Principärende

Svårigheter att få yttrande i ärende där vårdgivarens verksamhet överlåtits

Ärendet

En kvinna framförde i en skrivelse till patientnämndens förvaltning synpunkter på det bemötande och den vård hon fått vid en psykiatrisk mottagning som drevs av Capio. Hon framförde även att hon inte fått något svar på en remiss gällande en neuropsykiatrisk utredning som en ungdomsmottagning skickat till Capio-mottagningen år 2017. Efter att kvinnan blivit utskriven från mottagningen trots att hon önskat en utredning av sina tvångstankar fick hon senare komma tillbaka. Läkaren hon då fick träffa var en hyrläkare som gjorde sin sista arbetsdag den dagen. Kvinnan beskrev i skrivelsen att det inte alls kändes bra att lämna ut sig för någon hon inte skulle få träffa igen, vidare beskrevs ovissheten vem som skulle bli hennes läkare och hur lång tid det tog att få den hjälp hon behövde.

Utredning

Patientnämndens förvaltning begärde 2018-01-12 ett yttrande från Capio Psykiatri. Då inget yttrande inkom påminde handläggaren om yttrandet 2018-02-20. Då det trots påminnelsen inte inkom något yttrande ringde handläggaren till mottagningen 2018-03-07. I samtalet framkom att WeMind övertagit verksamheten. Handläggaren fick kontaktuppgifter till Capio och meddelades samtidigt att samtliga ärenden som inkommer till WeMind skickas till Capio. Handläggaren försökte vid ett par tillfällen nå Capio per telefon. Kontaktpersonen vid WeMind e-postade handläggaren kontaktuppgifter till den tidigare verksamhetschefen vid Capio och informerade att om frågor gäller omhändertagandet vid Capio ska Capio svara på dessa. Av yttrandet som inkom till förvaltningen, utfärdat av medicinskt ansvarig vid Capio Psykiatri, framgick kort:

> ”Jag har efter kontroll i journalen inte kunnat bekräfta patientens uppgifter. Det verkar som om man planerat för utredning och läkaren skulle också lyfta patientens önskan om terapi vid morgonkonferens. Remissvar går till remittent och inte patienten som fick beskedet vid telefonsamtal. Jag kan inte komma längre då mottagningen har en ny vårdgivare. Beklagar dock att patienten känner sig felaktigt bemött.”

En kopia av yttrandet skickades hem till patienten 2018-03-12, förvaltningen hörde inte av henne därefter. Åtta dagar därpå ringde patientens syster till handläggaren och berättade att patienten tagit sitt liv.

Regelverk

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att hjälpa patienter att föra fram sina klagomål till vårdgivare och att få klagomålen besvarade av vårdgivaren. Det förtydligas i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2 §). Nämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården (3 §).

Av lagstiftningens förarbeten framgår att vårdgivarna är skyldiga att snarast besvara klagomål från patienter eller deras närstående på ett lämpligt sätt med hänsyn till patientens behov och klagomålets karaktär. Med formuleringen att patienten snarast ska få svar avses att klagomålet ska besvaras så snart som möjligt. I vissa fall kan hanteringen få ta längre tid om ärendet kräver en mer djupgående utredning. I sådana fall är det viktigt att vårdgivaren meddelar patienten det. Som mest fyra veckors väntan på ett svar är rimligt för flertalet klagomål, särskilt i fall där patienten i första hand vill få en förklaring till varför en händelse har inträffat och en ursäkt ifall misstag har begåtts. I förarbetena underströks också att patienten i alla kontakter med vårdgivaren ska ha rätt att komma till tals och bemötas med respekt (prop. 2016/17:122 s. 30 f.).

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det allvarligt att det varit svårt för patientnämnden att i detta fall få ett yttrande som besvarar patientens klagomål på ett lämpligt sätt. Förvaltningen har haft flera ärenden där privat vårdgivarverksamhet övertagits av annan privat vårdgivare och det varit svårt att få yttrande. Då de enskilda patienterna drabbas av att inte få svar på sina klagomål, synpunkter och frågor bör ärendet därför hanteras som principärende.

Förvaltningen ser värdet av att det finns rutiner hos vårdgivarna för hur klagomålshanteringen ska ske om vårdgivarens verksamhet överlåts åt någon annan. Förvaltningen önskar därför att hälso- och sjukvårdsnämnden tar ställning till huruvida hälso- och sjukvårdsförvaltningen i avtalen med vårdgivare som vill ingå vårdavtal med Stockholms läns landsting ska klargöra hur patientklagomålen i dessa fall ska hanteras, i syfte att uppnå lagens krav.

Konsekvenser för patientsäkerhet
De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten eftersom en effektiv klagomålshantering innebär att vårdgivare kan uppmärksamma och förebygga vårdskador vilket i sin tur leder till en ökad patientsäkerhet, även för den enskilde patienten, och därmed även till en mer kostnadseffektiv hälso- och sjukvård. Vårdgivarnas yttranden är viktiga beståndsdelar i patientnämndens uppdrag att analysera inkomna klagomål och synpunkter då detta främjar kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.

Konsekvenser för jämlik vård
De föreslagna åtgärderna förväntas få positiva konsekvenser för jämlik vård då de klargör att samtliga patientgrupper oavsett vård får svar på sina klagomål och frågor även om verksamheter byter ägare.

Förslag till beslut
Patientnämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden och önska skriftlig återföring senast 28 februari 2019 avseende hur nämnden ska säkerställa att regelverket efterlevs
- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelserna för WeMind respektive Capio för kännedom
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till patientens syster.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef