

Principärende

Vårdgivare inkommer inte med yttranden till patientnämndens förvaltning

Patientnämndens förvaltning har noterat att flera vårdgivare på senare tid inte har inkommit med yttranden till patientnämndens förvaltning trots begäran om detta och ett flertal påminnelser.

När en skriftlig anmälan inkommer till patientnämndens förvaltning begärs i normalfallet svar från aktuell vårdgivare inom cirka fyra veckor, längre tid ges vid helger och under semestertid. Om svar inte inkommit cirka en vecka efter begärt datum påminns vårdgivaren genom att en kopia på begäran av yttrandet med en påminnelsestämpel skickas till vårdgivaren. Samma sak görs efter ytterligare cirka två veckor om inte något yttrande har inkommit. Efter cirka ytterligare två veckor tas som regel kontakt per e-post eller telefon. Cirka två veckor därefter skriver patientärendesamordnaren eller förvaltningschefen en påminnelsekrivelse. Som en sista åtgärd tas ärendet upp med patientnämndens ordförande och vice ordförande och sedan skickas en påminnelsekrivelse från ordförande.

Här nedan beskrivs två ärenden där patientnämndens förvaltning har haft problem att få in yttranden från vårdgivare trots att ovan nämnda rutin har följts.

Ärende 1

En kvinna beskrev i en skrivelse till patientnämndens förvaltning att hon hade fått ett dåligt bemötande på Mottagningen Sjöstaden. Den 28 oktober 2010 sände förvaltningen en begäran om yttrande till verksamhetschefen vid Mottagningen Sjöstaden. Då inget yttrande inkommit vid svarstidens utgång som var den 25 november sändes en påminnelse den 7 och 27 december. Då yttrande trots detta inte inkom sändes en skrivelse från förvaltningschefen den 3 februari 2011. Inte heller denna ledde till något resultat, varför en skrivelse från patientnämndens ordförande sändes den 30 mars.



Eftersom inte något yttrande inkom togs ärendet upp på patientnämndens sammanträde den 25 maj. Nämnden såg allvarligt på att verksamhetschefen för en vårdcentral som tecknat avtal med Stockholms läns landsting, trots upprepade påminnelser, inte inkom med begärt yttrande. Genom denna underlåtenhet, som i sig är ett tydligt avtalsbrott, förhindras patienter att få svar på sina berättigade frågor. Dessutom undermineras allmänhetens förtroende för vårdgivaren. Nämnden beslutade att med skrivelse från ordförande översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Mottagningen Sjöstaden och begära skriftlig redovisning om förbättringsåtgärder så att avtal följs senast den 8 augusti. Ärendet skickades även till Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning (nuvarande Hälso- och sjukvårdsförvaltningen) för synpunkter. Patientnämndens förvaltning har per telefon förvässat sig om att handlingarna från patientnämndens förvaltning har kommit fram till Mottagningen Sjöstaden.

Den 22 augusti 2011 inkom ett yttrande från Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning. Förvaltningen ansåg att det var ett avtalsbrott att vårdgivaren inte svarat patientnämndens förvaltning snarast och man såg mycket allvarligt på det inträffade. Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning kontaktade berörd vårdgivare med en begäran om en förklaring till uteblivet svar.

Samma dag inkom ett yttrande från Mottagningen Sjöstaden. Det framkom att aktuell läkare inte hade vetat vad han skulle svara tredje part, det vill säga patientnämndens förvaltning. Någon redovisning om förbättringsåtgärder så att avtal följs har inte inkommit. Patientnämndens förvaltningschef har i skrivelse till läkaren informerat att patientnämndens förvaltning är i sin roll opartisk och intar aldrig rollen av en tredje part. Förvaltningen förutsätter att läkaren fortsättningsvis följer gällande avtal samt respekterar patienternas synpunkter och klagomål genom att utforma yttrande på ett sakligt och omdömesgillt sätt. Inte minst viktigt är det att yttranden inkommer i tid.

Ärende 2

En kvinna har i skrivelse till patientnämndens förvaltning framfört klagomål på bemötande, tillgänglighet och bristande journalföring vid Märsta läkarhus AB. Den 25 maj 2010 sände förvaltningen en begäran om yttrande till verksamhetschefen vid Märsta läkarhus AB. Då inget yttrande inkommit vid svarstidens utgång sändes en påminnelse den 6 juli. Ytterligare påminnelse sändes den 15 september. Då yttrande trots detta inte inkom sändes en skrivelse från patientärendesamordnaren den 27 september. Inte heller denna ledde till något resultat, varför en skrivelse från patientnämndens ordförande sändes den 26 oktober.



Med anledning av att begärt yttrande, trots upprepade påminnelser, inte inkommit tog förvaltningen kontakt med Socialstyrelsen och fick ta del av ett beslut om föreläggande daterat den 3 mars 2008 (Dnr 44-6760/2007). Av detta framgår bland annat att verksamhetschefen vid Märsta läkarhus AB trots påminnelser inte inkommit med begärda handlingar till myndigheten. Detta ledde till att Socialstyrelsen genomförde ett tillsynsbesök i verksamheten, vilket ledde till ett föreläggande att avhjälpa missförhållanden vid äventyr av vite då verksamheten inte uppfyllde kraven på en god och säker vård.

Utöver ovanstående ärende har förvaltningen haft ytterligare två ärenden som rör Märsta läkarhus AB där yttranden inte inkommit trots flertalet påminnelser. Det ena ärendet gällde en mamma som sökte vård för sin elvaåriga pojke som hade hjärt- och magproblem. Läkaren som undersökte barnet tyckte att det var bäst att remittera pojken till en barnläkare. Någon remiss skrevs dock aldrig, trots fyra påminnelser från mamman. Det andra ärendet gällde en äldre man som hade fått sin stomiplatta bytt i hemmet men lämnades med nedsölade kläder. Sonen bad sköterskan om legitimation då hon återkom, men hon uppvisade aldrig någon sådan.

Ärendet togs upp på patientnämndens sammanträde den 7 december 2010. Patientnämnden såg allvarligt på att verksamhetschefen för en vårdcentral som tecknat avtal med Stockholms läns landsting, trots upprepade påminnelser, inte inkommer med begärda yttranden. Genom denna underlåtenhet, som i sig är ett tydligt avtalsbrott, förhindras patienter att få svar på sina berättigade frågor. Dessutom undermineras allmänhetens förtroende för vårdgivaren. Patientnämnden uppmanade därför verksamhetschefen att omgående inkomma med begärda yttranden till nämndens förvaltning. Vidare beslutade nämnden att begära skriftlig uppföljning senast den 10 januari 2011 rörande hur Märsta läkarhus AB framöver kommer att hantera klagomål från patienter och närstående utan dröjsmål så att avtal följs samt att översända förvaltningens skrivelse till Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning för synpunkter. Patientnämndens förvaltning har även per telefon pratat med verksamhetschefen för Märsta läkarhus AB gällande begäran om yttrandena.

I januari 2011 inkom svar från verksamhetschefen på samtliga tre ärenden dock inkom inte något svar gällande hur Märsta läkarhus AB framöver skulle komma att hantera klagomål från patienter utan dröjsmål. Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning såg allvarligt på händelsen och de hade även påtalat detta för verksamhetschefen vid ett möte. Samtidigt överlämnades en skriftlig anmaning om rättelse, vilket innebar att Märsta läkarhus



AB inom 30 dagar skulle inkomma med en redovisning på det som patientnämndens förvaltning efterfrågat. Ett kort svar inkom från verksamhetschefen med uppgift om att Märsta läkarhus AB förbättrat sina rutiner gällande ärenden från patientnämndens förvaltning genom att ha en egen låda för dessa brev.

Patientnämndens förvaltning beslutade att framöver särskilt bevaka att Märsta läkarhus AB följde den rutin som angetts och att man inte gjorde sig skyldiga till ytterligare avtalsbrott. Om så var fallet skulle Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning omgående kontaktas.

Här efter inkom ytterligare en anmälan gällande Märsta läkarhus AB. En kvinna var missnöjd med det bemötande hon fått på vårdcentralen. Yttrande begärdes till den 20 april 2011 men det inkom inte något trots påminnelser, varför Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning informerades. Den 1 juni inkom ett yttrande från Märsta läkarhus AB. I samband med detta framfördes även att patientnämndens förvaltnings begäran om yttrande i framtiden skulle högprioriteras.

Regelverk m.m.

Av 2 lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. framgår det att patientnämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att

1. hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet, samt
4. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.

Av 3 kapitlet patientsäkerhetslagen (2010:659) framgår vårdgivarens skyldighet att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och i 4 § framgår det att vårdgivaren ska ge patienterna och deras närstående möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2005:12) om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården ska vårdgivarna inrätta ett ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkerställa vårdens kvalitet. I 4 kapitlet 1 § framgår det att ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner så att patien-



tens värdighet och integritet respekteras och att patienten och närstående visas omtanke och respekt samt att patienten och närstående informeras och görs delaktiga om det inte finns hinder för det enligt gällande sekretessbestämmelser.

I föreskriften och allmänna rådet från Socialstyrelsen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), som börjar gälla den 1 januari 2012, framgår det i 5 kapitlet 2 § att vårdgivaren ska utöva egenkontroll. Egenkontrollen kan innefatta analys av uppgifter från patientnämnder.

I regelbok för husläkarverksamhet med basal hemsjukvård 2011 framgår det att landstingets patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som vårdgivaren svarar för. Vårdgivaren ska snarast, och utan kostnad, ge nämnden den information och de svar som begärs. Vårdgivaren ska se till att patienterna får information om patientnämndens verksamhet (kapitel 3 allmänna villkor punkt 6).

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens förvaltning finner det högst anmärkningsvärt att vårdgivare inte inkommer med yttranden till förvaltning, trots ett flertal påminnelser. Det är inte bara ett regel- och avtalsbrott, utan kan även i förlängningen ha bäring på patientsäkerheten. Personer som vänder sig till patientnämndens förvaltning har oftast en brusten tillit till vården. Genom att yttrande inhämtas från vården finns det möjlighet att reparera detta. Att inte inkomma med yttrande till patientnämndsforvaltning visar på en respektlöshet mot personen som har skrivit en anmälan. Genom att handlägga ärendet får även vårdgivaren en möjlighet till att kvalitetsförbättra sin verksamhet och få en mer patientsäker vård. Att inkomma med yttranden till patientnämnds förvaltning i ärenden borde således vara en naturlig del i vårdgivarens verksamhet, både för att uppnå en god och säker vård och för att leva upp till gällande regelverk och avtal.

Patientnämndens förvaltning undrar hur Mottagningen Sjöstaden och Märsta läkarhus AB kommer att säkerställa att man i framtiden kommer att inkomma med yttranden till förvaltningen i tid. Vidare undrar förvaltningen hur Hälso- och sjukvårdsnämnden och dess förvaltning kommer att följa upp att vårdgivare lever upp till gällande avtal i denna del. Det skulle till exempel kunna röra sig om ekonomiska sanktioner. Patientnämndens förvaltning kan bistå med underlag gällande när vårdgivare inte ger förvaltningen den information och de svar som begärs.



Det kan även vara av intresse för sjukvårdsutskotten som beslutar om lokala avtal inom sitt geografiska område att ta del av detta ärende.

Konsekvenser för patientsäkerhet

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att vårdgivare kan komma att bidra kvalitetsförbättringar av verksamheten genom att behandla ärenden från patientnämndens förvaltning.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna förväntas medföra konsekvenser för jämställd och jämlik vård om alla patienter som vänder sig till patientnämndens förvaltning får möjlighet att få ett yttrande från den vårdgivare som de har haft synpunkter på.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- med skrivelse från ordföranden översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring senast den 25 november 2011 avseende hur nämnden kommer att följa upp hur vårdgivarna lever upp till gällande avtal vad avser att vårdgivaren snarast ska ge patientnämndens förvaltning den information och de svar som begärs,
- med skrivelse från ordföranden översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelserna för Mottagningen Sjöstaden och Märsta Läkarhus samt begära skriftlig återföring senast den 25 november 2011 avseende hur man kommer att säkerställa att begärda yttranden inkommer till patientnämndens förvaltning i tid,
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsutskotten Norr och City.

Staffan Blom
Förvaltningschef

