Region Stockholm

16

Yttrande över patientnämndsärende gällande att vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse

HSN 2019-1047

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Allmänmedicin och geriatrik
Caroline Tåneland

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-05-29

HSN 2019-1047

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande över patientnämndsärende gällande att vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse

Ärendebeskrivning
Patientnämnden har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska återkomma med en skriftlig återföring avseende att patientnämndens förvaltning har emottagit nio anmälningar gällande att Helsa vårdcentral Hornstull inte förnyar recept på distans.

Beslutsunderlag
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Patientnämndsärende PaN A1902-00029

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 yttrande

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Principärendet gäller att samtliga patienter som önskar receptförnyelse måste besöka Helsa vårdcentral Hornstull fysiskt. Information om detta framgår bland annat på deras telefonsvarare, hemsida samt www.1177.se. Detta kan innebära att läkarbesök görs i onödan, och upptar resurser som egentligen behövs bättre på annan plats och riskerar onödig vårdkonsumtion.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har sedan våren 2018 haft kontinuerlig dialog med vårdgivaren i fråga gällande förnyelse av recept på distans, och krävt förtydliganden om när och hur de förnyar recept på distans.

Förvaltningen har tagit emot förklaring av vårdgivarens rutiner kring receptförnyelse och bedömde förklaringen som adekvat och i linje med förvaltningens avtal med vårdgivaren.

Av förklaringen framgår bland annat att mottagningen inte kallat in patienter för receptförnyelse av slentrian, utan gjort behovsbedömningar från fall till fall. Det är inte hälso- och sjukvårdsförvaltningens roll att göra medicinska bedömningar, utan det åligger vårdgivaren.

Under mars 2019 fick dock avtalshandläggare vetskap om telefonsvararmeddelandet, där invånarna fick information om att läkarbesök krävdes för receptförnyelse. Detta meddelande togs bort direkt efter kontakt från avtalshandläggaren.

Efter patientnämndens principärende inkommit till förvaltningen har avtalshandläggare åter varit i kontakt med vårdgivaren och begärt in en handlingsplan. Vårdgivaren har även intygat att översyn av deras rutiner i samband med receptförnyelse kommer ske snarast.

Vårdgivaren har nu bekräftat att de påbörjat arbete med att gå igenom sina rutiner och framförallt att rutinerna ska förankras igen med medarbetarna. Det avser vad de informerar patienterna om, hur sjuksköterskorna hanterar förfrågningar via telefon och 1177. Den felaktiga informationen på vårdgivarens hemsida, om att recept inte kan förnyas på distans, har tagits bort.

Ekonomiska konsekvenser
Beslutet förväntas medföra oförändrade ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Bifall till förslaget innebär oförändrad patientsäkerhet.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Beslutet förväntas medföra positiva konsekvenser för jämlik och jämställd vård när behovsbedömning görs i samband med receptförnyelse.

Miljökonsekvenser
Bifall till förslaget innebär oförändrade miljökonsekvenser.

Administrativa konsekvenser
Beslutet förväntas medföra oförändrade administrativa konsekvenser.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Patientnämnden

Godkänd av Björn Eriksson, 2019-05-29

Patientnämnden
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Lars Harms-Ringdahl
1:e vice ordförande

2019-04-25 PaN A1902-00029

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Registrator

Region Stockholm
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
2019 -04- 26
Dnr

Patientnämndsärende gällande att Helsa vårdcentral Hornstull kräver fysiskt besök för receptförnyelse

Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 11 april 2019 ett principärende gällande att Helsa vårdcentral Hornstull kräver att patienter bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Förvaltningens tjänsteutlåtande bifogas.

Förvaltningen konstaterade att det är anmärkningsvärt att vårdgivaren inte gör en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Att ha rutiner i strid med avtalet med Region Stockholm är inte ett ändamålsenligt hushållande med regionens resurser. Patientnämndens beslut att begära skriftlig återföring från hälso- och sjukvårdsnämnden avseende åtgärder för att säkerställa att vårdgivare tillämpar regelverket för receptförnyelse på rätt sätt framgår av bifogat protokollsutdrag.

Vänligen ange ärendets diarienummer vid kontakt med patientnämndens förvaltning.

Med vänlig hälsning

Lars Harms-Ringdahl
Ordförande

Patientnämnden
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

§ 5
Principärende – vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse
PaN A1902-00029

Ärendebeskrivning
Patientnämndens förvaltning har från och med 2018 tagit emot nio anmälningar från patienter som önskat förnya sina läkemedelsrecept vid Helsa vårdcentral Hornstull per telefon och 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vårdcentralen kräver dock att patienterna bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Förvaltningen har utrett en del av ärendena genom att inhämta yttrande från vårdcentralen. Regelverket stadgar att den som ordinerar ett läkemedel ska göra en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Yrkande

1:e vice ordförande Lars Harms-Ringdahl (MP) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Beslut
Patientnämnden beslutar

- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Helsa Vårdutveckling Sverige AB och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 20 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring receptförnyelse efterlevs, senast den 19 juni 2019.

Ltr Ce

Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2019-04-19 P 5
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-02-18

PaN A1902-00029

Reviderad 2019-04-03

Principärende

Vårdcentral kräver fysiskt möte för receptförnyelse

Ärendet

Patientnämndens förvaltning har från och med 2018 tagit emot nio anmälningar från personer som önskat förnya sina läkemedelsrecept vid Helsa vårdcentral Hornstull per telefon och 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vårdcentralen kräver dock att patienterna bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Samtliga ärenden som förvaltningen tagit emot rörande krav på fysiskt möte för receptförnyelse har gällt denna vårdcentral. Ett par anmälare har uppmärksammat förvaltningen på att vårdcentralen har ett automatiskt meddelande på telefonsvararen som lyder "Observera att vi inte förnyar recept via telefon eller 1177. Recept förskrivs via besök hos läkare."

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett en del av ärendena genom att inhämta yttrande från vårdcentralen. Av verksamhetschefens yttrande framkommer sammanfattningsvis att mottagningen vill garantera patientsäkerheten och vill träffa patienterna för uppföljning i samband med receptförnyelser.

Regelverk

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:37) Ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården framgår att den som ordinerar ett läkemedel ska säkerställa att ordinationen är lämplig med utgångspunkt i patientens behov. Detta innebär att den som ordinerar särskilt ska göra en lämplighetsbedömning där hänsyn tas till patientens hälsotillstånd, ålder, kön, läkemedelsanvändning, pågående behandling och utredning, överkänslighet mot läkemedel och eventuella graviditet eller amning (6 kap. 2 §). Att patientens medicinska behov ska vara styrande vid val av behandling framgår också av Region Stockholms läkemedelsförskrivningsregler (chefläkarkollegiet i Stockholms län, februari 2010). Bestämmelserna reglerar inte på vilket sätt förskrivande personal ska kunna göra lämplighetsbedömningen och huruvida fysiska möten behöver ske för detta. Region Stockholms förfrågningsunderlag Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård innehåller de krav som ställs för att inom husläkarområdet bedriva vårdverksamhet enligt lagen om valfrihetssystem. Verksamheten omfattar bland annat vårdcentraler. Av

förfrågningsunderlaget framgår att vårdgivarna ska kunna hantera önskemål om receptförnyelse som inkommit via inloggning på 1177 Vårdguiden.

Förvaltningens synpunkter
Förvaltningen finner det anmärkningsvärt att vårdgivaren inte gör en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Ärendet bör därför hanteras som principärende. Att kräva ett fysiskt möte för varje receptförnyelse kan i vissa fall medföra onödiga besök som upptar vårdens resurser till nackdel för patienter som behövt dem mer. Att ha sådana rutiner i strid med avtalet med Region Stockholm är vidare inte ett ändamålsenligt hushållande med regionens resurser.

Konsekvenser för patientsäkerhet
De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att vårdens resurser på rätt sätt tillkommer de som är i behov av dem.

Förslag till beslut
Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Helsa Vårdutveckling Sverige AB och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 20 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring receptförnyelse efterlevs, senast den 19 juni 2019

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