

Fördjupad granskning av underleverantör inom Hälsoval Sörmland

Helseplan Consulting Group

Maj 2026

Innehållsförteckning

1. SAMMANFATTNING	1
2. BAKGRUND OCH SYFTE	1
3. GENOMFÖRANDE.....	1
3.1. FRÅGESTÄLLNINGAR	2
3.2. BEDÖMNINGSKRITERIER	2
3.3. METOD	2
3.3.1. JOURNALGRANSKNING	2
3.4. RAPPORTERING	3
3.5. GRANSKNINGSTEAM	3
4. IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNINGAR.....	3
4.1. KVALITET JOURNALFÖRING	3
4.2. UPPFYLLED ERSÄTTNINGSKRAV.....	4
4.3. SAMMANTAGEN BEDÖMNING	5

1. Sammanfattning

Region Sörmland har gett Helseplan Consulting Group AB i uppdrag att genomföra en fördjupad journalgranskning av vårdkontakter utförda av Doktor 24 Healthcare AB, som är digital underleverantör till vårdcentralen Doktor.se Vingåker inom Hälsoval Sörmland. Granskningen görs som ett led i Regionens uppföljning av digitala underleverantörers verksamheter i syfte att säkerställa att den vård som utförs och ersätts uppfyller ställda krav.

Helseplan har genomfört en journalgranskning av 175 slumpmässigt utvalda vårdkontakter från januari 2026. Granskningen har utförts av två oberoende specialister i allmänmedicin och omfattat bedömning av journalföringens kvalitet samt om utförda vårdkontakter motsvarar avtalskrav för ersättning.

Journalgranskningen visar att vårdgivarens journalföring i allt väsentligt håller god kvalitet. Samtidigt identifieras betydande avvikelser avseende följsamheten till regelbokens krav för ersättning då 71 procent av de granskade vårdkontakterna inte motsvarar ersättningskraven.

Sammantaget bedöms vårdgivaren ha en ändamålsenlig journalföring, men en mycket bristfällig följsamhet till regelbokens krav för ersättning. De identifierade avvikelserna avseende ersättning bedöms som mycket allvarliga.

2. Bakgrund och syfte

Vårdcentraler inom Hälsoval Sörmland har enligt lag har rätt att använda sig av underleverantörer inom sina uppdrag. Digitala underleverantörer kan ta emot patienter från hela Sverige via vårdcentraler i Region Sörmland. Flera tidigare granskningar har visat på brister i dessa underleverantörers verksamheter.

Mot denna bakgrund har Region Sörmland (Beställaren), gett Helseplan Consulting Group AB (Helseplan), i uppdrag att genomföra en fördjupad granskning av besök utförda av Doktor 24 Healthcare AB (vårdgivaren) som är underleverantör till vårdcentralen Doktor.se Vingåker i Region Sörmland.

Syftet med granskningen är att bedöma vårdgivarens följsamhet till lag och avtal avseende journalföring och ersättning.

3. Genomförande

I detta avsnitt redovisas uppdragets frågeställningar, bedömningskriterier, metod, rapportering samt projektorganisation.

3.1. Frågeställningar

Uppdraget har omfattat de frågeställningar med svarsalternativ som redovisas i Tabell 1.

Tabell 1: Uppdragets frågeställningar och svarsalternativ

Nr	Fråga	Svarsalternativ
1	Håller vårdgivarens journalföring en god kvalitet utifrån gällande lagar och föreskrifter?	Ja Nej
2	Motsvarar vårdgivarens inrapporterade besök regelbokens krav för att en digital vårdkontakt ska berättiga till ersättning?	Ja Nej

3.2. Bedömningskriterier

Uppdragets bedömningskriterier har utgjorts av nedan redovisade lagar och föreskrifter samt styrdokument.

Lagar

- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)
- Patientlag (2014:821)
- Patientsäkerhetslag (2010:659)
- Patientdatalag (2008:355)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40)

Styrdokument

- Regelbok för vårdval vårdcentral i Region Sörmland 2026

3.3. Metod

3.3.1. Journalgranskning

Uppdraget har utförts genom journalgranskning och omfattat avidentifierade journalanteckningar för 175 slumpmässigt utvalda vårdkontakter, 172 läkarbesök och 3 psykologbesök, utförda av den granskade vårdgivaren under januari 2026. Urvalet av vårdkontakter har gjorts av Beställaren som även tillhandahållit till dessa vårdkontakter relaterat faktureringsunderlag.

Journalgranskningen har utförts från mars till maj 2026 av två oberoende experter som är specialister i allmänmedicin. Varje vårdkontakt har utifrån uppdragets

frågeställningar granskats av de två experterna. I de fall granskarnas bedömningar skilt sig åt har den aktuella vårdkontakten diskuterats granskarna emellan, varefter en gemensam bedömning har fastställts.

3.4. Rapportering

Helseplan har utifrån genomförd journalgranskning sammanställt föreliggande slutrapport med redovisning av gjorda iakttagelser och bedömningar utifrån de aktuella frågeställningarna.

Gradering av kvantifierbara avvikelser

För att värdera kvantifierbara avvikelser tillämpar Helseplan en graderad bedömningsskala. Avvikelser om 5 till 15 procent benämns som mindre, avvikelser om 16 till 30 procent som måttliga, avvikelser om 31 till 45 procent som betydande, avvikelser om 46 till 60 procent som allvarliga och avvikelser om 61 till 100 procent benämns som mycket allvarliga.

3.5. Granskningsteam

I Helseplans granskningsteam har Sara Jousma varit projektledare och Kjell Lindström samt Sven Engström experter som utfört journalgranskningen.

Kjell Lindström är specialist i allmänmedicin med lång erfarenhet av primärvård, vårdutveckling och medicinsk revision. Kjell har genomfört över ett stort antal kvalitetsrevisioner inom primärvård och har omfattande erfarenhet av journalgranskning för ställningstagande till vårdgivares lag- och avtalsefterlevnad, medicinska kvalitet och patientsäkerhet.

Sven Engström är specialist i allmänmedicin med lång erfarenhet av primärvård, vårdutveckling och medicinsk revision. Sven har omfattande erfarenhet av journalgranskning för ställningstagande till vårdgivares lag- och avtalsefterlevnad, medicinska kvalitet och patientsäkerhet.

4. Iakttagelser och bedömningar

4.1. Kvalitet journalföring

Frågeställning: Håller vårdgivarens journalföring en god kvalitet utifrån gällande lagar och föreskrifter?

För 173 av de 175 granskade vårdkontakterna (99 procent) bedöms journalföringen hålla god kvalitet. För 2 av vårdkontakterna (1 procent) bedöms journalföringen som bristande då uppgift om status saknas.

Tabell 4: Kvalitet journalföring

Fråga 1	Svarsalternativ	Antal	Andel
Håller vårdgivarens journalföring en god kvalitet utifrån gällande lagar och föreskrifter?	JA	173	99 %
	NEJ	2	1 %
	TOTALT	175	100 %

Kvalitativa iakttagelser

Dokumentationen är överlag kortfattad och statusfälten innehåller ofta uppgifter av anamnestisk karaktär. Journalanteckningarna bedöms trots detta hålla god kvalitet och innehålla tillräcklig information även om de inte alltid är välstrukturerade. Den begränsade strukturen kan sannolikt förklaras av att delar av dokumentationen härrör från ett digitalt frågeformulär.

Merparten av journalanteckningarna avser enklare vårdkontakter. Det rör sig bland annat om kontakter av administrativ karaktär, såsom receptförnyelser, samt besök där patienten efter genomförd behovsbedömning hänvisas vidare till annan vårdgivare.

Bedömning

Sammantaget bedöms vårdgivarens journalföring för de granskade vårdkontakterna hålla god kvalitet utifrån lagar och föreskrifter.

4.2. Uppfylld ersättningskrav

Frågeställning: Motsvarar vårdgivarens inrapporterade besök regelbokens krav för att en digital vårdkontakt ska berättiga till ersättning?

För 50 av de 175 granskade vårdkontakterna (29 procent) bedöms besöket motsvara regelbokens krav för ersättning. För 125 av vårdkontakterna (71 procent) bedöms besöket inte motsvara ersättningskraven.

Tabell 5: Uppfylld ersättningskrav

Fråga 1	Svarsalternativ	Antal	Andel
Motsvarar vårdgivarens inrapporterade besök regelbokens krav för att en digital vårdkontakt ska	JA	50	29 %
	NEJ	125	71 %

berättiga till ersättning?	TOTALT	175	100 %
----------------------------	---------------	------------	--------------

Kvalitativa iakttagelser

De 125 vårdkontakter som inte bedöms motsvara ersättningskraven avser huvudsakligen enklare ärenden. Omkring en tredjedel av dessa 125 vårdkontakter utgörs av receptförnyelser och andra administrativa kontakter, medan ytterligare omkring en tredjedel avser vårdkontakter där patienten efter genomförd behovsbedömning hänvisas till annan vårdgivare.

Bedömning

Sammantaget bedöms vårdgivarens följsamhet till regelbokens krav för ersättning som mycket bristfällig. Bedömningen grundas på de mycket allvarliga avvikelser som identifieras genom journalgranskningen, där 71 procent av de utförda besöken inte motsvarar avtalade ersättningskrav.

4.3. Sammantagen bedömning

Journalgranskningen visar att vårdgivarens journalföring i allt väsentligt håller god kvalitet. Dokumentationen är ofta kortfattad och inte alltid välstrukturerad men bedöms i nästan samtliga fall innehålla information motsvarande krav i lagar och föreskrifter.

Samtidigt identifieras betydande avvikelser avseende följsamheten till regelbokens krav för ersättning då 71 procent av de granskade vårdkontakterna inte bedöms uppfylla ersättningskraven.

Sammantaget bedöms vårdgivaren ha en ändamålsenlig journalföring, men en mycket bristfällig följsamhet till regelbokens krav för ersättning. De identifierade avvikelserna avseende ersättning bedöms som mycket allvarliga.