Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

Förvaltningsjurist Mathias Wallin

PaN 2022-05-24 P 8

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-05-05 PaN A2204-00066

Riskområden och hinder för utveckling av vården – Bristfällig information om verksamhetsförändringar till patienter med postcovid

Ärendebeskrivning

Under våren 2020 etablerades en mottagning för patienter med postcovid på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna. I april 2021 beslutades att öppna en ny mottagning i Huddinge för denna patientgrupp. Beslutet innebar att mottagningen i Solna stegvis skulle avvecklas.

Patientnämnden har sedan september 2021 tagit emot 30 anmälningar som rör vården av personer med postcovid i Region Stockholm. 19 av dessa anmälningar handlar om brister i informationen till patienterna om de genomförda verksamhetsförändringarna

Utredning

Patientnämndens förvaltning har i tre av ärendena inhämtat yttranden från Karolinska Universitetssjukhuset. Sammanfattning av anmälan från patient och yttrande från vården i dessa tre ärenden redogörs för nedan.

- I anmälan som inkom till förvaltningen den 26 oktober 2021 beskrev en kvinna, som varit patient på mottagningen i Solna sedan oktober 2020, att hon genom en bekant informerats om de planerade verksamhetsförändringarna. Någon information direkt från mottagningen hade hon inte fått. Kvinnan kontaktade sin läkare vid mottagningen för att få svar på vem som skulle ansvara för uppföljning och fortsatt vård, men denne kunde inte ge något svar på hennes frågor.

  I yttrande som inkom till förvaltningen den 1 december 2021 uppgav sektionschefen att mottagningen flyttat sin verksamhet från Karolinska i Solna till Karolinska i Huddinge som hade en högre kapacitet och skulle kunna ge bättre förutsättningar för multidisciplinär vård av patienter med postcovid. Patientkontakten var en viktig faktor varför återbesöken fördelades enligt kliniska fynd mellan berörda specialiteter. Information om hur patienterna skulle följas upp skickades ut till alla som berördes. Kvinnans skulle fortfarande följas upp på en specialistmottagning vid Karolinska i Solna.

- I anmälan från den 12 november 2021 hade en kvinna synpunkter på bristande information rörande verksamhetsförändringen och undrade vad som skulle ske med hennes planerade undersökningar. Kvinnan ansåg att det var arrogant och inhumant att flytta verksamheten och att det skapade stress och oro. Hon önskade därför att bli färdigbehandlad vid mottagningen i Solna.

  I yttrande framförde samordningsansvarig verksamhetschef att i samband med att mottagningen stängde vid den tidigare lokalisationen så hade alla patienter med pågående kontakt erbjudits fortsatt vård via två olika mottagningar. Patienten hade kanske inte hunnit få brevet med denna information när hon kontaktade patientnämnden. Verksamhetschefen hade kontaktat den ena mottagningen och informerat om patientens önskan att även fortsättningsvis få vård för sina postcovidsymptom via den.

- I anmälan som inkom den 16 november 2021 beskrev en kvinna att ingen patient mottagit någon information om den genomförda verksamhetsförändringen. Hon saknade bl.a. information om vart hon skulle vända sig, hur lång väntetiden var och kompetens på den nya mottagningen.

  Samordningsansvarig verksamhetschef uppgav i yttrande att vårdgivaren öppnat en ny och större mottagning för patienter med postcovid för att skapa förutsättningar för att bedriva vård av hög kvalitet och tillgänglighet. Personalens kunnande och engagemang var stort och antalet personalresurser hade ökat jämfört med tidigare. De nya lokalerna var väl anpassade. På den nya mottagningen fanns rätt sammansättning av samlad medicinsk kompetens som krävs för att kunna ge bra sjukvård, utredning och rehabilitering. Olika specialiteter och professioner samarbetade för att kunna erbjuda alla patienter ett multidisciplinärt omhändertagande. Genom satsningen kunde vårdgivaren ta hand om fler patienter med postcovid och på så sätt minska väntetiderna, även om dessa fortfarande var längre än önskat.

Utöver de ovan tre redovisade ärendena har förvaltningen mottagit ytterligare 16 anmälningar som rör brister i informationen om de genomförda verksamhetsförändringarna till patienter med postcovid. Patienterna beskriver bl.a. att informationen varit otillräcklig eller uteblivit helt och att det skapat oro, stress och lett fram till ett försämrat mående.

För mer utförlig information om de 19 ärenden som omfattas av denna utredning se bifogad ärendeförteckning (bilaga 1).

Regelverk

Av 3 § lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår bl.a. att patientnämnderna ska uppmärksamma regionen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patienten ska enligt 3 kap. 1 § patientlagen (2014:821) bl.a. få information om sitt hälsotillstånd, de metoder som finns för undersökning, vård och behandling, vid vilken tidpunkt han eller hon kan förvänta sig att få vård och det förväntade vård- och behandlingsförloppet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen kan inte av utredningen i ärendet dra några slutsatser av eller ha några synpunkter på hur och var vården bäst organiseras för patienter med postcovid.

Utredningen visar däremot på brister i hur patienterna har informerats om förändringen av verksamheten. I flertalet ärenden har informationen uteblivit helt och i andra fall har informationen varit otillräcklig. Det har för många patienter medfört en ökad oro och ovisshet om bl.a. vårdansvar och var och när de skulle få en fortsatt vård.

Förvaltningen vill med anledning av vad som framkommit i utredningen av ärendet betona vikten av att patienter löpande och i god tid informeras om verksamhetsförändringar som kan ha påverkan på deras fortsatta vård. Bristande kommunikation mellan vården och patienter är förenat med risker för patientsäkerheten.

Patientnämnden har i tidigare principärende om situationen för patienter med hyperhidros uppmärksammat regionen på bl.a. brister i informationen till patienter i samband med verksamhetsförändringar.[1]

Patienternas beskrivningar av den bristfälliga informationen om förändringarna i verksamheten till patienter med postcovid kan utgöra ett underlag för lärande och vidare analys för hur vården framöver kan förbättra informationen till patienter vid verksamhetsförändringar. Patientnämnden uppmärksammar därför regionen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Åtgärder som syftar till att förbättra kommunikationen mellan vården och patienter kan förväntas medföra positiva konsekvenser för patientsäkerheten

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till en mer jämställd och jämlik vård.

[1] PaN A2109-00141 Principärende; Situationen för patienter med hyperhidros.

Miljökonsekvenser
De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut
Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

1. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden för kännedom.
2. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till Inspektionen för vård och omsorg för kännedom.

Steinunn Ásgeirsdóttir.
Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga
1. Ärendeförteckning 2021-09-01 – 2022-05-05