

Svar revisionsrapport - Granskning av följsamhet till den nationella vårdgarantin inom primärvården

Sammanfattning

Region Gävleborgs revisorer har låtit KPMG genomföra en uppföljande granskning av regionens följsamhet till den nationella vårdgarantin inom primärvården. Granskningen syftar till att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden, mot bakgrund av tidigare rekommendationer, har vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa tillgänglighet i primärvården.

Revisionsrapporten belyser bland annat behovet av att följa upp effekterna av målrelaterad ersättning kopplad till vårdgarantin, fortsatt utveckla strukturen för telefoningångar via TeleQ, säkerställa tillgång till tillförlitliga uppföljningsdata efter införandet av journalsystemet Cosmic samt tydliggöra arbetssätt för uppföljning och eventuella åtgärdsplaner kopplade till vårdgarantin.

Regionen delar i stora delar revisionens iakttagelser och har redan vidtagit eller påbörjat åtgärder för att förbättra uppföljning, tillgänglighet och arbetssätt inom primärvården.

Kommentarer

Regionstyrelsen välkomnar revisionens granskning och redovisar nedan hur de rekommendationer som lämnas i rapporten hanteras.

Utvärdera målrelaterad ersättning och om den ger de incitament och effekter som låg till grund för införandet

Hälsovalskontoret (HVK) följer upp vårdgarantin varje månad. Målrelaterad ersättning kopplad till vårdgaranti 0 infördes i oktober 2024. Under 2025 har vissa hälsocentraler haft utmaningar att upprätthålla full tillgänglighet i samband med införandet av journalsystemet Cosmic. Samtidigt visar den samlade utvecklingen en förbättrad tillgänglighet.

I december 2025 uppgick den totala måluppfyllelsen till 93,6 procent, vilket är det bästa resultatet på flera år. 29 hälsocentraler uppnådde målet om 95 procent och erhöll därmed målrelaterad ersättning för december månad. Den målrelaterade ersättningen kommer att kvarstå även under 2027. HVK för en löpande dialog med representanter i hälsovalsutskottet och kan vid behov ta frågan vidare om en mer fördjupad analys av ersättningens incitament och effekter ska genomföras.

Återuppta och slutföra arbetet med att samordna en gemensam struktur för telefoningångar via TeleQ

Regionen instämmer i att arbetet med att samordna och förenkla ingången via TeleQ fortsatt behöver utvecklas. Ett grundläggande arbete har genomförts tidigare, men under 2025 har utvecklingen delvis fått stå tillbaka till följd av andra prioriterade förändringsarbeten.

Samtidigt har riktade insatser genomförts i vissa verksamheter för att stärka telefontillgängligheten, dessa har i flera fall gett goda resultat.

Arbetet med en mer samordnad struktur för telefoningångar har nu återupptagits och kommer att fortsätta under 2026. Implementeringstakt och prioriteringar kommer att hanteras löpande i arbetet.

Säkerställa förutsättningar för att löpande följa tillgänglighetsdata för vårdgaranti 3

Före införandet av Cosmic uppdaterade HVK löpande uppgifter om tillgänglighet kopplad till vårdgaranti 3 och distribuerade dessa till vårdgivarna. Efter införandet av Cosmic har det under en period inte varit möjligt att ta fram fullt kvalitetssäkrade data.

Sedan februari 2026 finns dock grundrapporter tillgängliga för uppföljning av tillgänglighet inom vårdgaranti 3 i primärvården, vilket möjliggör fortsatt uppföljning.

Säkerställa tydliga rutiner för uppföljning av vårdgarantin avseende medicinsk bedömning inom tre dagar (vårdgaranti 3)

Eftersom tillförlitliga rapporter inte varit möjliga att ta fram under en period under 2025 har rutiner för uppföljning inte kunnat etableras fullt ut. I takt med att rapportfunktionerna i Cosmic förbättras och möjligheten att ta fram kvalitetssäkrade data avseende vårdgaranti 3 säkerställs kommer arbetssätt och rutiner för uppföljning att ses över och uppdateras.

Tydliggöra om och när åtgärdsplaner ska användas som verktyg för ökad tillgänglighet

HVK har i nuläget inte för avsikt att inom ramen för uppföljningen av Hälsoval systematiskt samla in handlingsplaner kopplat enbart till vårdgaranti 3. Det är varje utförarens ansvar att vidta de åtgärder som krävs för att upprätthålla god tillgänglighet och vid behov ta fram handlingsplaner. Tidigare erfarenheter visar

att de handlingsplaner som begärts in, exempelvis kopplat till vårdgaranti 0, inte i sig har lett till den effekt som eftersträvs. Fokus ligger därför fortsatt på uppföljning av resultat och dialog med vårdgivarna kring förbättringsåtgärder.

Avslutande sammanfattning

Regionstyrelsen bedömer att de åtgärder som redovisats ovan i huvudsak hanterar revisionens iakttagelser. Arbetet fortsätter inom ramen för ordinarie uppföljning och utvecklingsarbete.

Patrik Stenvard
Regionstyrelsens ordförande

Martin Andersson
Hälso- och sjukvårdsdirektör