

Vårdgarantin och nationell vårdförmedling

Förslag på utbildnings- och workshopmaterial om vårdgarantin och
nationell vårdförmedling

Introduktion till underlaget

Detta presentationsmaterial ingår som en del i ett samlat stöd riktat till regionerna. Underlaget är tänkt att användas som ett stöd i diskussioner rörande vårdgarantin och nationell vårdförmedling.

Materialet är ett komplement till informationsunderlaget *Nationell vårdförmedling och vårdgarantin*, som är ett av flera stödjande underlag till vårdgivare inom ramen för Socialstyrelsen och

E-hälsomyndighetens uppdrag: *att ta fram ett förslag på nationell plan för nationell vårdförmedling (S2023/02177 (delvis))*. 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.

Det här presentationsmaterialet, **fokuserar på nationell vårdförmedling utifrån vårdgivarens perspektiv och roll**, inklusive vårdens skyldigheter kopplade till vårdgarantin. Underlaget syftar till att bidra till att höja kunskapen om vårdgarantin och nationell vårdförmedling bland vårdgivare och vårdens medarbetare.

Hur kan underlaget användas?



Syftet är att stödja regionernas arbete med att erbjuda väntande patienter nationell vårdförmedling.



Materialet **fokuserar** på att beskriva nationell vårdförmedling, den övergripande vårdförmedlingsprocessen och vårdens skyldigheter enligt vårdgarantin. Underlaget ger även medskick kring hur information om vårdgarantin och nationell vårdförmedling kan förmedlas till patienter.



Målet med underlaget är att höja kunskapen och medvetenheten kring vårdens skyldigheter enligt vårdgarantin och nationell vårdförmedling.



Materialet **riktar** sig framför allt till dig som är chef eller medarbetare inom hälso- och sjukvårdsverksamheter som arbetar med nationell vårdförmedling



Materialet kan till exempel **användas** som ett diskussionsunderlag under en arbetsplatsträff, en workshop eller vid andra mötestillfällen. *Det går bra att komplettera materialet utifrån din regions förutsättningar och behov.*

Mötesmaterial om vårdgarantin och nationell vårdförmedling

Agenda

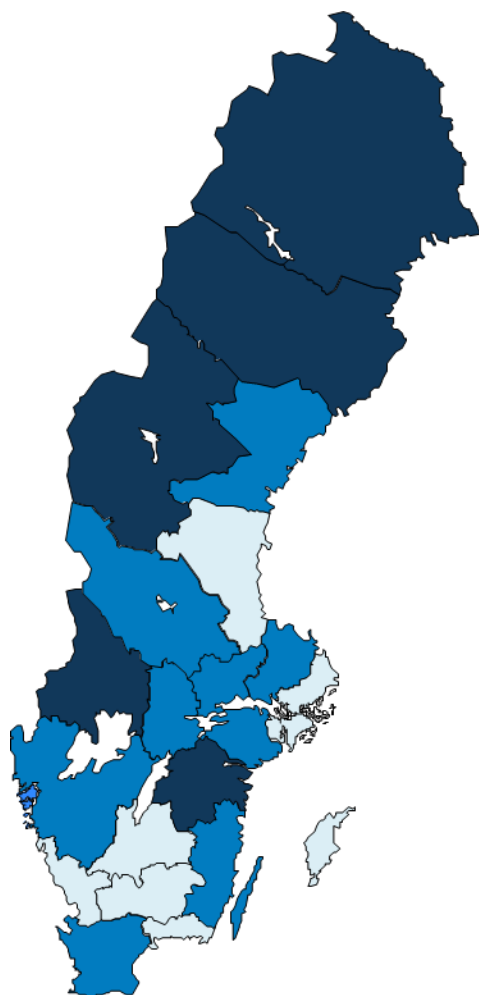
Bakgrund till nationell vårdförmedling och vårdgarantin

Information till patienter

Gemensamma diskussionsfrågor



Tillgängligheten är en utmaning inom den planerade vården



Andel patienter som har väntat över 90 dagar på operation/åtgärd

- Över 50 procent av patienter
- 26 till 50 procent av patienter
- 0 till 25 procent av patienter

- Väntetiden till den specialiserade vården är generellt lång
- Många patienter över hela landet får vänta längre än vårdgarantins tidsgränser
- Det råder stora regionala skillnader i hur långa väntetiderna är

Nationell vårdförmedling: ett av flera verktyg för att förbättra tillgängligheten i vården

Om nationell vårdförmedling



Nationell vårdförmedling innebär att **patienter erbjuds vård hos en annan vårdgivare med kortare väntetider eller ledig kapacitet**, oavsett var vårdgivaren bedriver sin verksamhet



Vid nationell vårdförmedling sker, helt eller delvis, **en förflyttning av patientansvar mellan vårdgivare**



Det primära syftet är att säkerställa att patienter **får vård inom vårdgarantins tidsgränser**



Genom att arbeta med nationell vårdförmedling kan du bidra till en **bättre och mer jämlik tillgång till vård**, samt en **effektiv användning** av vårdens resurser



Vårdens skyldigheter kopplade till den nationella vårdgarantin

Vad innebär vårdgarantin?

- Vårdgarantin regleras i hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80)
- Om tidsgränserna för besök inom specialiserad och planerad vård inte kan uppfyllas **har regionen en skyldighet**¹ att se till att patienten får vård hos en annan vårdgivare, utan extra kostnad för patienten²
- För tidsgränserna inom planerad och specialiserad vård räknas inte tid då patienten avstår från vård.³ Patienten ska anses frivilligt avstå från vård om följande förutsättningar är uppfyllda:



1. Patienten informeras om vårdgarantin



2. Patienten har erbjudits vård i enlighet med vårdgarantin



3. Patienten meddelar vårdgivaren att hen avstår erbjudandet om vård

Vad innebär vårdvalet?

- Vårdgarantin och nationell vårdförmedling blandas i vissa fall ihop med det fria vårdvalet.
- Nationell vårdförmedling innebär – till skillnad från vårdval – att *patienten erbjuds* vård hos en annan vårdgivare. Detta i stället för att patienten *själv* söker vård hos annan vårdgivare.

Vårdgarantin har flera tidsgränser



Vårdgarantins tidsgränser¹

Antal dagar

Typ av vårdinsats

0

Kontakt med primärvården

3

Medicinsk bedömning i primärvården

90

Besök inom den specialiserade vården (besöksgarantin)

90

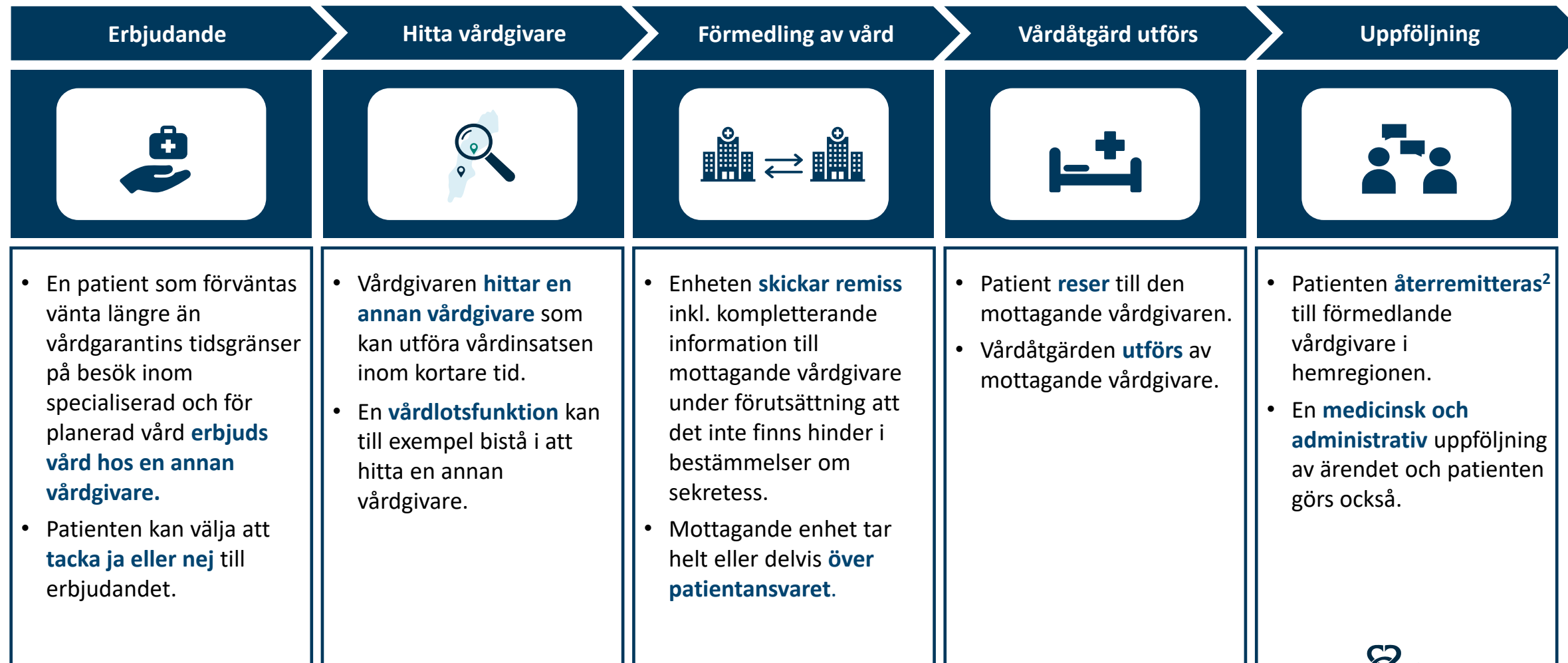
Behandling/åtgärd påbörjad (behandlingsgarantin)

Nationell vårdförmedling är aktuellt vid de delar av vårdgarantin som rör besök inom planerad och specialiserad vård

¹) Tidsgränserna omfattar alla patienter som regionerna har ansvar för. Tiderna kan vara kortare i vissa regioner, men aldrig längre.

Exempel på steg som processen vid nationell vårdförmedling kan inkludera

Schematisk och förenklad bild av processen vid nationell vårdförmedling¹:



1) Observera att vårdförmedlingsprocessen är komplex och kan skilja sig mellan regioner och enskilda vårdgivare, och därför bör ovanstående enbart ses som en förenklad beskrivning av hur processen kan se ut. 2) Beroende på villkor i avtal och andra eventuella omständigheter kan den mottagande vårdgivaren fortsatt vara ansvarig för viss uppföljning.

Agenda

Bakgrund till nationell vårdförmedling och vårdgarantin

Information till patienter

Gemensam diskussion



Vården är skyldig att ge information till patienter

Patienten ska, enligt patientlagen (2014:821)¹, bland annat få information om...



...metoder för undersökning, vård och behandling



...vid vilken tidpunkt hen kan vänta sig att få vård



... vårdgarantin



... det förväntade vård- och behandlingsförloppet



... väsentliga risker för komplikationer och biverkningar



... eftervård



... metoder för att förebygga sjukdom eller skada

Informationen ska, enligt patientlagen², vara **individuellt anpassad**

Vikten av information om vårdgarantin och nationell vårdförmedling



Patienter behöver **tillgänglig** och **individanpassad** information för att kunna fatta ett välgrundat och informerat beslut om att tacka ja eller nej till erbjudande om nationell vårdförmedling



För att ta ställning till nationell vårdförmedling är det viktigt att patienten förstår att de fått ett **erbjudande** och vad detta **innebär**. Individanpassad vägledning kan främja patienters delaktighet i vården



Tidigare analyser har visat att patienter generellt har **begränsad kännedom** om vårdgarantins tidsgränser. Därutöver har anger knappt var femte patient¹ att de fått information om vårdgarantin, vilket pekar på att det finns **förbättringspotential** när det gäller information om vårdgarantin.



När det uppstår ett **informationsgap** kan det medföra ojämlika förutsättningar för olika patientgrupper. Exempelvis att denna typ av gap ofta missgynnar patienter som av olika orsaker har svårare att förstå och tolka information

1) Detta gällde patienter som närmade sig tidsgränserna för att få vård inom ramen för vårdgarantin

Källa: Informationsunderlag om nationell vårdförmedling och vårdgarantin

Information från vården behöver anpassas utifrån patientens förutsättningar



Enligt **patientlagen**¹ är vårdgivare skyldiga att anpassa information till patientens **individuella förutsättningar**, bland annat utifrån patientens:

- ålder
- mognad
- språkliga bakgrund

Den som ger information ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av informationen.²



Exempel på aspekter att beakta när information ska individanpassas



- **Den individuella nivån av hälsolitteracitet**, det vill säga förmågan att förstå och använda olika typer av hälsoinformation.
- En effektiv strategi för att adressera detta är att komplettera muntlig information med skriftliga underlag.



- **Patientens ålder**, där äldre patienter generellt har lägre digital närvaro än övriga befolkningen. Äldre nyttjar till exempel inte vårdens digitala resurser i samma omfattning som övriga befolkningen.
- Utifrån detta kan det vara bra att följa upp muntlig kommunikation med äldre med skriftlig information, t.ex. via brev.



- **Vårdpersonalens muntliga kommunikationsstil** kan påverka hur patienter uppfattar information, och det kan vara viktigt att vara medveten om detta.
- **Teach-back-metoden** kan användas vid muntlig kommunikation för att underlätta för patienter att minnas de uppgifter som ges muntligen.

Patienter använder olika källor för att söka information



Vården har en **viktig roll** när det kommer till att tillhandahålla information till patienter. Utöver att ta del av information från vården använder patienter en rad **olika** källor för att upplysa sig själva om hälsa och vård. Internet, sociala medier eller vänner och familj är några exempel.



För vissa patienter är det inte alltid möjligt att bedöma **vilka källor som är faktabaserade och tillförlitliga**. På vissa webbsidor och sociala medier kan det till exempel spridas felaktiga uppgifter.



Vårdpersonal kan bistå och vägleda patienter att identifiera trovärdiga uppgifter om hälsa och vård. För att hjälpa patienter kan vårdpersonal:

- Hänvisa till information på 1177 eller sjukhusets/klinikens egen hemsida
- Använda ett enkelt och tillgängligt språk, utan medicinska eller fackliga begrepp

Tips för att underlätta för dig som vårdgivare att ge information

I det interna arbetet...



- ... **arrangera vidareutbildningar** eller ta fram kunskapsmaterial
- ... **etablera eller utveckla tydliga rutiner** för medarbetare och vårdperson kring hur man bäst kommunicerar muntlig respektive skriftlig information
- ... **kvalitetssäkra regelbundet informationen** om vårdgarantin, väntetider och nationellvårdförmedling som ges via remissbekräftelser eller kallelser

I det patientnära arbetet...



- ... **bistå med förslag på förberedande frågor** för patienten, till exempel i kallelsen
 - ... **avsätt tillräckligt med tid** för att ge information
 - ... **underlätta för patienten** att ta anteckningar eller skrivna ned frågor under mötet
 - ... **tydliggör för patienten** att hen får ett erbjudande om nationell vårdförmedling genom att ge patienten ett val, muntligen eller skriftligen
 - ... **komplettera den muntliga informationen** med exempelvis bilder, grafik eller skriftlig information vid behov
 - ... **bistå med kompletterande informationskällor**
 - ... **erbjud tydliga kontaktvägar** för exempelvis praktiska frågor
 - ... **dokumentera** uppgift om den information som har lämnats till patienten i patientjournalen
- bestämmelser

enligt gällande

Agenda

Bakgrund till nationell vårdförmedling och vårdgarantin

Information till patienter

Gemensamma diskussionsfrågor



Reflektionsfrågor om vårdgarantin



- Ser vi till att patienter som förväntas vänta längre än vårdgarantins tidsgränser får vård hos en annan vårdgivare?
- Har alla berörda i verksamheten/regionen god kunskap om vad vårdgarantin innebär?

Reflektionsfrågor om vårdförmedlingsprocessen



- Hur ser vårdförmedlingsprocessen ut i vår region, och på vår vårdenhhet?
- Hur säkerställer vi en trygg och säker vårdförmedlingsprocess för våra patienter?
- Hur följer vi upp patienten efter att vårdinsatsen har utförts?

Reflektionsfrågor om information till patienter



- Hur arbetar vi med att anpassa informationen utifrån patienternas förutsättningar?
 - *Vilka behov av anpassningar har våra patienter?*
- Hur säkerställer vi att alla patienter förstår vad ett erbjudande om nationell vårdförmedling innebär för att de ska kunna fatta ett välgrundat beslut?
- Vilka andra informationskällor kan vi rekommendera till våra patienter när de söker information om vårdgarantin och nationell vårdförmedling?

