

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-04-20

HSN 2016-0692

*Handläggare:*  
Patrik Söderberg

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
2016-05-24, P 16

## **Yttrande över patientnämndsärende gällande bristande informationsöverföring**

### **Ärendebeskrivning**

Patientnämnden har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska yttra sig över generella rutiner för samverkan rörande överrapportering av information mellan ambulans och socialtjänsten/hemtjänsten.

### **Beslutsunderlag**

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2016-04-20  
Patientnämndsärende PaN V1406-0298552

### **Förslag till beslut**

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

*att* till patientnämnden överlämna hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande

*att* omedelbart justera beslutet.

### **Förvaltningens motivering till förslaget**

Begäran om skriftlig återföring angående generella rutiner för samverkan rörande överrapportering av information mellan socialtjänst/hemtjänst registrerades på hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning den 2 mars 2016 med ärendenummer PaN V1406-02985-52.

Principärendet gäller avsaknaden av rutiner i kontakten mellan ambulanssjukvård och socialtjänst/hemtjänst. Bakgrunden är ett fall där en man med kronisk lungsjukdom efter behandling av ambulanspersonal kvarstannade i hemmet. Hemtjänsten som larmat ambulansen tog för givet att patienten hade följt med till sjukhuset och ställde in sina planerade besök hos mannen. Trots den tillfälliga förbättringen efter ambulansens insats avled patienten ensam i hemmet något dygn senare.

Ärendet är utrett av AISAB (Ambulanssjukvården i Storstockholm AB) som konstaterar att det saknas rutiner för överrapportering mellan ambulans och hemsjukvård.

Enligt de regler som gäller ska vårdgivaren identifiera de processer där samverkan behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskada. Det ska framgå hur processer och samverkan ska bedrivas i det egna kvalitetsledningssystemet. Detta gäller även samverkan med andra vårdgivare och verksamheter inom socialtjänsten.

I ambulanssjukvårdens medicinska riktlinjer finns gemensamma riktlinjer för hur arbetet ska skötas. Det stycket som behandlar fortsatt egenvård håller på att revideras. I den nya upplagan av riktlinjer som planeras komma ut i slutet på 2016 behöver skrivningar göras tydliga hur kontakt med andra vårdgivare, socialtjänst och hemtjänst ska säkerställas. Riktlinjearbetet pågår under ledning av chefläkaren och handläggare från enheten för prehospital vård. Det prehospitala rådet, det medicinska rådet och verksamhetschefsrådet är involverade i arbetet.

I april 2016 har en skrivelse gått ut till ambulansverksamheten om att säkerställa kontakt med socialtjänst och hemtjänst vid fall där patienten inte tas med till sjukhus.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Den ekonomiska påverkan beräknas bli oförändrad.

#### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

Beslutet förväntas få förbättrade konsekvenser för patientsäkerheten.

#### *Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

Beslutet förväntas få förbättrade konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

#### *Miljökonsekvenser*

Beslutet förväntas få oförändrade miljökonsekvenser.

Barbro Naroskyin  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Ann Eva Askensten  
Avdelningschef

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Registrator  
Hantverkargatan 11 B

STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSNÄMNDEN	
Ank	2016 -03- 0 2
Dnr	

### **Patientnämndsärende gällande bristande informationsöverföring**

Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 2 februari 2016 ett principärende gällande bristande informationsöverföring mellan ambulans och hemtjänst. Genom förvaltningens utredning har framkom att AISAB lyft problemet till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att påverka kommunal samverkan. Förvaltningens tjänsteutlåtande bifogas.


Förvaltningen konstaterade att enligt gällande lagar och regelverk ska vårdgivare ska planera, leda och kontrollera verksamheten så att kravet på god vård upprätthålls. Vårdgivaren ska även identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Vidare ska vårdgivaren identifiera de processer där samverkan behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskada. Det ska framgå i processer och rutiner hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten. Dessutom ska det genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra vårdgivare och med verksamheter inom socialtjänsten.

Med utgångspunkt från det ovan nämnda önskar patientnämndens förvaltningen en redogörelse av hur arbetet fortskrider med att få fram generella rutiner för samverkan och informationsöverföring mellan ambulanssjukvård och hemtjänst. Dessutom önskas en redogörelse av AISAB:s egna rutiner för samverkan med socialtjänsten i väntan på landstingsövergripande rutiner för att förhindra att situationen upprepas.

Patientnämndens beslut framgår av bifogat protokollsutdrag. Vänligen ange ärendets diarienummer vid kontakt med patientnämndens förvaltning.

Med vänlig hälsning

  
Eva Lannerö  
Ordförande

Bilagor

Kopia av protokollsutdrag

Kopia av förvaltningens tjänsteutlåtande

## Principärende

### **Brister i informationsöverföringen**

#### **Ärendet**

Principärendet gäller avsaknaden av rutiner för informationsöverföring mellan ambulanssjukvården och den kommunala hemtjänsten.

Bakgrunden är ett patientärende där en man, som sedan länge led av en lungsjukdom, avled i hemmet utan sällskap eller lindring. Mannens tillstånd hade försämrats, och hemtjänsten tillkallade ambulans som gav honom behandling. Han blev då något bättre. Sjukvårdspersonalen ville köra mannen till sjukhus, men han ville stanna i hemmet. Hemtjänsten, som lämnade mannens bostad när ambulanspersonalen kom dit, blev inte informerad om att han inte hade följt med till sjukhuset. Mannen avled i sin ensamhet dagen därpå.

En anhörig till mannen anmälde ärendet till patientnämnden, med frågan varför hemtjänsten inte hade fått information om att han inte följt med till sjukhuset.

#### **Utredning**

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta yttrande från ambulansföretaget AISAB. Av detta framkom att ambulanssjuksköterskan givit behandling på plats, vilket förbättrade mannens andning. Han hade vägrat att följa med till sjukhuset men hade fått information om att ringa efter ambulans om han skulle bli sämre. Denna information förmedlades inte till hemtjänsten.

Ambulansföretaget ser allvarligt på händelsen, dels på grund av den tragiska utgången men även då detta kan drabba andra patienter. Därför tillätte företaget en händelseanalys.

Av denna framgår att det saknas rutiner för överrapportering mellan hemtjänst och ambulanssjukvård. Det saknas även rutiner för uppföljning för patienter som kvarstannar i hemmet för fortsatt egenvård.

Åtgärder måste vidtas inom hela ambulanssjukvården för att fungera optimalt. AISAB kommer att lyfta problemet till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att påverka kommunal samverkan. Uppföljningen ska ske i två steg. Den första återrapporteringen ska senast ske den 31 januari 2016. Nästa återrapportering ska senast ske den 31 augusti 2016.

#### **Regelverk**

Av 2 a § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) framgår att hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Dessutom ska olika insatser för patienten samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

Enligt 3 kapitel 1 § patientsäkerhetslagen (2010:659) ska vårdgivaren planera, leda och kontrollera verksamheten så att kravet på god vård upprätthålls.

Av 4 kapitlet 2 och 6 §§ i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår att vårdgivare eller den som bedriver socialtjänst ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Vårdgivaren ska identifiera de processer där samverkan behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskada. Det ska framgå i processer och rutiner hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten. Dessutom ska det genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra vårdgivare och med verksamheter inom socialtjänsten.

### **Förvaltningens synpunkter**

Genom förvaltningens utredning bekräftar AISAB att det saknas rutiner för samverkan när det gäller informationsöverföring mellan ambulanspersonal och hemtjänst. I det aktuella fallet bidrog detta till att hemtjänsten inte fick information om att mannen stannat kvar i hemmet. Han fick ingen ökad tillsyn och avled i ensamhet utan möjlighet till lindring eller sällskap. Patientnämnden saknar befogenhet att utreda frågor som faller inom socialtjänstlagens, och därmed hemtjänstens, ansvarsområde. Frågans principiella karaktär, där bristen på rutiner kan medföra att även andra patienter drabbas, gör det enligt förvaltningens bedömning dock motiverat att uppmärksamma frågan med hänsyn till de regelverk som gäller hälso- och sjukvårdens ansvarsområde. Förvaltningen anser därför att ärendet bör hantearas som ett principärende.

Enligt gällande lagar och regelverk ska vårdgivare ska planera, leda och kontrollera verksamheten så att kravet på god vård upprätthålls. Vårdgivaren ska även identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Vidare ska vårdgivaren identifiera de processer där samverkan behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskada. Det ska framgå i processer och rutiner hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten. Dessutom ska det genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra vårdgivare och med verksamheter inom socialtjänsten.

Med utgångspunkt från det ovan nämnda önskar patientnämndens förvaltning en redogörelse av hur arbetet fortskrider med att få fram generella rutiner för samverkan och informationsöverföring mellan ambulanssjukvård och hemtjänst. Dessutom önskas en redogörelse av AISAB:s egna rutiner för samverkan med socialtjänsten för informationsöverföring i väntan på landstingsövergripande rutiner för att förhindra att situationen upprepas.

### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att rutiner för informationsöverföring skapas vilket borde öka sannolikheten att information om att en vårdtagare kvarstannat i hemmet kommer fram till hemtjänsten. Då kan hjälpinsatser sättas in för att förhindra att hjälpbehövande riskerar att avlida utan tillsyn.

### *Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

De föreslagna åtgärderna förväntas öka möjligheten för jämställd och jämlik vård då även äldre och hjälpbehövande får ökade möjligheter till god vård.

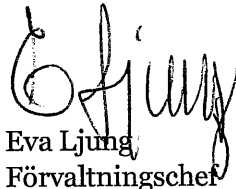
### *Miljökonsekvenser*

Det är svårt att förutse vilka miljökonsekvenser de föreslagna åtgärderna förväntas medföra.

### **Förslag till beslut**

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för AISAB samt begära skriftlig återföring gällande rutiner för samverkan med socialtjänsten/hemtjänsten senast den 30 maj 2016
- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring gällande generella rutiner för samverkan rörande överrapportering av information mellan ambulans och socialtjänsten senast 30 maj 2016
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande för kännedom till respektive kommun.

  
Eva Ljung  
Förvaltningschef

Justerat den 15 februari 2016

Justeringen anslogs den 19 februari 2016

§ 8

**Principärende angående bristande informationsöverföring**

PaN V1406-02985-52

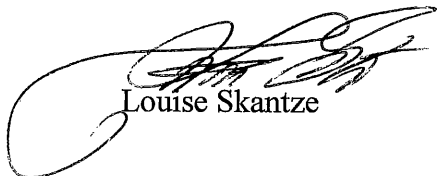
I ärendet förelåg förvaltningens tjänsteutlåtande angående ett principärende om bristande informationsöverföring. Principärendet gäller avsaknaden av rutiner för informationsöverföring mellan ambulanssjukvården och den kommunala hemtjänsten. Handläggare Camilla Heise-Löwgren informerade i ärendet.

**Beslut**

Nämnden beslutade att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för AISAB samt begära skriftlig återföring gällande rutiner för samverkan med socialtjänsten/hemtjänsten senast den 30 maj 2016
- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring gällande generella rutiner för samverkan rörande överrapportering av information mellan ambulans och socialtjänsten/hemtjänsten senast den 30 maj 2016
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarerna
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande för kännedom till respektive kommun

Vid protokollet

  
Louise Skantze