Region Stockholm

9

Yttrande över patientnämndsärende gällande att vårdcentral krävt listning för besök på husläkarjour

HSN 2018-1326

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Allmänmedicin och geriatrik
Maria Lind

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-02-04

HSN 2018-1326

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande över patientnämndsärende gällande att vårdcentral krävt listning för besök på husläkarjour

Ärendebeskrivning

Patientnämnden har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska återkomma med en skriftlig återföring avseende att Patientnämndens förvaltning har emottagit anmälningar från två patienter gällande att Riddarens Vårdcentral krävt listning för att erbjuda besök på Akalla Husläkarjour.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Patientnämnsärende PaN V1805-0297172, PaN V1803-0169869, PaN V1803-0211472

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i valfrihets- och tillgänglighetsberedningen.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

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

Förvaltningens motivering till förslaget

Ärendet
Principärendet gäller att patienter felaktigt fått information om att det krävs listning på Riddarens vårdcentral för att erhålla vård på Akalla Husläkarjour samt att en patient i ett annat fall ovetande och mot sin vilja listats på Riddarens vårdcentral i samband med att vederbörande sökt vård på Akalla Husläkarjour.

Bakgrund
Husläkarjourerna drivs som princip av ett antal husläkarmottagningar och de erbjuder därigenom vård till sina patienter vardagar klockan 17-22 samt helger klockan 8-22, då ordinarie husläkarmottagningar inte har öppet. I vissa områden finns det inte något krav på att husläkarmottagningarna ska bedriva husläkarjour och de kan istället hänvisa sina patienter till närliggande närakut. Akalla Husläkarjour är belägen i en stadsdel där krav inte finns krav på bedrivande av husläkarjour och husläkarmottagningarna kan i stället hänvisa sina patienter till Närakut Järva som är belägen i närområdet.

Riddarens vårdcentral har, trots att ett sådant krav inte finns, valt att bedriva Akalla Husläkarjour och ett fåtal andra husläkarmottagningar har tecknat avtal med dem och har därmed kunnat hänvisa sina patienter dit. Några ytterligare husläkarjourer finns inte i närområdet utan övriga husläkarmottagningar hänvisar sina patienter till Närakut Järva. I enlighet med Patientlagen råder det fritt vårdsökande av öppenvård och husläkarjourer kan därför inte neka patienter vård som är medicinskt motiverad, och de har heller inte rätt att ställa krav gällande listning.

Akalla Husläkarjour har tagit emot förhållandevis många patienter från husläkarmottagningar som inte har tecknat avtal och därigenom anslutit sig till dem, vilket har medfört att de har fått en högre belastning än de planerat för, vilket de haft svårigheter att hantera. Till stor del har det ökade tillflödet av patienter emanerat i en otydlighet i Hänvisningsstöd SLL, vilket har medfört att patienter hänvisats till husläkarjourer utan att hänsyn tagits till om det finns en närakut närmare dit patienterna i stället borde hänvisats. Akalla HLJ har därmed fått ta emot patienter som med fördel kunde fått vård på närmare håll. Förvaltningen har arbetat för en lösning vad gäller denna otydlighet.

Ansvarig avtalshandläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen har haft en dialog med verksamhetschefen gällande att det strider mot Patientlagen att kräva listning för att erbjuda besök, något som verksamhetschefen också sagt sig vara införstådd med. Till följd av svårigheterna att ta emot ett stort antal patienter på husläkarjouren och kunna möta den efterfrågan som visat sig finnas och vilket till stor del har haft sin orsak i de otydligheter som funnits i Hänvisningsstöd SLL, har verksamhetschefen stängt Akalla Husläkarjour från och med den 17 december 2018. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har ingenting att invända emot upphörandet, eftersom det är frivilligt att arrangera husläkarjour i stadsdelen, och patienterna kan i stället hänvisas till Närakut Järva alternativt till annan närakut som finns närmare patienten.

Åtgärder
Förvaltningen kommer att följa besöksutvecklingen och tillgängligheten på Närakut Järva för att säkerställa att patienterna i närområdet erhåller den vård de behöver under jourtid.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen anser inte att ytterligare åtgärder med anledning av Patientnämndens principärende är erforderliga.

Ekonomiska konsekvenser
Beslutet förväntas medföra oförändrade ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Beslutet förväntas medföra oförändrade konsekvenser för patientsäkerheten. Patienter hänvisas i stället till Närakut Järva som finns i närområdet och som har öppet alla dagar klockan 8-22.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård
Beslutet förväntas medföra oförändrade konsekvenser för jämställd och jämlik vård. Patienter hänvisas i stället till Närakut Järva som finns i närområdet och som har öppet alla dagar klockan 8-22.

Miljökonsekvenser
Beslutet förväntas medföra oförändrade miljökonsekvenser.

Administrativa konsekvenser
Beslutet förväntas medföra oförändrade administrativa konsekvenser.

Margareta Tufvesson
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Patientnämnden

Godkänd av Margareta Tufvesson, 2019-02-04

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2018-09-25 P 6
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-07-04

PaN V1805-0297172
PaN V1803-0169869
PaN V1803-0211472

Principärende

Vårdcentral krävde listning för besök på husläkarjour

Ärendet

Patientnämndens förvaltning har tagit emot anmälningar från två patienter som framfört synpunkter på att Riddarens vårdcentral krävt listning på grund av besök på vårdcentralens husläkarjour, Akalla husläkarjour.

Patienten i det ena ärendet hade ringt till husläkarjouren för att boka en akut tid och fick då beskedet att hon var tvungen att byta vårdcentral till Riddarens vårdcentral för att få en tid på husläkarjouren. Patienten motsatte sig detta och sökte sig i stället till en annan husläkarjour där hon fick vård för sina besvär utan krav på listning.

Patienten i det andra ärendet fick en akut tid på husläkarjouren och det visade sig sedan att hon listats på Riddarens vårdcentral utan att ha fått vetskap om det eller samtyckt till det. Då det råder listningsstopp på den vårdcentral som patienten hört till i många år, Lill-Jans husläkarmottagning, kunde hon heller inte lista sig där på nytt.

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendena genom att inhämta yttranden från verksamhetschefen vid Riddarens vårdcentral och verksamhetschefen vid Lill-Jans husläkarmottagning.

Ärende 1

I yttrandet i ärendet rörande patienten som fått beskedet att listning på Riddarens vårdcentral krävs för besök på husläkarjouren står att det varit informationsbrist till vårdcentralens nya sjuksköterskor. Man ber även om ursäkt för det inträffade och skriver vidare ”Senaste veckan har vi haft ca 50 stk hänvisningar på dagtid och 40-50 stk på våran jourtid från olika vårdcentraler som finns runt och kring [sic!] oss. Vi skulle vara tacksamma om de kunde hänvisas till den husläkarjour som de har avtal med i första hand”. I yttrandet står vilken vårdcentral som patienten är listad på och vilken husläkarjour som den vårdcentralen har avtal med samt att patienten gärna får söka sig till Akalla husläkarjour vid behov av akutvård.

Ärende 2
I yttrandet rörande patienten som listats på Riddarens vårdcentral efter att ha besökt husläkarjouren skriver verksamhetschefen att det "verkar [som] att en av vår gamla personal av misstag har listat [patienten] hos oss". Man har varit i kontakt med patienten därefter och bett om ursäkt för sitt misstag och garanterar att patienten ska erbjudas den bästa vården på Riddarens vårdcentral tills patienten åter kan listas på sin tidigare vårdcentral.

Ärende 3
Patienten i ovanstående ärende 2 hade varit nöjd med sin husläkarmottagning där hon varit patient i många år, Lill-Jans husläkarmottagning, och hon hade inte för avsikt att lista sig på någon annan vårdcentral. Eftersom det råder listningsstopp på Lill-Jans husläkarmottagning kunde hon heller inte lista sig där på nytt, enligt besked därifrån. Det framgår också av det yttrande som förvaltningen inhämtat från husläkarmottagningen.

Förvaltningen har varit i kontakt med en handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen som informerat att förvaltningen kan kontakta en viss person vid landstingets IT-enhet och meddela patientens personnummer för att en återlistning i listningssystemet, till patientens tidigare husläkarmottagning, ska kunna äga rum.

Regelverk

Stockholms läns landsting (SLL) har på senare tid infört en ny struktur för akut vård med fem vårdformer närmare invånaren; 1177 Vårdguiden, vårdcentraler, husläkarjourer, närakuter och en intensivakutmottagning vid Karolinska Universitetssjukhuset Solna. Syftet med den nya strukturen är att invånarna ska få bättre och snabbare akut vård genom att i högre utsträckning direkt hamna på rätt plats. Alla aktörer inom den akuta vården i länet ska samarbeta för att alla invånare ska få rätt akut vård utifrån sina medicinska behov. En bred informationskampanj har lanserats, till exempel har varje hushåll fått broschyren *Rätt vård nära dig* där det bland annat står att "Husläkarjouren är en vårdcentral som har öppet på kvällar och helger. Hit vänder du dig med besvär som inte kan vänta när din vårdcentral är stängd. Det finns 13 husläkarjourer och du kan gå till vilken du vill."

SLL:s förfrågningsunderlag *Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård* innehåller de krav som ställs för att inom husläkarområdet bedriva vårdverksamhet enligt lagen om valfrihetssystem. Verksamheten omfattar

bland annat husläkarjourer. Sådana ska öka tillgängligheten till akut omhändertagande i närsjukvården och erbjuda ett alternativ till akutsjukhusens akutmottagningar. Målgruppen omfattar personer som är folkbokförda i Sverige och som antingen är listade hos vårdgivaren eller olistade samt personer som är i akut behov av vård oavsett listning. Jourerna ska bland annat omfatta mottagning för oplanerade läkarbesök av akut karaktär för samtliga patienter som söker vård. Patienter med mer allvarliga akuta sökorsaker men som inte är i behov av akutsjukhusets resurser ska hänvisas till en närakut om husläkarjouren inte har möjlighet att ta hand om patienten.

Förfrågningsunderlaget innehåller information om att en person endast kan bli listad på en husläkarmottagning/läkare genom en ifylld vårdvalsblankett som lämnas till vårdgivaren eller genom listning via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Det bör i sammanhanget även nämnas att landstinget accepterar att vårdcentraler av olika skäl bedömer att man inte kan ansvara för fler patienter ("listningsstopp"), vilket kan bero på lokal- eller personalbrist, och att det är en patientsäkerhetsfråga att vårdgivare ska kunna säga nej till ytterligare patienter. Listningsstopp är ofta temporära men en del vårdgivare har haft listningsstopp i flera år. Vårdgivaren ska dock erbjuda personer som vill lista sig att ställas på en väntelista.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det allvarligt att Riddarens vårdcentral inte följer regelverket samt ger felaktig information till patienter. Detta riskerar drabba patienter som förlorar sina vårdkontakter på den befintliga vårdcentralen. Att uppställa hinder för att besöka en husläkarjour strider mot landstingets ambition att patienter ska få bättre och snabbare akut vård genom att i högre utsträckning direkt hamna på rätt plats. Ärendet bör därför hanteras som principärende.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Ett fungerande mottagande av patienter vid husläkarjourer bidrar till att förbättra patientsäkerheten genom att patienter på grund av ökad tillgänglighet får bättre och snabbare akut vård utifrån sina medicinska behov. Det bidrar vidare till att förhindra besök på akutsjukhusens akutmottagningar vilka inte är medicinskt motiverade.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till Riddarens vårdcentral samt begära skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 1 december 2018
- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt begära skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring listning och husläkarjourers uppdrag följs, senast den 1 december 2018
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Lill-Jans husläkarmottagning.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18

E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

§ 6

Principärende – Vårdcentral krävde listning för besök på husläkarjour
PaN V1805-0297172, V1803-0169869, V1803-0211472

Patientnämndens förvaltning har tagit emot anmälningar från två patienter som framfört synpunkter på att Riddarens vårdcentral krävt listning på grund av besök på vårdcentralens husläkarjour, Akalla husläkarjour. Patientnämndens förvaltning har utrett ärendena genom att inhämta yttranden från verksamhetschefen vid Riddarens vårdcentral och verksamhetschefen vid Lill-Jans husläkarmottagning.

Kerstin Mannerqvist (S) tar upp på nämnden att det är viktigt att principärendena kommer alla ledamöter i Hälso- och sjukvårdsnämnden till del. Nämnden beslutar att önska skriftlig återföring från Hälso- och sjukvårdsnämnden.

Beslut

Nämnden beslutar att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till Riddarens vårdcentral samt begära skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 1 december 2018
- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt begära skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring listning och husläkarjourers uppdrag följs, senast den 1 december 2018
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden och önska en skriftlig återföring
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Lill-Jans husläkarmottagning.