

REVISORERNA

Handläggare
Johan Magnusson

Direkttelefon
010-831 40 60

Datum
2020-09-24
Ert datum

Vår beteckning
Rev/20004
Er beteckning

Regionstyrelsen
Hälso- och sjukvårdsnämnden

Granskning av Tillgänglighet inom primärvården

Regionens revisorer har ansvar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet ”Granskningsstrategi” i vilket de beskrivit de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och revisionsplan. I ”Revisionsplan 2020” har revisorerna aktualiserat en granskning avseende tillgänglighet inom primärvården.

Syftet var att granska om Regionstyrelsen samt Hälso- och sjukvårdsnämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, har inrättat en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll för att säkerställa att den nationella vårdgarantins krav på tillgänglighet inom primärvården uppnås.

Granskningen har genomförts av pwc på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna. I rapporten redovisar konsulterna bland annat följande sammanfattande iakttagelser och rekommendationer:

Den sammanfattande revisionella bedömningen är att:

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

Flera vårdcentraler upplever utmaningar kopplat till registrering av telefon-tillgänglighet. Brister i registreringar påverkar i sin tur tillförlitligheten i mätningen. De privata vårdcentralerna skickar sin statistik manuellt till Vårdvalsensheten för vidare hantering, vilket innebär att statistik inte rapporteras på ett likartat sätt vilket i sin tur ökar risken för felrapportering.

Granskningen visar att analys av bristande tillgänglighet görs på olika nivåer i Region Värmland, men i huvudsak görs analysen hos den enskilda vårdcentralen. Bedömningen är att en mer övergripande och samlad analys också bör ske på regionnivå.

Vi bedömer att ett systematiskt arbete med åtgärdsplaner saknas vid bristfällig tillgänglighet. Åtgärder vidtas i huvudsak på lokal nivå på respektive vårdcentral. Vi har inte inom ramen för granskningen tagit del av någon samlad strategi eller åtgärdsplan för regionen som helhet.

Vidare bedömer vi att det finns utvecklingspotential gällande webbtidsbokningar. Flera av vårdcentralerna använder inte detta i dagsläget med hänvisning till utmaningar med triageringen.

Granskningen visar att synpunkter inkommer till vårdcentralerna på olika sätt, bland annat via patientnämnden, 1177, brev och samtal. Vi noterar att en större systematik avseende hanteringen av synpunkterna skulle ha påbörjats under 2020.

Rekommendationer till Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden att hantera 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 tillförlitlighet och minska risken för felrapportering.*
- 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.*
- Säkerställ ett systematiskt arbete där åtgärdsplaner upprättas vid bristfällig tillgänglighet.*
- Öka förutsättningar för en jämlik vård till Region Värmlands invånare genom att vidta åtgärder för att minska skillnaderna i tillgänglighet mellan vårdcentralerna.*
- Säkerställ att synpunkter från allmänheten som avser tillgänglighet används i det systematiska utvecklingsarbetet på övergripande nivå.*
- Säkerställ att digitala lösningar erbjuds och implementeras i syfte att förbättra och upprätthålla tillgängligheten.*

Regionens revisorer bedömer att Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden bör tillse att konsulternas rekommendationer beaktas i kvalitets- och utvecklingsarbetet inom berörda verksamheter.

Revisorerna översänder härmed rapporten och emotser Regionstyrelsens och Hälso- och sjukvårdsnämndens svar, med redogörelse för vilka åtgärder styrelsen och nämnden avser att vidta, senast den 26 januari 2021.

Ingela Wretling
ordförande

Kristina Bengtsson Nilsson
vice ordförande