

Begäran om komplettering av utredning i principärende

Patientförsäkringsvillkor

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 3 februari 2015 ett principärende rörande patientförsäkringsvillkor.

I detta ärende hade det framkommit att det saknades korrekt information och kännedom om vilka försäkringsvillkor som gällde för patientförsäkringen och andra försäkringar inom privat respektive landstingsdriven offentligt finansierad vård. Förvaltningen ansåg att det är viktigt att patienter får rätt information för att åtnjuta en så god vård som möjligt samt för att kunna välja vård.

Mot bakgrund av det som hade drabbat kvinnan som ärendet rör, påpekades också att patienter ska informeras om väsentliga risker för komplikationer och biverkningar som kan uppstå samt vart de ska vända sig vid misstanke om värdskada.

I ärendet framkom att gällande villkor för försäkringar i privat, offentligt finansierad vård inte var likställda med försäkringsvillkoren i landstingsdriven offentligt finansierad vård.

Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning (HSF) hade angett att man skulle göra en översyn av information och det pedagogiska upplägget rörande patientförsäkringens villkor på 1177.se/vardguiden och vardgivarguiden.se. HSF hänvisade till information på 1177.se/vardguiden för information om vilka vårdgivare som är privata.

Nämnden önskade ta del av resultatet av översynen och det pedagogiska upplägget samt undrade hur Aleris Specialistvård Sabbatsberg (Aleris) säkerställde att patienterna informerades om väsentliga risker för komplikationer och biverkningar som kan uppstå. Aleris ombads också redogöra för hur patienter får korrekt information om gällande försäkringar som man har.



Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 31 maj 2015.

Återföring

Aleris

Kvalitets- och miljöansvarige, Sjukvård i Sverige, Aleris har inkommit med bifogad återföring. I denna framförs att man säkerställer att patienter får information om väsentliga risker för komplikationer och eventuella biverkningar genom fastställda rutiner och instruktioner som ska följas av samtliga läkare och övrig vårdpersonal i verksamheterna. Aleris anger också att rutinerna är en del av verksamhetens kvalitetsledningssystem, som är certifierat enligt ISO 9001. När det gäller uppföljning av följsamheten till rutiner beskrivs att de kontrolleras genom lokala kontroller samt interna respektive externa revisioner. Därtill nämns att informations- och utbildningsinsatser används för att lyfta särskilt viktiga och aktuella frågor. Detta ärende föranledde en översyn av befintliga rutiner samt förtydligande av dessa. Aleris har nu tagit fram ett gemensamt rutindokument och information till sina verksamheter för att säkerställa att patienter får rätt information om gällande försäkringar.

HSF

Avdelningschefen för somatisk specialistvård och chefläkaren vid HSF anför i bifogad återföring liksom tidigare att de informationskanaler som de använder är 1177.se/vardguiden samt vårdgivarguiden. Gällande detta ärende som gäller hur HSF informerar vårdgivare och patienter om patientförsäkringen har en intern arbetsgrupp bildats. Syftet med denna är att gå igenom och vid behov föreslå förändrad information gällande patientförsäkringen. Arbetet beräknas vara klart första halvåret 2015 och arbetsgruppen har bedömt att viss information kommer att behöva förtydligas på ovan nämnda informationskanaler. Slutligen framförs att en intern utbildning/informationstillfälle planeras för avtalshandläggare vid HSF under hösten.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen uppfattar att de åtgärder som Aleris redogjort för i återföringen är ändamålsenliga och bidrar till en förbättrad patientsäkerhet med möjlighet till uppföljning.

Förvaltningen ser positivt på att en arbetsgrupp skapats vid HSF i syfte att gå igenom och föreslå förändrad information gällande patientförsäkringen.



Dock är det helt avgörande vilka förändringar som kommer till stånd för att tillgodose patienters och vårdgivare/berörda medarbetares behov av information. Berörda medarbetare behöver känna till och kunna lämna information till patienter som de hänvisar eller remitterar. För patienterna är informationen en del av underlaget de behöver för att kunna välja utförare av vård. De förändringar som HSF avser att genomföra behöver därför uppfylla kravet att tillhandahålla korrekt information om vilka försäkringsvillkor som gäller i de enskilda verksamheterna. Medarbetare och patienter behöver både hitta och förstå informationen på de nämnda informationskanaler som HSF använder. HSF anger att den nämnda gruppens arbete beräknas vara klart första halvåret 2015. Förvaltningen vill gärna ta del av vad detta arbete lett till.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- godta återföringen från Aleris
- begära kompletterande återföring från HSF som förtydligar vilka åtgärder som genomförts för att tillgodose patienters och berörda medarbetares behov av korrekt information om vilka villkor som gäller för patientförsäkringar hos olika vårdgivare.

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilaga 1 Återföring Aleris

Bilaga 2 Återföring HSF



Patientnämndens förvaltning
Gunilla Larsdotter
Box 175 35
118 91 Stockholm

Ankom

2015 -05- 29

Patientnämndens förvaltning

Yttrande gällande ärende PaN V1303-0128359

Nedan följer en redogörelse och svar på frågeställning i enlighet med beslut i Patientnämnden den 3 februari 2015. Ärendet gäller hur Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) informerar vårdgivare och patienter om patientförsäkringen.

De informationskanaler HSF främst använder för patienter är 1177.se/vårdguiden, för vårdgivarna är motsvarande kanal vardgivarguiden.se. När det gäller ovanstående information (patientförsäkringen) har en intern arbetsgrupp bildats på HSF. Syftet med arbetsgruppen är att gå igenom och vid behov föreslå förändring av informationen gällande patientförsäkringen. Arbetet har påbörjats och beräknas vara klart första halvåret 2015. Arbetsgruppens bedömning är att viss del av informationen behöver förtydligas på ovan nämnda informationskanaler.

Vidare planeras en intern utbildning/informationstillfälle gällande patientförsäkringen för avtalshandläggare på HSF under hösten.

Med vänlig hälsning



Leif Karnström
Avdelningschef



Anna Nergårdh
Chefläkare, Stockholms läns landsting

Patientnämnden
Eva Lannerö
Box 17535
118 91 Stockholm

Svar på principärende gällande kvarstående komplikationer och patientförsäkringsvillkor, dnr PaN V1303-0128359

Aleris emottog ett ärende från i februari 2015 där Patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder.

Aleris säkerställer att samtliga patienter får information om väsentliga risker för eventuella komplikationer och biverkningar genom fastställda rutiner och instruktioner som ska följas av samtliga läkare och övrig vårdpersonal i våra verksamheter. Dessa rutiner och instruktioner är en del av vårt kvalitetsledningssystem som är certifierat enligt ISO 9001. Följsamheten till rutiner och instruktioner kontrolleras och följs upp kontinuerligt på varje verksamhet samt vid interna och externa revisioner. Till detta genomförs informations- och utbildningsinsatser för särskilt lyfta viktiga och aktuella frågor. Med anledning av detta ärende kommer Aleris se över befintliga rutiner och förtydliga dessa, samt genomföra en informations- och utbildningsinsats i samband med detta. I sammanhanget kan även nämnas att Aleris har ett gemensamt komplikationsregistreringssystem för samtliga våra kirurgiska verksamheter i Sverige, Norge och Danmark för att särskilt följa upp komplikationer ur ett kvalitetsperspektiv.

När det gäller säkerställandet av att patienten får rätt information om gällande försäkringar har Aleris för ändamålet tagit fram ett gemensamt rutindokument och information för våra verksamheter. Rutindokument syftar till att säkerställa att våra verksamheter ger patienterna korrekt och tydlig information avseende vilka försäkringar som finns samt hur man anmäler skada. Till detta har information publicerats på Aleris intranät med hänvisning till denna rutin samt vart man kan vända sig för ytterligare information. Aleris säkerställer även att samtliga patienter ges information om att de kan vända sig till Patientnämnden eller Inspektionen för vård och omsorg om de har klagomål på vård, information och bemötande.

Aleris AB

Katrinebergsbacken 35, Box 47134, 100 74 Stockholm
Tel 08-690 55 00 / Fax 08-690 59 15
www.aleris.se

Om ni önskar någon ytterligare information eller har frågor är ni välkomna att höra av er,

Stockholm den 2015-05-27

Med vänlig hälsning



P-O Persson
Kvalitets- och miljöansvarig,
Sjukvård Sverige