Region Stockholm

9

Fortsatt arbete med patientens väg in i vården och Hänvisningsstödet

HSN 2021-2441

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Kvalitet och patientsäkerhet.
Carl Mill

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-11-25

HSN 2021-2441

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Fortsatt arbete med patientens väg in i vården och Hänvisningsstödet

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsdirektören återkommer i ärendet med fortsatt arbete att utveckla stöd för ”Patientens väg in i vården” som inkluderar vidareutveckling av Hänvisningsstödet och så kallad hänvisningsbiljett.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att i fortsatt samverkan med intressenter utveckla stöd för ”Patientens väg in i vården”, inklusive Hänvisningsstödet och ”hänvisningsbiljett”.

2. Fortsatt arbete med utveckling av processen ”Patientens väg in i vården”, inklusive Hänvisningsstödet och ”hänvisningsbiljett” ersätter vidare utredning för remiss till akutmottagning.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

För att patientens väg in i vården ska uppfattas och fungera som sammanhållen, vara säker och effektiv så behöver det finnas gemensamma arbetssätt och regler samt stöd för samverkan mellan vårdgivare och med patienten själv. När patienten tar kontakt med vården behöver de efterföljande kontakterna agera koordinerat och förutsägbart utifrån patientens ärende och att rätt patient möter rätt vårdnivå direkt.

För att möta förändringarna i hälso- och sjukvården på ett effektivt sätt och med ett långsiktigt perspektiv har hälso- och sjukvårdsdirektören fått i uppdrag att utveckla en regional enhetlig process för initial bedömning och hänvisning - Patientens väg in i vården (HSN 2020-1053). Arbetet bedrivs inom den regionala handlingsplanen för ökad patientsäkerhet (VKN 2020-0010) och i nära samarbete med primärvårdsstrategin (HSN 2019-0945). Processen har utformats i samverkan med verksamhetsrepresentanter från närakut, akutmottagning, 1177 Vårdguiden på telefon samt husläkarmottagning. En mindre grupp patienter har intervjuats om sina upplevelser av ”vägen in i vården”.

En grundläggande förutsättning för processen finns redan på plats i form av ett symtombaserat kunskapsstöd, Hänvisningsstödet. Varje vårdsökande ska bedömas med stöd av Hänvisningsstödet för att bedöma vårdbehov och hänvisas till de vårdgivare som har i uppdrag att omhänderta det vårdbehovet. För att undvika att patienter hänvisas runt i hälso- och sjukvårdssystemet ska den vårdgivare som tar emot en bedömd och hänvisad patient också omhänderta patienten enligt principen ”en hänvisning gäller”. Denna regel/princip gäller så länge det inte medför en patientsäkerhetsrisk eller är en uppenbar olägenhet för patienten.

Överväganden
Förvaltningen kan konstatera att det arbete som gjorts med att implementera Hänvisningsstödet och ett enhetligt arbetssätt för patientens väg in i vården har varit en viktig förutsättning för att varje patient ska få rätt vård, på rätt plats så fort som möjligt efter patientens medicinska behov. I det pågående arbetet planeras bland annat att utreda juridiska och tekniska förutsättningar för att patienterna ska kunna ta del av sin hänvisningsinformation i form av en ”hänvisningsbiljett”, vilket bedöms uppfylla den funktion som remisskrav till akutmottagning hade som målsättning. Om alla patienter genomgår en initial bedömning enligt Hänvisningsstödet i samband med att de söker vård till exempel 1177 Vårdguiden på telefon, husläkar-, närakuts- eller akutmottagning. Så kommer dokumentationen av denna bedömning att kunna läsas av patient och andra vårdgivare och fungera på samma sätt som en remiss. En hänvisningsbiljett skulle också öka transparensen för patienten och kan motverka en del oro, exempelvis över att inte bli mottagen av den vårdgivare man blivit hänvisad till.

Flera förändringsbehov har identifierats i arbetet med att utforma den regionala vårdprocessen.

Övergripande processer utifrån patientens väg igenom vården
Vårdprocesser behöver utformas med fokus på patientens väg igenom vården i större utsträckning. Många processer utformas och beskrivs utifrån en vårdverksamhets ansvarsområde och riskerar därmed att inte ta hänsyn till patientens mål. För ”vägen in i vården” bör processen avslutas först då den vårdsökande nått fram till en undersökande/behandlande vårdgivare eller fått ett egenvårdsråd.

Digitaliseringen har ökat förutsättningarna för hur vi kan samverka med varandra och hur information kan delas i digitala flöden samtidigt som verksamheter blir mer resurseffektiva.

Hur patientens väg in i vården kan ske i ett digitalt flöde utreds i samarbete med primärvårdsstrategin/nära vård (HSN 2019-0945) och i utvecklingen av 1177 Vårdguiden på telefon (HSN 2021-2396 IT-tjänst och Driftform 1177 Vårdguiden på telefon). Den regionala arkitekturen är en viktig förutsättning för att kunna utveckla ett digitalt flöde som fungerar i praktiken för Region Stockholms invånare och patienter, det vill säga en arkitektur som säkerställer att vårdens system kan utbyta information på ett ändamålsenligt sätt. Inom detta område finns relaterande pågående arbeten som masterdata, informatik och etableringen av informationsarkitektur.

Hänvisningsbiljett – patientens tillgång till sin information

Den information som skapas och ges till patienten vid initial bedömning ges i många fall muntligt. Det innebär till exempel att patienten inte har tillgång till information om vilken verksamhet hen blivit hänvisad till eller när och hur den kontakten ska ske. Patienten kan inte heller styrka sin hänvisning, och kan därför ha svårt att hävda sin rätt enligt regeln ”en hänvisning gäller”. Denna information bör göras tillgänglig för patienten så att patienten dels ges stöd i var hen hänvisats, dels kan styrka att patienten har bedömts av legitimerad sjukvårdspersonal. En skriftlig hänvisning får då status som en biljett till patientens nästa steg i sitt hälsoärende, i likhet med en remiss eller ett recept. Om patienten dyker upp på akutmottagning utan hänvisningsbiljett kan patienten hänvisas till annan vårdform med stöd av Hänvisningsstödet.

Om patienten fått egenvårdsråd bör även denna information vara tillgänglig för patienten efter samtalet och vara tillräckligt tydlig och omfattande så att

det är enkelt för patienten att förstå och följa rådet, all hälso- och sjukvård ska journalföras.

Gemensamt arbetssätt i vårdövergångar

För att patienten ska uppleva vården som förutsägbar och känna sig omhändertagen och delaktig behöver övergången från en vårdgivare till en annan ske på ett förutsägbart sätt. För att vårdövergångar ska vara säkra och förutsägbara behövs enhetliga och överenskomna processer och rutiner samt standardiserad informationsöverföring för vårdövergångar. Dessa behöver uppfylla inte bara vårdgivarnas behov utan också de behov som finns hos patienter och anhöriga.

Användbar och sökbar utbudsinformation

I ett mångfacetterat och föränderligt vårdutbud där också vårduppdragen förändras är det av stor vikt för både invånare och vårdgivare att vårdutbudet är beskrivet, tillgängligt och sökbart på ett för dem användbart sätt. Det har stor betydelse för såväl patientsäkerheten som effektiviteten i vården att patienter hänvisas och remitteras till vårdgivare som har möjlighet och i uppdrag att omhänderta patienten. Få remittenter använder den regionala utbudstjänsten som är den källa som tillhandahåller det aktuella avtalade utbudet. Utbudsinformationens sökbarhet, användbarhet och tillgänglighet för remitterande vårdgivare behöver utredas och förbättras.

Erfarenhetsutbyte

I arbetet har förvaltningen dialog med andra regioner, som exempelvis Gävleborg, Västra Götaland och Skåne i syfte att undersöka erfarenheter och vägval.

Ekonomiska konsekvenser
Gemensamma regler och rutiner i en regional vårdprocess med flera samverkande aktörer minskar variationen och bidrar till ett mer effektivt utnyttjande av vårdens resurser. Detta bedöms ge positiva ekonomiska konsekvenser i sjukvårdssystemet.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Genom att möta förändringarna i hälso- och sjukvården med utveckling av ändamålsenliga processer med fokus på patientens väg genom vården stärks förmågan att identifiera och åtgärda patientsäkerhetsrisker på

systemnivå. Om gemensamma regler och stöd för vårdprocessen utvecklas och införs minskar de oönskade variationerna, vilket förväntas få en positiv effekt på patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Gemensamma regler och rutiner vid initial vårdkontakt bidrar till att minska variationen i bedömningen och bör leda till att patienter hänvisas lika oavsett vilken vårdgivare som utför bedömningen och hänvisningen vilket får positiva konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

Miljökonsekvenser
Förslaget förväntas ha oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
För att säkerställa att patienten får en god och säker vård finns en lagstadgad skyldighet att föra patientjournal över de bedömningar och beslut som har gjorts avseende patientens vård och behandling. Med en regional vårdprocess för initial vårdkontakt kommer dokumentationen att standardiseras. Standardisering höjer kvaliteten men ställer också högre krav på vårdgivarna.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Johan Bratt
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2021-11-25