

# Vårdgarantins effekter

Uppföljningsrapport 10

2008-06-19

Vårdgarantin kräver kunskap och ledning



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

Sammanfattning av läget	3
Vårdgarantin kräver ledning och styrning	5
Vårdgarantin i praktiken	6
Tillämpning av vårdgarantin kräver kunskap	7
Uppgifter från databasen och webbplatsen Väntetider i vården, <a href="http://www.vantetider.se">www.vantetider.se</a>	8
Redovisning av telefontillgänglighet	9
Hur ser telefontillgängligheten ut?	11
Redovisning av besök hos allmänläkare	12
Hur stor andel får komma på ett läkarbesök inom 7 dagar?	13
Hur stor andel av kvinnorna respektive männen får komma på ett läkarbesök inom 7 dagar?	14
Hur har den specialiserade vårdens tillgänglighet utvecklats?	15
Utvecklingen för andelen patienter som väntat längre än 90 dagar mellan mars -07 och mars -08	16
Hur ser den specialiserade vårdens tillgänglighet ut? Jämförelser av andelar.	17
Hur ser den specialiserade vårdens tillgänglighet ut? Jämförelser av antal per 1000 invånare.	18
Har antalet som väntat längre än 90 dagar ökat eller minskat för specialistbesök?	19
Har antalet som väntat längre än 90 dagar ökat eller minskat för behandlingar?	20
Hur många väntar på ett besök inom de olika specialiteterna?	21
Hur många väntar på en behandling inom de olika specialiteterna?	22
Utvecklingen under det senaste året för väntande till specialistbesök	23
Utvecklingen under det senaste året för väntande till behandling	24
Kontaktpersoner vid Sveriges Kommuner och Landsting	25

# Sammanfattning av läget



Arbetet för att uppfylla vårdgarantin har medfört kortare väntetider inom den specialiserade vården framförallt under det första året efter införandet i november 2005. Vissa av landstingen visade på en halvering av köerna. Ur ett nationellt perspektiv började dessa förbättringar att plana ut under senhösten 2006 och detta fortsatte under 2007.

En jämförelse på riksnivå mellan mars 2007 och mars 2008 visar att en andel på närmare 30 procent, av alla patienter som väntar, fortfarande väntat längre än 90 dagar på ett planerat besök eller en behandling. Denna andel har varit relativt konstant med undantag för återkommande försämringar under sommaren som kräver en upphämtning varje höst.

En viss positiv trend kan ses under våren 2008. Variationerna är dock stora mellan landstingen. Effekten av vårens vårdkonflikt har ännu inte kunnat avläsas.

Inflödet av patienter för specialistbesök har ökat från runt 245 000 till 278 000 under perioden mars 2007 – mars 2008. Ökningen har skett inom områdena medicin och kirurgi. Inom medicin är problemen störst inom gastroenterologi, hud och reumatologi. Inom kirurgin är det specialiteterna ögon, öron-näsa-halssjukvård samt plastikkirurgi som uppvisar flest patienter som har väntat längre än 90 dagar.

Det totala antalet väntande patienter med ett beslut om behandling/operation, för de åtgärder som följs av den nationella väntetidsdatabasen, har legat på ungefär samma nivå, runt 80 000 patienter. Inom allmänkirurgi, plastikkirurgi och ryggkirurgi har drygt 35 procent av patienterna väntat längre än 90 dagar. Dock uppvisar området plastikkirurgi en förbättring under det senaste året, men utgör fortfarande ett stort problem.

Landstingen har fått möjligheter att kommentera sitt aktuella läge. Dessa kommentarer finns i bilagan "Landstingen kommenterar sitt väntetidsläge" på [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se).

## Sammanfattning av läget, forts.



Variationerna i tillgänglighet är stora mellan landstingen i vårdgarantiuppföljningen per den 31 mars:

- ❑ Andel besvarade telefonsamtal varierade mellan 65 – 97 procent
- ❑ Andel som får komma på ett läkarbesök inom 7 dagar varierade mellan 82 – 97 procent
- ❑ Andel som väntat längre än 90 dagar på ett specialistbesök varierade mellan 11 – 35 procent
- ❑ Andel som väntat längre än 90 dagar på en behandling varierar mellan 11 – 46 procent.

### **PRIMÄRVÅRD**

Landstinget i topp vad gäller primärvårdens telefontillgänglighet hos deltagande vårdcentraler är Gävleborg. Dock utgör den varierande datoriseringsgraden ett hinder för fullt rättvisande jämförelser. Till läkarbesök har Halland fortfarande den bästa tillgängligheten följt av Västra Götaland.

### **BESÖK- specialiserad vård**

Inom den specialiserade vården är det Västmanland och Gotland som uppvisar bäst resultat för väntetider till besök. Goda resultat och en positiv utveckling uppvisar även Västra Götaland och Örebro.

### **BEHANDLING- specialiserad vård**

För behandlingar/operationer har andelen patienter som har väntat för länge minskat i 15 av de 21 landstingen/regionerna sedan hösten 2007. Bäst resultat i mars 2008 visar Gotland, Halland, Jönköping och Kalmar.

### **Hållbar positiv utveckling**

Halland, Västra Götaland, Uppsala och Gävleborg visar förbättringar över tid för såväl besök- som behandlingar när man jämför utvecklingen mellan mars 2007 och mars 2008.

## Vårdgarantin kräver ledning och styrning



Den svenska sjukvården har medicinska resultat i världsklass, men när det gäller faktiska väntetider finns det dessvärre inga fullt jämförbara internationella data som visar hur Sverige ligger till i förhållande till andra länder.

Vi kan dock konstatera att den svenska sjukvården inte lever upp till de mål för väntetider som finns angivna i den nationella vårdgarantin. Det finns verksamheter och landsting som har identifierat problemen och hittat lösningarna. Dessa erfarenheter har emellertid inte fått tillräcklig spridning. Konkreta tillvägagångssätt och goda exempel har därför under våren 2008 samlats i ett nytt utvecklingsprogram, "Leda för tillgänglighet" som har tagits fram av SKL i samverkan med landstingen/regionerna.

"Leda för tillgänglighet" är ett arbetsmaterial för alla som har en ledande ställning inom hälso- och sjukvården i Sverige. Innehållet bygger på ett samlat kunskaps- och erfarenhetsutbyte mellan landstingen och regionerna inom ramen för det nationella vårdgarantiarbetet. Framgångsrika metoder varvas med regelverk och konkreta tips och råd. Materialet kan användas som starthjälp eller som inspiration i pågående ledningsarbete för en god och hållbar tillgänglighet. Allt i syfte att uppnå vårdgarantins intentioner om vård i rimlig tid.

Materialet finns tillgängligt på webbplatsen [www.tillgangligvard.nu](http://www.tillgangligvard.nu)

Det finns fortfarande misstolkningar om vad vårdgarantin innebär hos såväl patienter och befolkning som hos vårdpersonal.

*Vårdgarantin reglerar inte om vård ska ges eller vilken vård som kan komma i fråga. Garantin reglerar endast inom vilka tidsgränser en patient ska erbjudas den vård, som behörig vårdpersonal fattat ett beslut om i samråd med patienten.*

Målen uttrycks med sifferserien 0 – 7 – 90 – 90, vilket anger vårdgarantins krav på maximal väntetid i antal dagar för de olika stegen i vårdprocessen. I första hand ska besök och behandling erbjudas inom det egna landstinget/regionen. Om hemlandstinget inte kan erbjuda detta inom gällande tidsgränser ska patienten få information om och hjälp till vård inom garantitiden hos annan vårdgivare. Hemlandstinget ska hjälpa till med alla kontakter och det får inte innebära extra kostnader för patienten.

Denna grundläggande kunskap krävs för att vårdens verksamheter ska ge rätt information till patienterna och skapa fungerande anvisningar och uppföljningsrutiner.

För att ta reda på om vårdpersonalen fått tillräckligt med stöd i hur de praktiskt ska tillämpa vårdgarantin har Sveriges Kommuner och Landsting i samarbete med samtliga landsting/regioner låtit utarbeta en nationell enkät. Frågorna omfattar såväl kunskap om som attityder till vårdgarantin.

## Tillämpning av vårdgarantin kräver kunskap



Kronobergs läns landsting har som första landsting genomfört enkäten under våren 2008. Drygt 1 500 medarbetare, som samtliga möter patienter i sitt dagliga arbete och behöver ha kunskap om vårdgarantin, har besvarat enkäten.

Resultatet visar att man generellt sett känner till tidsgränserna, men att det finns en stor kunskapsbrist kring hur och när patienten kan åberopa vårdgarantin och vilket regelverk som gäller vid hänvisning till annan vårdgivare. Mellan 70-80 procent uppger att man inte fått något erbjudande om utbildning/information. Få av de anställda kände till vilka rutiner som fanns för hur patienterna ska informeras.

Vad gäller synpunkter på och attityder till garantins utformning så tycker cirka hälften av de svarande att det är bra att politikerna har satt en tidsgräns och en tredjedel tycker att tidsgränserna borde vara kortare än idag. En stor andel anser att patientens rättigheter och patientsäkerheten har stärkts, men att det finns risk för sämre tillgänglighet för vissa patientgrupper. En majoritet av läkarna tycker att tidsgränserna ska sättas av den medicinska professionen.

Ledningen för Kronobergs läns landsting har tagit fram en handlingsplan, som innehåller riktade utbildningar till berörd vårdpersonal och ett omfattande förändringsarbete för att förbättra samverkan, logistik och vårdprocesser. Resultatet av enkäten kommer att användas i detta arbete

Rapporten finns på [www.tillgangligvard.nu](http://www.tillgangligvard.nu). Ytterligare landsting planerar att genomföra undersökningen.

# Uppgifterna från databasen och webbplatsen Väntetider i Vården, [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se).



Denna rapport är en del av den nationella uppföljningen av vårdgarantins gällande tidsgränser för primärvården och den planerade, specialiserade vården. Sammanställningen bygger på uppgifter som rapporterats till landstingens/regionernas gemensamma väntetidsdatabas, Väntetider i Vården, [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se). Svarsfrekvensen är den bästa som hittills uppmätts med mellan 90-100 procent.

Databasen innehåller uppgifter om tillgängligheten via telefon och till läkarbesök hos landets vårdcentraler samt väntande till besök och behandling inom ca 70 olika specialist- och åtgärdsområden. Resultaten från landstingens redovisning uppdateras och publiceras varje månad på webbplatsen.

I den senaste primärvårdsmätningen deltog 947 vårdcentraler och svarsfrekvensen uppgick till 92 procent. Mätningarna sker under en vecka varje vår och höst. Under 2009 kommer uppföljningen att utökas vad gäller mätperiodens längd och troligen även antalet mättillfällen.

Svarsfrekvensen för den specialiserade vårdens månadsmätningar har förbättrats. En majoritet av landstingen redovisar idag uppgifter för över 90 procent av enheterna. Det betyder att rättvisande jämförelser kan göras. Resterande landsting har idag en svarsfrekvens kring 80 procent med några enstaka undantag beroende på omläggningar av de patientadministrativa systemen eller på att redovisning av väntetider till den nationella databasen saknas i avtal med privata vårdgivare.

Ett nytt rapporteringssystem, med tillhörande webbplats och analysverktyg, infördes under hösten 2007. Detta verktyg möjliggör för landstingen att själva redovisa, kvalitetssäkra och analysera sina lokala resultat.

Från och med 2008 kan databasen även ta emot uppgifter uppdelade efter kön för väntande, följa var i väntandeprocessen patienterna befinner sig, samt hur länge patienterna verkligen fick vänta, så kallad faktisk väntetid. En första presentation av dessa uppgifter kommer att redovisas under slutet av 2008.

Telefontillgängligheten utgör ett välkänt problemområde inom primärvården och är därför ett prioriterat område för uppföljnings- och förbättringsarbeten inom samtliga landsting/regioner.

Hur man på ett jämförbart och säkert sätt ska kunna följa telefontillgängligheten över tid har diskuterats mycket, eftersom bokningsrutiner och telefonisystem varierar kraftigt såväl mellan landsting/regioner som mellan vårdgivarna i respektive landsting/region.

*"Andel besvarade samtal vid telefon för rådgivning och/eller tidsbeställning på vårdcentral/motsvarande"* - är den indikator landstingen gemensamt har valt att följa för nationella jämförelser och uppföljning av vårdgarantins intentioner.

Uppföljningar har visat att datoriserade system bidrar till en förbättrad tillgänglighet och ökade möjligheter att följa telefontillgängligheten. En omfattande utbyggnad och kvalitetsförbättring av datoriserade telefonisystem pågår i alla landsting men datoriseringsgraden varierar fortfarande.

## Redovisning av telefontillgänglighet, forts.



Uppgifterna som redovisas har antingen hämtats ur så kallade talsvarssystem med återuppringningsfunktion eller från telefonväxlar som erbjuder möjligheter att avläsa obesvarade samtal. Manuella mätningar ingår ej. Mätperioden omfattar hela mars 2008.

Rapporteringen omfattar samtliga landsting/regioner exklusive Stockholm där man genomför en kontinuerlig manuell mätning. Alla verksamheter rings upp oavsett om telefonsystem finns eller ej.

(Resultat för Stockholm redovisas på [www.vardguiden.se](http://www.vardguiden.se)).

Värmland har exkluderats i redovisningen beroende på alltför låg datoriseringsgrad.

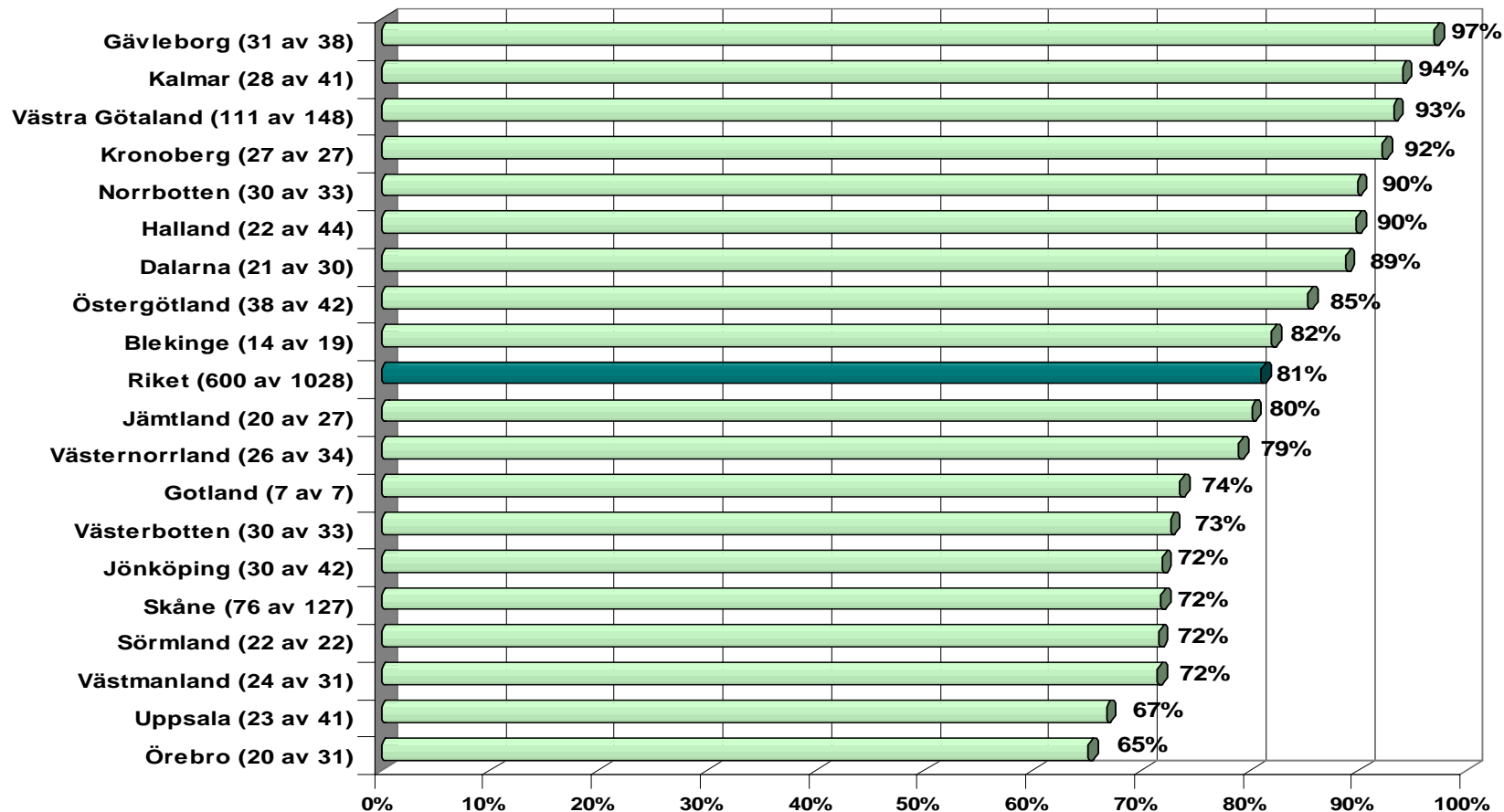
Såväl datoriseringsgraden som andelen besvarade samtal varierar mellan landstingen. I Gotland, Kronoberg och Sörmland har samtliga vårdcentraler datoriserade telefonsystem.

Andelen besvarade samtal varierade vid denna mätning mellan 65 – 97 procent. Gävleborg är det landsting som hade den bästa telefontillgängligheten i denna mätning. Resultatet är baserat på 31 av 38 vårdcentraler i landstinget.

# Hur ser telefontillgängligheten ut?

Andel besvarade samtal vid telefon för rådgivning och/eller tidbokning. Uppgifter inom parentes anger hur många av vårdcentralerna inom respektive landsting/ region som rapporterat telefontillgänglighet.

Samtliga landsting exklusive Stockholm och Värmland. Mars 2008.



## Redovisning av besök hos allmänläkare



Vid rapportering av väntetider kan vårdcentralen ange om patienten själv valt att vänta längre än den tid som först erbjöds, så kallad "patientvald väntetid". I diagrammet har dessa patienter uteslutits över andelen patienter som gjort ett läkarbesök inom sju dagar.

Resultatet från den senaste mätningen (31 mars – 4 april) visar att för riket i genomsnitt fick 91 procent, av de patienter som omfattas av vårdgarantin, träffa en läkare inom sju dagar. För kvinnorna uppgick andelen till 90 procent och för männen till 91 procent. Kvinnorna utgjorde 58 procent av patienterna.

Totalt rapporterades 134 178 patientbesök som omfattas av vårdgarantin. Av dessa var 5 825 (4 %) patienter med patientvald väntetid. Svarsfrekvensen uppgick till 92 procent.

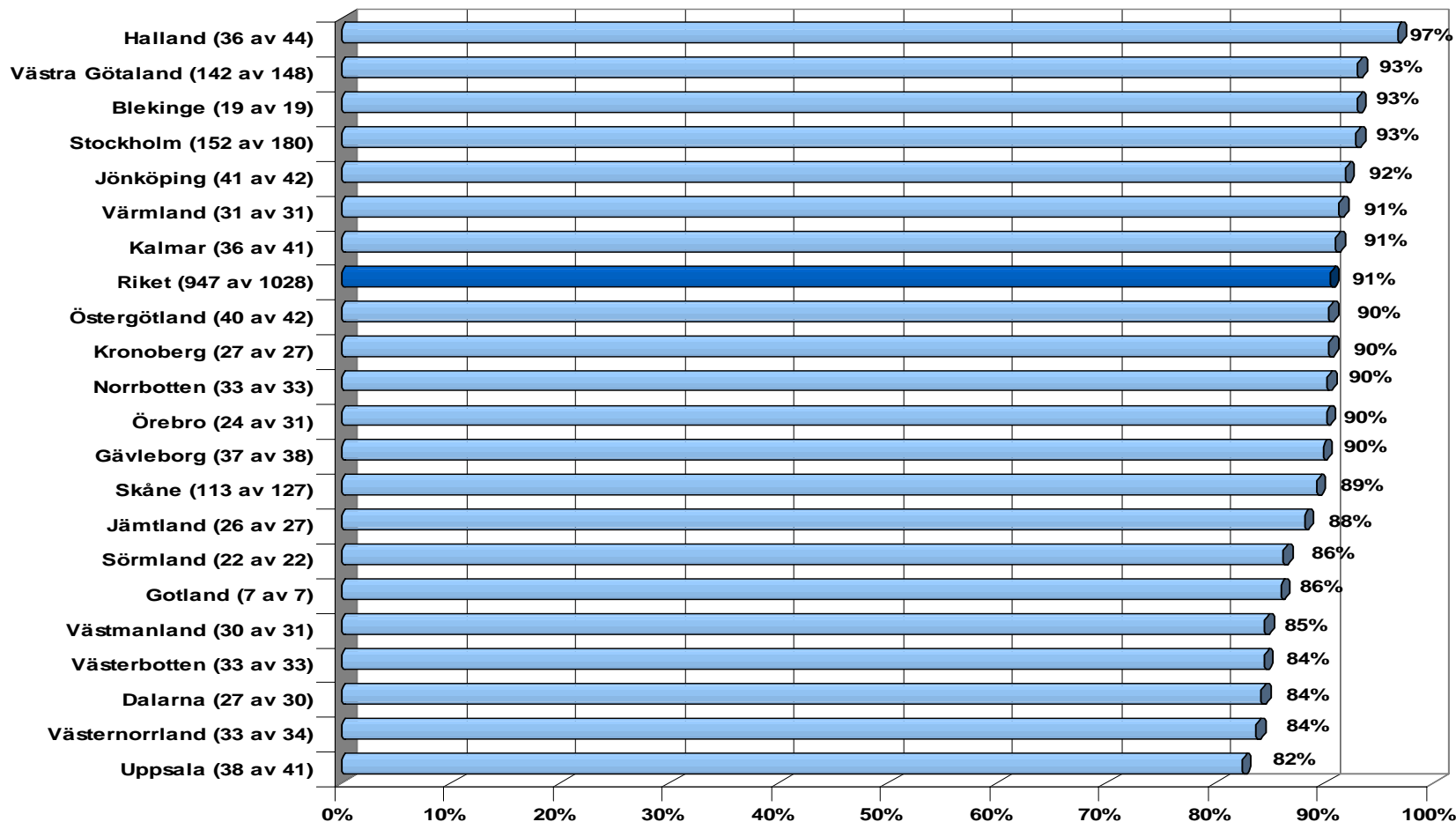
Patienter som besökte läkare för kontroll/uppföljning eller för att få ett hälsointyg, ingår ej i uppföljningen.

Mätningen visar att var tionde patient inte fick en tid hos läkaren inom föreskriven tid. För landstingen/regionerna varierar andelen mellan 82 och 97 procent. Hallands läns landsting har fortfarande den bästa tillgängligheten. Största förbättringen sedan föregående mätning kan ses i Dalarna, Sörmland och Örebro där andelen patienter som fick träffa en läkare inom sju dagar ökat med 5 procentenheter.

Uppgifter per vårdcentral redovisas på [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se) /Primärvård/Till redovisning av resultat.

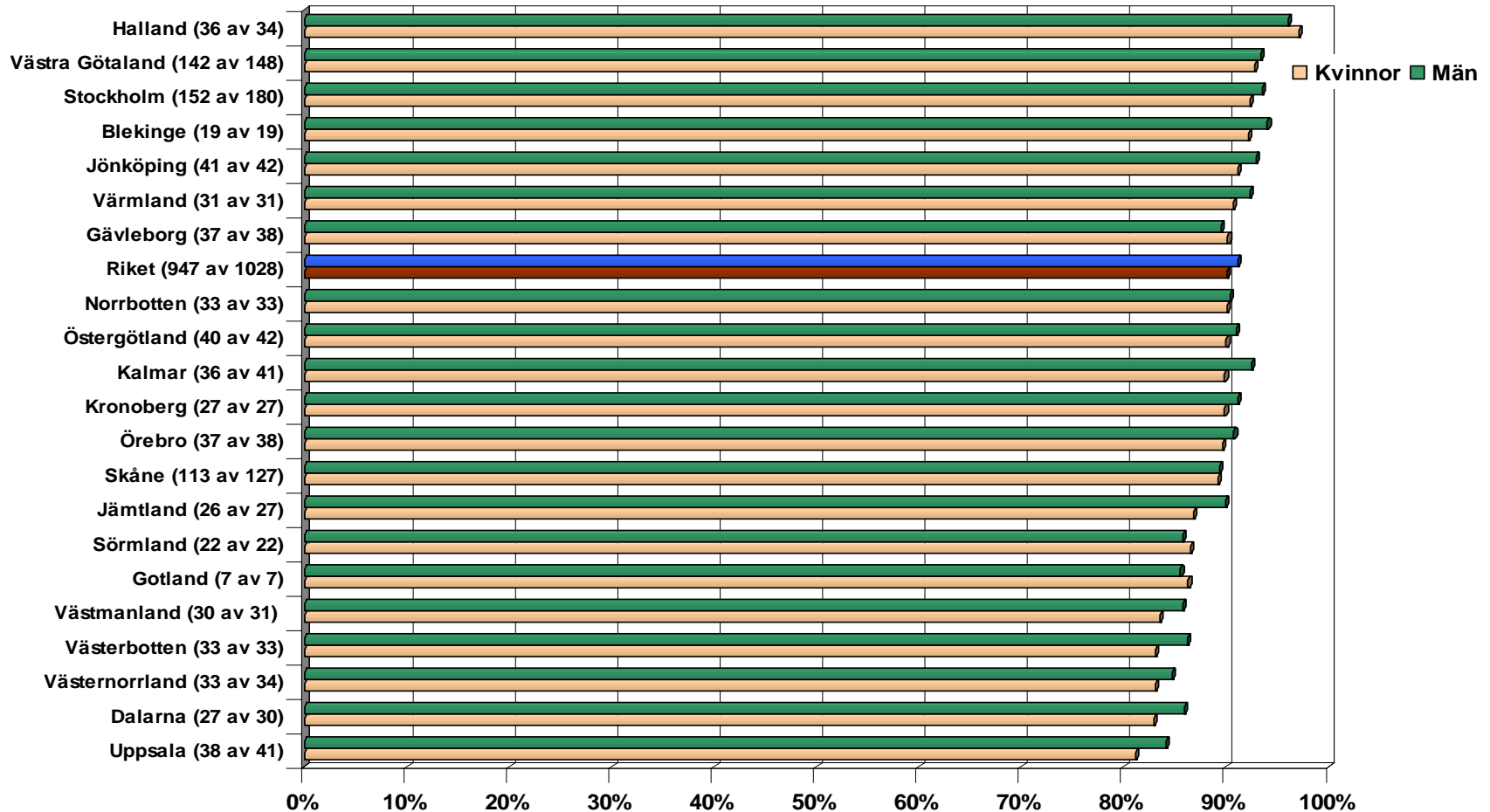
# Hur stor andel av patienterna får komma på ett läkarbesök inom 7 dagar?

Andel patienter som fick komma på ett läkarbesök inom 7 dagar av de patienter som omfattas av vårdgarantin. Uppgifter inom parentes anger hur många av vårdcentralerna inom respektive landsting/region som rapporterat uppgifter. Samtliga landsting/regioner. Mars 2008.



# Hur stor andel av kvinnorna respektive männen får komma på ett läkarbesök inom 7 dagar?

Andel patienter som fick komma på ett läkarbesök inom 7 dagar av de patienter som omfattas av vårdgarantin. Uppgifter inom parentes anger hur många av vårdcentralerna inom respektive landsting/region som rapporterat uppgifter. Samtliga landsting, Mars 2008.

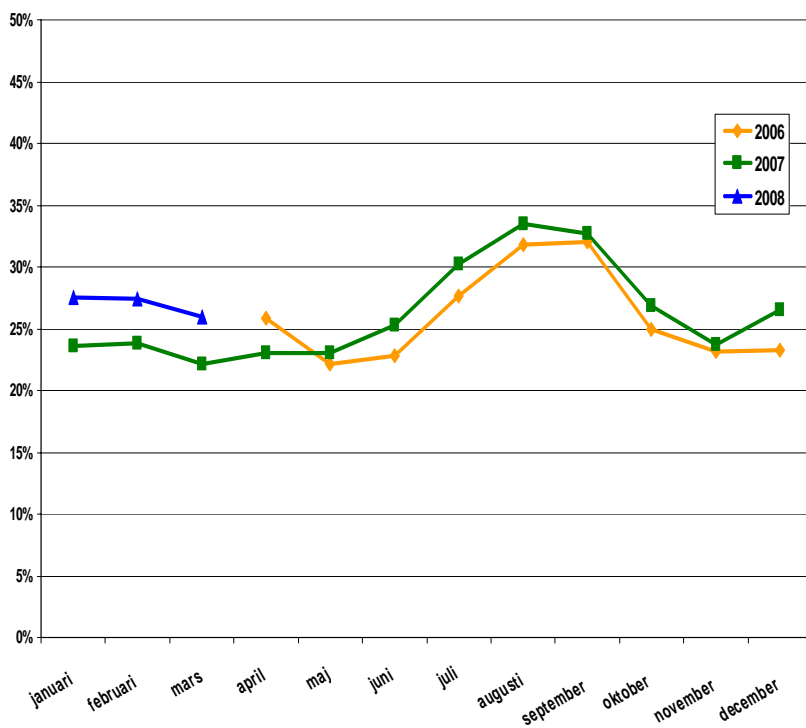


# Hur har den specialiserade vårdens tillgänglighet utvecklats?

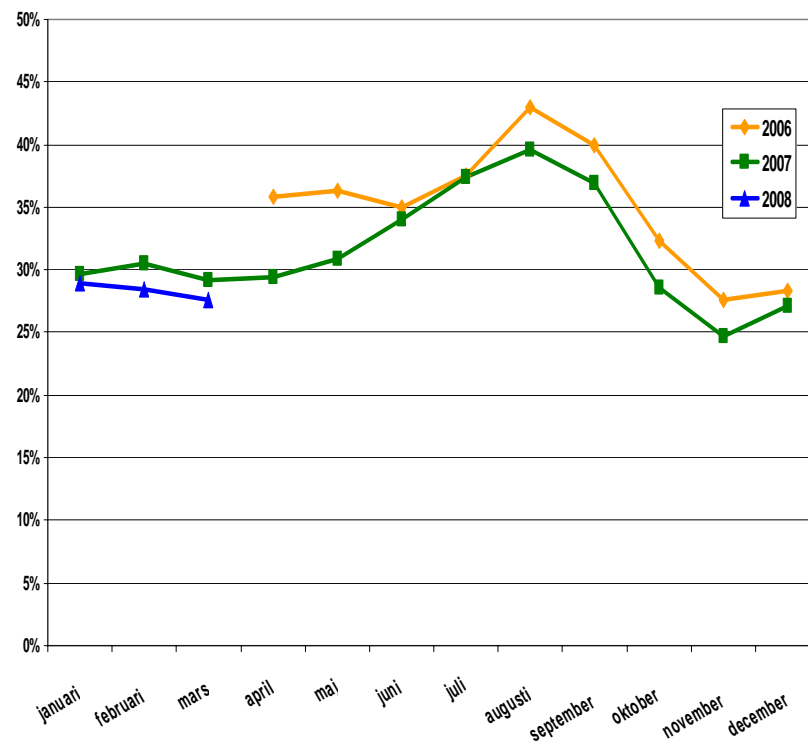
Utveckling av andelen patienter som väntat längre än 90 dagar från april 2006 till mars 2008.  
Samtliga landsting/regioner.



## Besök



## Behandling/operation

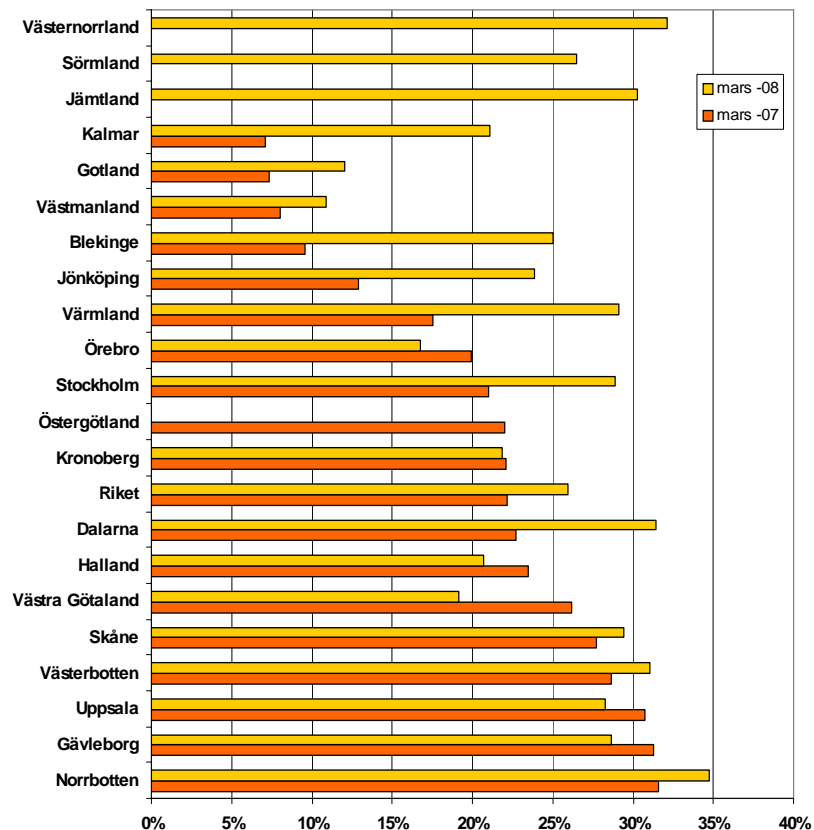


# Utvecklingen inom landsting/ regioner för andelen patienter, som väntat längre än 90 dagar mellan mars -07 och mars -08.

I de fall uppgift saknas är svarsfrekvensen mindre än 50 procent.



## Besök



## Behandling/operation



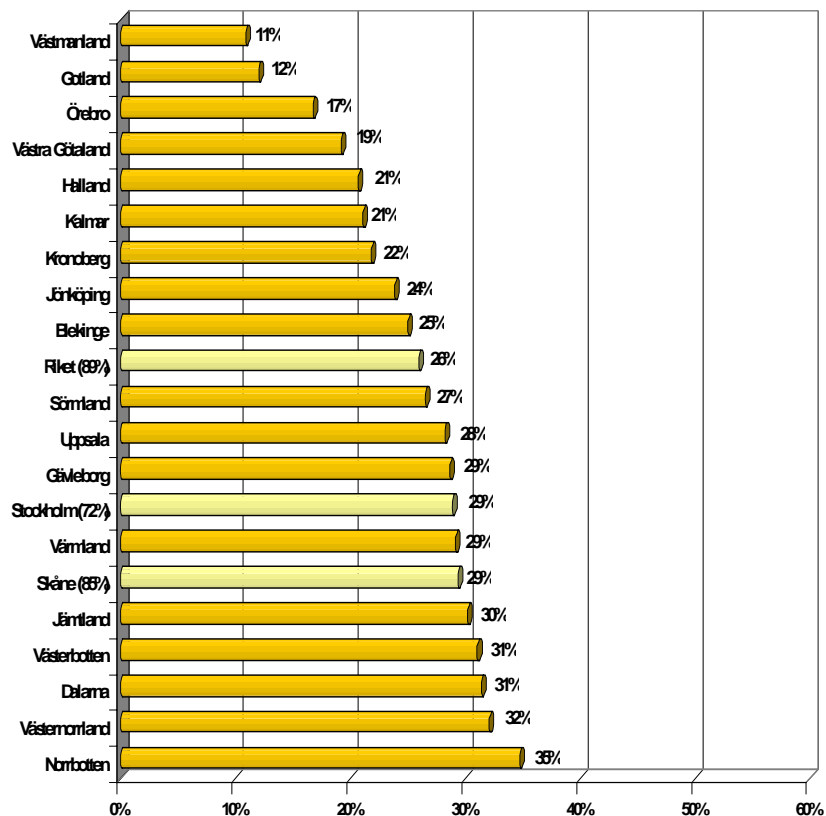
# Hur ser den specialiserade vårdens tillgänglighet ut?

Jämförelse mellan landsting/ regioner av andel patienter som väntat längre än 90 dagar av de patienter som väntar på specialistbesök respektive behandling/operation den 31 mars 2008.

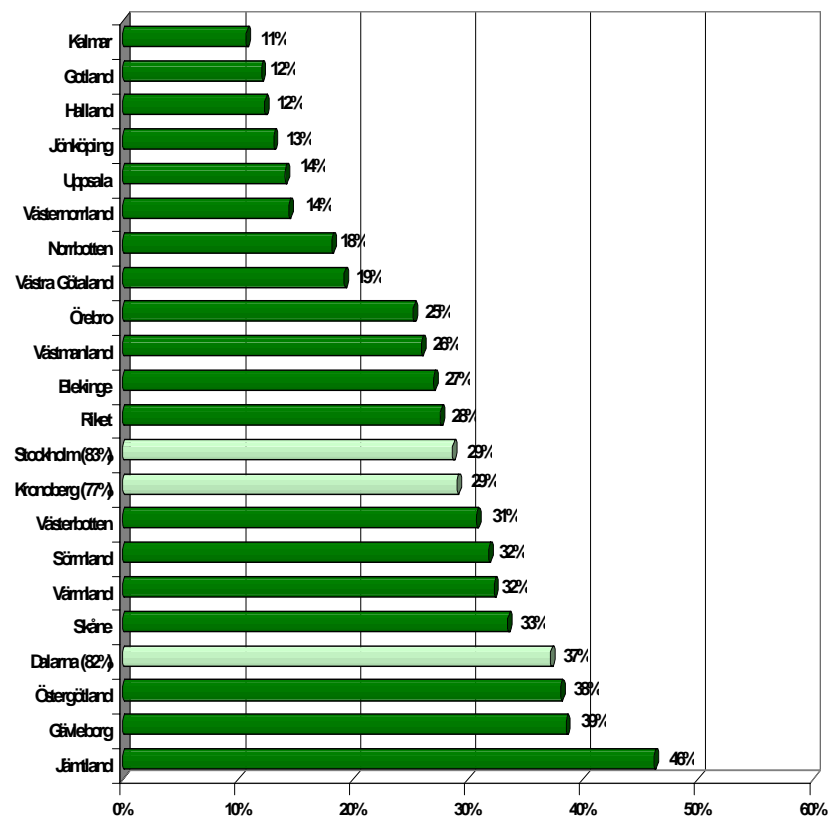
Landsting med en svarsfrekvens lägre än 90 procent har en ljusare färgton.



## Besök



## Behandling/operation



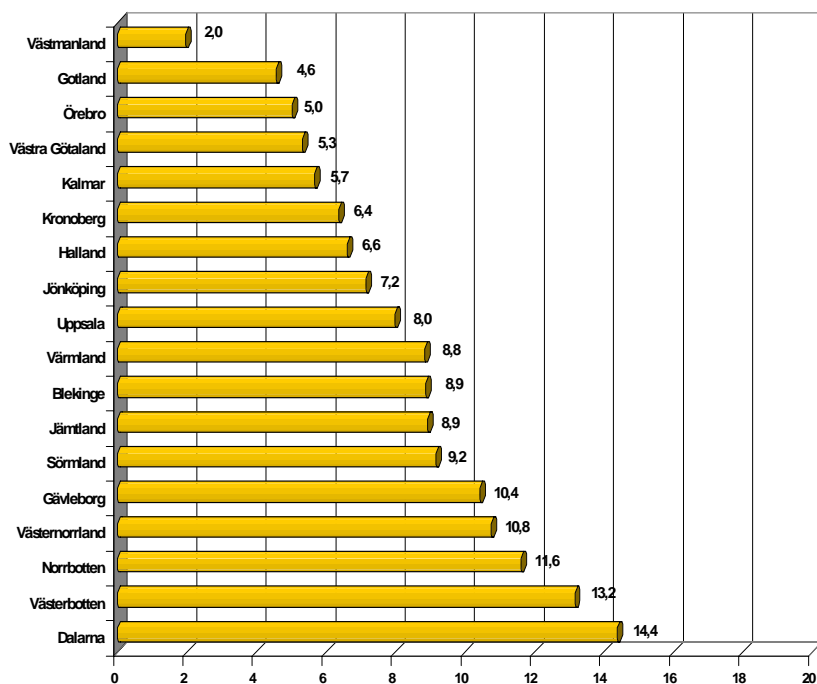
# Hur ser den specialiserade vårdens tillgänglighet ut?

Antal patienter per 1000 invånare som väntat längre än 90 dagar på specialistbesök respektive behandling/operation den 31 mars 2008. Landsting som ej redovisas har en svarsfrekvens mindre än 90%

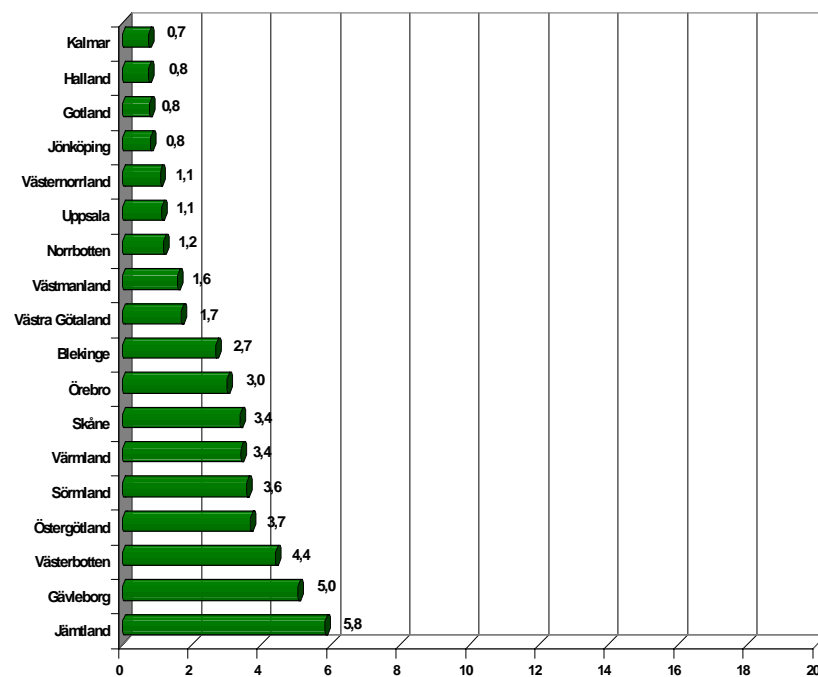


Antal som väntat längre än 90 dagar på ett specialistbesök eller en behandling/operation relaterat till invånarantal varierar stort för såväl besök som behandlingar. Uppgifterna kan följas månadsvis på landstingens gemensamma webbplats, [www.vantetider.se](http://www.vantetider.se) för landsting/regioner där svarsfrekvensen till databasen uppgår till minst 90 procent.

## Besök



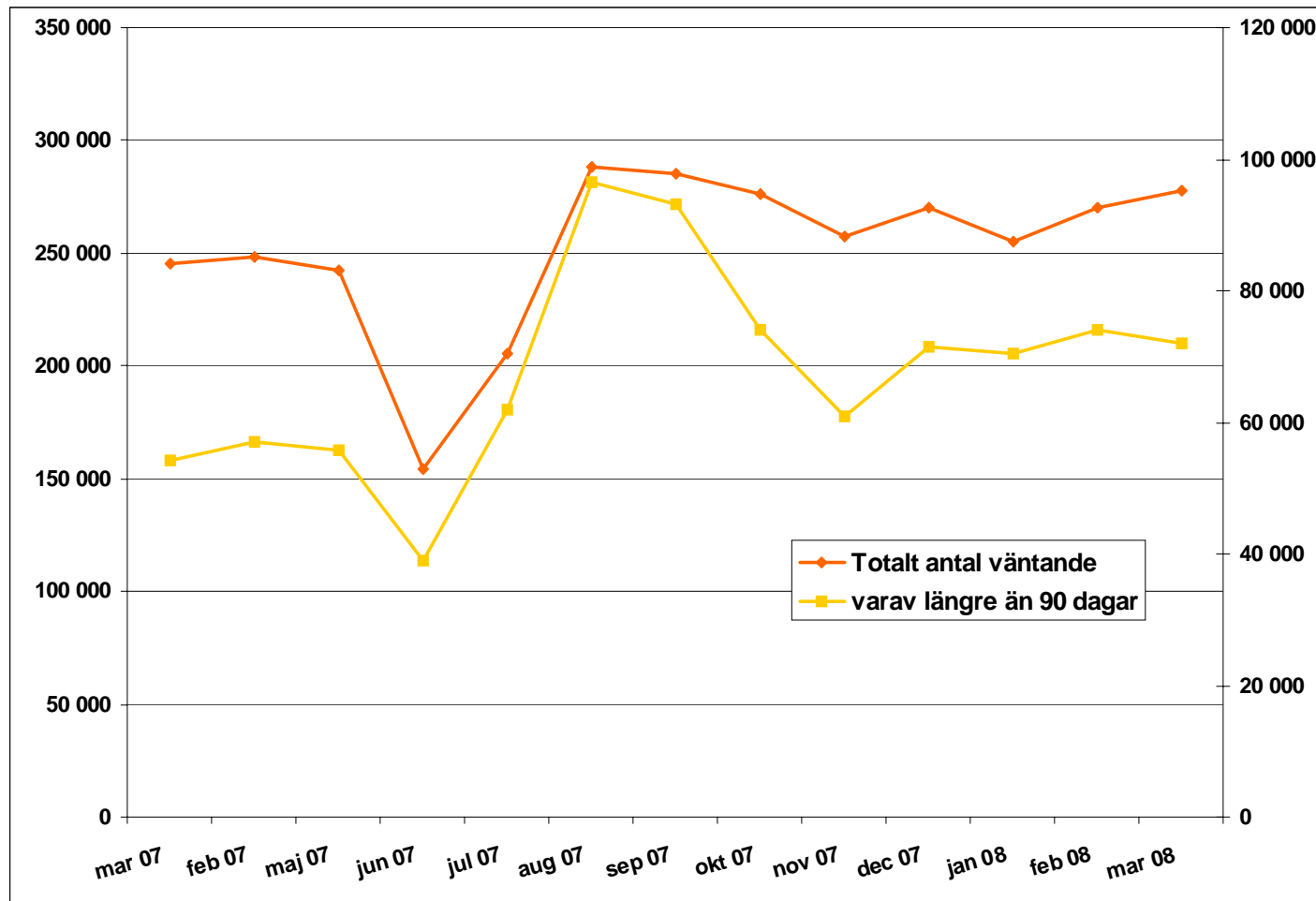
## Behandling/Operation



# Har antalet som väntat längre än 90 dagar ökat eller minskat?

Utveckling av antal patienter som väntat längre än 90 dagar på specialistbesök mars 2007 – mars 2008.

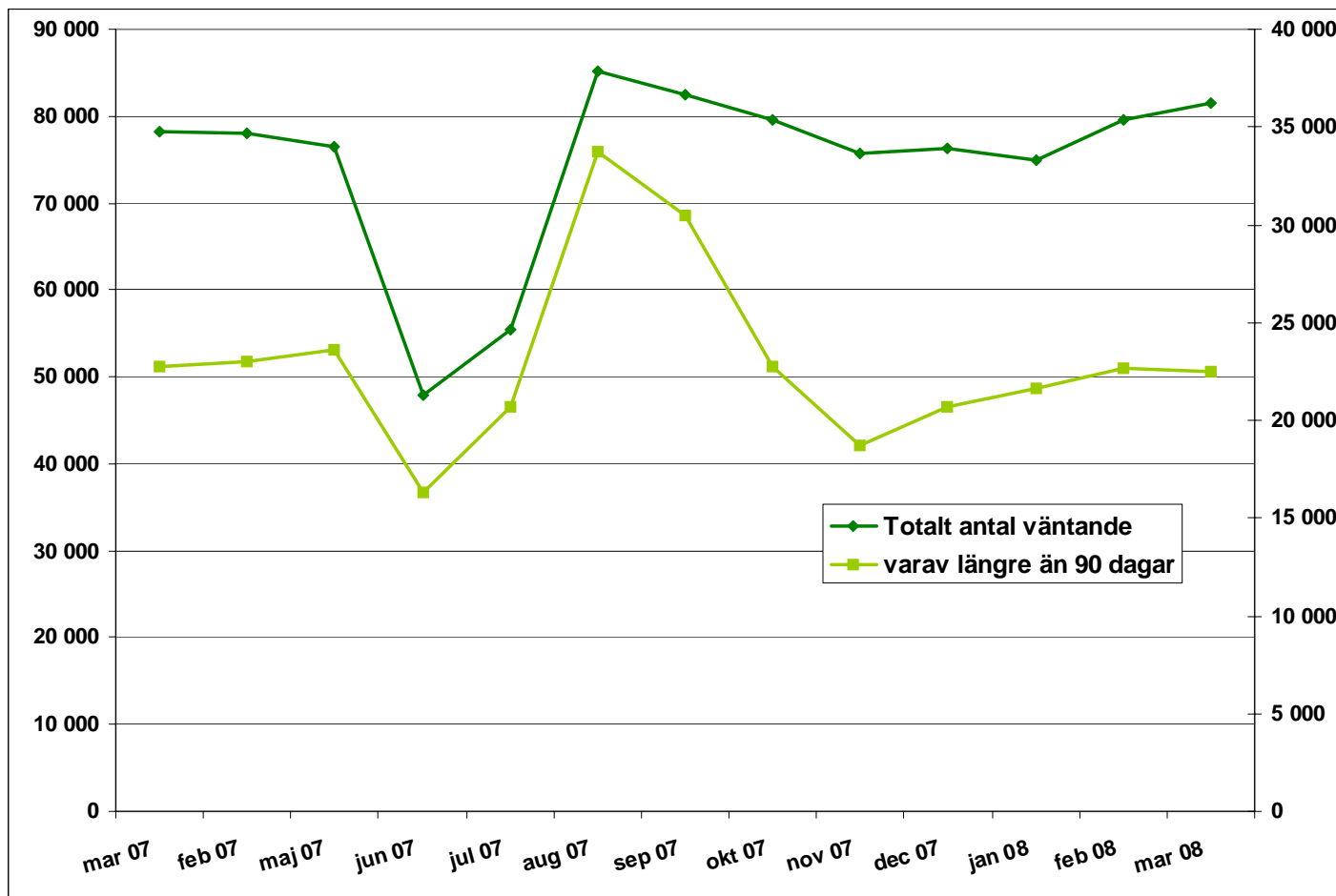
Samtliga landsting/regioner. Vänstra axeln = totalt antal väntande. Högra axeln = antal väntande längre än 90 dagar. Uppgifter för juni och juli baseras på en låg svarsfrekvens och ska tolkas med stor försiktighet.



# Har antalet som väntat längre än 90 dagar ökat eller minskat?

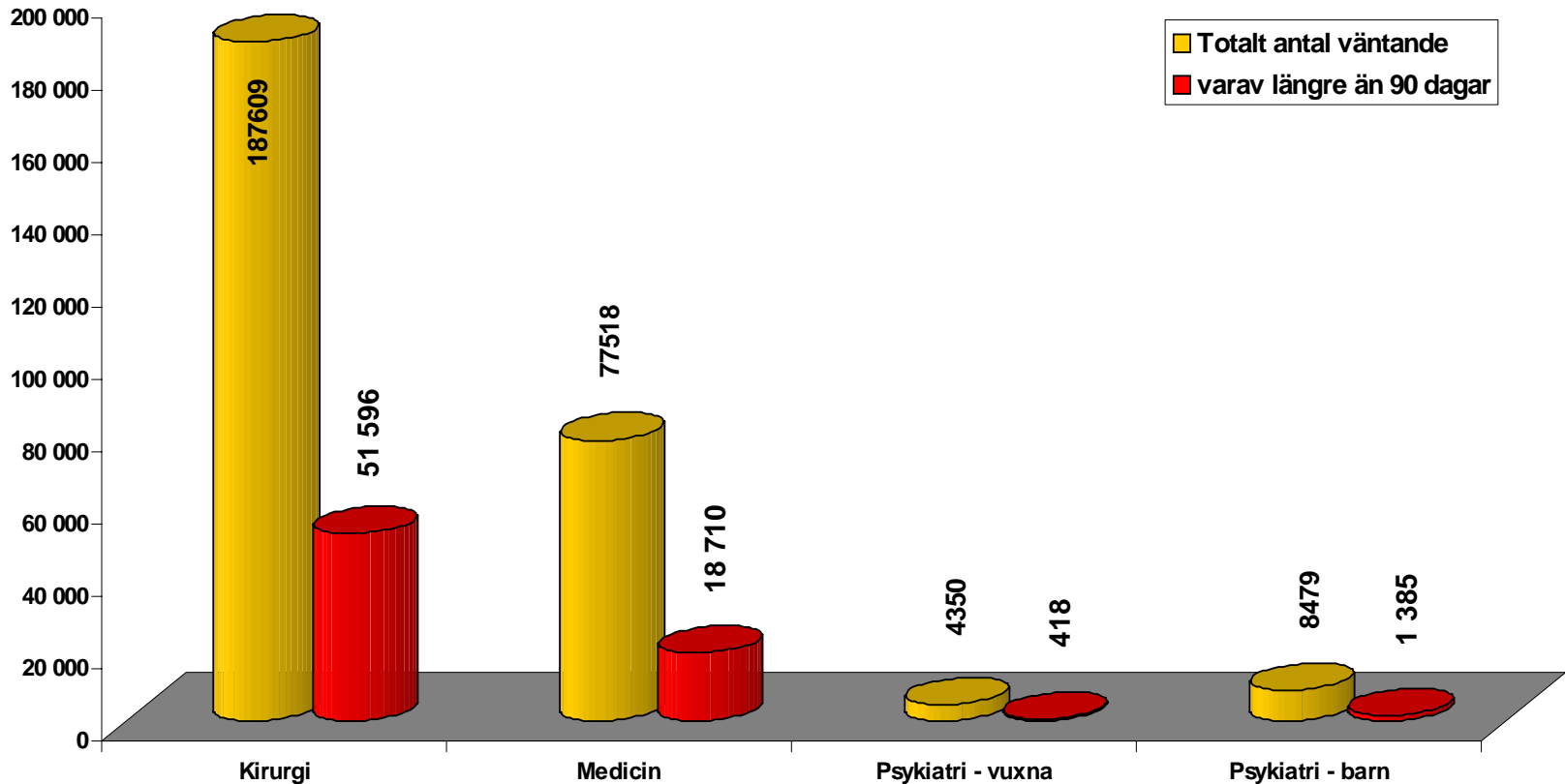
Utveckling av antal patienter som väntat längre än 90 dagar på behandling/operation mars 2007 – mars 2008.

Samtliga landsting/regioner. Vänstra axeln = totalt antal väntande. Högra axeln = antal väntande längre än 90 dagar. Uppgifter för juni och juli baseras på en låg svarsfrekvens och ska tolkas med stor försiktighet.



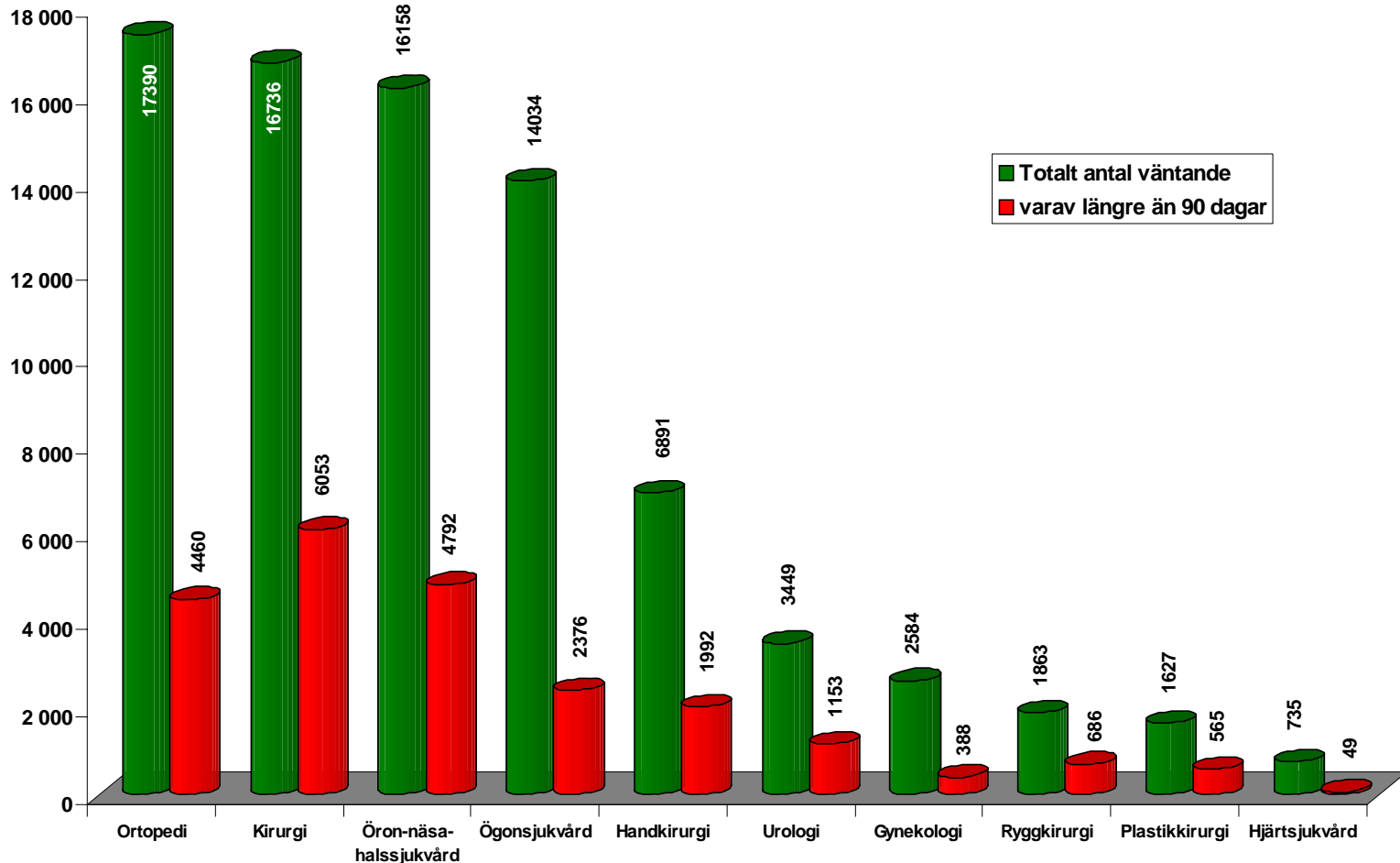
# Hur många väntar på ett besök inom de olika specialiteterna?

Totalt antal väntande patienter (med beslut om vård) samt antal patienter som väntat längre än 90 dagar på specialistbesök den 31 mars 2008. Samtliga landsting/regioner.



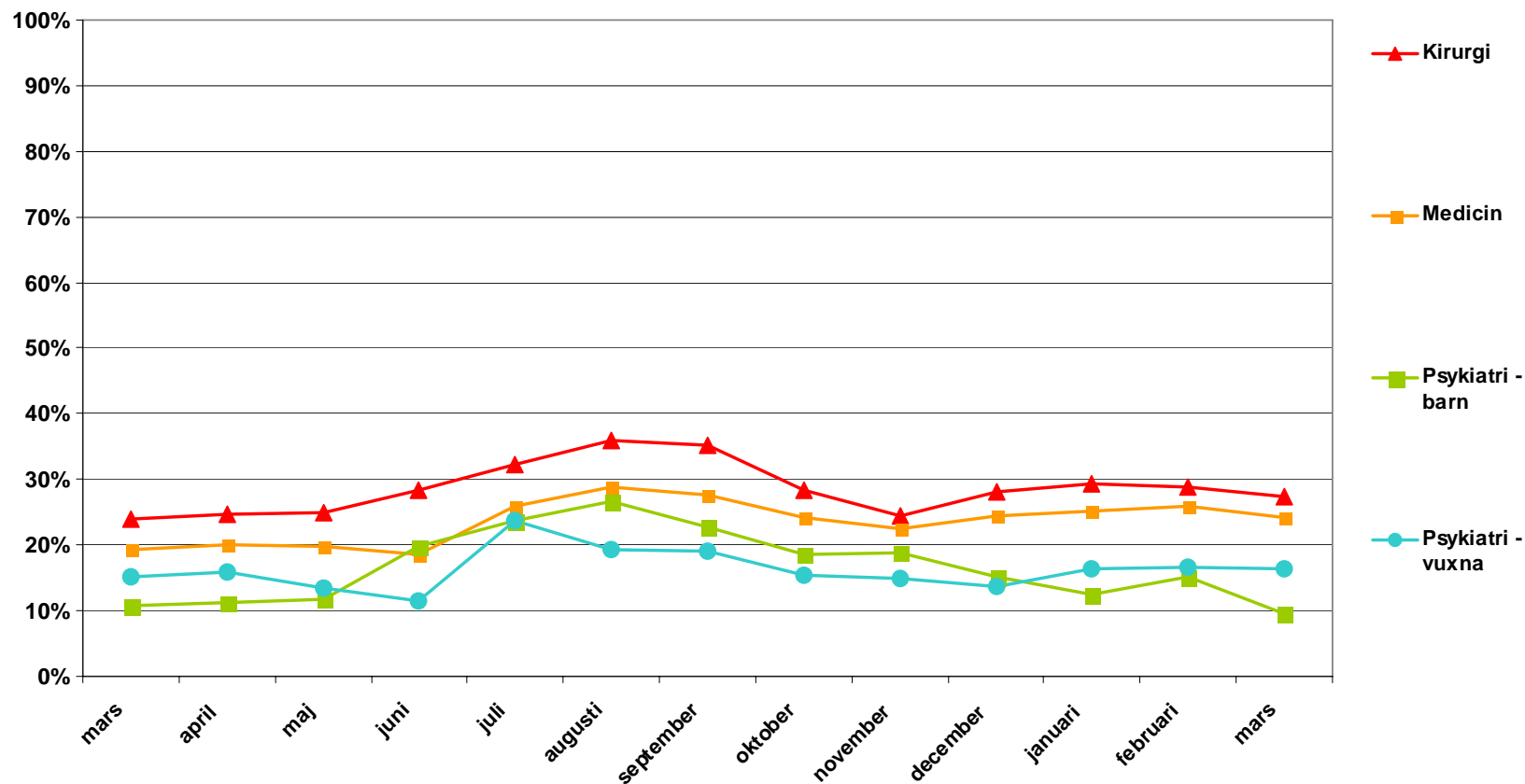
# Hur många väntar på en behandling inom de olika specialiteterna?

Totalt antal väntande patienter (med beslut om vård) samt antal patienter som väntat längre än 90 dagar på behandling/operation den 31 mars 2008. Samtliga landsting/regioner.



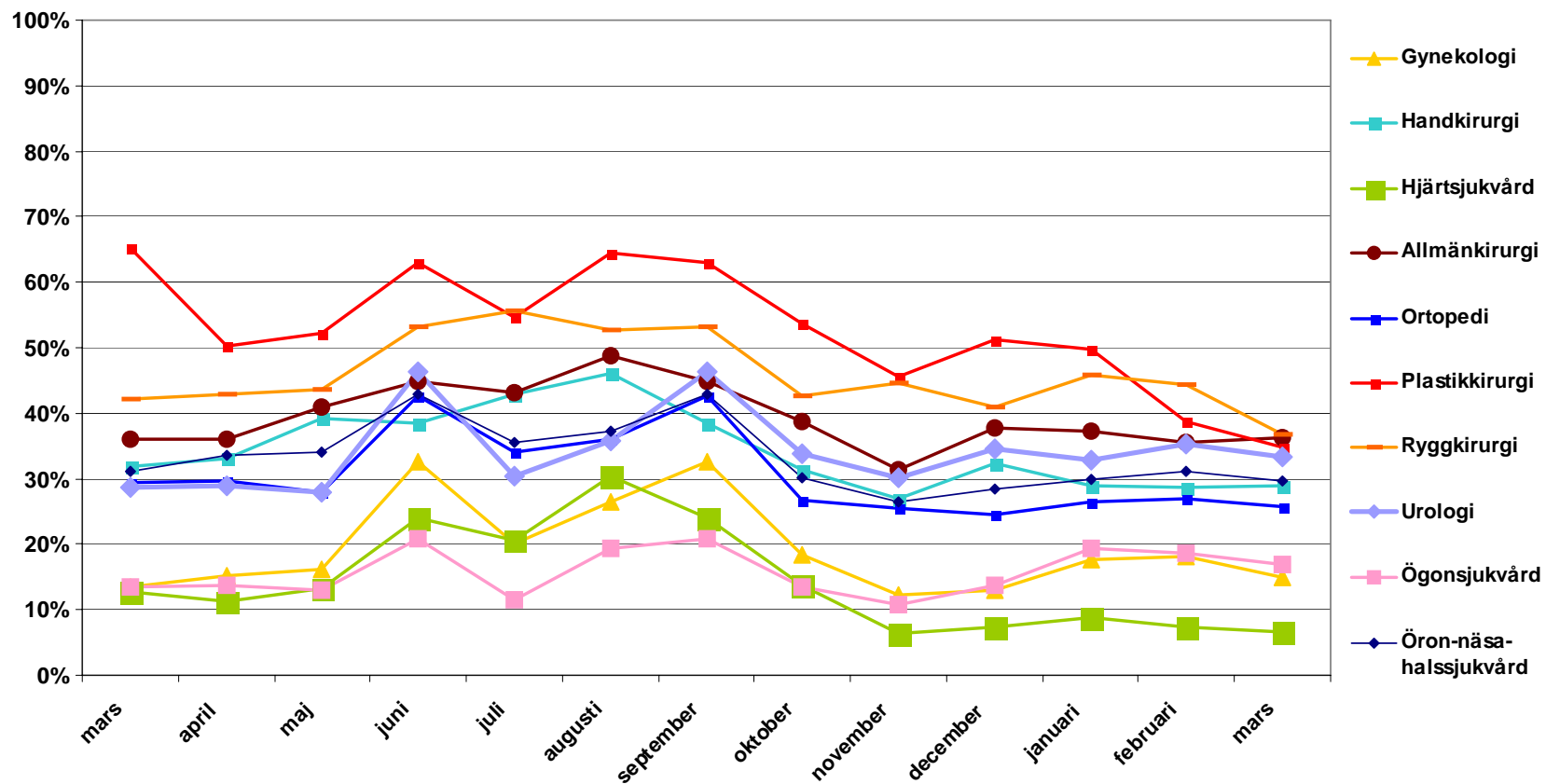
# Hur har det sett ut för väntande patienter till besök under det senaste året?

Utveckling av andel patienter som väntat längre än 90 dagar på specialistbesök mars 2007 – mars 2008.  
Samtliga landsting / regioner.



# Hur har det sett ut för väntande patienter till besök under det senaste året?

Utveckling av andel patienter som väntat längre än 90 dagar på behandling/operation mars 2007 – mars 2008. Samtliga landsting/regioner.



## Vid behov av ytterligare information kontakta gärna:

Roger Molin	<a href="mailto:roger.molin@skl.se">roger.molin@skl.se</a>	08 – 452 76 65
Berlith Persson	<a href="mailto:berlith.persson@skl.se">berlith.persson@skl.se</a>	08 – 452 78 82
Birgitta Edström	<a href="mailto:birgitta.edstrom@skl.se">birgitta.edstrom@skl.se</a>	08 – 452 77 24
Tilsith Lacouture	<a href="mailto:tilsith.lacouture@skl.se">tilsith.lacouture@skl.se</a>	08 – 452 75 79
Ulf Gripkow	<a href="mailto:ulf.gripkow@skl.se">ulf.gripkow@skl.se</a>	08 – 452 77 75

Det nationella tillgänglighetsarbetet vid Sveriges Kommuner och Landsting: [vardgaranti@skl.se](mailto:vardgaranti@skl.se)