurseffektiv vård. Därtill behöver verksamheten i högre grad planeras för antalet patienter som söker till BUP utifrån behov. Verksamheten har tillförts mer resurser men den höga sjukfrånvaron relaterad till covid under första månaderna 2022 innebar att produktionen minskade markant under de första 2 månaderna. Resterande månader har dock produktionen varit högre och sammantaget var produktionen något högre 2022 jämfört med 2021. Inflödet har dock ökat under 2022 något mer än vad produktionen kunnat öka, varför tillgängligheten endast kunnat bibehållas på ungefär samma nivå.

Området har tagit fram informationsmaterial till patienten för vad som gäller om man önskar få utredning genomförd via eget vårdval. Informationen beskriver vad patienten har för möjligheter och vad som krävs för att nyttja eget vårdval för utredning. Det finns nu också större möjlighet att få hjälp med remiss för

utredning hos privat utförare som har avtal med annan region.

BUP anställer i allt högre grad psykologstudenter som psykologassistenter. Detta har ökat kapaciteten för antalet utredningar och även ökat kapaciteten för vissa behandlingar. Flera av dessa psykologassistenter påbörjar PTP tjänst i verksamheten och deras introduktionstid är väsentligt förkortad.

BUP har inrättat nytt koncept med basår för ny personal. Året innehåller internfortbildning löpande 1-2 gånger per månad, mentorskap och individuell kompetensutvecklingsplan på kort och lång sikt. Detta för att öka antalet sökande till tjänster men också för att korta introduktionstid samt öka möjlighet behålla personal över tid.

Fortsatta utmaningar:

Regionen har som flera andra regioner brist på kompetens så som brist på specialistläkare, sjuksköterskor, undersköterskor, audionomer, barnmorskor med flera. Det har haft och har stor påverkan på tillgängligheten särskilt inom division kirurgi och medicin. Utmaningen 2023 är att bibehålla personal, rekrytera och skapa utrymme för ytterligare produktion. Att arbeta mer med teambaserat arbetssätt (akutmottagningen), ytterligare förbättra arbetsmiljön för hela regionen, förbättra schemaläggning och en fortsatt genomlysning av vårdplatsbehov och ge förslag på inriktningsbehov.

En utmaning inom psykiatri gällande rekrytering av ny personal påverkar även här tillgängligheten och möjligheten till omställning till nya arbetssätt, vilket tar lång tid. Det är svårt att utvärdera effekten snabbt, vilket ger ett behov av att avvakta och följa upp under längre perioder. En utökning av gruppbehandlingar inom psykiatri och patient- och närståendebildning har visat på en positiv effekt.

Opererande enheters produktion var låg under pandemiåren, 2022 har de återgått till nära normal verksamhet med undantag från två perioder då Covid haft stor påverkan på arbetsmiljö, sjukskrivningar och planerad kapacitet. På grund av detta har verksamheterna inte nått upp till det antal operationer som planerats för 2022, vilket innebär att även 2023 blir en utmaning.

Överenskommelse 2023 – Ökad tillgänglighet till vård

Överenskommelsen 2023 innehåller både strategiska medel och prestation, där merparten av medlen ligger på prestation. Det är fortsatt 9 mätpunkter, målen har skruvats upp och det är högre krav för att ta del av medel. Verksamheterna har informerats om de nya kraven i olika ledningsgrupperingar.

I Hälso- och sjukvårdsledningen finns ett uppdrag att göra en prognos över vilka mål inom överenskommelsen som de kan uppnå.

En ny handlingsplan för 2023 ska upprättas utifrån Socialstyrelsens nya mall som

kommer under maj/juni månad. Socialstyrelsen har fått ett antal uppdrag som berör uppföljning av handlingsplaner, dialogmöten med stödjande och granskande inslag med respektive region även arbeten med att skapa förbättrade arbetsmetoder för uppföljning av tillgängligheten och att samverka med E – hälsomyndigheten för en förbättrad nationell plattform för tillgänglig vård.

Sveriges kommuner och regioner (SKR) har fortsatt ansvar för nätverket för tillgänglighetssamordnare och även ett vårdlotsnätverk som träffas 6 gånger per år där en modell för uppföljning, effekter av lotsning håller på att ta form.

Regionerna ska redovisa 2022 års medel, hur de använts utifrån överenskommelsen till Regeringskansliet (Socialdepartementet) och Socialstyrelsen senast 31 mars 2023. Även uppskjuten vård finns med i den redovisningen.