

Regionkontoret
Ekonomi
Simon Lindroos
Controller

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2024-06-26	RS240432

Regionstyrelsen

Svar på motion om att minska andelen patienter som uteblir på ett mer effektivt sätt

Förslag till beslut

Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige att

- Avslå motionen

Sammanfattning

Lena Ludvigsson (V) och Agnes Hultén (V) har väckt motion med förslag om att minska andelen patienter som uteblir från besök på ett mer effektivt sätt. Motionen har anmälts i regionfullmäktige den 24 april 2024 och det framförs yrkande om att regionfullmäktige ska besluta om förändrat regelverk för uteblivandeavgift och nya rutiner för patienter som har uteblivit från besök.

Regelverket vid sena om- eller avbokade och uteblivna besök, infördes 2023-05-01. Regelverket har tagits fram av Regionkontoret i bred samverkan med Region Hallands vårdförvaltningar. Anledningar till det förändrade regelverket är att värna om hälso- och sjukvårdens resurser, tillgängliggöra lediga tider för patienter och göra regelverket tydligt, enkelt och jämlikt.

Utvärdering gjord i maj-juni 2024 visar att antal uteblivna besök har minskat med ca 30% det senaste året och att förvaltningarna är nöjda med nuvarande regelverk som bedöms bidra till minskat antal uteblivna besök samt om- och avbokningar som görs tidigare.

Regionkontoret har övervägt motionärernas förslag och föreslår att motionen avslås.

Bakgrund

Lena Ludvigsson (V) och Agnes Hultén (V) har väckt motion med förslag om att minska andelen patienter som uteblir från besök på ett mer effektivt sätt. Motionen har anmälts i regionfullmäktige den 24 april 2024. I motionen framförs yrkande om att regionfullmäktige ska besluta om förändrat regelverk om uteblivandeavgift och införande av nya rutiner för patienter som har uteblivit från besök.

I motionen föreslås:

- a) Att den dubbla vårdavgiften för uteblivet besök tas bort
- b) Att ett högkostnadsskydd för uteblivna avgifter tas fram
- c) Att rutinen för hantering av upprepade uteblivna eller avbokade vårdbesök som berör barn förtydligas
- d) Att den som uteblivit från ett besök erbjuds information om och hjälp med att aktivera sms-påminnelser
- e) Att personer som missat tre besök eller fler erbjuds ett annat alternativ till fysiskt besök så som ett digitalt besök
- f) Att personer som missat tre besök erbjuds ett hälsosamtal

Nuvarande regelverk

Nuvarande regelverk för sena om- eller avbokningar och uteblivna besök infördes 2023-05-01 efter beslut i regionfullmäktige 2022-06-22. Beslutet föregicks av en genomlysning och arbetsprocess där samtliga förvaltningar deltog med inspel på regelverk inklusive undantag från avgift. Anledningar till genomlysningen var att värna om sjukvårdens resurser, tillgängliggöra lediga tider för patienter och göra regelverket enkelt, tydligt och jämlikt inom hela Region Halland.

Förändringen bestod i att; införa dubbel avgift för uteblivet besök, förlänga tidsgränsen för sent om- och avbokat besök till 24 timmar samt att ta bort labb-verksamhet som undantag för avgift. I samband med införandet av nuvarande regelverk har flera insatser gjorts för att informera och underlätta för patient att om- eller avboka sina besök i tid, som exempel kan nämnas informationskampanjer, breddinförande av sms-påminnelser, e-tjänst för invändning mot faktura och ökade möjligheter att om- eller avboka besök digitalt.

Utfall efter ett år

Efter ett år med nuvarande regelverk har antal uteblivna besök minskat med ca 30 %, andelen uteblivna besök av antal bokade besök har minskat från 4% innan införandet av nytt regelverk till 2,7% efter införande av nytt regelverket.

En utvärdering gjordes under maj-juni 2024 tillsammans med samtliga vårdförvaltningar. Utvärderingen visar att verksamheterna är nöjda med regelverket som bedöms ha minskat antal uteblivna besök samt gjort att besök om- och avbokas tidigare vilket ger bättre möjlighet att erbjuda nya patienter de lediga tiderna. Förvaltningarna önskar inte göra några förändringar och lyfter specifikt upp dubbel avgift vid uteblivna besök som en bidragande orsak till minskat antal uteblivna besök.

a. Ta bort dubbel avgift?

Dubbel avgift ser ut att ha haft stor påverkan på antalet uteblivna besök då antal uteblivna besök har minskat med ca 30 %. Således har patienter i större utsträckning om- eller avbokat sina besök vilket frigör tider för andra patienter. Dubbel avgift debiteras bara i de fall då patient helt uteblir utan om- eller avbokning. Patient har ofta flera alternativ till om- och avbokning, digitalt via 1177.se, TeleQ eller med kontakt med vården. Patienten får även sms-påminnelse på morgonen två dagar innan det bokade besöket för att minska risken att missa ett bokad besök. På kallelser och vid bokning av besök på 1177.se framgår regelverket för att göra patient medveten om att besök behöver om- eller avbokas för att slippa dubbel avgift.

Förvaltningarna menar i utvärderingen att dubbel avgift har haft stor påverkan på det minskade antalet uteblivna besök.

Merparten av regionerna har likt Region Halland avgift för uteblivet besök som är högre än motsvarande ordinarie patientavgift.

b. Högkostnadsskydd för uteblivna besök?

Ett högkostnadsskydd för uteblivna besök förekommer inte i andra regioner och riskerar att styra patienten åt fel håll eftersom innebörden blir att patient efter en eventuell högkostnadsgräns kan utebli från kommande besök utan konsekvens.

c. Rutinen för hantering av upprepade uteblivna eller avbokade vårdbesök som berör barn förtydligas?

Respektive verksamhet bör ha uppföljning på patientgrupper som av någon anledning utmärker sig, exempelvis genom att upprepade gånger uteblir från bokade besök. Ingår i respektive verksamhets ansvarsområden.

d. Sms-påminnelser?

Breddinförande av sms-påminnelser var en del i projektet med införande av nytt regelverk för sena om- och avbokade besök och uteblivna besök. Sms-påminnelser är nu standard i de flesta verksamheter i Region Halland, inklusive privata vårdcentraler, för att underlätta för patient att ha koll på bokade tider. Sms-påminnelse skickas kl 7:30 två dagar innan bokad besök för att patient ska ha god tid på sig att om- eller avboka om det har förhinder. Sms-påminnelser aktiveras via 1177.se och det finns information och instruktion på 1177.se för att aktivera sms-påminnelse.

e. Digitala alternativ?

Redan idag har de flesta verksamheterna digitala alternativ på vårdkontakter och det är något som stadigt ökar, det är i linje med Region Hallands mål gällande digitalisering. På 1177.se finns hänvisning och information för digitala vårdbesök.

f. Hälsosamtal efter tre uteblivna besök?

Hälsosamtal bör bygga på medicinska indikationer eller för att förebygga medicinska problem snarare än på antal uteblivna besök.

Samlad bedömning från Regionkontoret

Regionkontoret rekommenderar att regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige att avslå motionen. Regionkontoret bedömer att flera av de förslag som lyfts fram i motionen såsom digitala alternativ och sms-påminnelser redan är omhändertagna i gällande regelverk och rutiner. Därtill konstateras att regelverk och rutiner har tagits fram i närtid i bred samverkan med vårdförvaltningarna, regelverket har fått stor positiv påverkan på antal uteblivna besök och bör följas över tid innan eventuella förändringar görs.

Utvärderingen från maj-juni 2024 tillsammans med samtliga förvaltningar visar att verksamheterna anser att nuvarande regelverk fungerar bra och att förändringar i regelverket inte bör göras. Regelverket bedöms ha haft positiv påverkan för att minska antal uteblivna besök och har bidragit till att fler besök om- och avbokas tidigare vilket underlättar möjligheten att tillgängliggöra frigjorda tider till väntande patienter.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Beslutet har inga ekonomiska konsekvenser

Regionkontoret

Krister Björkegren
Regiondirektör

Per Karlsson
Ekonomidirektör

Bilaga:

Motion från Vänsterpartiet avseende att minska andelen patienter som uteblir från besök på ett mer effektivt sätt

Styrelsens/nämndens beslut delges

Expedieras ej