Region Stockholm

10

Yttrande över Patientnämndens principärende gällande svårigheter att få yttrande i ärende där vårdgivarens verksamhet överlåtits

HSN 2018-1327

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Psykiatri
Andreas Falk

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-02-01

HSN 2018-1327

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande över Patientnämndens principärende gällande svårigheter att få yttrande i ärende där vårdgivarens verksamhet överlåtits

Ärendebeskrivning

Patientnämndens förvaltning vill genom principärendet göra hälso- och sjukvårdsnämnden uppmärksam på att patientnämnden haft flera ärenden där privat vårdverksamhet som övertagits av annan vårdgivare inte inkommer med yttrande över klagomål. Patientnämnden begär därför att hälso- och sjukvårdsnämnden yttrar sig över hur patientklagomål ska hanteras i dessa fall för att uppnå lagens krav.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Patientnämndens tjänsteutlåtande och protokoll, PaN 2018-09-25

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

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

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
En kvinna framförde i en skrivelse till patientnämndens förvaltning synpunkter på bemötande och vård hon fått vid en av Capios psykiatriska mottagningar. Patientnämnden har vid upprepade tillfällen begärt in yttrande från Capio utan att få det. Patientnämndens förvaltning har haft flera ärenden där privat vårdverksamhet övertagits av annan privat vårdgivare och där det varit svårt få ett yttrande. Då bedömningen är att den enskilda patienten inte fått svar på sina klagomål, synpunkter och frågor bör ärendet hanteras som ett principärende.

Patientnämnden begär därför att hälso- och sjukvårdsnämnden ska yttra sig över huruvida det behöver tydliggöras i vårdavtal med Region Stockholm hur patientklagomål i dessa fall ska hanteras för att uppnå lagens krav.

Överväganden
Det är angeläget att säkerställa smidiga verksamhetsövergångar efter upphandling där byte av vårdgivare sker. För att säkerställa detta finns flera bindande åtaganden reglerade i vårdavtalet.

I vårdavtalet framgår att vårdgivaren från och driftstart åtar sig att bedriva verksamheten i enlighet med avtalet. Före driftstart ska samråd mellan beställaren och vårdgivaren för att säkerställa en smidig övergång.

Beställaren har från det att avtalet är undertecknat skyldighet att följa upp att vårdgivaren bland annat följer lagar, förordningar och Region Stockholms policy. Om beställaren konstaterar att vårdgivaren brister i fullgörandet av åtagandet kan beställaren vidta sanktioner mot vårdgivaren.

I det beskrivna fallet borde beställaren fått kännedom om problemet från patientnämndens förvaltning för att på så vis kunna uppmana vårdgivaren att inom skälig tid åtgärda bristen. Om bristen inte åtgärdats inom rimlig tid har beställaren rätt att innehålla upp till tio procent av den ersättning som utbetalas varje månad. När bristen är åtgärdad utbetalar beställaren 50 procent av den innehållna ersättningen.

Hälso- och sjukvårdsnämndens bedömning är att det finns tydliga krav i vårdavtal för att styra vårdgivarna till följsamhet av åtagandet. Detta kräver att beställaren får tidig kännedom om problemen för att kunna vidta åtgärder i enlighet med vårdavtalet. Rutiner för detta bör utarbetas i samverkan mellan patientnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden för att säkerställa att så sker framöver.

Ekonomiska konsekvenser
Förslaget till beslut förväntas inte få några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Förslaget till beslut förväntas få positiva konsekvenser för patientsäkerheten om bättre möjlighet ges att tillämpa reglerna i vårdavtalet för att åtgärda problem kopplade till vårdgivarens åtagande.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Förslaget till beslut förväntas få oförändrade konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

Miljökonsekvenser
Förslaget till beslut förväntas få oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
Förslaget till beslut förväntas få oförändrade administrativa konsekvenser.

Margareta Tufvesson
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Patientnämnden

Godkänd av Margareta Tufvesson, 2019-02-01

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2018-09-25 P 7
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-06-18

PaN V1801-0022054

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
Förvaltningschef

§ 7

Principärende – Svårigheter att få yttrande i ärenden där vårdgivarens verksamhet överlåtits

PaN V1801-0022054

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. 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.

Förslag till beslut

Eva Lannerö (KD) yrkar bifall till förvaltningens beslutsförslag.

Yrkande

Lars Harms-Ringdahl (MP) yrkar på tillägg av den ursprungliga beslutssatsen ”översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden och önska skriftlig återföring senast 28 februari 2019 avseende hur nämnden ska säkerställa att regelverket efterlevs” till följande lydelse ”översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden och önska skriftlig återföring senast 28 februari 2019 avseende hur nämnden ska säkerställa att regelverket efterlevs och vid behov kompletteras”.

Ordförande Eva Lannerö (KD) yrkar i enlighet med förvaltningens förslag.

Propositionsordning

Ordförande frågar om Patientnämnden beslutar i enligt med förvaltningens förslag och finner att så är fallet.

Omröstning

Omröstning begärs och ska verkställas. Den som vill besluta enligt förvaltningens förslag röstar ja, den som det ej vill röstar nej.

Omröstning utfaller enligt bilagd omröstningslista med 2 ja-röster och 5 nej-röster.

Beslut

Nämnden beslutar att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden och önska skriftlig återföring senast 28 februari 2019 avseende hur nämnden ska säkerställa att regelverket efterlevs och vid behov kompletteras
- 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.

Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Patientnämnden omröstningslista

(mandatperioden 2015-2018)
PaN

2018-09-25 § 7

Namn	Ja	Nej	Avstår
Eva Lannerö (KD)	X		
Eleonor Eriksson (S)		X	
Pia Helleday (M)	X		
Lena Huss (L)		X	
Eva-Britt Sandlund (C)		X	
Lars Harms-Ringdahl (MP)		X	
Elisabeth Ulin Karlsson (V)		X	
Lotta Nordfeldt (SD)	—	—	—
Björn Falkeblad (M)			
Stefan Dozzi (KD)			
Kerstin Mannerquist (S)			
Holger von Fircks (MP)			

2 5

Sekreterare: .....
Birgitta Johansson