

Nämnden för Folkhälsa och sjukvård

Granskning av akuta vårdprocessen

Förslag till beslut

Nämnden för Folkhälsa och sjukvård beslutar

- överlämna föreliggande tjänsteskrivelse som svar till revisorerna med anledning av deras granskning

Sammanfattning

Region Jönköpings läns revisorer redovisade genom skrivelse 2016-10-27 sin granskning och bedömning av akuta vårdprocessen.

Revisionerna lämnar en övergripande bedömning och ett antal rekommendationer. I tjänsteskrivelsen lämnas yttrande över revisorernas rekommendationer.

Information i ärendet

Regionens revisorer har granskat akuta flöden i Region Jönköpings län, med syfte att bedöma om Nämnden för Folkhälsa och sjukvård i tillräcklig utsträckning styr och ger förutsättningar för fungerande och effektiva akuta vårdflöden för somatiska åkommor.

Revisorernas bedömning

Revisorernas övergripande bedömning är att de delar som utgör systemet för akuta flöden i många avseende fungerar väl. Invånarna har stora möjligheter att få det akuta behovet tillfredställt i form av rådgivning, snabb behandling, ambulans eller livsavgörande insatser med krav på kort ledtid.

Revisorerna lyfter dock fram utmaningar när det gäller gränssnittet mellan akutmottagningarna och vårdcentralerna, samt det specifika problem i Jönköping avseende patientströmmar till jourcentralen och till akutmottagningen på Ryhov.

Övergripande kommentar till granskningen

De rekommendationer som revisionen lyfter fram är till stora delar åtgärdade eller pågår/planeras åtgärdas. I projektet ”Tillsammans för bästa möjliga hälsa och jämlik vård” som startade våren 2016 pågår aktiviteter med en tydlig förflyttning av vården från akutmottagningarna till vårdcentralen.

Syftet med projektet är att primärvården ska vara förstahandsvalet och den naturliga koordinatören när invånaren har behov av hälso- och sjukvård under hela livet. Primärvården ska vara den genuina basen i hela hälso- och sjukvårdssystemet. Tätt samarbete mellan kliniker, vårdcentraler och hemsjukvården, vårdplanering och förebyggande insatser för en relativt liten grupp mest sjuka invånare ska bidra till bättre vård, färre vårdtillfällen, mindre behov av vårdplatser och bättre möjligheter att klara bemanningen på sjukhusen.

Arbetet bygger på förflyttningen från sluten till öppen vård, från sjukhus till vårdcentral och från vård till hälsofrämjande insatser tillsammans med andra samhällsaktörer och invånarna själva.

Kommentarer till revisorernas rekommendationer

Revisorerna rekommenderar nämnden för Folkhälsa och sjukvård:

- Utforma en kommunikations- och informationsstrategi så att befolkningen får kunskap om hur akuta besvär kan omhändertas. Strategin bör ta ett helhetsgrepp om begreppet akut ur ett befolkningsperspektiv istället för att utgå från organisationen. Strategin bör även ta utgångspunkt i snabbt förändrade beteenden hos befolkningen där internet (google, facebook m.m.) används. Idag leder ofta sådana sökningar till sjukhusens akutmottagningar.

Kommentar: Den kommunikationsstrategi revisorerna rekommenderar har funnits sedan 2015 och är ett resultat av den översyn av patientströmmarna som då genomfördes. I korthet innebär strategin att vi med ett vänligt och omtänksamt tilltal hjälper invånarna att komma rätt och få snabbast möjliga vård. Vi kommer med ett erbjudande om hjälp, vi reder ut begreppen och förklarar. På samma sätt är tilltalet vänligt i den interna kommunikationen; Vi ska hjälpas åt, vi ska åstadkomma en gemensam förbättring för invånarnas bästa. I vissa delar av den externa kommunikationen används humor och storytelling som grepp för att förmedla budskapet.

Kommunikationen har två tydliga delar – intern och extern. Den interna syftar till att stärka den externa och skapa trovärdighet för den. Den interna kommunikationen handlar främst om att medarbetarna har kännedom om hur patienter ska hänvisas och kan ge korrekt och enhetlig information till invånarna. Men den syftar också till att öka det interna förtroendet mellan olika professioner och vårdnivåer.

Den externa kommunikationen består i sin tur av flera delar; dels den grundläggande kommunikationen via webb, vårdguide, telefon och andra befintliga kanaler. Där krävs kontinuerlig översyn och utveckling av texter och begrepp, telefonisvar, knappval m.m. Dels består den av återkommande aktiviteter inom ramen för särskilt koncept/kampanj. Konceptet har både ett basmaterial av informativ karaktär, och mer uppmärksamhetsskapande material av mer tillfällig karaktär. En del av konceptet används också för internkommunikationen.

Under 2016 och 2017 har en stor mängd kommunikationsinsatser genomförts. Artiklar, nyheter, inlägg i sociala medier, aktiviteter vid olika typer av publika evenemang, kampanjer i tv och på bio, riktade insatser mot särskilt viktiga målgrupper (barnfamiljer, studenter, nyanlända etc)

- Fortsätt arbetet med att styra från akutmottagningarna till vårdcentralerna. Arbetet bör målsättas även tidsmässigt.

Kommentar: Processen att flytta patientflöde från akutmottagningen till vårdcentraler är ett arbete som pågår, där nya arbetssätt prövas på akutmottagning, vårdcentraler och på jourcentralen. Samverkan och dialog krävs mellan alla inblandade för att nå samsyn i bedömningar. Information till befolkningen är en viktig del, och det pågår samarbete med kommunikationsavdelningen och med utgångspunkt från kommunikationsstrategin som är beskriven ovan.

Ett projekt startade under hösten 2016 med tre närakuter i Jönköping med förflyttning av akuta patienter som bättre tas om hand på vårdcentralsnivå. Projektet har utökats under våren 2017 med att samtliga vårdcentraler tar emot akuta patienter som kommit fel till akutmottagningen i Jönköping. Arbetet med projektet beräknas pågå under första halvåret 2017, och en slutrapport skrivs därefter.

- Säkerställ tillräckligt med akuta tider till vårdcentralerna.

Kommentar: Att säkerställa akuta tider till vårdcentralerna är en väsentlig del av projektet "Akuten till vårdcentralen". I projektet har de brister som finns blivit tydliga och använts till återkoppling. I den årliga uppföljningen av vårdcentralerna är tillgänglighet till nybesök en av de viktiga parametrarna som följs. I den ekonomiska modellen för vårdvalet ingår att många besök på akutmottagningen ger vårdenheten en negativ ekonomisk påverkan.

- Säkerställ bättre tillgänglighet till 1177 telefonrådgivning. Med rådande tillgänglighet urholkas förtroendet vilket leder till andra mindre önskvärda patientströmmar. Idag kommer fler än var fjärde samtal inte fram på dagtid. Kvällar och helger är tillgängligheten ännu sämre.

Kommentar: Målet med införandet av 1177 vårdguiden på telefon var att öka tillgängligheten för invånarna till sjukvårdsrådgivning och att kunna hänvisas till rätt vårdnivå.

I Region Jönköpings län har 1177 vårdguiden på telefon ersatt ett flertal olika ingångar på telefon, samtidigt som man erbjuder invånarna att kunna ringa dygnet runt för rådgivning. I uppdraget ingår bland annat att boka tider till Jourcentralen.

Regionens 1177 Vårdguiden på telefon har aldrig överbelastningssamtal dagtid, det vill säga att man får ett besked att kön är full (beräknad väntetid mer än 45

minuter) och mycket sällan på kvällstid. Däremot händer detta regelbundet på helgerna. Alla samtal som kommer in i kön besvaras alltid men en del väljer att lägga på innan sjuksköterskorna ges möjlighet att svara.

Ett nationellt arbete för att öka tillgängligheten för sjukvårdsrådgivning har initierats av regiondirektörerna i landet och målet är att nationell samverkan ska vara igång dygnet runt under våren/sommaren 2017. Region Jönköpings län är aktiv i arbetet och ett första steget mot ökad tillgänglighet är att 1177 Vårdguiden på telefon inte tar hand om bokningar till jourcentralen. Detta för att öka möjligheten att delta i den nationella samverkan och att få ett renodlat rådgivningsuppdrag där medicinska bedömningar kan leda till egenvårdsråd eller till rätt hänvisningsnivå.

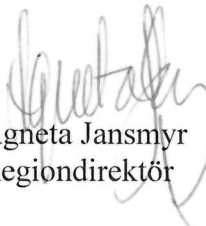
- Säkerställ en långsiktigt hållbar fordonspark och kompetensförsörjning inom ambulansverksamheten.

Kommentar: Ambulanssjukvården har redan ändrat sin avskrivningstid för ambulanser då dessa når 40 000 mil på ca fyra år nu i stället för som tidigare fem år. Inför 2017 kommer åtta ambulanser att köpas in för att täcka behovet. Kompetensförsörjning inom ambulansverksamheten är en viktig fråga precis som i andra verksamheter. Bland annat är rekrytering av sommarvikarier mycket viktig för ambulanssjukvården då det är ur denna grupp urval till fasta tjänster oftast sker. Flera aktiviteter pågår för att ständigt förbättra arbetsmiljön för att vara en attraktiv arbetsgivare.


- Vidta åtgärder för att etablera fungerande samverkansforum för systemets aktörer. Dessa brister i systematik och regelbundenhet samtidigt som aktörerna beskriver att det finns ett behov.

Kommentar: Behovet av en välfungerande samverka är stor. I projektet "Tillsammans för bästa möjliga hälsa och jämlik vård" finns delprojektet "Från akuten till primärvården". Projektgruppen för delprojektet arbetar med frågan om samverkan mellan primärvård/jourcentralerna, akutmottagningarna och 1177 vårdguiden på telefon. I uppdrag ligger också en spridningsplan och att skapa en långsiktig strategi för samverkan.

REGIONLEDNINGSKONTORET



Agneta Jansmyr
Regiondirektör



Mats Bojestig
Hälso- och sjukvårdsdirektör