

## Vårdgaranti, registrering i Cosmic - Instruktion- Hälsoval Region Gävleborg

<b>Titel:</b> Vårdgaranti, registrering i Cosmic	<b>Dokumentkategori:</b> Instruktion	<b>Omfattning:</b> Hälsoval Region Gävleborg
<b>Dokumentägare:</b> Verksamhetschef	<b>Dokumentansvarig:</b> Kvalitetsutvecklare So Västra Gästrikland	<b>Beslutsinstans:</b> HVK
<b>Diarienummer:</b> Ej tillämbart		<b>Datum för översyn:</b> Se t o m datum

## Innehåll

1.	Syfte och omfattning .....	2
2.	Innehåll .....	2
2.1.	Tidsgränser .....	3
2.2.	Vårdkontakt .....	3
2.3.	Medicinsk bedömning.....	3
3.	Avvikelseorsak .....	3
3.1.	Patientvald väntan.....	3
3.2.	Medicinsk orsakad väntan.....	4
3.3.	Verksamhetsorsakad väntan.....	4
4.	Nybesök .....	4
5.	Diagnos och/ eller Åtgärdskod .....	4
6.	Besökslistan .....	4
7.	Vårdgarantin vid Ombokning .....	4
8.	Vårdgarantin vid avbokning .....	5
9.	Checklista vid bokning .....	5
9.1.	Nybesök .....	5
9.2.	Ändrad bokning .....	6
9.3.	Vid besöket.....	6
9.4.	Efter besöket .....	6
9.5.	Kodning .....	6
10.	Kommunikation och implementering.....	6
11.	Medverkande och granskare .....	6
12.	Referenser .....	7

---

## 1. Syfte och omfattning

Syftet med dokumentet är att informera och förtydliga hur Vårdgarantin registreras i Cosmic. Ovanstående instruktion är ett förtydligande av Rutinen

[Vårdadministration och resursplanering- Rutin- Hälso- och sjukvård Region Gävleborg](#)

## 2. Innehåll

Vårdgarantin innebär en lagstadgad rättighet som anger inom vilka tidsgränser vård ska erbjudas, efter att beslut om vård har fattats.

[Hälso- och sjukvårdsförordning \(2017:80\) | Sveriges riksdag](#)

## 2.1. Tidsgränser

### 0 – 3 – 90 – 90 dagar

0 – Kontakt med primärvården samma dag

3 – Medicinsk bedömning av legitimerad personal i primärvården inom tre dagar

90 – Besök inom den planerade specialiserade vården inom 90 dagar

90 – Behandling/operation påbörjad inom 90 dagar

## 2.2. Vårdkontakt

Vårdkontakt kan ske via telefon, digital kanal eller fysiskt besök.

## 2.3. Medicinsk bedömning

Den medicinska bedömningen görs av någon med **tillräcklig kompetens** för att bedöma patientens tillstånd och behov av hälso- och sjukvård vid ett besök.

Det **medicinska yrkesansvaret** innebär att var och en som arbetar inom vården har ett ansvar för sina egna bedömningar, beslut och åtgärder inom yrkesutövningen.

Avgörandet om vem som bör utföra den medicinska bedömningen bör i första hand **bero på patientens aktuella behov**. För att vårdgarantin ska träda i kraft ska bedömningen göras av **legitimerad personal**.

Uppföljning av den medicinska bedömningen

Den medicinska bedömningen ska följas upp genom att det i journalen finns en **diagnos- och / eller åtgärds kod dokumenterad**. Koderna representerar den bedömning som är gjord vid besöket.

## 3. Avvikelseorsak

Avvikelseorsak ska anges på bokningsunderlaget om patienten inte kan få en tid inom ramen för vårdgarantin

### 3.1. Patientvald väntan

Patienten har erbjudits en tid inom vårdgarantins tidsgräns men tackat nej eller valt att vänta.

**Exempel 1:** Vårdcentralen kan inte erbjuda medicinsk bedömning inom 3 dagar och frågar patienten om det går bra att vänta i 7 dagar, ska patientvald väntan registreras?

**Svar Nej, patienten har inte haft något egentligt val**

**Exempel 2:** Patienten erbjuds en tid till läkare A inom vårdgarantitiden och frågar om det är möjligt att få komma till doktor B. Läkare B har inga tider inom vårdgarantitiden men patienten väljer att komma till läkare B. Ska patientvald väntan registreras?

**Svar: Ja, patienten har blivit erbjuden en tid inom vårdgarantitiden och gör ett aktivt val**

### 3.2. Medicinsk orsakad väntan

Innebär att en planerad vårdåtgärd skjuts upp av medicinska skäl, exempelvis en akut sjukdom eller behov av ytterligare utredning/ träning/ tid behöver passera innan uppföljning.

#### Exempel 1:

Sjuksköterska bedömer att patienten behöver ett nybesök till psykolog men att tillståndet inte behöver bedömas inom 3 dagar. Ska medicinskt orsakad vänta anges?

**Nej**, om sjuksköterska bedömer att patienten är i behov av en medicinsk bedömning ska den ska alltid erbjudas inom 3 dagar. Det är endast om patientens tillstånd av medicinska skäl ej bör genomföras som medicinskt orsakad väntan ska anges

### 3.3. Verksamhetsorsakad väntan

Verksamheten kan inte erbjuda tid inom vårdgarantin

## 4. Nybesök

Ligger till grund för vårdgarantin, tidpunkten när bokningsunderlaget skapas fram till tidpunkten för den bokade tiden.

Det innebär en bokning pga

- nytt medicinskt problem
- kraftig försämring av tidigare känt tillstånd/ sjukdom
- utebliven behandlingseffekt

Det räknas inte som nybesök om man tidigare har haft kontakt med tex specialistvården angående ett medicinskt problem trots att patienten kommer till primärvården för första gången på grund av samma medicinska problem.

## 5. Diagnos och/ eller Åtgärdskod

Måste vara registrerat och kopplat till rätt vårdkontakt

## 6. Besökslistan

Ange på besökslistan att patienten anlämt samt efter besöket, att besöket är utfört

## 7. Vårdgarantin vid Ombokning

**Viktigt att ange ombokningsorsak:**

- **Patienten ombokar** – Patient tar kontakt och vill boka om sin tid.
- **Enheten ombokar** – Enheten behöver boka om en patients bokade tid.
- **Felaktig registrering** – En felbokning har skett av enheten.
- **Medicinska skäl** – Bokad tid då den enskilde av medicinska skäl inte kan ges vård.
- **Extern faktor** – Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, t ex sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
- **Företrädare ombokar** – Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.

- **Ombokas via e-tjänst** – Förvald, inte ändringsbar ombokningskod när patient ombokat via webbtidbok på 1177.se eller via Min vård Gävleborg. **En sådan ombokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin.**
- **Särskild orsakad väntan** – Får enbart användas av enheter som tar emot barn och ungdomar med psykisk ohälsa (barn- och ungdomspsykiatriska enheter, del av verksamheten inom barn- och ungdomshabilitering och särskilda enheter för ätstörning). Särskilt orsakad väntan anger att det finns särskilda skäl som inte har medicinsk grund till att patienten inte kan ta en tid som erbjudits inom vårdgarantigränsen.

## 8. Vårdgarantin vid avbokning

### Viktigt att ange avbokningsorsak:

- **Patienten avbokat** – Patient tar kontakt och vill avboka sin tid.
- **Enheten avbokat** – Enheten avbokat en patients bokade tid.
- **Felaktig registrering** – En felbokning har skett av enheten.
- **Medicinska skäl** – Bokad tid då den enskilde av medicinska skäl inte kan ges vård.
- **Extern faktor** – Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, tex sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
- **Företrädare avbokat** – Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.
- **Avbokas via e-tjänst** – Förvald, inte ändringsbar avbokningskod när patient avbokar via webbtidbok på 1177.se eller via Min vård Gävleborg. **En sådan avbokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin.** Lokala rutiner krävs för kontroll av dessa avbokningar för att säkerställa att kontakten vid behov återgår till väntelista eller bokas på ny tid. Vårdtjänster som är konfigurerade att kunna avbokas via webbtidbok läggs bokningsunderlaget åter till väntelistan när avbokning sker via webbtidbok

## 9. Checklista vid bokning

### 9.1. Nybesök

#### Vid bokning

Om vårdgarantibesök (dvs **nytt hälsoproblem, kraftig försämring av hälsoproblem eller utebliven behandlingseffekt**): Boka med besökstyp **Nybesök**

Om besöket som bokas **inte** sker **inom 3 kalenderdagar** så ange rätt **avvikelseorsak** i bokningsunderlaget

- Medicinsk orsakad väntan
- Patientvald väntan
- Verksamhetsorsakad väntan

## 9.2. Ändrad bokning

### Vid ombokning eller avbokning

Ange rätt omboknings- eller avbokningsorsak

- Enheten av/ombokar
- Patienten av/ombokar
- Patienten av/ombokar via e-tjänst - Förvald, inte ändringsbar ombokningskod när patient ombokat via webbtidbok på 1177.se eller via Min vård Gävleborg. En sådan ombokning betraktas alltid som patientvald och räknas inte in i vårdgarantin.
- Företrädare av/ombokar - Oavsett om man är vårdnadshavare, god man, förvaltare, förmyndare mm så företräder man patienten i alla dessa roller.
- Felaktig registrering
- Medicinska skäl
- Extern faktor – Yttre, icke påverkbara orsaker som medför uteblivet besök, tex sjukresor som inte kommer, utebliven tolk mm.
- Sen av/ombokning (Vid ombokning skall nya tiden registreras med avvikelse Patientvald väntan)
- Särskilt orsakad väntan - Anger att det finns särskilda skäl som inte har medicinsk grund till att patienten inte kan ta en tid som erbjudits inom vårdgarantigränsen)
- Vid avbokning kom alltid ihåg att bocka ur ”åter till väntelista” om ny tid inte är aktuell

## 9.3. Vid besöket

Markera patient som anlänt (blir det automatiskt vid kassaregistering)

## 9.4. Efter besöket

- Se till att anteckning kopplas till rätt vårdkontakt dvs Nybesöket.
- Markera besöket ”utförd”.

## 9.5. Kodning

Registrera diagnos- eller åtgärdskod

## 10. Kommunikation och implementering

Kvalitetssamordnare i Region Gävleborg din Hälsocentral AB är extra uppföljare och ansvarar för att förmedla information om dokumentet till sina verksamheter. HVK ansvarar för att förmedla information till övriga berörda verksamheter.

## 11. Medverkande och granskare

Kvalitetsamordnare i SO Västra har tagit fram ovanstående dokument i samverkan med Vårdutvecklare i SO Gävle, objektspecialist IT, Vårdutvecklare på utvecklingsenheten samt LEAN samordnare.

## 12. Referenser

Dokumentnamn	Plats
<a href="#">Hälso- och sjukvårdsförordning (2017:80)   Sveriges riksdag</a>	
<a href="#">Vårdadministration och resursplanering- Rutin- Hälso- och sjukvård Region Gävleborg</a> ID 09-860073	