



**FÖRSTUDIE
GRANSKNING AV SJUKRESOR**

Revisionskontoret
Carina Hemmingsson,
Sakkunnig
Dnr: REV/27/2023

Innehållsförteckning

1	INLEDNING/BAKGRUND.....	3
2	ANSVARIG NÄMND.....	3
4	METOD	3
3	RESULTAT AV FÖRSTUDIEN	3
3.1	ORGANISATION OCH UPPDRAG.....	4
3.2	NULÄGE	5
3.3	ANALYS OCH SLUTSATS	6
4	KVALITETSSÄKRING	7
5	UNDERTECKNANDE.....	7

1 INLEDNING/BAKGRUND

Regionens revisorer har mot bakgrund av sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt det angeläget att genomföra en förstudie, om det finns ett behov av en fördjupad granskning av regionens sjukresor.

Det kan finnas en risk för otillräcklig information och otydliga riktlinjer för sjukreseverksamheten. Om reseservice brister i sitt uppdrag finns risk för att en vård på lika villkor inte kan tillhandahållas.

Förstudien syftar till att inhämta information och bedöma om det finns risk för att sjukreseverksamhet inte bedrivs på ett ändamålsenligt och patientsäkert sätt och om det finns behov av en fördjupad granskning av regionens sjukresor.

2 ANSVARIG NÄMND

Förstudien avser regionstyrelsen för Region Jämtland Härjedalen.

4 METOD

En granskning har gjorts översiktligt och uppgifter har inhämtats genom intervjuer och dokumentanalys.

3 RESULTAT AV FÖRSTUDIEN

På nationell nivå styrs sjukreseverksamhet genom lagen om resekostnadsersättning vid sjukresor (1991:419). Lagen hänvisar till ett antal lagar och förordningar som i sin tur pekar ut den vård och de behandlingar som kan ge patienten rätt till ersättning för resekostnader. Resekostnadsersättning enligt lag som i (1991:419) 2 § enligt 1§ beräknas enligt de grunder sjukvårdshuvudmannen bestämmer, svensk författningssamling (1995:1448).

Region Jämtland Härjedalen har det ekonomiska och administrativa ansvaret för sjukresor för patienter som är folkbordförda inom regionens område.

Det är regionernas regionfullmäktige som fastställer regler för egenavgifter och resekostnadsersättningar.

En sjukresa är en resa som medborgaren utför mellan folkbordförd adress och ett sjukvårdande besök inom sin region eller till den region medborgaren är remitterad. Vårdbesöket sker som ett planerat besök och behandling eller ett oplanerat besök.

Medborgaren väljer själv hur den reser, vilket oftast är kopplat till sin vardag. Det vanligaste är med egen bil eller med kollektivtrafik som buss eller tåg. Medborgaren kan ibland vara i behov av högre servicegrad som exempelvis taxi som samordnas vilket innebär att resenärer samåker med andra sjukresenärer. Detta sker normalt för dem som använder sig av högre servicenivåer.

En sjukresebidragsgrundande resa är en möjlighet att resa på det sätt som är lämpligast beroende på var i länet man befinner sig. Dock finns det begränsningar kring vad man får för bidrag som följer ett regelverk som är beslutad av regionfullmäktige.

Region Jämtland Härjedalen gjorde organisationsförändringar inom sjukresor oktober 2020 och hanterar sjukresor i egen regi efter beslut av hälso- och sjukvårdsnämnden¹. Regiondirektören uppdrogs att tilldela område Regionservice uppdraget. Tidigare hade sjukreseärenden handlagts inom hälso- och sjukvårdsnämnden och regionala utvecklingsnämnden.

I samband med det infördes reseservice, en förvaltningsorganisation med ett eget servicekontor år 2020. Där koordineras transporter åt både kommuner och regioner och samordning av särskild kollektivtrafik för att ge en mer jämlik reseservice till medborgarna. Det innebär att varje vårdverksamhet slipper att ansvara för beställning av sjukresor och verksamheten belastas inte av sjukresekostnader som inte finns med i verksamhetens budget.

Reseservice ansvarar för bedömning och har beslutsmandat kring sjukresor och samtal avseende sjukresor sker enbart mellan patient och reseservice.

Landstingsfullmäktige² beslutade år 2007 om ett styrdokument, Regelverk gällande sjukresor, ersättningsgrunder för sjukresor till och från vård, gemensamt med samtliga norrlandsting med utgångspunkten att ha samma regler i dessa regioner.

På senare år har de andra norrlandsregionerna börjat fråga det gemensamma regelverket och i stället tagit fram egna. För regionens del har regelverket i princip varit oförändrad och var i behov av revidering, bland annat utifrån lagar, benämningar och funktioner men även att förenkla och förstå regelverket för handläggare och medborgare.

Revidering och uppdatering av regelverket har gjorts efter behov åren 2021³, ^{4,5} och 2022^{6,7}. I regelverket framgår olika ersättningsgrunder för sjukresor till och från vård inom länet och utomläns med tillämpningsanvisningar och information av olika färdmedel.

En central bedömningsfunktion infördes i mars 2022 vars syfte var att avlasta sjukvårdens personal från administration och telefontid. För vårdavdelningarna innebar det att resurstiden kan läggas på patientvård.

3.1 ORGANISATION OCH UPPDRAG

Det är regionstyrelsen⁸ som har ansvaret för sjukresor och hälso- och sjukvårdsnämnden har inte något uppdrag av regionfullmäktige avseende sjukresor.

Reseservice består av en beställning- och bedömningsfunktion med bland annat en enhetschef, en verksamhetsutvecklare/strateg, tio handläggare och två ekonomer.

Inom reseservice saknas en dokumenterad uppdragsbeskrivning av deras uppdrag, dock pågår det ett arbete med att ta fram en uppdragsbeskrivning inom område Regionservice. Den uppdragsbeskrivning som vi har fått ta del av under pågående granskning, är ett utkast⁹ och enligt uppgift är det oklart när det ska vara färdigställt.

¹ §9 Hälso- och sjukvårdsnämndens Protokoll den 2020-02-07. Dnr: HSN/305/2019.

² §167 Landstingsfullmäktige Protokoll den 2007-10-15. Dnr: LS/499/2007.

³ §26 Hälso- och sjukvårdsnämnden Protokoll den 2021-03-31. Dnr: HSN/77/2020

⁴ §66 Regionstyrelsen Protokoll den 2021-04-30. Dnr: RS/307/2021

⁵ §55 Regionfullmäktige Protokoll den 2021-04-13—14. Dnr: RS/307/2021

⁶ §133 Regionstyrelsen Protokoll den 2022-05-31—06-01. Dnr: RS/307/2021

⁷ §81 Regionfullmäktige Protokoll den 2022-06-21-22. Dnr: RS/307/2021

⁸ Regionstyrelsens reglemente 2023–2026. Dnr: RS/452/2022

⁹ Regionservice uppdrag, Centuri 61969–0.1

Sjukresor

Uppdraget för reseservice är att bedöma, besluta, boka, samordna och administrera sjukresor, riksfärdtjänst, färdtjänst samt Länstrafikens närtrafik och anropsstyrda linjetrafik. Reseservice har även till uppgift att ansvara för, och utveckla allt kring sjukresor och patientboende.

3.2 NULÄGE

Vid uppstart av reseservice hade man manuell bidragshandläggning som krävde långa handläggningstider. Sedan november 2022 infördes ett digitalt ansökningsförfarande via 1177.se med ett valideringssystem kopplat till Cambio Cosmic journalsystem.

Det innebär att digitala ansökningars handläggningstider har förbättrats avsevärt under år 2023 och reducerats från sju veckor till i snitt 5–7 dagar. Handläggningstiderna kommer att förbättras ytterligare genom en automatiseringsrobot som skall göra majoriteten av handläggningarna automatiska.

Ett nytt Trafikplaneringssystem¹⁰ upphandlades år 2023 och målet med digitaliseringsarbetet är att det ska vara klart våren 2024 enligt uppgift.

Tillståndsgivning

Tillståndsgivning av sjukresor är behovsprövad och ska göras utifrån en helhetsbedömning av patienten. Tillstånd för sjukresor ska beviljas när medborgaren på grund av sitt aktuella medicinska tillstånd har svårigheter att ta sig till och från vård och behandling eller resa med kollektivtrafik.

Enligt uppgift sker tillståndsgivning via reseservice. Det krävs ingen medicinsk kompetens för att arbeta på regionens reseservice. Vid intervjuer framgår det att det inte finns ett behov av medicinsk kompetens eftersom inga medicinska frågor ställs. En så kallad checklista med lämpliga frågeställningar är likställd för varje medborgare och får samma handläggningsprocess enligt lag och regelverk. Enligt lokala rutiner kan man enligt uppgift få en second opinion, där beslutsärendet överlämnas till en annan handläggare för en ny bedömning. Tillkommer ny information av betydelse för en ny bedömning ändras beslutet.

Avtalsuppföljningar av patientboende

Regionstyrelsen ska ansvara för upphandling och avtal avseende patienthotell/hotell.

Under en fyraårsperiod (2020–2023) har regionen haft ett antal hotellavtal som är kopplade till sjukreseverksamheten där avtalsperiod gick ut per december 2023. Någon ny upphandling av patienthotell/hotell har inte upphandlats innan avtalstiden slut för utomlänsvård och inom länet för besök och behandling.

Enligt regelverket ska det finnas tillgång till patienthotell/hotell vid behov. I nuläget saknas avtal med hotell både inom länet och utomlänns förutom i Stockholm där avtal med verksamhetsnära hotell är klart vid närområden vid de Karolinska Universitetssjukhusen¹¹.

Enligt uppgift så har man strategiskt medvetet avvaktat med resterande upphandling på grund av förändringar av prisbild som inte alltid varit gynnsamt. Upphandling inför ny avtalsperiod är nu i slutfasen med flera hotell för undertecknande.

För länsmedborgare som gör besök och behandling på Norrlands universitets sjukhus i Umeå, har det under föregående avtalsperiod funnits avtal med hotell i centrala Umeå med omnejd. Boende på patienthotellet, Björken har vid medicinsk bedömning bokats för patienten vid behov av en sjuksköterska av medicinska skäl.

¹⁰ Regionservice Årsredovisning 2023.

¹¹ Ramavtal för verksamhetsnära hotellrum. Dnr: RS/69/2023.

Avvikelsehantering

Enligt uppgift har reseservice haft ett fåtal missnöjesärenden som uppkommit under 2023. Missnöjesärendena rapporteras löpande från patientnämnden och via andra kommunikationskanaler. De flesta ärenden är av lättare karaktär som hanterats av patientnämnden.

Endast 2 av 18 ärenden under 2023 utreds av reseservice som besvarar medborgare med förtydligande information. Alla avvikelser om missnöje- och klagomålsärenden följs upp.

I patientsäkerhetsberättelse för region Jämtland Härjedalen 2022¹² framgår att inom servicetjänster av ärenden har antal ökat från 53 ärenden 2021 till 129 ärenden 2022. Här ingår exempelvis händelser relaterade till transporter och sjukresor.

Information och kommunikation

För medborgaren som ska ansöka om sjukreseersättning finns information tillgänglig på digitala informationstavlor, bland annat på mottagningsvåntrum och på 1177.se.

Medborgarna har även möjlighet att ha direktkontakt med reseservice via fast telefoni som är utplacerade på strategiska platser inom sjukhuset.

Vårdpersonal har tillgång till samma information som medborgaren och hänvisas i första hand till 1177. På regionens intranät finns ytterligare tillgänglig information för vårdpersonal via Ledningssystem för systematiska kvalitetsarbetet. Under vår granskning och genomgång av dokument och riktlinjer på intranätet är flera dokument inaktuella.

Ekonomi

Enligt uppgift kan ibland underlag saknas till fakturor som måste efterfrågas, detta gäller för utomlansfakturor eller att fakturor avser en annan region. Stickprov av fakturor har inte gjorts i denna förstudie, därav kan inte verifiering göras om det är en stor brist av felande fakturor.

Intern kontroll, uppföljning och återrapportering

Styrelsen och nämnder ansvarar för den interna kontrollen enligt kommunallagen (2017:725) 6 kap. 6§. Det ställer krav på att varje nämnd och styrelse ska ha en tillräcklig intern kontroll i sin verksamhet. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

I vår granskning av regionstyrelsens protokoll under 2023 framgår det ingen uppföljning av sjukresor och av reseservice verksamhet. Detta beror på att regionstyrelsen inte inkluderar sjukreseverksamheten i sin internkontrollplan och uppföljningsplan år 2023. Enligt uppgift sker återrapportering om sjukresor endast vid efterfrågan förutom vid rapportering vid delårs- och årsbokslut. I början av år 2024 genomfördes dock ett studiebesök på reseservice av regionstyrelsen för information och utbildningssyfte.

3.3 ANALYS OCH SLUTSATS

Vår sammanfattande bedömning är att det finns förbättringspotential av att färdigställa det pågående arbete av uppdragsbeskrivning för Reseservice och att säkerställa en bra implementering av det nya trafikplaneringssystemet under 2024. Inaktuella riktlinjer och rutiner bör aktualiseras på regionens intranät samt att den interna kontrollen efterlevs enligt kommunallagen.

¹² Patientsäkerhetsenheten den 2023-02-17. Centuri 73409-1

4 KVALITETSSÄKRING

Projektledare svarar för kvalitetssäkring gentemot uppgiftslämnare och av de insamlade uppgifter som används i analysen. Projektledaren har det primära ansvaret för att den analys och de bedömningar och förslag som förs fram är tillräckligt underbyggda.

Ansvarig för kvalitetssäkring har det övergripande ansvaret för att kontrollera om granskningen har en tillräcklig yrkesmässig och metodisk kvalitet samt att det finns en överensstämmelse mellan revisionsfrågorna/kontrollmålen, metoder, fakta, slutsatser/bedömningar och framförda förslag.

5 UNDERTECKNANDE

Projektledare:


Carina Hemmingsson
Sakkunnig

Kvalitetssäkring:


Leif Gabrielsson
Revisionsdirektör