

Datum
2018-xx-xx

Diarienummer

Förslag

Till:
Region Hallands revisorer
För kännedom:
Regionstyrelsen

Svar på revisionsrapport om granskning av sjukresor

Bakgrund

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Halland och lekmanrevisorerna i Hallandstrafiken AB genomfört en granskning av sjukresor med syfte att undersöka om sjukreseverksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt och effektivt sätt. Revisionsobjekt i granskningen är Driftnämnden Ambulans, diagnostik och hälsa samt styrelsen för Hallandstrafiken AB. För nämnden respektive styrelse skrivs separata rapporter. Driftnämnden Ambulans, diagnostik och hälsa har fått den rapport som berör nämnden från de förtroendevalda revisorerna med begäran om svar om vilka åtgärder driftnämnden avser att vidta med anledning av resultatet i granskningen.

Den genomförda granskningen syftade till att besvara revisionsfrågan om nämnden säkerställer att regionens sjukreseverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt och effektivt sätt. Utifrån resultatet i granskningen är revisorernas sammanfattande bedömning att nämnden i stort säkerställer att regionens sjukreseverksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Det finns kontrollmål i granskningen som inte är helt uppfyllda och i rapporten ges även rekommendationer för att utveckla både ändamålsenlighet och effektivitet i sjukreseverksamheten. Nedan avges driftnämndens yttrande.

Driftnämndens svar

Revisionen omfattade kontrollområdena avtal, administration av sjukresor, uppföljning och intern kontroll, tillståndsgivning samt kvalitet. Kontrollmålen inom de tre förstnämnda områdena bedömdes av revisorerna som uppfyllda eller i allt väsentligt uppfyllda och kommenteras därmed inte ytterligare i svaret. Driftnämndens svar om åtgärder nedan handlar om tillståndsgivningen men även om kvalitet som bedömdes som delvis uppfyllt samt om de av revisorerna lämnade rekommendationerna till verksamheten.

Driftnämndens svar om åtgärder gällande tillståndsgivning

Revisionens första kontrollmål om tillståndsgivning

Finns det hos de medicinskt ansvariga vårdgivarna tillämpade rutiner, checklistor med mera för att bedöma "patientens samlade hälsotillstånd" så att en konsekvent bedömning, avseende utfärdande av sjukresetillstånd, säkerställs?

Driftnämndens svar när det gäller det första kontrollmålet om tillståndsgivning

Verksamheten har aktivt arbetat med frågan, att skapa rutiner för hur en konsekvent bedömning vid utfärdande av intyg för sjukresa, kan skapas. Likt större delen av riket resonerat, så är det svårt att skapa en tydlig rutin för vid vilka tillfällen en patient har rätt till sjukresa, eller inte. Patienten kan vara i behov av en sjukresa på grund av tidigare problematik, som inte nödvändigtvis har med ett aktuellt vårdbesök att göra. Flera vårdgivare tycker att det är svårt att göra en helhetsbedömning av patienten medicinska tillstånd. Men om man förklarar att det handlar om patientens förmåga att ta sig till, eller resa med allmän kollektivtrafik och just till den mottagningen där vårdgivaren finns, tillsammans med hänsyn till hur patienten mår så brukar det bli tydligare för vårdgivaren. Verksamheten har istället skapat informationsmaterial till vårdgivarna som skall vara ett stöd i bedömningen om utfärdande av sjukresetillstånd. Det kommer också skapas ett utbildningsmaterial, som stöd, i anslutning till att en e-tjänst om webintyg lanseras.

Revisionens andra kontrollmål om tillståndsgivning

Finns det något systemstöd för registrering av tillstånd för sjukresor som grund till vidare handläggning?

Driftnämndens svar när det gäller det andra kontrollmålet om tillståndsgivning

Ett utvecklingsarbete har pågått sedan 2013 med målsättningen att skapa ett digitalt verktyg för intygshantering av sjukresor. Arbetet har skett i samverkan mellan verksamheten, regionens IT- verksamhet samt avtalad leverantör av administrations-system för sjukresor. Av olika skäl har processen blivit längre än önskvärt vilket är beklagligt då verksamheten är väl medveten om beskriven problematik med nuvarande system. I nuläget är en prototyp framtagen där arbete pågår med kopplingar mot Hallandstrafikens system (PLANET) samt Hallandskatalogen (HAK). Strävan är att ha webbaserad intygshantering igång, på försök, med utvalda vårdverksamheter under 2018.

Driftnämndens svar om åtgärder gällande kvalitet

Revisionens första kontrollmål om kvalitet

På vilket sätt inhämtas brukarnas bild av trafiken och vilken bild finns av brukarnas uppfattning?

Driftnämndens svar när det gäller det första kontrollmålet om kvalitet

De i särklass flesta sjukresorna genomförs med taxi, av Hallandstrafiken upphandlade aktörer. Region Halland har överlämnat ansvaret för upphandling, avtal och uppföljning av dessa avtal till Hallandstrafiken. Hallandstrafiken har genomfört nöjdhetsundersökningar i begränsad omfattning men från 1/1 2018 så är en strukturerad nöjdhetsundersökning uppstartad. De hittills flest inkomna klagomålen handlar om utförandet av taxibolagen. Detta har beaktats inför nytt avtal och från regionens sida har det framförts vikten av ett förbättrat utförande. Självkritiskt kan det konstateras att verksamheten inte har genomfört någon egen nöjdhetsundersökning av de sjukresor som genomförs av regionens egna fordon. Inte heller kring den administrativa service som finns gällande ersättning av sjukresor utförda med kollektivtrafik eller med egen bil. Framgent behöver ett arbete startas för att ta del av invånarnas uppfattning även gällande dessa tjänster.

Driftnämndens svar utifrån lämnade rekommendationer

I revisionsrapporten finns några rekommendationer lämnade utifrån revisorernas erfarenheter i granskningen. Här kommenteras det som inte redan har berörts i svaren ovan.

Vem har rätt att utfärda sjukresetillstånd– varför?

De som har rätt att utfärda intyg för sjukresa är legitimerad personal det vill säga sjuksköterska, sjukgymnast, läkare med flera eller funktion som fått detta som delegerad uppgift. Tanken är att det skall vara vårdpersonal med förmåga att bedöma patientens behov av sjukresa.

I regelverket står endast att "vårdpersonal" utfärdar intyget vilket möjligen kan upplevas otydligt.

Vilket färd sätt bör nyttjas

Nedanstående text från regelverk och informationsmaterial visar på en tydlighet kring vilket färd sätt som ska användas och i vilken turordning.

En resa till och från läkarvård, sjukvårdande behandling eller tandläkare räknas som sjukresa. Här kan du läsa om vilka regler som gäller för dig som är folkbokförd i Halland.

Resan kan ske med:

- Kollektivtrafik
- Egen bil
- Regionens sjukresefordon (krävs intyg på medicinska skäl från vården)

Det är din hälsa som avgör vilken resa som är aktuell för just dig. Grundregeln är att du ska använda det billigaste färd sättet, med hänsyn till vad din hälsa tillåter.

Hantering av sjukresetillstånd för asylsökande

Intyg för sjukresor med regionens sjukresefordon eller taxi kan inte registreras på samma sätt då asylsökande saknar personnummer. Vårdgivaren utfärdar däremot intyg, ifall den asylsökande patienten är i behov av sjukresa. Handläggarna som registrerar intyg har därefter rutiner på hur de hanterar ärendet.

Slutsatser

Det har varit värdefullt för verksamheten att sjukresor varit föremål för revision. Det är glädjande att sjukresor, i stort, bedrivs på ett effektivt och ändamålsenligt sätt. Det största utvecklingsområdet är arbetet med intyg för sjukresor. När det kan lanseras en webbaserad intygshantering så är det tydligt att den behöver föregås av en utbildningsinsats. Då skapas bra förutsättningar för en dialog med användarna och vi får en chans att förtydliga vad som avses med medicinska skäl för sjukresor.

Driftnämnden Ambulans, diagnostik och hälsa

Ann Molander
Ordförande

Anders Westberg
Förvaltningschef