

Ytterligare information om tillgänglighetsarbetet i Region Skåne finns på www.skane.se/vardgaranti.

Där finns också bland annat dokumenten *God klinisk praxis för remisshantering* och *Praxis för samordning* med tillhörande tillämpningsanvisningar och ansvarsbeskrivningar.

E-post: vardgaranti.skane@skane.se

Praxis för väntande patienter i Region Skåne



Inledning

Praxis för väntande patienter är ett regelverk som syftar till att stödja verksamheten vid administrativ hantering av väntande patienter. Till denna praxis finns tillämpningsanvisningar med mer detaljerad beskrivning av regelverket. Om inget annat anges gäller nedanstående rutiner både för besök och behandling.

Praxis för väntande patienter är tillsammans med *God klinisk praxis för remisshantering* grundläggande regiongemensamma regelverk som syftar till en långsiktig hållbar tillgänglighet.

Praxis för väntande patienter i Region Skåne är framtagen av en arbetsgrupp med tillgänglighetskoordinatorer, vårdgarantiansvariga och verksamhetsutvecklare i nära samarbete med ett flertal verksamheter.

Fastställd av hälso- och sjukvårdsdirektören 2008-09-01.

Ansvar

Verksamhetschefen ansvarar för att:

- Praxis för väntande patienter tillämpas och följs upp samt att all berörd personal har kunskap om gällande regelverk, rutiner och ansvarsfördelning.
- Kompletterande verksamhetsrutiner för hantering av väntande patienter finns framtagna och tillämpas.

Arbetet med väntande patienter i verksamheten förutsätter bland annat kunskap om:

- Verksamhetens uppdrag och utbud
- Medicinska indikationer
- Inflöde av patienter
- Kapacitet
- Produktion
- Patienträttigheter

Beslut om besök och behandling

Beslut tas inom ramen för verksamhetens aktuella uppdrag och utbud, samt utifrån medicinskt motiverat behov i samråd med patienten. Patienten ska vara välinformerad samt acceptera planerat besök/behandling.

Patienter ska inte sättas upp på väntelista ...

... om de önskar avvakta besök/behandling.

... ”för säkerhets skull”, till exempel på grund av långa väntetider.

... för behandling om de inte är färdigutredda.

Administrativ information till patient

Patienten ska informeras om:

- Väntetid till tidpunkten för beslutad aktivitet.
- Om väntetiden för beslutad aktivitet är längre än vad vårdgarantin anger ska patienten informeras om sina rättigheter och valmöjligheter.
- Telefonnummer och eventuella telefontider samt andra kontaktvägar dit patienten kan vända sig vid behov.
- Att ta kontakt om åtgärd inte längre är aktuell, till exempel om patienten har blivit omhändertagen av annan vårdgivare, inte är intresserad, har blivit förbättrad med mera.

Tänk på att patient och remittent ska informeras om det blir förändringar, till exempel om väntetiden blir längre än planerat, verksamhetens uppdrag förändras och så vidare.

Inplanering/bokning

Inplanering av tid bör göras i samråd med patienten för att undvika av- och ombokningar.

Ombokning av inplanerad tid på patientens begäran

Om tid bokats i samråd med patienten och patienten ombokar mer än två gånger, bör nytt ställningstagande till besök/ behandling ske av ansvarig vårdgivare. Patient och eventuell remittent ska informeras om eventuellt förändrat ställningstagande.

Avbokning av inplanerad tid på patientens begäran

Om patienten inte önskar någon tid utan vill återkomma vid behov avbokas tiden. Om inte särskilda medicinska skäl finns avslutas vårdåtagandet och remissvar utfärdas (avser inte egenanmälan).

Utebliven patient

Om inte särskilda medicinska skäl finns avslutas vårdåtagandet och remissvar utfärdas (avser inte egenanmälan).

Tänk på att patient som avbokar eller uteblir kan ha missförstått eller fått ofullständig information i samband med beslut om besök/ behandling. Om patienten hör av sig ”inom rimlig tid” kan det vara mer lämpligt att ge patienten en ny tid än att hänvisa till eventuell remittent.

Kvalitetssäkrade väntelistor

Väntelistor ska vara aktuella och innehålla patienter som är klara för avsett besök/ behandling. En kontinuerlig genomgång och uppdatering av väntelistorna måste därför göras. Riskerar väntetiden att överstiga den som patient och eventuell remittent fått besked om tidigare ska ny kontakt tas för att informera om den nya väntetiden. Patienter ska då också informeras om sina rättigheter och valmöjligheter.

Patientens rättigheter och valmöjligheter

- Vårdgarantin
- Fritt vårdsökande
- Fritt vårdval
- Second opinion
- Ersättning vid inställd operation
- Regelverk för sjukresor
- Patientnämnden

Mer information finns i tillämpningsanvisningarna på www.skane.se/varldgaranti.