

Bedrivs Närakuten Uddevalla på ett ändamålsenligt vis?

Dnr: Rev 68-2014

Genomförd av: Revisionsenheten
Marianne Förars

Behandlad av Revisorskollegiet den 21 januari 2015

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 SAMMANFATTNING	2
2. INLEDNING	3
2.1 BAKGRUND	3
2.2 SYFTE.....	4
2.3 AVGRÄNSNING	4
2.4 REVISIONSKRITERIER	4
<i>Lagar 4</i>	
<i>Föreskrifter.....</i>	<i>4</i>
<i>Interna riktlinjer och styrdokument.....</i>	<i>5</i>
2.5 ANSVARIG NÄMND	5
2.6 GRANSKNINGSANSVARIGA	5
2.7 METOD.....	5
3. RESULTAT AV GRANSKNINGEN	5
3.1 VERKSAMHETEN NÄRAKUTEN	5
3.1.1 <i>Jourcentral</i>	6
3.1.2 <i>Primärvård natt</i>	6
3.1.3 <i>Mål för verksamheten</i>	6
3.2 REGLEMENTEN.....	7
3.3 REVISIONENS KOMMENTARER TILL AVTAL OCH BESLUT	7
3.3.1 <i>Vårdöverenskommelsen - VÖK</i>	7
3.3.2 <i>Avtal avseende Närakut Uddevalla</i>	7
3.3.3 <i>Nämndernas ansvar vid gränsöverskridande verksamheter för uppföljning av VÖK och avtal</i>	8
3.4 ÖVRIGA IAKTTAGELSER	9
3.4.1 <i>Organisation med bemanningsläkare och journalhantering av annan verksamhet</i>	9
3.4.2 <i>Avvikelse och patientsäkerhet</i>	9
3.4.3 <i>Söker primärvård istället för akutvård</i>	9
3.4.4 <i>Inte vår verksamhet</i>	10
3.4.5 <i>Primärvården har invändningar mot att jourverksamheten drivs i sjukhusets regi</i>	10
4. REVISIONENS SLUTSATSER	10
4.1 <i>ÄR NÄRAKUTEN ETT ETABLERAT BEGREPP OCH ETT ACCEPTERAT ALTERNATIV TILL AKUTSJUKVÅRDEN VID SJUKHUSEN?</i>	10
4.2 <i>ÄR VÅRDPROCESSEN SÄKRAD GENOM IDENTIFIERADE KONTROLLÅTGÄRDER?</i>	10
4.3 <i>GENOMFÖR STYRELSEN ÅTGÄRDER VID AVVIKELSER FRÅN TÄNKTA RUTINER OCH PROCESSER?</i>	11
4.4 <i>VEM HAR DET ÖVERGRIPANDE ANSVARET FÖR VERKSAMHETEN?</i>	11
4.5 <i>ÄR UPPDRAGET AVSEENDE NÄRAKUT ÄNDAMÅLSENLIGT UTFORMAT?</i>	12
5 BEDÖMNINGAR	12
6 REKOMMENDATIONER	13

1 Sammanfattning

Revisorskollegiet i Västra Götaland har identifierat verksamhet som är gränsöverskridande mellan vårdnivåer som riskområde i revisorernas risk- och väsentlighetsanalys. En sådan verksamhet är mottagningar med akutuppdrag. Kollegiet har därför beslutat om att genomföra en fördjupad granskning av Närakuten Uddevalla.

Närakuten Uddevalla är primärvårdsverksamhet kvällar, nätter och helger geografiskt lokaliserad på Uddevalla sjukhus. Verksamheten drivs av NU-sjukvården på uppdrag av dels Närhälsan och åtta vårdcentraler, dels på uppdrag av de tre hälso- och sjukvårdsnämnderna i området.

Ansvariga nämnder är Primärvårdsstyrelsen, Styrelsen för NU-sjukvården och Hälso- och sjukvårdsnämnderna Trestad, Norra Bohuslän och Dalsland. De tre hälso- och sjukvårdsnämnderna är från årsskiftet 2015 sammanslagna till en nämnd, Norra hälso- och sjukvårdsnämnden.

Syftet med granskningen är att bedöma om Närakuten i Uddevalla bedrivs på ett ändamålsenligt vis i förhållande till regionens styrdokument och i förhållande till upprättade avtal avseende Närakuten¹. Bedömningen utgår ur såväl ett patientperspektiv som ett organisations- och professionellt perspektiv.

Revisionen har funnit brister i informationsöverföring och patientsäkerhet. Revisionen noterar att otydligheten i avtal medför bristande uppföljning av verksamhetens resultat och patientkvalitet.

Revisionen bedömer att

- Avtalet inte är ändamålsenligt utformat.
- Verksamheten bedrivs inte ändamålsenligt avseende patientsäkerhet. Vårdprocessen är inte säkrad avseende uppföljning och journalhantering.
- Reglementena är otydliga och ger inte tillräcklig vägledning avseende ansvarsförhållanden för verksamheten Närakuten Uddevalla.

Revisionens rekommendationer

Revisionen rekommenderar styrelsen för NU-sjukvården, Primärvårdsstyrelsen samt Hälso- och sjukvårdsnämnden att förtydliga avtalet avseende ansvar, kvalitetskrav, uppföljning och journalhantering.

Revisionen rekommenderar berörda nämnder och styrelser att avtal som omfattar samverkan av flera parter undertecknas av samtliga parter.

Revisionen rekommenderar nämnder och styrelser att vid tecknandet av överenskommelser och avtal i dessa tydliggörs ansvar, rutiner, uppföljning och kontroll.

Revisionen rekommenderar regionstyrelsen att i sin uppsiktsplikt särskilt bevaka avtal och avtalsförhållanden vid gränsöverskridande verksamheter och att rekommendationerna ovan säkerställs.

¹ Med Närakuten avses här jourcentral och Närakut.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

I styrdokumentet Västra Götalandsregionens budget 2014² uttrycks att alla invånare i Västra Götaland ska ges en trygg och tillgänglig hälso- och sjukvård som tillgodoser såväl akut som planerad vård. Av dokumentet framgår också att kötiderna till akutvården ska minskas och att det ska bli lättare för patienterna att snabbt nå rätt vårdgivare.

Akut- och jourverksamhet kan organiseras på olika sätt och i olika regi. Verksamheten kan organiseras inom en och samma förvaltning, exempelvis på sjukhus med dygnsöppen akutmottagning. Inom primärvården tas patienter emot akut dagtid på vårdcentralerna och kvällstid kan verksamheten organiseras i gemensamma jourmottagningar eller jourcentraler. Vårdcentralernas uppdrag, tillika ekonomiska förutsättningar, för 2014 anges i Krav- och kvalitetsbokens (Kok-boken) fjärde upplaga.³

Hälso- och sjukvårdsnämnderna i Fyrbodal har inom ramen för arbetet med Hälso- och sjukvårdens utvecklingsstrategi⁴ etablerat Närakuten i Uddevalla. Närakuten är tänkt att avlasta sjukhusens akutmottagningar och ta emot patienter med akuta behov som kan tillgodoses av primärvårdens (Närhälsans⁵) läkare och personal. Verksamheten är dels primärvårdsjour eller *jourcentral* enligt krav i KoK-boken, dels *primärvårdsjour natt och helg* beställd av hälso- och sjukvårdsnämnderna utöver krav i KoK-bok.⁶ För patienter och på vårdcentralernas hemsidor benämns de båda verksamheterna Närakut. Närakuten/jourcentralen är öppen vardagar från 17.00, nätter och 00 – 24.00 under helger.

Inom geografiska området Fyrbodal finns också jourmottagningar i Bäckefors, Lysekil, Strömstad och Trollhättan. Dessa är öppna kvällar och dagtid under helger. Området Fyrbodal beskrivs i bilaga 1. Akutmottagning finns på NÄL i Trollhättan och akutmottagning för ortopedi och ögon finns på Uddevalla sjukhus.

För att en akut- eller jourmottagning för primärvårdens patienter skall fungera väl krävs att såväl sjukvårdens aktörer som patienter har god kännedom om och förtroende för verksamheten. Mottagningen måste vara tillgänglig och ha väl fungerande samverkansrutiner med sjukhuset och sjukhusets akutmottagning. Mottagningen måste också vara adekvat bemannad med kvalificerad personal.

Revisorskollegiet i Västra Götaland har identifierat verksamhet som är gränsöverskridande mellan vårdnivåer som riskområde i revisorernas risk- och väsentlighetsanalys. En sådan verksamhet är mottagningar med akutuppdrag.

² Budget för Västra Götaland 2014

³ Krav- och kvalitetsbok – Förfrågningsunderlag med förutsättningar för att bedriva vårdverksamhet inom VG Primärvård Gällande från och med januari 2014. ”KoK-boken”

⁴ Hälso- och sjukvårdens utvecklingsstrategi RF § 142/2004 och § 44/2004

⁵ Primärvårdsstyrelsens organisation för offentliga primärvården benämnes Närhälsan.

⁶ Överenskommelse om länssjukvård mellan hälso- och sjukvårdsnämnderna i Västra Götalandsregionen och styrelsen för NU-sjukvården 2013-2014

2.2 Syfte

Syftet med granskningen är att bedöma om Närakuten i Uddevalla bedrivs på ett ändamålsenligt vis i förhållande till regionens styrdokument och i förhållande till upprättade avtal avseende Närakuten⁷. Bedömningen utgår ur såväl ett patientperspektiv som ett organisations- och professionellt perspektiv.

Följande revisionsfrågor skall besvaras:

- Är Närakuten ett etablerat begrepp och ett accepterat alternativ till akutsjukvården vid sjukhusen?
- Är vårdprocessen säkrad genom identifierade kontrollåtgärder?
- Följer styrelsen upp verksamheten och genomför åtgärder vid avvikelser från tänkta rutiner och processer?
- Vem har det övergripande ansvaret för verksamheten?
- Är uppdraget avseende Närakuten ändamålsenligt utformat?

2.3 Avgränsning

Projektet genomförs som en fördjupad granskning av i första hand Närakuten Uddevalla inom geografiska området Fyrbodalen.

2.4 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för granskningens analyser, slutsatser och bedömningar.

Följande revisionskriterier har använts i denna granskning:

Lagar

- Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) 2 § och 2§a
- Patientsäkerhetslagen (2010:659), 3 kap. 1-3 § och 9-10 §
- ...Vårdgivaren ska planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att kravet på god vård i hälso- och sjukvårdslagen upprätthålls. Därutöver ska vårdgivaren dokumentera hur det organisatoriska ansvaret för patientsäkerhetsarbetet är fördelat inom verksamheten samt upprätta en patientsäkerhetsberättelse varje år. Patientsäkerhetsberättelsen är en del av det ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som vårdgivaren är skyldig att inrätta.
- Patientdatalagen (2008:355).

Föreskrifter

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2008:14) om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvård.

⁷ Med Närakuten avses här jourcentral och Närakut.

Interna riktlinjer och styrdokument

- Avtal avseende Närakuten, Uddevalla sjukhus PVV 2-2013 och Avsiktsförklaring PVFBD 104-2009 8
- Överenskommelsen om länssjukvård mellan hälso- och sjukvårdsnämnderna i Västra Götalandsregionen och Styrelsen för NU-sjukvården 2013-2014, avsnitt riktade uppdrag
- Västra Götalandsregionens budget 2014 (RF mål)
- Krav- och kvalitetsbok för VG Primärvård 2014 (2013 RF§122/2012)
- Reglementen för ansvariga nämnder och styrelser.

2.5 Ansvarig nämnd

Ansvariga nämnder är

- Primärvårdsstyrelsen (beställare kväll)
- Hälso- och sjukvårdsnämnderna 1, 2, 3 riktat uppdrag (beställare natt). (*De tre hälso- och sjukvårdsnämnderna är från årsskiftet 2015 sammanslagna till en nämnd, Norra hälso- och sjukvårdsnämnden.*)
- Styrelsen för NU-sjukvården (utförare/leverantör).

2.6 Granskningsansvariga

- Ansvarig yrkesrevisor Marianne Förars
- Thomas Wilhelmsson, certifierad kommunal yrkesrevisor
- Kari Artojärvi, certifierad kommunal yrkesrevisor, kvalitetsansvarig
- Kontaktrevisor revisorskollegiet Hans Gillenius.

2.7 Metod

Granskningen baseras på:

- dokumentanalyser av styr- och beslutsdokument
- intervjuer av nyckelpersoner (se bilaga 2)
- analys av statistik (vårdkonsumtion, vårdproduktion)

3. Resultat av granskningen

3.1 Verksamheten Närakuten

Jourcentralen/Näarakuten är primärvårdsverksamhet kvällar, nätter och helger geografiskt lokaliserad på Uddevalla sjukhus. Verksamheten omfattar av NU-sjukvården upphandlad jourläkare (1 jourlinje) under vardagar kl. 17.00 – 08.00 och under lördagar, söndagar och helgdagar hela dygnet. Utöver en jourläkare så bemannar NU-sjukvården med övrig personal (sjuksköterska/undersköterska) totalt 9,5 årsarbetare. Jourcentralen/Näarakuten hade år 2013 14 700 besök enligt uppgift från Hälso- och sjukvårdsnämndens kansli.

⁸ Dokumentet är rubricerat avtal men är en överenskommelse.

3.1.1 Jourcentral

Verksamheten *jourcentral* är beställd av Primärvårdsstyrelsen genom områdeschef från Närhälsan enligt krav och tider som anges i Krav och kvalitetsboken (KoK-boken). Samarbetet mellan NU-sjukvården, Uddevalla sjukhus och primärvården Närhälsan Område 2 specificeras i överenskommelse ”Avtal avseende Närakuten, Uddevalla sjukhus”.⁹ (bilaga 3) Åtta (8) samverkande vårdcentraler i området (5 Närhälsan och 3 privata) köper jourverksamhet på Närakuten när vårdcentralerna är stängda vardagar 17.00 till 22.00 och lördagar, söndagar och helgdagar 08.00 – 22.00 varje dag. För detta åtagande ersätter Närhälsan NU-sjukvården med 7,7 mkr per år. Närhälsan fakturerar NU-sjukvården för inkomna patientavgifter. Uppgifterna erhålls ur journalsystemet.

3.1.2 Primärvård natt

Hälso- och sjukvårdsnämnderna i Fyrbodals HSN 1, HSN 2 och HSN 3 (beställarnämnderna) har i vårdöverenskommelsen (VÖK) gett ett *riktat uppdrag* avseende primärvård natt till NU-sjukvården att även bedriva Närakuten natt 22.00 – 08.00 såväl vardag som helg. För detta uppdrag ersätts NU-sjukvården med 6,5 mkr från hälso- och sjukvårdsnämnden. NU-sjukvården faktureras även för dessa patientavgifter.

3.1.3 Mål för verksamheten

Vården skall bedrivas i enlighet med *hälso- och sjukvårdslagens* mål om vård på lika villkor för hela befolkningen och så att den uppfyller kravet på en god vård.¹⁰

Regionfullmäktiges övergripande mål för hälso- och sjukvårdsnämnderna är bland annat att erbjuda vård inom fastställda garantitider, att nämnderna ska säkerställa en kvalitetsdriven vård och erbjuda invånarna en sammanhållen vård oavsett vårdnivå eller vårdgivare.

I *vårdöverenskommelsen* mellan Hälso- och sjukvårdsnämnderna och NU-sjukvården är inte målen för verksamheten på Närakuten specifikt uttalade. I skrivningen står att Närakuten ska bedriva primärvård.

I *avsiktsförklaring*¹¹ mellan NU-sjukvården och primärvården och i *avtal* mellan NU-sjukvården och primärvården avseende Närakuten, Uddevalla sjukhus, beskrivs vad som skall ingå men inga mål anges.

I *budget för primärvården*¹² anges mål för vårdcentraler med vårdavtal och som därmed gäller för närakuten.

I *budget för NU-sjukvården* anges inga specifika mål för närakuten.

Vårdcentraler godkända inom vårdvalet¹³ har var och en tecknat **kontrakt för att bedriva vårdverksamhet** inom VG Primärvård med hälso- och sjukvårdsnämnden i det geografiska området. I kontraktet är mål för vårdcentral och kraven ur KoK-boken inskrivna.

⁹ Avtal avseende Närakuten, Uddevalla sjukhus. PVV 2-2013.

¹⁰ Hälso- och sjukvårdslag (1982:763) § 2 och § 2a

¹¹ Avsiktsförklaring PVFBD 104-2009

¹² Detaljbudget VG Primärvård 2014. PVV 11-2013

¹³ Lag om valfrihetssystem (2008:962) LOV

Revisionens iakttagelser:

Då verksamheten drivs av NU-sjukvården torde de övergripande målen för NU-sjukvården gälla även för primärvårdsverksamheten. Likaså skall verksamheten omfattas av NU-sjukvårdens ledningssystem för kvalitet och säkerhet.

3.2 Reglementen

Reglementena för regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnderna, primärvårdsstyrelsen och styrelsen för NU-sjukvården har granskats utgående från frågan om övergripande ansvar för Närakuten. I reglementet för NU-sjukvården finns följande skrivning:

För drift, förvaltning och utveckling av sjukhus, primärvård, tandvård och handikappverksamhet finns olika styrelser. De olika styrelserna skall var och en inom sitt ansvarsområde på det sätt som reglementet anger samt enligt av regionfullmäktige i övrigt lämnade uppdrag utöva ledningen av regionens hälso- och sjukvård.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har som beställare ett ansvar för att det beställda uppdraget fullföljs och *ett ansvar för uppföljning*. Utförarna har ett ansvar för att utföra uppdraget enligt beställning.

Hälso- och sjukvårdsnämnderna har rätt att beställa. Primärvårdsstyrelsen som utförarstyrelse har rätt att samverka och lägga samlad beställning för att fullfölja uppdrag.

Revisionens iakttagelser:

Reglementet tydliggör inte om RFs uppdrag till styrelsen för NU-sjukvården omfattar rätt att bedriva primärvård.

3.3 Revisionens kommentarer till avtal och beslut

3.3.1 Vårdöverenskommelsen - VÖK

I vårdöverenskommelsen (VÖK) anges att verksamheten skall vara primärvård, öppettider och ersättning. Uppföljning av volymer preciseras men *inga kvalitetskrav anges* specifikt för Närakuten. VÖK är beslutad i HSN och i styrelsen för NU-sjukvården.

3.3.2 Avtal avseende Närakut Uddevalla

Avtalet mellan Närhälsan och NU-sjukvården tillgodoser de samverkande vårdcentralernas skyldighet att erbjuda listade tillgång till hälso- och sjukvård enligt krav i *KoK-boken*. Avtalet tydliggör inga kvalitetskrav på verksamheten utöver krav på läkarens kompetens och vem som ansvarar för journalskrivning.

Inget krav är inlagt om signering av journaler inom rimlig tid. Avtalet är underskrivet av sjukhusdirektör NU-sjukvården respektive områdeschef Närhälsan. Av de tre privata vårdcentralerna anges i särskild överenskommelse Närhälsan som underleverantör.

Varken i VÖK eller i *avtal* anges vem som är huvudansvarig för verksamheten eller vem som ansvarar för kvalitet, säkerhet och medicinskt ledningsansvar.

Revisionen kan inte se med ledning av reglementen och delegationsordning att undertecknande parter har rätt att göra denna överenskommelse avseende verksamhet jourcentral.

3.3.3 Nämndernas ansvar vid gränsöverskridande verksamheter för uppföljning av VÖK och avtal

Vid gränsöverskridande verksamheter finns risk för att uppföljning försummas och att bristande uppföljning medför avvikelser som inte uppmärksammas. Risken är hög för kvalitetsbrister vid informationsöverföring vilket kan medföra patientrisker.

VÖK och avtal preciserar inte ansvaret till alla delar. Intervjuer med verksamhetsföreträdare bekräftar bilden:

Verksamheten, NU-sjukvården, menar att de har ett huvudansvar för behandling och kvalitet och också för uppföljning av densamma. Verksamhetschef NU-sjukvården anger att hen följer upp vårdkvalitet på Närakuten på samma sätt som övrig verksamhet inom sjukhuset, men någon patientsäkerhetsberättelse skrivs inte. Ett stickprov har gjorts av NU-sjukvården, på begäran av vårdcentral, för att följa upp om bemanningsläkarna uppfyller kraven på rätt kompetens/utbildning. I övrigt förutsätts att bemanningsföretaget tillgodoser avtalets krav avseende kompetens.

Primärvårdens företrädare säger att det är Hälso- och sjukvårdsnämnderna som har ansvar och ansvarar för uppföljning enligt vårdöverenskommelsen. Ingen särskild uppföljning görs från primärvårdens sida av resultat och kvalitet. Områdeschef primärvården/Närhälsan menar att verksamheten är sjukhusets ansvar att följa upp vårdkvalitet.

Hälso- och sjukvårdsnämndernas företrädare menar att det är primärvårdsverksamhet och primärvårdens ansvar att följa upp. Hälso- och sjukvårdschefen anger i intervju att Hälso- och sjukvårdsnämnden följer upp volymer men anser att övrigt ansvar åligger NU-sjukvården respektive primärvården. Särskild uppföljning av Närakuten är inte en prioriterad uppgift för hälso- och sjukvårdsnämnden.

Utgående från reglementen så har var och en nämnd ett ansvar för uppföljning av överenskommelser och avtal utifrån sitt uppdrag:

- NU-sjukvården har att följa upp att vården bedrivs enligt beställning och med god professionell kvalitet.
- Primärvårdsstyrelsen har att följa upp jourverksamheten för Närhälsans fem vårdcentraler.
- Hälso- och sjukvårdsnämnderna har att följa upp såväl jourcentralverksamheten för de åtta samverkande vårdcentralerna samt uppdraget till NU-sjukvården avseende Närakutens kompletterande primärvårdsverksamhet.

Det är oklart hur primärvårdsstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnderna fullföljer sitt ansvar för uppföljning av överenskommelser och avtal.

3.4 Övriga iakttagelser

3.4.1 Organisation med bemanningsläkare och journalhantering av annan verksamhet

Läkarbemanningen jourcentral/Närakuten utgörs av läkare från bemanningsföretag. *Journalhanteringen* görs av sekreterare på vårdcentral utanför Närakutens lokaler. Det förekommer att jourläkare inte signerar diktatet/anteckningen förrän tre veckor senare när hen åter är i tjänst och loggar in i systemet.

Handhavandet av journaler är inte förenligt med lagar och förordningar.

3.4.2 Avvikelser och patientsäkerhet

Närakuten dokumenterar avvikelser i MedControl och åtgärder vidtas av verksamhetschef. En genomgång av ärenden till inspektionen för vård och omsorg, IVO, ger inte anledning till ytterligare granskning. (Dock är denna granskning ingen medicinsk revision, varför revisionen endast omfattar följsamhet till lagar, regler och beslut.)

3.4.3 Söker primärvård istället för akutvård

Inget har framkommit som tyder på att befolkningen i Uddevalla väljer andra sökvägar än Närakuten vid akuta tillstånd vilka kan omhändertas av primärvård kvällar och nätter. Ingen överströmning synes ha skett till akuten på NÄL.¹⁴

Enligt uppgift från Närakuten så söker dagligen patienter med bröstsmärtor/misstänkt hjärtinfarkt på Närakuten vilka har behov av akutsjukvårdens mer specialiserade resurser. Primärvården är då fel vårdnivå och patienten transporteras vidare till rätt vårdgivare, i första hand, NÄL. Rätt behandling och omhändertagande dröjer och patienten utsätts för risk för komplikationer och men.

Vid sökning på ordet jourcentral på www.1177.se så får man upp följande information:

*Välkommen till Närakuten Uddevalla natt. Om du blir akut sjuk på kvällar och helger kan Du vända dig till Närakuten Uddevalla, jourcentral på natten. Ring 1177 för att boka tid eller få råd om vård dygnet runt.
Öppettider Mån – fre 17:00 – 08:00 Lör – sön Dygnet runt*

Man kan anta att den som läser informationen och inte känner till sakförhållanden tror att det gäller all typ av akut sjukdom. De som ringer 1177 innan besöket får information om var de kan få hjälp och hänvisning.

Vägskyltningen runt sjukhuset med det röda korset signalerar att här finns akutmottagning.

Det kan ju också vara så att det tidigare har funnits fullständig akutmottagning på sjukhuset och att befolkningen tror att den finns kvar eller att befolkningen vill att den skall finnas kvar och låter detta styra sitt handlande.

¹⁴ Statistik- och intervjuuppgifter.

3.4.4 Inte vår verksamhet

Vid genomgång av verksamheternas hemsidor noteras att verksamheterna inte alltid betraktar Närakuten som primärvård. På primärvårdens/Närhälsans intranät finns en lista med namn på Närhälsans verksamheter och på Närakuten står det: *Inte vår verksamhet*.

3.4.5 Primärvården har invändningar mot att jourverksamheten drivs i sjukhusets regi

Det synes finnas konsensus bland vårdens företrädare om verksamhetens innehåll och syfte. Det uttrycks dock från primärvårdens företrädare att verksamheten skulle kunna drivas mer effektivt i egen regi och att organisationsformen är politikens val och beslut.

4. Revisionens slutsatser

4.1 Är Närakuten ett etablerat begrepp och ett accepterat alternativ till akutsjukvården vid sjukhusen?

Befolkningen/patienterna skiljer inte på Närakut och akutmottagning. I den meningen är Närakuten ett accepterat alternativ till akutsjukvården. Dock kan detta vara till men för patienter som betraktar närakuten som akutsjukvård eller helt enkelt kör efter vägskyltarnas röda kors. Exempelvis söker sig dagligen patienter med bröstsmärtor/misstänkt hjärtinfarkt till närakuten och får därifrån skickas vidare till akuten på NÄL. Vägskyltningen förleder bilisten att tro att det på sjukhuset finns en akutmottagning när den bara avser akutmottagning för ortopedi och ögon.

Verksamheten För NU-sjukvården är jourcentralen och Närakuten två primärvårdsverksamheter.

Det finns invändningar i primärvården mot att jourverksamheten drivs i sjukhusets regi. Uppfattningen att det är svårt att styra primärvårdsverksamheten med medicinska riktlinjer och uppföljning har angetts av flera.

Slutsats

Näarakuten är ett etablerat begrepp och ett accepterat alternativ till akutsjukvården vid sjukhusen

4.2 Är vårdprocessen säkrad genom identifierade kontrollåtgärder?

Verksamhetschef Närakuten följer och registrerar avvikelser i MedControl för händelser inträffade på Närakuten. Åtgärder vidtas vid behov.

Uppföljning av patienter efter besöket beror på om behandlande doktor ordinerar återbesök eller kontaktar vårdcentral. Om inte så sker heller ingen uppföljning.

Parterna är överens om Att Lex-Maria-ansvaret åligger NU-sjukvården men det är inte dokumenterat i avtal, VÖK eller avsiktsförklaring. I övrigt är det otydligt vems ledningssystem för kvalitet och säkerhet som gäller. I praktiken omfattas verksamheten av NU-sjukvårdens system och inte av krav i KoK-bok.

För att erhålla en så god patientsäkerhet som möjligt, bör information föras till journalen så snart det kan antas att en annan vårdare behöver tillgång till informationen för att kunna ge en god och säker vård. Patientdatalagen anger att uppgifter skall föras in så snart som möjligt. SOSFS 2008:14 anger att uppgifterna ska läsas så snart som möjligt, dock senast inom 14

dagar. Informationsöverföringen och patientsäkerheten är inte tillfredsställande med vald organisatoriskt lösning. Valet av organisation med bemanningsläkare i kombination med journalhantering i annan verksamhet medför patientrisker Signering av journalen kan ibland dröja till nästa gång läkaren är i tjänst och loggar in i journalsystemet. Det kan röra sig om tre veckors fördröjning. Bristerna kan leda till skada eller men för patienten.

Enligt uppgift från verksamhetschef skrivs ingen patientsäkerhetsberättelse för Närakuten.(Patientsäkerhetslag 2010:659)

Slutsats

Vårdprocessen är inte säkrad avseende journalhantering och patientsäkerhet.

4.3 Genomför styrelsen åtgärder vid avvikelser från tänkta rutiner och processer?

Primärvårdsstyrelsen följer upp volymer och ersättning, samverkande vårdcentraler köper tjänsten och förutsätter att HSN och NU-sjukvården följer upp.

HSN följer upp volymer men inte verksamhetens mål, inriktning och kvalitet.

NU-sjukvården följer upp och vidtar åtgärder om tjänstgörande jourläkare inte uppfyller avtalets krav.

Slutsats

Där avvikelser identifierats genomförs åtgärder men det brister i uppföljning.

4.4 Vem har det övergripande ansvaret för verksamheten?

Var och en nämnd har ett ansvar enligt sitt uppdrag från fullmäktige.

För den dagliga driften för sjukhusverksamheten har *NU-sjukvården* ansvar. I detta ansvar ligger därmed också ansvar för kvalitetsdriven vård och uppföljning av densamma.

HSN har ansvar för uppföljning av givna uppdrag och för uppföljning av den beställda jourcentralverksamheten utgående från reglementet.

De samverkande vårdcentralerna har var och en ett ansvar att följa upp vården för sina listade patienter. Likaså har de ett ansvar för att följa upp verksamheten på ”sin” jourcentral.

Sammanfattningsvis har NU-sjukvården ansvar att fullfölja åtagandet och driva verksamheten i enlighet med lag, författning och regionala direktiv.

Övergripande ansvar för riktade beställningen natt har beställaren HSN.

Övergripande ansvar för beställningen *jourcentral* har de samverkande vårdcentralerna enligt KoK-boken.

Således har Närhälsan ett övergripande ansvar för jourcentral kväll och helg.

För *Närakuten natt* gäller ansvarsförhållanden mellan beställare och utförare angivna i VÖK. Det är inte tydliggjort vem som har det övergripande ansvaret.

Slutsats

Övergripande ansvar för jourcentral kväll och helg har Närhälsan/primärvården.
Övergripande ansvar för Närakuten natt är inte klarlagt.

4.5 Är uppdraget avseende Närakut ändamålsenligt utformat?

Mål för verksamheten *saknas* i avtal/VÖK

Uppdraget reglerar utbudet och är förenligt med krav i KoK-boken.

Uppdraget är *inte* ändamålsenligt utformat avseende uppföljning av vårdkvalitet och resultat med hänvisning till RFs mål om kvalitetsdriven vård och nämndernas uppdrag från RF att följa upp sin verksamhet.

Avtalet tydliggör inga kvalitetskrav på verksamheten utöver krav på läkarens kompetens och vem som ansvarar för journalskrivning. I avtalet saknas skrivning om ansvarsutpekande vid fel i informationsöverföring och vid brister i journalföring såsom ofullständig signering. Avtalet är *inte* ändamålsenligt utformat med avseende på patientsäkerhet vid informationsöverföring och journalföring.
Bristerna kan leda till skada eller men för patienten.

Trots ovan angivna otydlighet i avtal/överenskommelse så uppger parterna att det inte har förekommit oenighet kring ansvarsgränserna. Verksamheten bedrivs i samförstånd mellan beställare och utförare. Avtalet har justerats något för varje år men det har skett i enighet.

Slutsats

Uppdraget är inte ändamålsenligt utformat.

5 Bedömningar

5.1 Avtalet är inte ändamålsenligt utformat.

Avtal mellan verksamheter inom Västra Götalandsregionen bör utformas lika preciserat som vid externa avtal. Samtliga ansvarsförhållanden bör fastställas. Likaså bör anges regler och rutiner avseende vård och behandling av betydelse för patientsäkerhet.
Avtalet är otydligt avseende ansvar och uppföljning. Ansvarsförhållandena beskrivs olika av parterna.

Det är otillfredsställande att varken Närhälsan eller Hälso- och sjukvårdsnämnderna ser som sitt ansvar att följa upp resultatet för patienterna. Avtalet mellan NU-sjukvården och Närhälsan är inte förenligt med krav i KoK-boken, Patientsäkerhetslag 3 kap. § 10 eller med krav i Hälso- och sjukvårdslag § 2a.

5.2 Närakuten Uddevalla bedrivs inte ändamålsenligt avseende patientsäkerhet. Vårdprocessen är inte säkrad avseende uppföljning och journalhantering.

Journalen är bland annat till för att bidra till god och säker vård för patienten. Anteckningen ska föras in så snart som möjligt och verifieras genom signering. Särskilt viktigt är det att anteckningen är färdigställd om patienten åter söker vård på Närakuten eller hos annan vårdgivare.

Journalhanteringen görs av sekreterare på vårdcentral utanför Närakutens lokaler. Det förekommer att jourläkare inte signerar diktatet/anteckningen förrän tre veckor senare när hen åter är i tjänst och loggar in i systemet. Informationsöverföringen och patientsäkerheten är inte tillfredsställande med vald organisatorisk lösning. Valet av organisation med bemanningsläkare i kombination med journalhantering i annan verksamhet medför patientrisker. Avtalet mellan NU-sjukvården och Närhälsan är inte förenligt med krav i Patientsäkerhetslag 3 kap. § 10, Patientdatalag § 9 och § 10 och SOSFS 2008:14 föreskrift om informationshantering och journalföring 4 kap. § 3 -§6.

5.3 Reglementena är otydliga och ger inte tillräcklig vägledning avseende verksamheten Närakuten Uddevalla.

Reglementena är otydliga avseende innehållet i nämndens/styrelsens verksamhet. Reglementena är otydliga avseende respektive nämnds rätt att ingå eller teckna avtal, Revisionen noterar också att det i reglementena inte är tydligt angivet om en sjukhusstyrelse har rätt att bedriva primärvårdsverksamhet.

6 Rekommendationer

Revisionen rekommenderar styrelsen för NU-sjukvården, Primärvårdsstyrelsen samt Hälso- och sjukvårdsnämnden¹⁵ att förtydliga avtalet avseende ansvar, kvalitetskrav, uppföljning och journalhantering.

Revisionen rekommenderar berörda nämnder och styrelser att avtal som omfattar samverkan av flera parter undertecknas av samtliga parter.

Revisionen rekommenderar nämnder och styrelser att vid tecknandet av överenskommelser och avtal i dessa tydliggörs ansvar, rutiner, uppföljning och kontroll.

Revisionen rekommenderar regionstyrelsen att i sin uppsiktsplikt särskilt bevaka avtal och avtalsförhållanden vid gränsöverskridande verksamheter och att rekommendationerna ovan säkerställs.

Marianne Förars
Yrkesrevisor

Thomas Vilhelmsson
Certifierad kommunal revisor

¹⁵ När rapporten läggs fram är de tre nämnderna hopslagna till en, därav nämnden

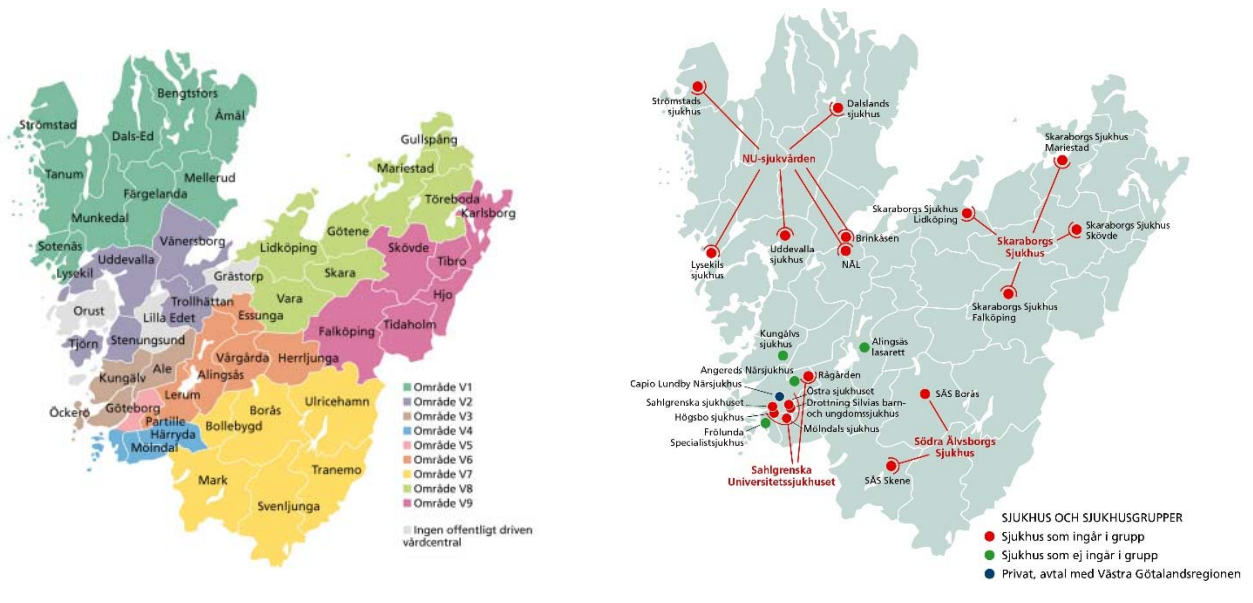
Kort om sjukvård i området Fyrbodal

I Västra Götalandsregionen finns tolv hälso- och sjukvårdsnämnder med politiskt utsedda ledamöter. Nämndernas uppgift är att verka för god hälsa och vård på lika villkor för invånarna i Västra Götaland. Nämnderna i Fyrbodal är Hälso- och sjukvårdsnämnd Trestad, Hälso- och sjukvårdsnämnd Norra Bohuslän och Dalsland. Nämnderna beställer hälso- och sjukvård för sina invånare. Nämnderna tecknar också avtal med vårdcentraler inom vårdvalet. Området har 275 000 invånare.

Primärvårdstyrelsen är en utförarstyrelse ansvarar för Närhälsans vårdcentralverksamhet. Närhälsan är organisatoriskt indelad i nio områden. Områdeschef för område 2 har samordnande ansvar för vårdcentraler runt Uddevalla. Åtta vårdcentraler, varav tre privata, har samverkansavtal för jourcentral på Närakuten Uddevalla. Fler jourcentraler finns inom Fyrbodal.

För NU-sjukvården eller sjukhusen i Fyrbodal ansvarar styrelsen för NU-sjukvården. NU-sjukvården består av sjukhusen Uddevalla, Trollhättan/NÄL, Dalsland, Lysekil och Strömstad. Akutmottagning finns på NÄL. I Uddevalla finns akutmottagning för ortopedi och ögon.

Mer info på www.vgregion.se.



Lista intervjuade:

Närområdeschef Närhälsan,
Controller Närhälsan
Verksamhetschef Närakuten
Controller NU-sjukvården
Klinikekonom NU-sjukvården
Beställarchef Fyrbodal
Handläggare beställarkansliet
Landstingsjurist
Handläggare Patientnämndens kansli
Projektledare/sakkunnig jourcentraler
Handläggare/sakkunnig hälso- och sjukvårdsavdelningen

Lista dokument:

- Avtal avseende Närakuten, Uddevalla sjukhus PVV 2-2013 och Avsiktsförklaring PVFBD 104-2009
- Överenskommelsen om länssjukvård mellan hälso- och sjukvårdsnämnderna i Västra Götalandsregionen och Styrelsen för NU-sjukvården 2013-2014
- Västra Götalandsregionens budget 2014 (RF mål) samt detaljbudget för HSN 1 och 3, för Primärvårdsstyrelsen och för Styrelsen för NU-sjukvården
- Krav- och kvalitetsbok för VG Primärvård 2014 (2013 RF§122/2012)
- Kontrakt för att bedriva vårdverksamhet inom VG Primärvård mellan Hälso- och sjukvårdsnämnd Trestad och vårdcentral 1-7
- Kontrakt för att bedriva vårdverksamhet inom VG Primärvård mellan Hälso- och sjukvårdsnämnd Norra Bohuslän och vårdcentral 8
- Överenskommelse angående joursamverkan för den offentliga och privata primärvården inom Uddevalla, Orust samt del av Trollhättan HSN3 Dnr 118-2009
- Reglementen för ansvariga nämnder och styrelser
- Protokoll för HSN 3 och HSN 1 2009 – 2014
- Protokoll för Primärvårdsstyrelsen 2009 – 2014
- Dokument avseende Närakuten på <http://intra.vgregion.se> samt www.vgregion.se på hemsida för Närakut, Närhälsan och 1177.
- Beställarbokslut HSN Trestad 2013
- Beställarbokslut HSN Norra Bohuslän 2013
- Årsredovisningar



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN
NU-SJUKVÅRDEN

Adress:
Ledningskansliet
Hovstuguvägen 1

Dokument nr: _____

Sida:
1(2)

Projekt:

Datum: 2013-11-28

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN
MARIESTAD
INKOM 2013-12-20
PVV 2-2013

Avtal avseende Närakuten, Uddevalla sjukhus

1. Avtalsparter

Detta avtal har träffats mellan NU-sjukvården, Västra Götalandsregionen (leverantör) och Närhälsan Område 2 (beställare). Avtalet bygger på den avsiktsförklaring som tecknats mellan parterna i juni 2009.

Kontaktperson för Närakuten är avdelningschef Per-Ola Tave-mark, NU-sjukvården (leverantör) och kontaktperson för Närhälsan är Torbjörn Erneholm (beställare).

2. Innehåll och omfattning

NU-sjukvården har på uppdrag upphandlat jourläkare vid Närakuten, Uddevalla sjukhus enligt följande:

- Bemanning med en jourläkare under vardagar kl. 17.00-08.00.
- Bemanning med en jourläkare under lördagar, söndagar och helgdagar kl. 08.00-08.00, d.v.s. lördag kl. 08.00 till måndag kl.08.00.
- Läkaren ska vara legitimerad läkare med specialisationskompetens i allmänmedicin eller annan adekvat specialistutbildning eller ST-läkare i allmänmedicin i slutet av sin utbildning.
- Läkari-njen ska tjänstgöra under årets samtliga dagar.
- Schemaläggning av jourläkarlinje ska ske av upphandlat företag minst 4 veckor i förväg.

Näarakuten bemannas av övrig personal (sjuksköterska, undersköterska) från NU-sjukvården.

Närhälsan Område 2 (med vårdcentralerna Dagson, Skogslyckan, Herrestad, Dalaberg och Ljungskile lokaliserade i Uddevalla kommun) samordnar med de privata vårdcentraler som önskar samverka kring journavaret med den offentliga primärvården. Närhälsan Område 2 tecknar avtal med NU-sjukvården och åtar sig att köpa jourverksamhet vid Näarakuten, Uddevalla sjukhus vid följande tider:

- Vardagar kl. 17.00-22.00
- Lördagar, söndagar och helgdagar kl. 08.00-22.00 varje dag.

All journalföring sker i journalsystemet Profdoc och sköts av Närhälsan, vilket också innefattar primärvårdsfall som besöker jourcentralen vardagar 17-08 och helger dygnet runt. Vid ett fåtal akuta tillfällen (max 3-4 gånger per år) kan Näarakutens sekreterare vara behjälpliga med att göra utskriften av färdigskrivna (av Närhälsans sekreterare) diktat och skicka remisser av akut natur till respektive mottagare. Detta avser inte utskrift av läkaranteckningar för Näarakutens sekreterare.

3. Vårddata

Närhälsan Område 2 ska månadsvis leverera data från primärvårdsuppgifterna i journalsystemet Profdoc om utförd vård till VG Primärvård som vidarebefordrar till Västra Götalandsregionens värddatabas i enlighet med fastställda filspecifikationer. Närhälsan Område 2 ansvarar gemensamt med Näarakuten för kvalitetsssäkring av levererade uppgifter och deltar i gemensamt arbete för att utveckla och kvalitetssäkra rapporteringen.

4. Ersättningar

Närhälsan Område 2 ersätter NU-sjukvården med 7 700 000 kronor per år för kostnader för läkare med kringpersonal samt omkostnader inklusive medicinsk service, läkemedel och hyreskostnader vid ovan tider. I överenskommen ingår att Närhälsan Område 2 gör all journalskrivning i Profdoc. Beloppet är i kostnadsläge 2014 och är fast under året.

5. Fakturering

NU-sjukvården fakturerar Närhälsan Område 2 månadsvis med 1/12-del av årsbeloppet. Närhälsan fakturerar NU-sjukvården månatligen de patientavgifter som avser primärvårdspatienter och som bokförts på Näarakuten.

6. Avtalstid

Detta avtal gäller under perioden 2014-01-01 -- 2014-12-31.

7. Uppföljning

Avtalet baseras på en besöksvolym om 12 000 besök per år till Näarakuten. Parterna följer gemensamt upp verksamheten vid delårsboksluten.

8. Förändring av avtal

Detta avtal får ej överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan avtalsparternas skriftliga godkännande. Ändringar och tillägg kan endast göras genom skriftlig gemensam handling undertecknad av behöriga företrädare för parterna.

9. Tvister

Eventuella tvister om tolkning av detta avtal ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om detta inte lyckas hänskjuts tolkningen till regionledningen för avgörande.

Detta avtal har upprättats i två exemplar, av vilka parterna tagit var sitt.

NU-sjukvården
Datum 2013-11-28

Närhälsan Område 2
Datum 2013-11-


Lars Hellin
Sjukhusdirektör


Torbjörn Erneholm
Primärvårdschef