

# Filialer och servicepunkter - erfarenheter och lägesbild 2025 - bilaga 3



## Innehåll

<b>Filialer och servicepunkter - erfarenheter och lägesbild 2025 - bilaga 3 .....</b>	<b>1</b>
.....	1
<b>Filialer och servicepunkter – erfarenheter och lägesbild 2025</b>	<b>3</b>
Bakgrund och syfte .....	3
Sammanfattande lägesbild .....	3
Patientnytta och vårdinnehåll.....	4
Verksamhetsförutsättningar .....	4
Lokala exempel – filialer och servicepunkter:.....	4
Verksamhetsområde Kiruna Malmfälten .....	4
Björknäs hälsocentral – Servicepunkt Harads .....	4
Laponia hälsocentral – filialer Puoltikasvaara och Dokkas .....	5
Pajala hälsocentral - filialer Kitkiöjärvi, Junosuando, Korpilombolo och Tärendö .....	5
Jokkmokk hälsocentral – filial Vuollerim.....	5
Privata hälsocentraler i Kiruna Malmfälten .....	5
Norrskens hälsocentral – filialer Kiruna, Karesuando och Svappavaara .....	5
Doktor.se Gällivare hälsocentral – filialer Nattavaara och Hakkas .....	6
Verksamhetsområde Södra .....	6
Hällans och Älvsby hälsocentral filialer Rosvik, Rognäs och Vidsele.....	6
Arvidsjaur hälsocentral – mobil servicepunkt Glommersträsk och Moskosel.....	6
Verksamhetsområde Östra.....	6
Övertorneå och Haparanda hälsocentral - filialer Pello och Seskarö.....	6
Överkalix hälsocentral mobil servicepunkt Överkalix.....	6
Överkalix hälsocentral mobil servicepunkt Övertorneå.....	7
Utvecklingsinriktning .....	7

# Filialer och servicepunkter – erfarenheter och lägesbild 2025

## Bakgrund och syfte

Filialer och servicepunkter är etablerade verksamhetsformer inom Region Norrbotten med syfte att stärka tillgängligheten till nära vård, särskilt i glesbygdsområden där avstånden till närmaste hälsocentral ofta är långa. Genom lokal närvaro möjliggörs återkommande vårdkontakter, förbättrad kontinuitet och minskat behov av resor, framför allt för äldre, sköra och geografiskt avlägset boende patienter.

Denna rapport sammanfattar verksamheternas erfarenheter under 2025 och ger en samlad lägesbild av hur filialer och servicepunkter fungerar i praktiken. Rapporten fokuserar på patientnytta, verksamhetsförutsättningar och utvecklingsinriktning och utgör ett fördjupande komplement till den indikatorbaserade uppföljningen inom Vårdval primärvård.

## Sammanfattande lägesbild

Erfarenheterna visar att filialer och servicepunkter fyller en viktig funktion för att möjliggöra nära och tillgänglig vård i hela länet. Patienternas återkoppling är genomgående mycket positiv och betonar särskilt värdet av närhet, kontinuitet samt möjligheten att få vård, provtagning och vaccination på hemorten. I flera verksamheter beskrivs att filialerna möjliggör vårdkontakter som annars riskerar att utebli.

Samtidigt präglas verksamheten av gemensamma strukturella förutsättningar. Bemanningen är ofta sårbar vid sjukfrånvaro, särskilt i glesbygd där ersättningsrekrytering är begränsad. Införandet av journalsystemet Cosmic har under året inneburit en omfattande omställning, där fokus i perioder har behövt läggas på anpassning av arbets sätt och säkerställande av korrekt registrering. Även nuvarande ersättnings- och uppföljningsmodell påverkar planering och flexibilitet.

Införandet av journalsystemet Cosmic har haft en särskilt stor påverkan på registreringen av vårdkontakter vid vissa filialer. För Norrskenets filialer, framför allt i Kiruna och Karesuando, har omfattande

registreringsproblem inneburit att genomförda vårdkontakter inte fullt ut återspeglas i tillgänglig statistik. Den redovisade volymen underskattar därmed den faktiska verksamheten under året.

Nyttjandet varierar mellan olika orter, vilket i huvudsak speglar lokala demografiska och geografiska förutsättningar. Sammantaget bedöms nyttan för patienterna vara betydande, samtidigt som rapporten pekar på behov av fortsatt utveckling av systemstöd och arbetssätt.

## Patientnytta och vårdinnehåll

Patienterna uttrycker genomgående hög uppskattning för filialer och servicepunkter. Närhet till vård, gott bemötande och kontinuitet lyfts som särskilt värdefullt. För patienter med täta vårdkontakter, exempelvis vid kroniska sjukdomar, har verksamheterna inneburit minskat behov av resor och ökad möjlighet till uppföljning.

Sjuksköterskor arbetar i stor utsträckning självständigt med bedömningar, rådgivning och enklare behandlingar. Vaccinationsverksamheten har haft hög efterfrågan och fungerat väl som ett komplement till ordinarie mottagningar. I flera verksamheter har även provtagning, sårvård och förebyggande insatser varit centrala delar av vårdinnehållet. I vissa områden har BVC haft särskild betydelse för barnfamiljer.

## Verksamhetsförutsättningar

Verksamheterna påverkas av gemensamma förutsättningar kopplade till bemanning, geografi och systemstöd. Långa avstånd, transporter och vinterväglag påverkar planering och arbetsmiljö. Cosmic har inneburit förändrade arbetssätt och ökad administrativ belastning, särskilt avseende registrering och provhantering. Även information till patienter via 1177 har i vissa fall varit svår att hålla uppdaterad.

Nuvarande ersättningsmodell påverkar flexibiliteten, särskilt i områden med små patientunderlag, där behovet av vård kan vara stort även vid få besökstillfällen.

## Lokala exempel – filialer och servicepunkter:

### Verksamhetsområde Kiruna Malmfälten

#### Björknäs hälsocentral – Servicepunkt Harads

Servicepunkten i Harads fungerar stabilt och är uppskattad av patienter, personal och kommunal hemsjukvård. Närheten till vård och möj-

ligheten till enklare vårdinsatser på hemorten lyfts som särskilt värdefull. Verksamheten har sammantaget kunnat upprätthållas med god kontinuitet.

### **Laponia hälsocentral – filialer Puoltikasvaara och Dokkas**

Filialerna bidrar till ökad tillgänglighet genom lokal provtagning, vaccinationer och enklare vårdinsatser. Intresset och nyttjandet varierar mellan orterna, vilket speglar lokala förutsättningar. Patienterna lyfter närheten till vård som en tydlig fördel.

### **Pajala hälsocentral - filialer Kitkiöjärvi, Junosuando, Korpilombolo och Tärendö**

Filialerna utgör ett viktigt komplement till hälsocentralen och bidrar till ökad tillgänglighet genom närhet till vård, vilket underlättar för patienterna och minskar behovet av långa resor. Patienterna uttrycker överlag en positiv upplevelse, särskilt vad gäller närheten till vård och den goda kontinuiteten. Filialerna erbjuder vård genom bland annat distriktssköterskor, barnmorskor och AKS. Vissa tekniska problem har förekommit, men stöd har erhållits från IT-enheten. Det finns utvecklingsplaner som omfattar fortsatt samverkan med kommunen samt användning av ytterligare legitimerade kompetenser på filialerna.

### **Jokkmokk hälsocentral – filial Vuollerim**

Filialen i Vuollerim har en välfungerande bemanning och god beläggning. Patienterna ger mycket positiv feedback och uppskattar särskilt närheten till vård samt möjligheten att slippa resor till Jokkmokk, vilket är särskilt betydelsefullt utifrån områdets äldre befolkningsprofil. Vissa hinder har identifierats, bland annat begränsningar i webbbookningen vid vaccinationstillfällen, vilka har hanterats via Tele Q, samt behov av uppdaterade lokaler och viss medicinteknisk utrustning. I dagsläget erbjuds distriktssköterskemottagning och provtagning två dagar per vecka samt läkarmottagning en dag per vecka, kompletterat med diabetes-/AKS-sjuksköterska två dagar per månad. Det finns behov och efterfrågan på ett utökat vårdinnehåll, exempelvis fysioterapeutiska insatser, psykosocialt team samt barn- och mödrahälsovård, där barnhälsovården i nuläget bedrivs i begränsad omfattning.

## **Privata hälsocentraler i Kiruna Malmfälten**

### **Norrskens hälsocentral – filialer Kiruna, Karesuando och Svappavaara**

Filialerna möjliggör vård och provtagning utifrån medicinsk behovsbedömning. Patienterna, särskilt i Karesuando, beskriver verksamheten som trygghetsskapande. Språklig kompetens i finska och samiska

är en viktig tillgång. Långa resor och vinterförhållanden påverkar planeringen.

### **Doktor.se Gällivare hälsocentral – filialer Nattavaara och Hakkas**

Filialerna spelar en central roll för patienter med stora svårigheter att resa. Kontinuitet genom återkommande bemanning skapar trygghet och underlättar tidig upptäckt av försämringar. Vaccinationer och dropin besök har varit viktiga inslag. Verksamheten påverkas av bemanningsförutsättningar och systemomställning.

## **Verksamhetsområde Södra**

### **Hällans och Älvsby hälsocentral filialer Rosvik, Rohnäs och Vidsel**

Filialerna erbjuder ett brett vårdinnehåll med bland annat BVC, provtagning, vaccinationer och diabeteskontroller. Rosvik och Vidsel har stabil efterfrågan, medan nyttjandet i andra delar av området är mer begränsat. Patienterna uppskattar möjligheten att få vård nära hemmet, särskilt som alternativ till resor till hälsocentral.

### **Arvidsjauris hälsocentral – mobil servicepunkt Glommersträsk och Moskosel**

Den mobila servicepunkten i Glommersträsk och Moskosel utgör ett värdefullt komplement för att nå patienter nära deras hem och möjliggör provtagning och enklare vårdinsatser utan resor till hälsocentralen. Verksamheten är funktionell utifrån sitt syfte, men nyttjandet är begränsat och har därför koncentrerats till dessa två orter. De patienter som regelbundet använder servicepunkten uttrycker nöjdhet med tillgänglighet och service. Många patienter väljer att besöka hälsocentralen i samband med andra ärenden, och för patienter med begränsad rörlighet sker vårdinsatser ofta via kommunal hemsjukvård.

## **Verksamhetsområde Östra**

### **Övertorneå och Haparanda hälsocentral - filialer Pello och Seskarö**

I Pello har regelbunden närvaro av läkare och fysioterapeut varit särskilt uppskattad och möjliggjort självständigt arbete nära patienterna. Vaccinationsverksamheten har haft god uppslutning. I Seskarö har verksamheten haft mer begränsad omfattning, men upplevs som värdefull av de patienter som nyttjar den.

### **Överkalix hälsocentral mobil servicepunkt Överkalix**

Den mobila servicepunkten har varit särskilt betydelsefull för äldre och sköra patienter med svårt att ta sig till hälsocentral. Genom vård-

insatser i hemmet eller nära bostaden minskar behovet av resor och samordning. Verksamheten upplevs som trygg och tillgänglig.

### **Överkalix hälsocentral mobil servicepunkt Övertorneå**

Den mobila servicepunkten har möjliggjort vårdinsatser i byar och genom hembesök. Flexibiliteten att möta patienternas behov lokalt uppskattas, särskilt vid vaccinationer. Långa avstånd och provhantering påverkar planeringen, men patienternas återkoppling är genomgående positiv.

### **Utvecklingsinriktning**

Verksamheterna identifierar flera utvecklingsområden som kan stärka filialer och servicepunkter ytterligare. Exempel som lyfts är digitala läkarmottagningar med stöd på plats, utveckling av kronikermottagningar, utökade förebyggande insatser samt breddning av kompetens, exempelvis genom fysioterapi, psykolog och arbetsterapi. Utvecklingen syftar främst till att stärka kontinuitet och tillgänglighet nära patienterna.