

## Uppföljningsplan

### Syfte

Uppföljning syftar till att granska om Vårdgivaren uppfyller kraven i avtalet samt syftar även till att skapa en grund för utveckling av det gällande gemensamma uppdraget.

### Uppföljning

Uppföljning kan ske på olika nivåer. Detta dokument beskriver återrapportering av de nyckeltal<sup>1</sup> som Beställaren kommer att följa Vårdgivaren på. Dessa nyckeltal kommer att ligga till grund för diskussioner vid uppföljningsmöte som skall äga rum minst en gång per år.

Uppgifter till uppföljning kommer att hämtas från befintliga register som Vårdgivaren åtar sig att rapportera till enligt Informationsförsörjning i Regelboken. Uppgifter som inte kan inhämtas från befintliga register inhämtas via en webbaserad inrapporteringsmall (WIM). Vårdgivaren ansvarar för kvalitets-säkring av de inrapporterade uppgifterna.

### Uppföljningsmodell

Uppföljningsplanen är indelad i fem perspektiv enligt leverantörsuppföljningsmodellen, LUM. De fem perspektiven är:

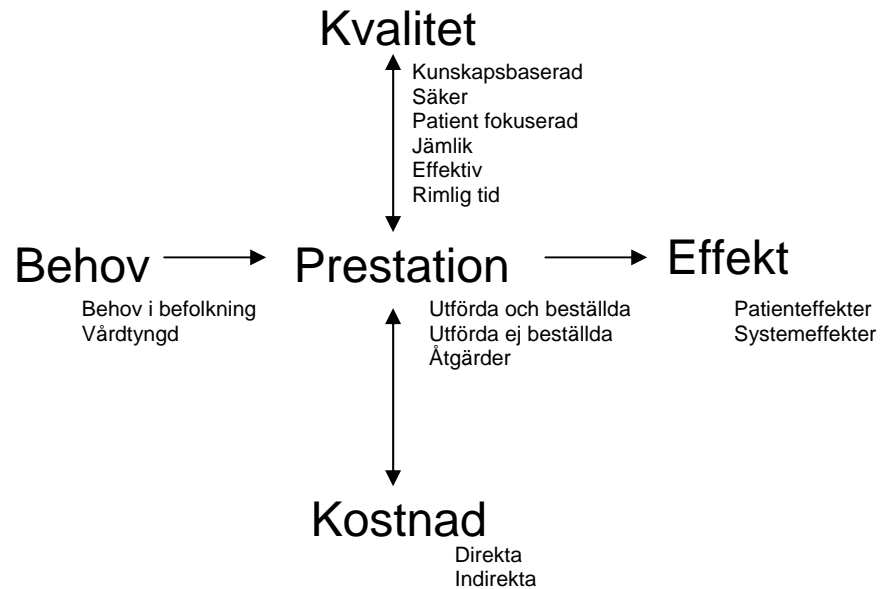
- Behov
- Prestationer
- Kvalitet
- Kostnader
- Effekter

Uppföljningsperspektiven bygger på att det för en beställning av vårduppdraget föreligger ett *behov* i befolkningen av en viss vårdinsats/*prestation*. Avsikten med prestationen är att uppnå en *effekt* i patientens hälsa eller inom hälso- och sjukvårdssystemet. Prestationen är förknippad med olika *kvalitets*aspekter och genererar även en viss *kostnad* för Stockholms läns landsting.

---

<sup>1</sup> Nyckeltal = Ett nyckeltal väger ihop information från minst två variabler, dvs att ett värde sätts i relation till något annat för att göra enheterna jämförbara.

### Leverantörsuppföljningsmodellen, L.U.M.



Nyckeltalen som preciseras i uppföljningsplanen kommer Vårdgivaren att kunna följa både på det egna resultatet över tid och jämföra sig med andra Vårdgivare med samma uppdrag genom Beställarens webbaserade Leverantörsuppföljningsdatabas (L.U.D.).

### Nivåer

Ett avtalskrav är att vårdgivaren i sin verksamhet uppnår minst angiven grundnivå. För förklaring av bonus- och vitesbegreppen hänvisas till punkten *Bonusersättningar och viten* under Ersättning i regelboken.

Kolumnen för procent (%) anger andelen bonus- eller vitesbelopp av grundbeloppet enligt Ersättning i Regelboken. Procentsatsen är lika oavsett om bonusersättning utgår eller vid krav på vitesföreläggande.

<b>Behov</b>	<b>Nyckeltal</b>	<b>Vilken verksamhetsdel följs</b>	<b>Varför följs nyckeltalet</b>	<b>Frekvens</b>	<b>Källa</b>
<b>Behov i befolkningen</b>	Åldersrelaterad listningstyngd	Husläkare	Beskriva ålderstyngden för listade	Månatligen	Social- medicin/ ListOn
<b>Vårdtyngd</b>	Åldersrelaterad patienttyngd	Husläkare	Förklara olika resursåtgång hos vårdgivarna	Månatligen	Social- medicin/ GVR
	Antal inskrivna patienter i hemsjukvård	Hemsjukvård		Månatligen	ListOn
	Andel patienter med två insatser eller fler per dygn	Hemsjukvård		Månatligen	GVR
	Andel patienter med psykiska diagnoser av samtliga diagnoser (direkta vårdkontakter, kod 1-6, hos läkare avses)	Husläkare		Månatligen	Prirapp

<b>Prestation</b>	<b>Nyckeltal</b>	<b>Vilken verksamhetsdel följs</b>	<b>Varför följs nyckeltalet</b>	<b>Frekvens</b>	<b>Källa</b>	<b>Grund-nivå</b>	<b>Bonus-nivå</b>	<b>Vites-nivå</b>	<b>%</b>
<b>Utförda och beställda</b>	Antal läkarbesök per antal listade	Husläkare	Ligger till grund för planering av vården och utveckling av ersättnings-system.	Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal distriktsköterskebesök, inkl sjuksköterskebesök, per antal listade	Husläkare		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal undersköterskebesök per antal listade	Husläkare		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal psykologbesök per antal listade	Psykosociala insatser		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal kuratorsbesök per antal listade	Psykosociala insatser		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal besök hos annan sjukvårdspersonal med motsvarande steg 1-utbildning per antal listade	Psykosociala insatser		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal hembesök, läkare per antal listade	Husläkare och hemsjukvård		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal hembesök, distriktsköterska, inkl sjuksköterskebesök, per antal	Husläkare och hemsjukvård		Månatligen	GVR	----	----	----	----

	listade								
	Antal hembesök, undersköterska per antal listade	Husläkare och hemsjukvård		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Antal individer som besökt mottagningen per antal listade	Husläkare och psykosociala insatser		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Andel inskrivna patienter i åldersgrupper	Hemsjukvård		Månatligen	ListOn	----	----	----	----
	Andel patienter med minst två besök per kalendermånad	Hemsjukvård	Följsamhet till krav i uppdraget.	Månatligen	GVR	95 %	----	----	----

Kvalitet	Nyckeltal	Vilken verksamhetsdel följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa	Grund-nivå	Bonus-nivå	Vites-nivå	%
<b>Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård</b> <i>Vården skall bygga på evidensbaserad kunskap och formas för att möta den individuella patientens behov på bästa möjliga sätt.</i>	Diagnosregistreringsgrad (direkta vårdkontakter, kod 1-6, hos läkare avses)	Husläkare/hemsjukvård	Underlag för att bl.a. kunna följa patientgrupper i vårdkedjan.	Månatligen	GVR	80 %	90 %	60 %	15 %
	Andel diabetespatienter registrerade i nationella diabetesregistret NDR	Husläkare/hemsjukvård	Ökad rapportering ger vårdgivaren möjlighet till uppföljning av egna patienter, av jämförelser mellan olika vårdgivare, samt ger underlag för forskning runt behandling av diabetes.	Årligen	NDR/ WIM	25 %	40 %	10 %	15 %
	Andel diabetespatienter där	Husläkare/hemsjukvård	Provet HbA1c har hög	Årligen	WIM	70 %	----	----	----

HbA1c mätts.			relevans för sjukdomens aggressivitet samt för effekten av behandlingsinsatser.						
Andel diabetespatienter med senaste värde på HbA1c > 6,5 som enbart har kostbehandling.	Husläkare/hemsjukvård		Har relevans för effekterna av behandlingsinsatser	Årligen	WIM	---	---	---	---
Andel patienter i åldern 65-80 år, med förmaksflimmer som behandlas med läkemedlet warfarin.	Husläkare/hemsjukvård		En indikator för förebyggande av stroke. Behandling med angivna läkemedel är evidensbaserad och är underutnyttjad.	Årligen	WIM	---	---	---	---
Andel patienter med bensår som har omvårdnadsdiagnos	Husläkare/hemsjukvård		Bensår orsakar lidande hos patienten och hög kostnad för vården	Årligen	WIM	95 %	---	---	---
Andel patienter med bensår där orsaken är fastställd.	Husläkare/hemsjukvård			Årligen	WIM	75 %	---	---	---
Andel patienter med alkoholrelaterad diagnos som behandlas med något av läkemedlen i ATC-grupp NO7B B, det vill säga disulfiram, akamprosat, eller naltrexon	Husläkare/hemsjukvård		Behandling med angivna läkemedel är evidensbaserad och är underutnyttjad.	Årligen	WIM	---	---	---	---
Andel patienter med hypertoni med senaste värde högst 140/90 mm Hg.	Husläkare/hemsjukvård		Vanlig diagnos inom primärvården. Riskfaktor	Årligen	WIM	20 %	---	---	---

			för ett flertal allvarliga sjukdomar							
<b>Säker vård</b> <i>Skador i samband med vård undviks genom ett aktivt förebyggande arbete.</i>	Andel inskrivna patienter som är smittade med MRSA	Hemsjukvård	Följa ett allvarligt och svårbehandlat sjukdomstillstånd samt följsamhet till vårdprogrammet för MRSA	Årligen	WIM	----	----	----	----	
	Andel inskrivna patienter med riskfaktorer för MRSA eller vid misstanke om stafylokockinfektion där prov tagits	Hemsjukvård		Årligen	WIM	95 %	----	----	----	
	Andel inskrivna patienter med dokumenterad vårdplan	Hemsjukvård	Följsamhet till krav i uppdraget	Årligen	WIM	95 %	----	----	----	
	Andel inskrivna patienter som fått läkemedelsgenomgång	Hemsjukvård	Läkemedelshanteringen skall ske på ett rationellt, säkert och kostnadseffektivt sätt med ett helhetsperspektiv	Årligen	HEJ/ ListOn	95 %	----	----	----	
	Andel utskrivningsklara patienter där vårdplanen är justerad	Husläkare	Säkerställa patientens fortsatta vård enligt gällande lagstiftning	Månatligen	Web-Care	95 %	----	70 %	15 %	
<b>Patientfokuserad vård</b> <i>Vården ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov, önskemål och värderingar.</i>	Andel patienter som anser bemötandet vara mycket eller ganska bra	Husläkare och hemsjukvård	Följa patientens upplevelse och intryck av vården	Årligen	Patient-enkät	80 %	95 %	----	10 %	
	Andel patienter som anser att de var mycket eller ganska delaktiga	Husläkare och hemsjukvård		Årligen	Patient-enkät	50 %	----	----	----	

	Andel patienter som blev remitterad/hänvisad för fortsatt vård till någon annan vårdgivare som anser att de var delaktiga i beslutet	Husläkare		Årligen	Patient-enkät	---	---	---	---
	Andel patienter som anser informationen är mycket eller ganska bra	Husläkare och hemsjukvård		Årligen	Patient-enkät	50 %	---	---	---
	Andel listade på namngiven läkare	Husläkare och hemsjukvård	Följa antalet som har listat sig på namngiven läkare	Månatligen	ListOn	---	---	---	---
<b>Effektiv vård</b> <i>Vården utformas och ges i samverkan med övriga vårdaktörer, så att onödig förbrukning av alla slags resurser undviks.</i>	Följsamhet till Kloka listan (DU90 %)	Husläkare och hemsjukvård	Läkemedelshanteringen skall ske på ett rationellt, säkert och kostnadseffektivt sätt med ett helhetsperspektiv	Månatligen	Apotek	80 %	Se ersättningsbilagan	75 %	
	Andel patienter som är 75 år där hälsosamtal genomförts	Husläkare/hemsjukvård	Följsamhet till krav i uppdraget	Månatligen	HEJ/ListOn	---	---	---	---
	Andel gruppbesök hos distriktssköterska, inklusive sjuksköterska	Husläkare	Följa omfattningen av gruppverksamhet	Månatligen	GVR	---	---	---	---
	Andel gruppbesök hos psykolog	Psykosociala insatser		Månatligen	GVR	---	---	---	---
	Andel gruppbesök hos kurator	Psykosociala insatser		Månatligen	GVR	---	---	---	---
	Antal besök hos psykolog per	Psykosociala insatser	Följa längden på behand-	Månatligen	GVR	---	---	---	---



	<p>antal individer som besökt mottagningen</p> <p>Antal besök hos kurator per antal individer som besökt mottagningen</p> <p>Andel telefonkontakter av totala antalet vårdkontakter avseende läkare</p>	<p>Psykosociala insatser</p> <p>Husläkare</p>	<p>lingsserier</p> <p>Följa omfattningen av journalförda telefonrådgivningar</p>	<p>Månatligen</p> <p>Månatligen</p>	<p>GVR</p> <p>GVR</p>	<p>---</p> <p>---</p>	<p>---</p> <p>---</p>	<p>---</p> <p>---</p>	<p>---</p> <p>---</p>
<p><b>Jämlik vård</b> <i>Vården tillhandahålls och fördelas på lika villkor till alla patienter oavsett kön, ålder, funktionshinder, social position, etnisk och religiös tillhörighet eller sexuell läggning.</i></p>	<p>Samtliga nyckeltal, där så är relevant och möjligt, redovisas resultaten uppdelat på ålder och kön.</p>	<p>Husläkare, hemsjukvård och psykosociala insatser</p>	<p>Ålder och kön tas fram i samband med Beställarens nyckeltalsberäkning</p>			<p>---</p>	<p>---</p>	<p>---</p>	<p>---</p>
<p><b>Vård i rimlig tid</b> <i>Inga patienter skall behöva vänta oskälig tid på de vårdinsatser som de har behov av.</i></p>	<p>Andel av samtliga telefonsamtal som besvarats inom godkänd tid. Godkänd tid är vid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- direktsvar utan växel: max väntetid 1,5 minut</li> <li>- köfunktion med väntetid: max väntetid 10 minuter</li> <li>- återuppringningssystem:</li> </ul>	<p>Husläkare</p>	<p>Följa god telefontillgänglighet som är en del av vårdgarantin, och en viktig trygghetsfaktor som påverkar befolkningens och patienternas förtroende för vården</p>	<p>Månatligen</p>	<p>Telefonmätning</p>	<p>75 %</p>	<p>90 %</p>	<p>50 %</p>	<p>15 %</p>

	återuppringts inom 1,5 timme								
	Andel patienter som är nöjd med tillgängligheten per telefon	Husläkare och hemsjukvård	Patientens uppfattning av telefontillgängligheten inom vårdgarantin	Årligen	Patient-enkät	75 %	---	---	---
	Andel patienter som fått en planerad tid för besök inom 5 dagar	Husläkare	Patientens uppfattning av besökstillgängligheten inom vårdgarantin	Årligen	Patient-enkät	---	---	---	---
	Andel patienter som anser att väntetiden till besök är acceptabel	Husläkare		Årligen	Patient-enkät	70 %	---	---	---
	Andel som är anslutna till de tre olika delar i Mina Vård-kontakter	Husläkare	Följsamheten till krav i avtalet	Månatligen	Vård-guiden	---	---	---	---

Kostnad	Nyckeltal	Vilken verksamhetsdel följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa	Grund-nivå	Bonus-nivå	Vites-nivå	%
<b>Direkta kostnader</b>	Uppdragskostnader per antal listade	Husläkare, hemsjukvård och psykosociala insatser	Budget och kostnadsutveckling skall vara i balans.	Månatligen	Rain-dance	---	---	---	---
<b>Indirekta kostnader</b>	Kostnad för uthämtade läkemedel per antal listade	Husläkare och hemsjukvård	Kostnadskontroll och underlag för framtida överföring av läkemedels-budget till vårdgivare	Månatligen	Läkval	---	---	---	---

	Kostnad för hjälpmedel per antal listade	Husläkare/hemsjukvård		Månatligen	Thord	----	----	----	----
	Kostnad för sjukresor per antal listade	Husläkare/hemsjukvård		Månatligen	Res	----	----	----	----
	Kostnader för tolk	Husläkare/hemsjukvård		Månatligen	Rain-dance	----	----	----	----

Effekter	Nyckeltal	Vilken verksamhetsdel följs	Varför följs nyckeltalet	Frekvens	Källa	Grund-nivå	Bonus-nivå	Vites-nivå	%
<b>Patienteffekt</b>	Andel patienter som anser att behovet av hälso- och sjukvård är tillgodosett	Husläkare och hemsjukvård	Följa patientens upplevelse och intryck av vården	Årligen	Patient-enkät	----	----	----	----
	Andel patienter som anser att helhetsintrycket var gott eller mycket gott	Husläkare och hemsjukvård		Årligen	Patient-enkät	80 %	95 %	60 %	15 %
	Andel patienter som har förtroende för vårdgivaren	Husläkare och hemsjukvård		Årligen	Patient-enkät	----	----	----	----
	Andel patienter som rekommenderar vårdgivaren.	Husläkare och hemsjukvård		Årligen	Patient-enkät	----	----	----	----
	Andel patienter vars sjukskrivningsperiod minskat jämfört med föregående år.	Husläkare		Följsamhet till lagen/SLL:s handlingsprogram Utgångspunkt är långa sjukskrivningsperioder som	Årligen	Försäkringskassan	----	----	----

			är > 14 dagar.							
<b>Systemeffekt</b>	Täckningsgrad: Listade patienters läkarbesök på egen husläkarmottagning per totalt antal öppenvårdsbesök	Husläkare	Vårdgivarens följsamhet till uppdragets förstalinje-ansvar.	Månatligen	GVR	30 %	40 %	25 %	15 %	
	Listade patienters läkarbesök på annan husläkarmottagning per totalt antal öppenvårdsbesök	Husläkare	Vårdgivarens följsamhet till uppdragets förstalinje-ansvar, gäller under husläkarmottagningens öppettider.	Månatligen	GVR	----	----	----	----	
	Listade patienters läkarbesök på närakut, jourmottagning per totalt antal öppenvårdsbesök	Husläkare		Månatligen	GVR	----	----	----	----	
	Listade patienters läkarbesök hos privata specialister per totalt antal öppenvårdsbesök	Husläkare		Månatligen	GVR	----	----	----	----	
	Listade patienters läkarbesök hos övrig vårdform per totalt antal öppenvårdsbesök	Husläkare		Månatligen	GVR	----	----	----	----	
	LA-kvot: Listades antal besök på egen mottagning per antal listade	Husläkare	Följa antalet besök som komplement till täckningsgraden		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Listades antal besök hos övrig vårdform per antal listade	Husläkare			Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Inskrivna patienters läkarbesök	Hemsjukvård	Följa totalkonsumtion för		Månatligen	GVR	----	----	----	----

	på egen husläkarmottagning per antalet inskrivna i hemsjukvården		hemsjukvårdspatienter						
	Inskrivna patienters distrikts-sköterskebesök på egen husläkarmottagning per antal inskrivna i hemsjukvården	Hemsjukvård		Månatligen	GVR	----	----	----	----
	Inskrivna patienters läkarbesök på akutmottagning per antal inskrivna i hemsjukvården	Hemsjukvård		Månatligen	GVR	----	----	----	----