Region Stockholm

30

Svar på skrivelse av Jonas Lindberg (V) om 1177 och bokning av tider på vårdcentraler

HSN 2021-2581

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Enskilda vårdgivare och Vårdstödjande tjänster
Lena Jansson

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-01-27

HSN 2021-2581

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Svar på skrivelse av Jonas Lindberg (V) om 1177 och bokning av tider på vårdcentraler

Ärendebeskrivning

I en skrivelse till hälso- och sjukvårdsnämnden yrkar Jonas Lindberg (V) på att hälso- och sjukvårdsnämnden ska ges i uppdrag att 1177 framöver inte ska kunna boka in tider på vårdcentraler och att 1177 istället får möjlighet att boka in telefontid till den vårdcentral där patienten är listad för att kunna boka ett besök.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Skrivelse från Jonas Lindberg (V)

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Skrivelsen anses besvarad.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

I enlighet med förfrågningsunderlaget för Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård som gäller fr.o.m. den 1 februari 2021 ska varje husläkarmottagning tillhandahålla minst tre digitalt bokningsbara tider per vecka till 1177 Vårdguiden på telefon (1177 VPT).

Vid hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde den 14 december 2021 fick hälso- och sjukvårdsförvaltningen ett utredningsuppdrag (Bilaga § 365 HSN 211214) att säkerställa att telefonbokningstjänsten fungerar på ett tillfredställande sätt för både patienten och vårdens medarbetare uppdras hälso- och sjukvårdsdirektören att under första kvartalet 2022 utvärdera

och se över instruktionerna till 1177 Vårdguiden på telefon och husläkarmottagningarna. Det gäller exempelvis mötesform, antalet tider hos husläkarmottagningarna och möjligheten till att enbart boka patienter till mottagning där de är listade.

Syftet med tidbokningstjänsten är att avlasta akutsjukvården. Patienten ska bli hjälpt vid första kontakt och slippa ringa ytterligare samtal genom att 1177 VPT erbjuder och genomför bokningar för akuta tider inom 24 timmar till rätt vårdnivå. Detta för att säkerställa att patienten med ett skyndsamt vårdbehov får ett snabbt omhändertagande för att minimera patientrisken.

Tidbokning via 1177 VPT innebär att bokningen går via en legitimerad sjuksköterska på sjukvårdsrådgivningen som gör en första triagering utifrån symtom och brådskegrad enligt Hänvisningsstödet, hanteringen är därmed kvalitetssäkrad. Hänvisningsstödet är ett symtombaserat beslutsstöd för att ge vårdpersonal stöd vid bedömning av vårdbehov och hänvisning i Region Stockholm. Tidbokning sker för patienter som är i behov av skyndsam vård eller vård under det närmaste dygnet utifrån Hänvisningsstödet.

Sjuksköterskan på 1177 VPT journalför alltid en kort anamnes och kontaktorsak. Mottagande vårdgivare har tillgång och kan läsa journalanteckningarna från 1177 VPT i mottagningens journalsystem. Patientens personuppgifter, namn och telefonnummer följer alltid med i bokningsunderlaget.

Process när sjuksköterskan genomför en tidbokning för en patient:

1. Om ledig tid finns på husläkarmottagning där patienten är listad så bokas tid i första hand där.
2. Finns ingen ledig tid där patienten är listad så bokas tid på annan husläkarmottagning efter överenskommelse med patienten och i enlighet med närhets- och bekvämlighetsprincipen.
3. Om inga lediga tider finns eller om patienten inte önskar att bli tidbokad, så hänvisas patienten i enlighet med Hänvisningsstödet.

För vårdformerna husläkarmottagning och husläkarjour ska hänvisning ske till den mottagning där patienten är listad, det finns dock undantag.
Vid akut behov av vård, det vill säga om brådskegraden är närmaste dygnet, skyndsamt eller omgående, gäller inte listning för husläkarmottagning eller husläkarjour. Patienten bör i första hand hänvisas till den mottagning där patienten är listad men har rätt att söka vård i rätt vårdform enligt Hänvisningsstödet i hela regionen.

Tidbokning är likställd med hänvisning, vilket innebär att samtliga principer, regler och systemstöd avsedda för hänvisning är tillämpliga för tidbokning via 1177 VPT.

Överväganden
I många fall söker patienten i Region Stockholm vård på en för hög vårdnivå, vilket belastar den akuta vården. Det leder till undanträngningseffekter och ökad patientrisk.

Utifrån ovanstående har hälso- och sjukvårdsförvaltningen arbetat fram följande bokningskriterier och medicinska aspekter som reglerar tjänsten:

- Patientens vårdbehov ska vara akut, d.v.s. brådskegrad i Hänvisningsstödet som är skyndsamt eller närmaste dygnet.
- Utifrån att det är akut vårdbehov ska det bokade besöket i första hand ske genom fysiska besök.

Verksamheten har det medicinska ansvaret för att bedriva säker vård. Om husläkarmottagningen bedömer att de kan lösa patientens akuta problem på distans efter att ha läst bokningsunderlaget, kan de kontakta patienten och boka om det fysiska mottagningsbesöket till ett videomöte. Vårdgivaren är dock alltid ansvarig för att läkare finns tillgänglig på plats för bedömningar och åtgärder som kräver fysisk läkarkontakt.

Hälso- och sjukvårdsdirektören fattade den 18 januari 2022 beslut om att under perioden 19 januari till och med 4 april ändra anvisningen till 1177 vårdguiden på telefon och inhibera möjligheten för 1177 vårdguiden på telefon att boka in patienter på husläkarmottagningar. Beslutet fattades mot bakgrund av den eskalerande smittspridning som råder och att antalet patienter med misstänkta infektionssymtom med stor sannolikhet att öka vilket medför ökade risker då förutsättningarna för att kunna ge adekvat information till patienten om respektive mottagnings lokala rutiner är begränsade.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2022-01-27

Region Stockholm

HSN 2021-11-23

Skrivelse av Jonas Lindberg angående 1177 och bokning av tider på vårdcentraler

Sedan en tid tillbaka har 1177 möjlighet att boka in patienter på lediga tider på vårdcentraler runt om i regionen. Samtliga vårdcentraler ska varje vecka uppge minst tre lediga tider till 1177 som därmed kan boka in patienter som anses ha behov av att ha ett fysiskt besök på vårdcentral.

Detta har gett upphov till stora protester från husläkarmottagningarnas läkare och deras chefer. Man anser inte att man kan göra en medicinsk prioritering på rätt sätt då besöken bokas in av en nivå som enbart har tillgång till tiderna och inte känner patienten sedan innan. Vårdcentralerna kan inte heller se vad 1177 skriver i sina journaler om varför patienten kommer. 1177 kan dessutom boka in besöken på vårdcentraler där patienten inte är listad. Som patient får man helt enkelt besöket på den vårdcentral där tid finns tillgänglig. Detta sätt att få in patienter på vårdcentraler försvårar både möjligheten till kontinuitet men också till medicinska prioriteringar på den vårdcentral som får ta hand om patienten. Det kan till och med leda till undanträngningar av andra patienter med större behov som skulle behöva tiden bättre.

En viktig aspekt för att kunna förstärka vårdcentralerna handlar om kontroll över deras arbetsmiljö och möjlighet till adekvat planering. När 1177 tar över en del av tidsbokningen förstörs detta eftersom 1177 inte har någon anknytning till eller egentlig kännedom om den vårdcentral där besöket bokas in. Vi ser därför stora faror med att detta beslut påverkar arbetsmiljön negativt för vårdcentralens personal vilket i slutändan drabbar patienterna. Det vore betydligt bättre om 1177 istället kunde boka en telefontid till den vårdcentral där patienten är listad för att boka ett besök i samråd med personalen där.

Med anledning av detta yrkar vi

att Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar att 1177 framöver inte ska kunna boka in tider på vårdcentraler

att Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar att 1177 istället får möjlighet att boka in telefontid till den vårdcentral där patienten är listad för att kunna boka ett besök

Jonas Lindberg