

6

Utredning angående
hänvisningsstöd 1177
barn

HSN 2020-1053

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Kvalitet och patientsäkerhet.
Patrik Söderberg

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-09-03

HSN 2020-1053

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Utredning angående hänvisningsstöd 1177 barn

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden har uppdragits att utreda hur beslutstödet för 1177 kan vidareutvecklas för att patienterna ska hänvisas rätt samtidigt som sjukvårdens resurser används effektivt, samt hur information ska kunna delges andra vårdgivare. Ett särskilt fokus i utredningen ska vara beslutstödet för barn.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i valfrihets- och tillgänglighetsberedningen.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att säkerställa det medicinska innehållet i Hänvisningsstödet genom att utreda hur det medicinska innehållet (RGS) kan struktureras för att bättre kunna hantera olika åldersgrupper, till exempel nyfödda, små eller stora barn.
2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att ta fram kompetenshöjande insatser gällande hänvisning av barn för 1177 Vårdguiden på telefon.
3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att i samverkan med övriga intressenter utreda hur en regional vårdprocess för initial bedömning och hänvisning (patientens väg in i vården) kan utformas, samt incitament för vårdgivare och patient att följa processen och behov av standardiserad information och stödjande regional infrastruktur.

4. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att utveckla uppföljningen av patientens väg in i vården, Hänvisningsstödet användning och effekterna på patientsäkerhet och effektivitet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Flera faktorer påverkar patientens väg in i vården och om patienten hänvisas rätt utifrån sitt sjukvårdsbehov så att sjukvårdens resurser används effektivt, samtidigt som patientsäkerheten upprätthålls. 1177 Vårdguiden på telefon har som huvuduppgift att bedöma om en patient ska hänvisas eller ges egenvårdsråd, men även fler vårdgivare i andra vårduppdrag hänvisar patienter till andra vårdformer.

En hänvisning är per definition en vårdövergång; en vårdgivare hänvisar en patient till en annan vårdgivare. Vårdövergångar i sig innebär en särskild patientsäkerhetsrisk, vilket medför att de ställer krav på enhetliga processer och rutiner, förutom ändamålsenliga verktyg.

Följande avgörande områden har identifierats för att säkerställa att patienter hänvisas rätt samtidigt som sjukvårdens resurser används effektivt:

1. Innehållet i kunskapsstödet (Hänvisningsstödet)
2. Kunskapsstödet användbarhet som verktyg vid hänvisning
3. Metodik för hänvisning
4. Patienternas följsamhet till hänvisningen
5. Vårdgivarnas förutsättningar att samverka vid hänvisning:
 - Delad journalinformation
 - Enhetliga regler och rutiner
 - Aktuell information om vårdutbudet
6. Förmåga att följa upp hänvisningar

Innehållet i Hänvisningsstödet består av en medicinsk del för att bedöma vårdbehovet, baserad på det nationella kunskapsstödet RGS, och en administrativ del som specificerar vilket avtalsområde inom regionen som har uppdrag att omhänderta vårdbehovet. Hänvisningsstödet innehåller även övergripande regler för omhändertagandet som till exempel att en patient inte kan bli hänvisad mer än en gång såvida det inte är motiverat ur patientsäkerhetssynpunkt.

Inom de funktioner som upprättats för kvalitetssäkring av hänvisningarna valideras att innehållet matchar mot kunskapsstyrning, avtalsstyrning, vårdstruktur och patientsäkerhet. Fördjupad samverkan kommer inledas med de regionala programområden som hanterar patienter vid första vårdkontakt för att säkerställa att de etablerade kvalitetssäkringsprocesserna bidrar till att patienter hänvisas rätt.

Vissa sökorsaker i RGS är specifika för barn men många sökorsaker gäller för såväl vuxna som barn. Ålderskategoriseringen i RGS harmoniserar inte med Region Stockholms vårdutbud för barn som rymmer flera olika avtalsområden, där åldersindelningen för vårduppdragen är mer detaljerade.

För en korrekt bedömning och hänvisning av patienter krävs att Hänvisningsstödet används på rätt sätt av sjuksköterskan i rådgivningssamtalet. 1177 Vårdguiden på telefon följer en nationell samtalsprocess för sjukvårdsrådgivning som är utvecklad för att användas tillsammans med det medicinska innehållet i RGS. Med stöd av samtalsprocessen och sjuksköterskans kompetens kan en relevant bedömning av vårdbehov utföras vilket är grunden för att kunna göra rätt hänvisning. Det är följsamheten till samtalsprocessen som säkerställer att hänvisningen blir rätt i praktiken och det är vårdgivarens kvalitetsarbete som säkerställer medarbetarnas kompetens och arbetssätt. I en utbildning om hänvisning i Region Stockholm redogörs för samtalsprocessens olika steg samt hur det strukturerade samtalet ska användas tillsammans med webbtjänsten Hänvisningsstödet vid bedömning och hänvisning av patienter. Det strukturerade samtalet ska användas även då barn bedöms och hänvisas.

Patienternas följsamhet till den hänvisning som ges av 1177 Vårdguiden på telefon avgör sedan om patienterna hamnar på avsedd vårdform eller inte. Patienternas följsamhet till hänvisningen påverkas av flera faktorer; som vilket förtroende som upprättades med sjuksköterskan, om patienten förstod hänvisningen på rätt sätt, om det upplevda vårdbehovet förändras efter samtalet, patientens egen kompetens och tidigare erfarenheter av vården, vårdens tillgänglighet och bemötande osv. Kunskapen om vilka faktorer som påverkar patienternas följsamhet är begränsad.

Att säkerställa en fungerande samverkan mellan olika vårdgivare så att patienten blir väl omhändertagen och upplever vården som sammanhållen hör till grundförutsättningarna för ett fungerande sjukvårdssystem.

Möjlighet att läsa hänvisningsanteckningar över vårdgivargränser gör att mottagande vårdgivare får tillgång till information om varför patienten hänvisats och utgör en viktig del i att skapa förutsättningar för vårdgivare att samverka i vårdkedjan så att patienten upplever vården som sammanhållande. Under första kvartalet 2020 färdigställde hälso- och sjukvårdsförvaltningen en utredning om hur 1177 Vårdguiden på telefon skulle kunna dela journalanteckningar med andra vårdgivare, via antingen nationell eller regional sammanhållen journalföring. Den nationella lösningen, NPÖ, bedömdes vara den lämpliga lösningen utifrån genomförbarhet, måluppfyllelse, kostnader och juridiska förutsättningar. Genom anslutningen till NPÖ kan verksamheter som akutmottagningar, närakuter och husläkarmottagningar, utifrån patientens medgivande, ta del av 1177:s journalanteckning.

1177 Vårdguiden på telefon har påbörjat anslutningen till NPÖ som beräknas vara klar under 2020 med reservation för att pågående pandemi kan påverka tidsplanen.

I samband med att en ny vårdstruktur för akut omhändertagande infördes i regionen i april 2018 fattade hälso- och sjukvårdsförvaltningen beslut om att använda Hänvisningsstödet som gemensamt verktyg för bedömning och hänvisning. Hänvisningsstödet har tydliggjort vilka patienter som ska tas emot inom de olika vårduppdragen. Trots det tillämpas hänvisningsregelverket på olika sätt i olika vårdverksamheter. Lokala rutiner används fortfarande och det saknas ett enhetligt arbetssätt för initialt omhändertagande.

För att skapa förutsättningar för såväl vårdgivare som för patienter att orientera sig i ett mångfacetterat vårdutbud behövs en stödjande infrastruktur som kan beskriva och visualisera det aktuella vårdutbudet på en tillräckligt detaljerad nivå. Vissa detaljer, som exempelvis tillgänglig teknisk utrustning som röntgen, kan ha betydelse för att hänvisningar genomförs effektivt och säkert.

Uppföljningen av hänvisningar och av Hänvisningsstödet syftar till att följa upp patienternas följsamhet till råden och vårdens användning av Hänvisningsstödet. Målet är att kartlägga användandet av Hänvisningsstödet, eventuella förutsättningar och hinder för/vid användandet samt bidra till utvecklingen av Hänvisningsstödet och hänvisningsregelverket.

Den data som samlas in kring hänvisning är dock ofullständig och rymmer stor osäkerhet:

- Det råder variation bland vårdgivare hur den initiala kontakten registreras.
- Hälso- och sjukvårdsförvaltningen inhämtar information endast från 1177 Vårdguiden på telefon, inte från övriga vårdgivare.
- Indikatorer för vårdprocessens olika steg och vårdprocessens utfall och mål är inte definierat.
- Det saknas en regional standard för vilken data som ska registreras vid initial vårdkontakt.

Dessa brister utgör hinder för att följa upp effekter på systemnivå avseende patientsäkerhet och effektivitet.

Överväganden

För att förbättra bedömning och hänvisning gällande barn behöver det tas fram kompetenshöjande insatser för 1177 Vårdguiden på telefon

Tidigare erfarenheter har visat att införande av enhetliga processer ger ett bättre utfall än att arbeta med flera punktinsatser över tid. Genom att möta förändringarna i hälso- och sjukvården med utveckling av ändamålsenliga processer med fokus på patientens väg genom vården ökar förutsättningarna att åtgärderna har en positiv effekt på patienternas upplevelse av vården som helhet, upplevs meningsfullt av vårdens medarbetare samt att utvecklingsarbetet kan bedrivas på ett effektivt sätt.

För att förbättra uppföljningen behöver bland annat indikatorer för hänvisning tas fram. För att kunna följa upp hänvisning på systemnivå behöver insamling av data breddas till fler vårdgivare.

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

Beslutet förväntas ge 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.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Johan Bratt
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Regionstyrelsen

Godkänd av Björn Eriksson, 2020-09-03