



För patienter som sökt vård vid vårdenheter som inte ingår i vårdval och som väntat utöver vårdgarantins tidsramar flyttar vårdgarantikansliet aktuell remiss till vårdgivare med kortare väntetid. Förutsättningarna för att vårdgarantikansliet ska kunna bistå patienter med kortare väntetider har förändrats allteftersom vårdval införts och ökat i antal. Inom vårdvalen råder inga ersättningstak, vårdgivarna får därför inte någon ersättning utöver avtal och därmed saknas incitament att ta emot vårdgarantipatienter.

### *Nuläge*

HSF:s uppföljning av väntetider inom den specialiserade vården visar att måluppfyllelsen för Stockholms läns landstings vårdgaranti för mottagningsbesök inom 30 dagar i maj 2016 är 71 procent, samma siffra som i maj föregående år. Måluppfyllelsen för behandling inom 90 dagar i maj 2016 har minskat med 7 procent till 84 procent jämfört med samma månad föregående år.

Vid jämförelse av måluppfyllelsen av vårdgarantin i landet är Stockholms resultat goda. Måluppfyllelsen för vårdgarantibesök gällande mottagningsbesök inom 90 dagar var 2015 i hela landet 83 procent, i Stockholm 91 procent. Motsvarande siffror för behandling inom 90 dagar är i hela landet 79 procent, i Stockholm 87 procent.

I en fördjupad analys av tillgängligheten som utförts av HSF inom några utvalda områden var väntetidsläget inom vårdvalen sämre än på sjukhus. Akutsjukhusen har en delvis målrelaterad ersättning kopplad till hur vårdgarantin uppfylls vilket innebär att viten kan utgå vid bristande tillgänglighet. Viten för bristande tillgänglighet tillämpas inte för vårdvalen.

### *Svårigheter att uppfylla vårdgarantin*

Tillgängligheten varierar inom och mellan olika specialiteter. Situationen hos flera vårdgivare är ansträngd vilket medför svårigheter att uppfylla vårdgarantin. Vårdgarantikansliet upplever för närvarande att de områden där vårdgarantins tidsgränser inte uppfylls framför allt är inom neuropsykiatri, ortopedi, plastikkirurgi, åderbräcksbehandling, IVF, urologi samt thoraxkirurgi. Upphandling pågår inom vissa av dessa områden.

Utbudet inom vissa specialiteter motsvarar inte alltid efterfrågan av vård vilket resulterar i väntetider utanför vårdgarantins tidsramar. Detta medför svårigheter för vårdgarantikansliet att erbjuda patienter mottagningsbesök/behandling inom SLL. För en del patienter är det av medicinska eller av andra skäl inte praktiskt möjligt att erbjuda vård i annat landsting.

Tillgängligheten varierar under året, främst till följd av att också medarbetarna i hälso- och sjukvården har rätt till lagstadgad semester. Under sommarmånaderna prioriteras till exempel enbart operationer som inte kan vänta. Detta innebär att patienter som ska göra mindre angelägna, men naturligtvis för patienten betydelsefulla operationer, riskerar att få vänta utöver den lagstadgade vårdgarantin. HSF är tydlig med att vårdgivarna, i situationer då

läget är ansträngt, i första hand ska göra medicinska prioriteringar med hänsyn till patientsäkerhet i första hand.

*Förslag till förbättringar*

För att förbättra tillgängligheten behöver förvaltningen ha ett fortsatt fokus på tillgänglighet. HSF bör förbättra avtalsuppföljningen och tydliggöra vårdgivarnas ansvar att aktivt arbeta med att informera om vårdgarantin. Åtgärder bör vidtas om resultaten i väntetidsregistreringen ligger utanför planerade mål.

Arbetet med utvecklingen av informationen om vårdutbudet bör också prioriteras. Vårdgivare och patienter ska på ett enkelt och informativt sätt på 1177 och vårdgivarguiden kunna ta del av aktuellt vårdutbud och väntetider. Sedan tidigare pågår en översyn av aktuellt vårdutbud samt väntetider i syfte att förbättra informationen på 1177 och vårdgivarguiden.

Vårdgarantikansliet behöver ändra sitt arbetssätt så att man i samråd med patienten flyttar patientens remiss till en vårdgivare med kortare väntetid, även inom områden med vårdval. Vårdgarantikansliet kommer också att se över möjligheten att teckna separata vårdgarantiavtal inom några områden där vårdgarantins tidsramar ej uppfylls. Några andra landsting/regioner har redan implementerat separata vårdgarantiavtal.

*Ekonomiska konsekvenser*

Mindre resurser tas i anspråk om vård ges i rätt tid.

*Konsekvenser för patientsäkerhet*

Patientsäkerheten ökar om patienten får vård i rätt tid samt ej behöver byta vårdgivare.

*Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

En väl fungerande vårdgaranti säkerställer jämställd och jämlik vård.

*Miljökonsekvenser*

Oförändrade konsekvenser för miljön.

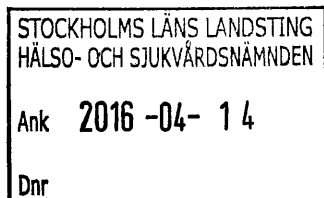
Barbro Naroskyin  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Ann Eva Askensten  
Avdelningschef

Eva Lannerö  
Ordförande

2016-03-22

PaN V1509-0481730



1509-05154-30  
1506-03377-59  
1507-03553-59  
1506-03254-55  
1506-03362-55

Hälsa- och sjukvårdsnämnden  
Registrator  
Hantverkargatan 11 B  
Stockholm

### **Patientnämndsärende gällande att vårdgarantin inte efterlevs**

Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 8 mars 2016 ett principärende gällande att vårdgarantin inte efterlevs. Förvaltningens tjänsteutlåtande bifogas.


Förvaltningen konstaterade att vårdgarantin inte har efterlevts samt att orsaken till att detta kan variera beroende på vilken behandling det gäller. En patient som inte har fått vård inom vårdgarantin kan få vård hos vårdgivare inom eller utanför Stockholms läns landsting och utomlands.

Patienter som vänder sig till vårdgarantikansliet och önskar hjälp med att få behandling inom 90 dagar ska få ett konkret erbjudande om vård hos en annan vårdgivare.

Patientnämndens beslut framgår av bifogat protokollsutdrag.

Vänligen ange ärendets diarienummer vid kontakt med patientnämndens förvaltning.

Med vänlig hälsning



Eva Lannerö  
Ordförande

Bilagor

Kopia av protokollsutdrag  
Kopia av förvaltningens tjänsteutlåtande

Justerat den 22 mars 2016

Justeringen anslogs den 31 mars 2016

§ 6

**Vårdgarantin efterlevs inte**

PaN V1509-04817-30, PaN V1509-05154-30, PaN V1506-03377-59, PaN V1507-03553-59, PaN V1506-03254-55, PaN V1506-03362-55

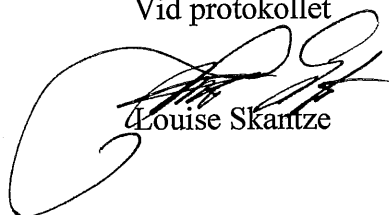
I ärendet förelåg förvaltningens tjänsteutlåtande angående ett principärende om ökning av antalet ärenden som handlar om att vårdgarantin inte efterlevs. Förvaltningsjurist Agneta Calleberg informerade i ärendet.

**Beslut**

Nämnden beslutade att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Aleris Specialistvård samt begära skriftlig återföring senast den 30 juni 2016 gällande hur man säkerställer att patienter får information om vårdgarantin och hur man ser till att patienter får vård inom vårdgarantin
- översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring senast den 30 juni 2016 avseende hur man ska kunna leva upp till vårdgarantin samt hur det säkerställs att patienter får hjälp med att få konkreta erbjudanden om behandling hos annan vårdgivare när en vårdgivare inte kan leva upp till vårdgarantin
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna

Vid protokollet

  
Louise Skantze

Handläggare: Agneta Calleberg

PaN 2016-03-08 P 6  
TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-02-19

PaN V1509-04817-30  
V1509-05154-30  
V1506-03377-59  
V1507-03553-59  
V1506-03254-55  
V1506-03362-55

## Principärende

### Vårdgarantin efterlevs inte

Antal ärenden gällande att vårdgarantin inte efterlevs har ökat de senaste åren. Under 2012 inkom endast fyra ärenden på området för att 2013 öka till 24 stycken. Under 2014 och 2015 har det inkommit 40 ärenden årligen. Nedan redovisas ett urval av ärenden som inkom under 2015.

#### Ärende 1

En man har i en skrivelse angett att han den 11 september 2014 sökte sin husläkare eftersom hans lillfinger var böjt och inte kunde rätas ut. Läkaren skickade en remiss till Aleris Specialistvård Täby. Den 3 december 2014 fick han ett läkarbesök där och man beslutade att han skulle få injektionsbehandling under januari 2015. När han efter detta inte hörde något ringde han i april 2015 till Aleris Specialistvård i Täby som uppgav att en omorganisation hade ägt rum och att hans remiss hade skickats till Aleris specialistvård Sabbatsberg. Han kontaktade även sin husläkare som uppgav att hon inte kunde hjälpa honom. I september 2015 kontaktade han vårdgarantikansliet som informerade honom om att han själv fick ta kontakt med andra vårdgivare och gav honom telefonnummer till en.

#### Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta yttrande från aktuell läkare hos Aleris Specialistvård Täby. I detta framkom att väntetiderna för dessa injektionsbehandlingar (Xiapex vid Dupuytrens kontraktur) är långa, vilket beklagades. Man hade förståelse för att mannen kände sig åsidosatt. Informationen kunde ha varit bättre.

Vid telefonsamtal med läkaren framkom det att man inte visste när mannen kunde få sin behandling, utan man hänvisade honom till Vårdgarantikansliet.

Mannen inkom med ett genmäle kring den långa väntetiden och den bristande informationen, vilket skickades över till Aleris specialistvård Täby. Verksamhetschefen för Aleris specialistvård Sabbatsberg och Täby svarade i ett yttrande att mannen skulle få en tid i december 2015 för



TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-02-19

behandling på Sabbatsberg. Man framförde även att väntetiderna för dessa behandlingar var långa i hela Stockholm.

Handläggare på Särskilda Vårdfrågor, Individuella vårdärenden, vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har i yttrande anfört att mannen kontaktade dem per telefon den 11 september 2015. Han informerades då om att han själv fick kontakta andra vårdgivare och han fick telefonnummer till en mottagning med den kortaste väntetiden. När vårdgarantikansliet mottar ett samtal från en patient som står i kö hos en vårdvalsmottagning informeras patienten om vilka övriga vårdvalsmottagningar som finns alternativt hänvisas till 1177.se om patienten har tillgång till internet. Vårdgarantikansliet lämnar ut telefonnummer till de kliniker där det är kortast väntetider för den diagnos som patienten söker vård för.

### Ärende 2

En cancersjuk man framförde att vårdgarantin inte efterlevdes på urologkliniken vid Södersjukhuset gällande en prostataoperation. Vårdgarantikansliet hade meddelat att kortare väntetid inte var möjlig oavsett om annan specialistvård i landet kontaktades. Han undrade därmed vad vårdgarantin innebär.

Yttrande inhämtades från verksamhetschefen vid urologiska kliniken på Södersjukhuset AB, i vilket man beklagade väntetiden och meddelade att man skulle försöka prioritera patienten.

I yttrande från avdelningschefen Särskilda Vårdfrågor vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgick att vårdgarantin innebär att om den enhet där man sökt vård inte kan erbjuda tid inom vårdgarantins gräns ska patienten informeras om detta och erbjudas vård hos annan vårdgivare. Det kan vara inom det egna landstinget eller hos annat landsting/region. Detta ska ske utan merkostnad för patienten. Mannen placerades den 22 april 2015 på väntelista för operation på urologen på Södersjukhuset. Den 23 juni 2015 kontaktade mannen vårdgarantikansliet eftersom han hade fått reda på att vårdgarantin inte kunde efterlevas. Ett ärende upprättades hos Vårdgarantikansliet och kontakt togs med Södersjukhuset som informerade att det var upp till sex månaders väntetid. Samtliga sjukhus i Stockholm som utför operationen hade kontaktats och inget av dessa sjukhus hade möjlighet att ta emot patienter inom vårdgarantin och situationen var den samma i hela Sverige.

### Ärende 3

En man som var i behov av en operation framförde i en skrivelse synpunkter på en kötid om 145 dagar på Ersta sjukhus. Vårdgarantikansliet

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-02-19

hade meddelat att under juli planerades för viktigare operationer och han skulle vara glad för den tid han hade fått.

Verksamhetschefen vid kirurgkliniken på Ersta sjukhus har i yttrande angett att man under de senaste åren fått ett allt större inflöde av remisser, framför allt ifrån akutsjukhusen. Man har haft kontakt med beställarna för att undersöka möjligheten till en utökad beställning, vilket man har fått tidigare år. Med en större beställning skulle man få bättre förutsättningar att hjälpa de patienter som man nu i allt större grad tvingas ställa i kö och som får väntetider som inte är förenliga med vårdgarantin. Eftersom man ännu inte har en beställning som motsvarar behovet har sjukhuset fått bromsa upp produktionen av vård för att passa den liggande beställningen från landstinget. Kirurgkliniken har kapacitet, personal och en önskan om att få hjälpa alla dessa patienter men begränsas av det vårdavtal man har. Man beklagade det lidande som patienterna åsamkas som en följd av det rådande läget.

Avdelningschefen vid Särskilda vårdfrågor på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har i yttrande angett att mannen sattes på väntelista för operation på Ersta sjukhus den 15 april 2015. Han fick besked att operation kunde ske i slutet av augusti, sex veckor efter vårdgarantins gräns. Mannen kontaktade vårdgarantikansliet som konstaterade att under perioden mitten av juni till mitten av augusti utfördes dessa operationen inte vid de övriga sjukhusen, utan enbart på Ersta sjukhus. Mannen kontaktade Vårdgarantikansliet då han redan väntat i två månader på operationstid. Vid den tidpunkten kunde inte vårdgarantikansliet ordna med tidigare operationsdatum. En eventuell flytt till annat sjukhus skulle ha inneburit att patienten först skulle ha bokats till ett nytt läkarbesök på den nya kliniken innan operationstid skulle kunna erbjudas, vilket skulle fördröjt operationsdatumet ytterligare.

### **Regelverk**

Enligt 3 kapitlet 2 § patientlagen (2014:821) ska patienten få information om vårdgarantin.

Enligt 3 g hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) ska vårdgarantin bland annat innehålla en försäkran om att den enskilde inom viss tid får planerad vård (behandlingsgarantin). Av 3 h § framgår det att om landstinget inte uppfyller behandlingsgarantin ska landstinget se till att patienter får vård hos en annan vårdgivare utan extra kostnad för patienten.

Behandlingsgarantin innebär att inom 90 dagar efter att beslut tagits om behandling eller annan åtgärd enligt specialistens bedömning, ska patienten få behandling, om det inte finns några medicinska skäl att vänta.



TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-02-19

I förarbetena till 3 h § hälso- och sjukvårdslagen anges att om det vid tiden för remissen till den specialiserade vården eller beslutet om planerad vård är troligt att vårdgarantins längsta godtagbara väntetider kommer att överskridas ska landstinget hjälpa till med att ordna besök eller behandling inom rätt tid hos någon annan vårdgivare. Detsamma ska gälla om det först en tid efter beslutet står klart att den längsta godtagbara väntetiden kommer att överskridas.

Erbjudandet kan avse såväl andra vårdgivare inom landstinget som vårdgivare utanför landstinget. Landstingen har naturligtvis därutöver också möjlighet att erbjuda patienten vård i ett annat land. Oavsett hos vilken vårdgivare landstinget erbjuder patienten vård, så ska erbjudandet inte innebära några extra kostnader för patienten.

Vårdgivaren ska beakta patientens förutsättningar och önskemål vid valet av den vårdgivare som patienten ska hänvisas till på grund av vårdgarantin. Vården ska enligt 2 a § HSL så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Den ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet. Efter ett konkret erbjudande om vård hos en annan vårdgivare har patienten förstås möjlighet att välja att vänta en längre tid för att i stället vårdas inom det egna landstinget. För att patienten ska kunna ha en reell möjlighet att välja det vårdalternativ som passar honom eller henne bäst måste patienten få information om vårdgarantin och vad den innebär för hans eller hennes fortsatta behandling (prop. 2009/10:67 sidorna 52, 79-80).

På vårdgivarguiden anges gällande om tidsgränserna inte kan hållas:  
”En vårdgivare som inte kan ge patienten vård inom vårdgarantins tidsgränser är skyldig att informera patienten om detta samt att hänvisa henne eller honom till en annan vårdgivare med kortare väntetid eller till landstingets vårdgarantikansli...

Om en verksamhet generellt inte kan ta emot patienter inom vårdgarantins gränser ska verksamhetschefen informera sin avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdförvaltningen om det.”

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen finner det allvarligt att landstinget inte kan leva upp till att vårdgarantin i form av behandlingsgarantin följs och att patienter upplever att det är svårt att få konkret hjälp av vårdgarantikansliet. Ärendena bör därför hanteras som principärende.

Enligt gällande regelverk har patienter en behandlingsgaranti som innebär att man har rätt till beslutad behandling inom 90 dagar. Det är viktigt att

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-02-19

detta efterlevs och att det finns ett fungerande system i landstinget för att hjälpa de patienter som önskar att få sin behandling inom 90 dagar.

Patienter har rätt att få information om vårdgarantin. I det första ärendet har Aleris Specialistvård i Täby inte informerat om vårdgarantin. Patientnämndens förvaltning undrar hur Aleris säkerställer att patienter får information om vårdgarantin.

Enligt lag ska landstinget se till att patienter får vård hos en annan vårdgivare utan extra kostnad om inte den vårdgivare som patienten har vänt sig till klarar av att ge vård inom behandlingsgarantin. Enligt information på Vårdgivarguiden åligger det vårdgivaren att hänvisa patienten till en annan vårdgivare med kortare väntetid eller till landstingets vårdgarantikansli.

Ovanstående ärenden visar att patienter inte alltid får rätt information om behandlingsgarantin och vad de ska göra för att få sin behandling inom 90 dagar. Ärendena visar även att patienter som vänder sig till vårdgarantikansliet inte anser sig få den hjälp de önskar. I det första fallet hänvisade inte Aleris Specialistvård Täby patienten till en annan vårdgivare eller vårdgarantikansliet när man fann att man inte kunde ge behandling inom 90 dagar. När mannen slutligen vände sig till vårdgarantikansliet fick han ett telefonnummer till en annan vårdgivare. Först när patientnämndens förvaltning utredde ärendet fick mannen sin behandling och då hade det gått över ett år.

Orsaken till att behandlingsgarantin inte går att efterleva kan variera beroende på vilken behandling det gäller. I det tredje ärendet framkommer det att Ersta sjukhus har kapacitet att utföra fler operationer av det slag som behövdes i det aktuella fallet, men att deras avtal inte möjliggör detta. Patientnämndens förvaltning undrar hur Hälso- och sjukvårdsnämnden och dess förvaltning säkerställer att behandlingsgarantin kan efterlevas för olika behandlingar. Enligt förarbetena kan patienten få vård hos vårdgivare inom eller utanför Stockholms läns landsting och även utomlands.

Patienter som vänder sig till vårdgarantikansliet önskar hjälp med att få behandling inom 90 dagar. När vårdgarantikansliet mottar ett samtal från en patient som står i kö hos en vårdvalsmottagning informeras patienten om vilka övriga vårdvalsmottagningar som finns alternativt hänvisas till 1177.se om patienten har tillgång till internet. Vårdgarantikansliet lämnar ut telefonnummer till de kliniker som har kortast väntetider för den diagnos som patienten söker vård för. Av hälso- och sjukvårdslagen framgår att om landstinget inte uppfyller behandlingsgarantin ska landstinget se till att patienter får vård hos en annan vårdgivare utan extra kostnad för

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-02-19

patienten. Enligt förarbetena ska landstinget hjälpa till med att ordna besök eller behandling inom rätt tid hos någon annan vårdgivare. Det framgår att det ska vara ett konkret erbjudande om vård hos en annan vårdgivare. Patientnämndens förvaltning undrar hur Hälso- och sjukvårdsnämnden och dess förvaltning säkerställer att patienter får hjälp med att få konkreta erbjudanden om behandling hos annan vårdgivare när en vårdgivare inte kan leva upp till vårdgarantin.

#### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att patienter får behandling inom vårdgarantin.

#### *Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

De föreslagna åtgärderna förväntas medföra positiva konsekvenser för jämställd och jämlik vård genom att alla som så önskar får vård inom vårdgarantin.

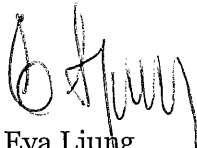
#### *Miljökonsekvenser*

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

### **Förslag till beslut**

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Aleris Specialistvård samt begära skriftlig återföring senast den 30 juni 2016 gällande hur man säkerställer att patienter får information om vårdgarantin och hur man ser till att patienter får vård inom vårdgarantin
- översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring senast den 30 juni 2016 avseende hur man ska kunna leva upp till vårdgarantin samt hur det säkerställs att patienter får hjälp med att få konkreta erbjudanden om behandling hos annan vårdgivare när en vårdgivare inte kan leva upp till vårdgarantin
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna.



Eva Ljung  
Förvaltningschef