

Datum
[2018-02-16]Diarienummer
[DN NSV170020]

Till:
Regionens revisorer

För kännedom:
Regionstyrelsen

Svar på revisionsrapport ”Tillgänglighet inom primärvården”

Förslag till beslut

Driftnämnden Närsjukvård beslutar att överlämna yttrandet till revisorerna.

Bakgrund

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Halland genomfört en granskning av tillgängligheten inom närsjukvården. Granskningens syfte har varit att bedöma om Driftnämnd Närsjukvård och regionstyrelsen säkerställt ett tillräckligt arbete för att uppnå målet om att ha en tillgänglighet till primärvården i enlighet med den nationella vårdgarantin.

Revisorerna har gjort bedömningen att Driftnämnden Närsjukvård och Regionstyrelsen delvis vidtagit åtgärder för att uppnå målet om tillgänglighet i enlighet med den nationella vårdgarantin.

Yttrande

Driftnämnden Närsjukvård är medveten om situationen och arbetar ständigt för att förbättra tillgängligheten. Att arbeta för att öka tillgängligheten, god service och gott bemötande är en av prioriteringarna i årets verksamhetsplan. Målet är att alla vårdcentraler ska uppfylla Regionfullmäktiges mål på vårdgarantin. Driftnämnden Närsjukvård anser att det är viktigt att mätning och uppföljning av tillgängligheten baseras på korrekta uppgifter och den data som används vid uppföljningen håller hög kvalitet.

Vad gör Vårdcentralerna för att nå målen i den Nationella vårdgarantin?

Vårdcentralen Halland genomför en kontinuerlig uppföljning av hur de enskilda vårdcentralerna uppfyller vårdgarantin, både när det gäller att få kontakt med vårdcentralen via telefon och vid fysiska besök. När det gäller telefon följer vi upp alla samtal till TeleQ och återkopplar resultatet varje vecka till alla verksamhetschefer och distrikts-/sjusköterskor på respektive vårdcentral. De vårdcentraler som inte uppfyller målet med vårdgarantin, dvs att få kontakt med sin vårdcentral samma dag,

följs upp separat och erbjuds stöd för att kunna öka tillgängligheten i telefon. Vår uppfattning är att de vårdcentraler som klarar av att ta emot alla inkommande samtal har rätt bemanning i TeleQ och prioriterar samtalen, framförallt på morgonen då de flesta invånare väljer att kontakta vårdcentralen. Förutom det stöd som erbjuds ska de vårdcentraler som inte uppfyller vårdgarantin upprätta en åtgärdsplan med konkreta förslag på hur de ska förbättra tillgängligheten. Åtgärdsplanen följs upp.

Det kommer att vara ett ökat fokus på tillgänglighet, bemötande och kvalitet under 2018, där verksamhetsutvecklare som är knutna till Vårdcentralen Halland arbetar nära verksamhetscheferna för att strukturera mottagningsarbetet.

Avvikelser och patientärenden avseende bristande tillgänglighet och måluppfyllelse gällande vårdgarantin sammanställs och redovisas i Vårdcentralen Hallands ledningsgrupp (VHLG), där även beslut om konkreta åtgärder fattas. Besluten verkställs därefter i respektive områdesledningsgrupp (OLG) där konkreta åtgärder och aktiviteter per vårdcentral redovisas och följs upp.

Åtgärder för att förbättra tillgängligheten till telefon:

- Mätning av tillgänglighet i TeleQ varje vecka och rapporteringen av resultat till vårdcentralerna
- Åtgärdsplan med konkreta aktiviteter per vårdcentral för att nå tillgänglighetsmålet i TeleQ (95%)
- Uppföljning av åtgärdsplan
- Stöd från verksamhetsutvecklare till vårdcentraler som arbetar med att förbättra tillgängligheten i TeleQ
- Stöd från Teleservice när det gäller schemaläggning för att klara av tillgänglighetsmålet i TeleQ

Åtgärder för att förbättra tillgängligheten avseende fysiska besök:

- Förbättra kapaciteten per vårdcentral för att öka tillgängligheten avseende fysiska besök genom optimal planering av schema och tidbok, samt öppettider
- Åtgärdsplan med konkreta aktiviteter per vårdcentral för att öka kapaciteten
- Uppföljning av åtgärdsplan
- Stöd från verksamhetsutvecklare till vårdcentraler som arbetar med att förbättra tillgängligheten avseende fysiska besök

Tillgängligheten följs upp regelbundet och rapporteras till chef och medarbetare på respektive vårdcentral för att utvärdera insatser och aktiviteter för att öka tillgängligheten. Återrapportering av resultatet sker till närsjukvårdens ledningsgrupp (NLG) på regelbunden basis.

Driftnämnden Närsjukvård

Tommy Rydfeldt
Ordförande

Kaarina Sundelin
Förvaltningschef