

Självskattningsstöd för arbete med nationell vårdförmedling

**Ett stöd till diskussion om din regions arbete med
nationell vårdförmedling**

Om stödet

Detta material är en del av ett samlat stöd till regionerna som syftar till att förbättra regionernas förutsättningar att erbjuda patienter, som förväntas vänta längre än vårdgarantins tidsgränser, vård hos en annan vårdgivare – så kallad nationell vårdförmedling.

Nationell vårdförmedling innebär att väntande patienter erbjuds vård hos en annan vårdgivare (offentlig eller privat) med ledig kapacitet eller kortare väntetider – oavsett var i landet denna vårdgivare bedriver sin verksamhet. I samband med detta sker, helt eller delvis, en överföring av patientansvar mellan vårdgivarna. Regionen är skyldig att se till att patienten får vård hos en annan vårdgivare om regionen inte i rätt tid uppfyller vårdgarantins tidsgränser för besök inom den specialiserade vården och för planerad vård (se 9 kap. 2 § hälso- och sjukvårdslagen [2017:30], HSL) inte uppfyller den författningsreglerade vårdgarantin. Nationell vårdförmedling är ett av flera verktyg som regionerna kan arbeta med för att förbättra tillgängligheten i vården. Socialstyrelsen bedömer att det finns ett behov att stödja regionerna i deras arbete med nationell vårdförmedling. Stödet syftar sammanfattningsvis till att förbättra regionernas förutsättningar att erbjuda väntande patienter nationell vårdförmedling.

Socialstyrelsen har identifierat att förutsättningarna för regionerna att arbeta enhetligt och effektivt med nationell vårdförmedling inte alltid är optimala. Ändamålsenliga och effektiva processer och rutiner för nationell vårdförmedling bedöms kunna bidra till en mer tillgänglig specialiserad och planerad vård. Regionerna har ofta olika rutiner och processer för hantering av vårdförmedlingsärenden, och det finns ett behov av att etablera mer likartade och enhetliga arbetssätt i regionerna.

Ett självskattningsstöd har tagits fram utifrån ett omfattande arbete med att analysera hur regioner och verksamheter arbetar med nationell vårdförmedling. Underlaget utgör ett stöd för reflektion och diskussion på regional nivå. Materialet är inte utformat för att beskriva vad som är rätt eller fel, utan varje region behöver göra en egen bedömning utifrån sina egna förutsättningar och prioriteringar. Underlaget kan med fördel användas tillsammans med andra stödmaterial som tagits fram inom ramen för arbetet, till exempel *informationsunderlag om nationell vårdförmedling och vårdgarantin* samt *diskussionsunderlag om arbetssätt kopplade till nationell vårdförmedling*.

Anvisningar för hur du använder stödet

Självskattningsstödet kan användas för att identifiera vilka delar av arbetet med nationell vårdförmedling som kan utvecklas i din organisation. Organisation avser i det här sammanhanget antingen hela regionens hälso- och sjukvårdssystem, eller avgränsade delar av det, exempelvis enskilda förvaltningar, sjukhus eller vårdenheter. Stödet riktar sig till dig som arbetar med nationell vårdförmedling, antingen centralt eller lokalt i regionen. Det kan med fördel skrivas ut och användas som underlag vid exempelvis workshops.

Du anger hur väl påståendena motsvarar verkligheten i din organisation, och använder svaren för att identifiera fokus för fortsatt vidareutveckling eller förbättringsarbete.

Svarsalternativen är följande:

Instämmer i hög grad,

Instämmer delvis,

Instämmer inte alls,

Vet ej/ej relevant.

Självskattningsstödet ska inte ses som heltäckande för allt en vårdgivare behöver beakta. Utan påståenden som inkluderas i självskattningsstödet beskriver aktiviteter eller egenskaper som Socialstyrelsen har identifierat som viktiga för att främja ett enhetligt och effektivt arbete med nationell vårdförmedling på regional nivå. Påståenden som besvarats med ”Instämmer inte alls” eller ”Vet ej/ej relevant” är särskilt intressanta för det fortsatta utvecklingsarbetet. Under varje fråga ges en kommentar som förklarar varför Socialstyrelsen lyfter fram området som särskilt relevant.

Ett stöd för självskattning

I efterföljande sidor följer påståenden att besvara, inom fem huvudfrågor:

- Hur arbetar vi med att erbjuda nationell vårdförmedling idag?
- Hur informerar vi patienter om nationell vårdförmedling och vårdgarantin?
- Har vi som vårdgivare tillräcklig kunskap om vårdgarantin och nationell vårdförmedling?
- Hur följs arbetet med nationell vårdförmedling upp?
- Har chefer och medarbetare tillräckligt bra tillgång till it- och systemstöd?

Hur arbetar vi med att erbjuda nationell vårdförmedling idag?

	Instämmer i hög grad	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/ej relevant	Egen analys/ reflektion
Alla patienter som förväntas vänta längre än vårdgarantins tidsgränser på besök inom specialiserad vård och planerad vård erbjuds vård hos en annan vårdgivare.	☐	☐	☐	☐	
Alla chefer och berörda medarbetare i regionen har kunskap om och känner sig införstådda i regionens skyldigheter när vårdgarantins tidsgränser inte kan uppfyllas.	☐	☐	☐	☐	
Nationell vårdförmedling är en integrerad del av vår verksamhetskultur och anses vara ett accepterat arbetssätt för att arbeta med tillgänglighetsfrågor.	☐	☐	☐	☐	
Vi meddelar aktivt andra vårdgivare när vi har ledig kapacitet och möjlighet att ta emot väntande patienter från andra regioner	☐	☐	☐	☐	

Kommentar till området

Av 9 kap. 2 § HSL följer att regionen ska se till att patienter som förväntas vänta längre än vårdgarantins tidsgränser på besök inom den specialiserade vården och på att få planerad vård erbjuds vård hos en annan vårdgivare. Socialstyrelsen har identifierat att regioner och verksamheter i olika utsträckning arbetar med att erbjuda patienter nationell vårdförmedling. I vissa fall erbjuds patienter inte nationell vårdförmedling trots att de förväntas vänta längre än vårdgarantins tidsgränser.

Hur informerar vi patienter om nationell vårdförmedling och vårdgarantin?

	Instämmer i hög grad	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/ej relevant	Egen analys/ reflektion
Vi säkerställer att väntande patienter har tagit emot och förstår regionens erbjudande om nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Vi anpassar information om vårdgarantin och nationell vårdförmedling utifrån patientens förutsättningar, till exempel genom att använda olika metoder och medel för kommunikation.	☐	☐	☐	☐	
Vi tillhandahåller tydlig och tillgänglig patientinformation på t.ex. 1177.se om vårdgarantin och nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Vi delger all information som patienter behöver för att de själva ska kunna fatta välgrundade beslut kring eventuell nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Patienter får information kring rutiner för resebokning, och eventuell bokning av boende, samt vad som gäller kring medföljande anhörig.	☐	☐	☐	☐	

Kommentar till området

Varje patient som är relevant för nationell vårdförmedling ska ha samma möjlighet att fatta ett välgrundat beslut vid erbjudande om vård hos en annan vårdgivare. Det är därför viktigt att vårdgivare erbjuder tillräckligt med stöd och information till de patienter som förväntas längre än vårdgarantins tidsgränser. Det finns annars en betydande risk att patienten inte förstår vad erbjudandet innebär, och därför inte har möjlighet att på ett bra sätt ta ställning till erbjudandet.

Har vi som vårdgivare tillräcklig kunskap om vårdgarantin och nationell vårdförmedling?

	Instämmer i hög grad	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/ej relevant	Egen analys/ reflektion
På regional nivå har vi tillräcklig kunskap om vårdgarantin och nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Chefer och medarbetare på alla nivåer, t.ex. vårdlotsar, som arbetar med nationell vårdförmedling har tillräcklig kunskap om vårdgarantin och nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Chefer och berörda medarbetare vet vart de kan vända sig för att få stöd i sitt arbete med nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Vi ser löpande över behovet av kunskap som behövs för att arbeta med vårdgarantin och nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Utifrån behov genomförs informationsinsatser inom organisationen för att öka kunskapen kring vårdgarantin och nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	

Kommentar till området

Alla som arbetar med nationell vårdförmedling och vårdgarantin behöver ha grundläggande kunskap och kompetens inom området. Det är bland annat viktigt att vårdens medarbetare förstår vad vårdgarantin innebär, och vilka skyldigheter som finns kopplade till denna. Det finns inte alltid förutsättningar för att utveckla en fördjupad och specialiserad kompetens på området, och då kan stödjande funktioner behövas. Valfungerande stödfunktioner kan vara avgörande för att stödja gemensamma arbetssätt, rutiner och processer, men även för att driva utvecklingsarbete.

Hur följs arbetet med nationell vårdförmedling upp?

	Instämmer i hög grad	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/ej relevant	Egen analys/ reflektion
Det finns tydliga och fungerande rutiner och arbetssätt för uppföljning av vårdförmedlingsärenden på aggregerad nivå.	☐	☐	☐	☐	
Det finns tydliga och fungerande rutiner och arbetssätt för uppföljning av vårdförmedlingsärenden på individuell nivå.	☐	☐	☐	☐	
Det finns tydliga och fungerande rutiner inom organisationen för att följa kostnader förknippade med nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Det finns tydliga och fungerande rutiner inom organisationen för att följa upp vårdkvalitet och vårdutfall för patient som förmedlas vård.	☐	☐	☐	☐	

Kommentar till området

För att regionalt arbete med nationell vårdförmedling ska fungera på ett effektivt och ändamålsenligt sätt, kan strukturerad uppföljning behövas. Uppföljning är bland annat viktigt för att få en bild av vilka utfall olika arbetssätt leder till, identifiera förbättringsområden och undersöka vårdförmedlingsprocessernas kvalitet. Vidare kan arbetet bidra till att bibehålla ekonomisk kontroll. Löpande uppföljning och dialog inom organisationen kan även skapa samsyn kring nuläget.

Har chefer och medarbetare tillräckligt bra tillgång till it- och systemstöd?

	Instämmer i hög grad	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Vet ej/ej relevant	Egen analys/ reflektion
Chefer och berörda medarbetare har tillgång till data om väntetider inom olika områden för att ha möjlighet att följa om vårdgarantins tidsgränser efterlevs.	☐	☐	☐	☐	
Det finns en etablerad process för att kvalitetssäkra data som används för nationell vårdförmedling.	☐	☐	☐	☐	
Vi har tillräckligt it-stöd för att effektivt kunna genomföra uppföljning av vårdförmedlingsärenden på individnivå och aggregerad nivå	☐	☐	☐	☐	

Kommentar till området

För att kunna arbeta med uppföljning av vårdgarantin och nationell vårdförmedling, är det viktigt att säkerställa tillgång till tillförlitliga data och fullgott it- och systemstöd. Ett it-stöd för nationell vårdförmedling behöver inte ha alla tänkbara funktionaliteter för att vara användbart och ändamålsenligt. Det viktigaste är att det finns rätt funktionalitet utifrån den egna organisationens behov.