

Återredovisning Nationell tillsyn av primärvård

Detta formulär är utformat för redovisning av åtgärder med anledning av det beslut med begäran om återredovisning som Inspektionen för vård och omsorg (IVO) fattat i nationell tillsyn av primärvård. Redovisningen kommer att utgöra underlag för IVO:s fortsatta bedömning i ärendet.

Praktisk information

Detta formulär går att spara under tiden ni jobbar med det och det går även att skicka länken vidare till en kollega om fler ska fylla i uppgifter i formuläret. Spara genom att klicka på knappen "Spara - skicka senare" i nederkanten av enkäten.

Alla texttrutor har ett obegränsat antal tecken så ni kan skriva in så mycket text som ni önskar i texttrutorna.

När ni har skickat in formuläret kommer en sida upp där ni kan ladda ner era svar som PDF.

Kontakt

Vid eventuella frågor om tillsynen, kontakta tillsynsledare Maria Melin: maria.melin@ivo.se

Vid eventuella frågor om ifyllandet av formuläret, kontakta analytiker Anna Söderholm: anna.soderholm@ivo.se

Hantering av personuppgifter

Så behandlar IVO personuppgifter: <https://www.ivo.se/om-ivo/hur-ivo-behandlar-personuppgifter>

Ange IVO:s diarienummer i beslutet

Detta måste fyllas i innan ni kan komma vidare till de övriga frågorna i enkäten!

Ex. 3.5.1-XXXXX/2024

Vårdgivaren brister i sin skyldighet att bedriva ett systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete avseende:

Egenkontroll när det gäller tillgång till tillräckligt med läkarstöd för patienter på särskilt boende för äldre (SÄBO).

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralen Halland har ett framtaget egenkontrollprogram, som följs upp systematiskt genom Region Hallands systemstöd. Ansvar för uppföljning och genomförande ligger på den enskilda verksamhetschefen tillsammans med medicinskt ledningsansvarig. Chefläkare och samordnare inom Närsjukvården Halland ansvarar för att hålla årshjul och mallar för egenkontroller uppdaterade.

En del egenkontroller sker årsvis, andra genomförs 2-3 gånger per år och vissa dagligen. Tidsplanen för egenkontroller är gemensam för samtliga verksamheter inom Vårdcentralen Halland, och sker således inte sporadiskt. Uppföljning utav egenkontroller sker enligt egenkontrollprogrammet, där verksamhetschefer och MLA samverkar med specialister inom respektive område.

Utöver uppföljning via egenkontrollprogram följs verksamheten även upp systematiskt och löpande via den ordinarie uppföljningsprocessen, vilket beskrivs mer under de olika delarna nedan.

Vårdcentralen Halland fattade beslut om utbildning och breddinförande av förnyat systematiskt kvalitetsarbete hösten 2024. Implementeringen beräknas starta juni 2025.

Tillgång till tillräckligt med läkarstöd för patienter på särskilt boende för äldre (SÄBO)

Under 2024 har anvisningar tagits fram för att tillse att det finns tillräckligt med läkarstöd för patienter på särskilt boende. "Läkares och sjuksköterskors arbete på Särskilt boende för äldre (SäBo)" Anvisningarna har tagits fram i samarbete med regionkontoret, företrädare från Hallands kommuner samt närsjukvården (vårdcentraler). Anvisningen är ny och arbetet med implementering pågår. Uppföljning av anvisningarna sker genom kontinuerlig kontakt och dialog med kommunerna och inte genom egenkontroller.

Egenkontroll när det gäller samverkan med andra vårdgivare/huvudman/verksamheter.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Samverkan för Vårdcentralen Hallands räkning sker i flera olika forum, nivåer och verksamhetsinriktningar, exempelvis med Psykiatri (se nedan), och sjukhusens avdelningar gällande personcentrerad vård och cancerrehabilitering. Vårdcentralen Halland har samverkan med kommunerna exempelvis gällande hemsjukvård, läkarmedverkan på SÄBO (se ovan), SIP och i arbetet med God och Nära vård. Uppföljning av samverkan sker genom ordinarie uppföljningsprocess och inte genom egenkontroller.

Egenkontroll när det gäller att samordnad individuell plan (SIP) alltid upprättas vid behov.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

I Halland följs utskrivningsprocessen sedan flera år tillbaka. Uppföljning av vårdcentralens SIP sker genom ordinarie uppföljning och dialog inte genom egenkontroller. Kvalitativa mått på utfall av följsamhet till processen tas fram och följs i den Regionala Utvecklingsgruppen (RUG) för Nära vård. I RUG deltar förvaltningschefer från samtliga kommuner i Halland, samt biträdande hälso och sjukvårdsdirektör, förvaltningschef för Närsjukvården och biträdande förvaltningschef för Hallands sjukhus.

Under 2024 genomfördes ytterligare en kvalitativ undersökning för att ta del av patienternas upplevelse kring utskrivningsprocessen. Undersökningen visade på en hög grad av trygghet hos patienterna i samband med utskrivning.

Region Halland arbetar för att utveckla sammanhållen dokumenterad vårdplan på regional nivå och Vårdcentralen Halland har därför inget lokalt arbete inom detta.

Egenkontroll när det gäller att patienter får individuellt anpassad information.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralerna har flera professioner tillgängliga under hela öppettiden och man har alltid tillgång till patientens journal. Om ansvarig läkare är frånvarande finns det rutiner för att hantera patientärendena så att eventuella frågor av patient/närstående kan bli besvarade, via så kallad passningslista. Vårdcentralen Halland anser att rutinerna är tillräckliga och inga åtgärder behöver vidtas. För att ändå säkerställa att ingen enhet brister i så kallad passningslista, så kommer uppföljning och eventuella åtgärder av detta ske och vara klart senast juni 2025.

Egenkontroll när det gäller att patienter görs delaktiga i deras vård och behandling.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

I Halland följs utskrivningsprocessen sedan flera år tillbaka. Uppföljning av vårdcentralens SIP sker genom ordinarie uppföljning och dialog inte genom egenkontroller. Kvalitativa mått på utfall av följsamhet till processen tas fram och följs i den Regionala Utvecklingsgruppen (RUG) för Nära vård. I RUG deltar förvaltningschefer från samtliga kommuner i Halland, samt biträdande hälso och sjukvårdsdirektör, förvaltningschef för Närsjukvården och biträdande förvaltningschef för Hallands sjukhus.

Under 2024 genomfördes ytterligare en kvalitativ undersökning för att ta del av patienternas upplevelse kring utskrivningsprocessen. Undersökningen visade på en hög grad av trygghet hos patienterna i samband med utskrivning.

Region Halland arbetar för att utveckla sammanhållen dokumenterad vårdplan på regional nivå och Vårdcentralen Halland har därför inget lokalt arbete inom detta.

Egenkontroll när det gäller att patienter informeras om fast vårdkontakt.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralen Halland informerar alla patienter om fast vårdkontakt och fast läkarkontakt på 1177.se. Fasta kontakter i vård och omsorg - 1177. Utöver det så informeras alla patienter som anses ha behov om möjligheten till fast vårdkontakt. Bedömningen är att inga ytterligare åtgärder behövs då Halland ligger väl till i att tillhandahålla fast vårdkontakt för de som efterfrågar det eller där behov finns. Uppföljning av fast vårdkontakt sker genom ordinarie uppföljning och inte genom egenkontroller.

Fast vårdkontakt inom Vårdcentralen Halland

- januari 93 %
- februari 94,7 %
- mars 95,4 %

Egenkontroll när det gäller att patienter erbjuds fast vårdkontakt.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralen Halland informerar alla patienter om fast vårdkontakt och fast läkarkontakt på 1177.se. Fasta kontakter i vård och omsorg - 1177. Utöver det så informeras alla patienter som anses ha behov om möjligheten till fast vårdkontakt. Bedömningen är att inga ytterligare åtgärder behövs då Halland ligger väl till i att tillhandahålla fast vårdkontakt för de som efterfrågar det eller där behov finns. Uppföljning av fast vårdkontakt sker genom ordinarie uppföljning och inte genom egenkontroller.

Fast vårdkontakt inom Vårdcentralen Halland

- januari 93 %
- februari 94,7 %
- mars 95,4 %

Vårdgivaren brister i tillgänglighet avseende:

Kontakt samma dag och kontaktvägar.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras

Vårdcentralen Halland tar vårdgarantin på stort allvar och arbetar, inom flera initiativ för att stärka tillgängligheten. Uppföljning av tillgänglighet sker varje månad, åtgärder för att förbättra utfallet planeras för varje månad samt rapporteras till Vårdcentralen Hallands ledning. Uppföljning och åtgärder rapporteras till Driftnämnd Närsjukvård månadsvis.

Sedan slutet av hösten 2024 har Vårdcentralen Halland genomfört ett utvecklingsarbete i syfte att stärka kontakt samma dag, genom högre telefontillgänglighet och ökat antal chattar, samt medicinsk bedömning inom tre dagar. Data och analys har använts som underlag för att optimera flöden och fokus för utvecklingsarbetet har varit de vårdcentraler som historiskt haft svårare att uppnå vårdgarantin om kontakt samma dag, samt medicinsk bedömning inom tre dagar. Vårdcentralen Halland har som en del i verksamhetsplanen 2025 en målsättning om att öka antalet startade chattar. I arbetet mot detta mål, har vårdcentralerna i större utsträckning avsatt tid för att arbeta med inkommande och utgående chatt, som ett led i att öka tillgängligheten.

Vårdcentralen Halland har under 2025 redovisat följande gällande telefontillgänglighet, kontakt samma dag:

- Januari 90 %
- Februari 92 %
- Mars 93,5 %

Värdena avser måluppfyllelsen, dvs andel patienter som fick kontakt samma dag under den aktuella mätperioden.

Kontakt samma dag via chatt redovisar för årets tre första månader följande resultat:

- Januari 95 %
- Februari 95 %
- Mars 95 %

Medicinsk bedömning inom tre dagar.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralen Halland tar vårdgarantin på stort allvar och arbetar, inom flera initiativ för att stärka tillgängligheten. Uppföljning av tillgänglighet sker varje månad, åtgärder för att förbättra utfallet planeras för varje månad samt rapporteras till Vårdcentralen Hallands ledning. Uppföljning och åtgärder rapporteras till Driftnämnd Närsjukvård månadsvis.

Sedan slutet av hösten 2024 har Vårdcentralen Halland genomfört ett utvecklingsarbete i syfte att stärka kontakt samma dag, genom högre telefontillgänglighet och ökat antal chattar, samt medicinsk bedömning inom tre dagar. Data och analys har använts som underlag för att optimera flöden och fokus för utvecklingsarbetet har varit de vårdcentraler som historiskt haft svårare att uppnå vårdgarantin om kontakt samma dag, samt medicinsk bedömning inom tre dagar. Vårdcentralen Halland har som en del i verksamhetsplanen 2025 en målsättning om att öka antalet startade chattar. I arbetet mot detta mål, har vårdcentralerna i större utsträckning avsatt tid för att arbeta med inkommande och utgående chatt, som ett led i att öka tillgängligheten.

Vidare, har Vårdcentralen Halland redovisat följande gällande medicinsk bedömning inom tre dagar:

- Januari 86 %
- Februari 85 %
- Mars 84 %

Värdena avser måluppfyllelsen, dvs andel patienter som fått en medicinsk bedömning inom tre dagar under den aktuella mätperioden.

Rätt medicinsk kompetens.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Sammanfattningsvis redovisar Vårdcentralen Halland en hög grad av tillgänglighet på samtliga mätpunkter. När patienten vill få kontakt samma dag med en psykolog men får den inom tre dagar, så uppfyller vårdcentralen ändå vårdgarantin. Om samma patient önskar en snabbare lösning kan en kontakt med en läkare eller rätt kompetens på en annan enhet vara ett sätt att samarbeta mellan professionerna och försöka tillmötesgå patientens önskan.

Patient och närståendes möjlighet att ställa frågor.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralerna har flera professioner tillgängliga under hela öppettiden och man har alltid tillgång till patientens journal. Om ansvarig läkare är frånvarande finns det rutiner för att hantera patientärendena så att eventuella frågor av patient/närstående kan bli besvarade, via så kallad passningslista. Vårdcentralen Halland anser att rutinerna är tillräckliga och inga åtgärder behöver vidtas. För att ändå säkerställa att ingen enhet brister i så kallad passningslista, så kommer uppföljning och eventuella åtgärder av detta ske och vara klart senast juni 2025.

Vårdgivaren brister i samverkan avseende:

Samverkan med andra huvudmän/vårdgivare/verksamheter vid planeringen av patientens vård och behandling.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralen Halland har identifierat skillnader i arbetssätt mellan de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna i Halland. För att komma tillrätta med skillnaderna skapades redan för ett par år sedan forum i samtliga kommuner där vårdcentralerna och företrädare från psykiatrin samlas regelbundet. Man initierade även ett forum för förvaltningsdialog mellan Närsjukvården och Psykiatrin i syfte att se över samarbeten och utjämna regionala skillnader. Det finns därför nu lokala samarbetsforum i respektive kommun samt på förvaltningsnivå med syfte att stärka samarbete och förbättra för patienten. Uppföljning av arbetssätten sker kontinuerligt mellan parterna.

Information och kontaktvägar (för personalen).

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Hallands kommuner har inte samma journalsystem som Region Halland och det finns lagkrav som förhindrar att dela all information mellan organisationerna. Att dela information mellan vårdgivare och samverkansparter är viktigt för att underlätta informationsöverföring och förbättra patientens upplevelse. De halländska kommunerna producerar data till Nationella Patientöversikten utifrån respektive parts möjligheter vilket inte ger heltäckande information. För att tillgodose informationsutbyte vid SIP har en digital SIP utvecklats med hjälp av ett IT-stöd (Lifecare). Via IT-stödet kan de halländska kommunerna kommunicera med vårdcentraler inom Vårdval Halland.

Vårdgivaren brister i kontinuitet avseende:

Fast vårdkontakt.

Vilka åtgärder har ni som vårdgivare vidtagit eller planerar att vidta för att komma till rätta med denna brist?

När genomförde ni som vårdgivare åtgärderna eller när kommer åtgärderna att genomföras?

Vårdcentralen Halland informerar alla patienter om fast vårdkontakt och fast läkarkontakt på 1177. Fasta kontakter i vård och omsorg - 1177. Utöver det så informeras alla patienter som anses ha behov om möjligheten till fast vårdkontakt. Bedömningen är att inga ytterligare åtgärder behövs då Halland ligger väl till i att tillhandahålla fast vårdkontakt för de som efterfrågar det eller där behov finns. Uppföljning av fast vårdkontakt sker genom ordinarie uppföljning och inte genom egenkontroller.

Fast vårdkontakt inom Vårdcentralen Halland

- januari 93 %
- februari 94,7 %
- mars 95,4 %

Uppföljande arbete sker också i den Regionala utvecklingsgruppen för Nära vård. Att se till att alla listade patienter erbjuds en fast vårdkontakt är av stor vikt för att säkerställa patientsäkerhet och delaktighet, samt för att uppnå effekter i arbetet med Nära vård.

Avseende övriga uppgifter i IVOs beslut, angående fast läkarkontakt.

Förvaltningen känner inte igen sig i den bild som beskrivs, utan ser i stället att hyrläkarstoppet både bidragit till ökad kontinuitet och bättre tillgång till fast läkarkontakt.

För Vårdcentralen Halland ligger värdet på andel fasta läkarkontakter på

69 procent för samtliga patienter och på 90 procent för patienter inom SÄBO, april 2025. Både fast läkarkontakt och fast vårdkontakt har ökat under 2025.

Kontrollera att ni har svarat på alla frågor i detta formulär och klicka sedan på "Skicka nu"