Förvaltningschef Steinunn Ásgeirsdóttir

PAN 2018-05-22 P 9
TJÄNSTEUTLÅTANDEN
2018-05-08

PaN A1802-0003943

Förslag till breddat perspektiv i planerat system för klagomålshantering

Ärendet

Patientnämnden har uppdragit till förvaltningen att bereda ett ärende baserat på en skrivelse från två av ledamöterna, Lars Harms-Ringdahl (MP) och Lena Huss (L). Skrivelsen avsåg registrering, utredning och dokumentation gällande

- ärenden avseende flera vårdkontakter och vårdkedjor
- information om multisjuka/samsjuka diagnoser
- bredden i olika typer av åtgärder, som kan gå från en direkt återkoppling till en enskild patient till övergripande åtgärder och riktlinjer.

Förvaltningen uppdrogs att klarlägga hur dessa aspekter systematiskt skulle kunna beaktas i det nya ärendehanteringssystemet.

Förvaltningens åtgärder och synpunkter

Flera vårdkontakter och vårdkedjor

Förvaltningen har tidigare uppmärksammat de problem som kan uppstå när patienter överförs mellan vårdenheter. Därför kommer ett nytt bevakningsområde, *problem vid vårdövergångar*, att införas och användas i samtliga ärenden där problem uppstått när patienten överförs mellan vårdenheter.

En vårdgivare registreras i varje ärende. I de fall problem uppstått hos flera vårdgivare i samma vårdkedja registreras ett ärende per vårdgivare. I ärendena noteras att den aktuella skrivelsen är fördelad på flera ärenden.

Information om multisjuka/samsjuka diagnoser

I förvaltningens uppdrag ingår inte att göra medicinska bedömningar. Förvaltningen kan därför svårligen ta ställning till om patienten är multi- eller samsjuk. Däremot är det möjligt att följa om samma patient, förutsatt att personnummer registrerats, har ärenden avseende olika vårdtyper/kliniker/verksamheter.

Ärenden med en problematik som omfattar både psykiatrisk vård och beroendevård förekommer, men är relativt sällsynta och beräknas uppgå till mellan 10 till 20 årligen och kan enkelt hittas i systemet enligt ovan.

Bredden i olika typer av åtgärder

Förvaltningen följer sedan 2008 de åtgärder som vidtas i vården med direkt anledning av skriftliga ärenden. För detta ändamål finns två bevakningsområden, "Åtgärd på övergripande nivå" för åtgärder som syftar till att förhindra en upprepning och "Åtgärd i det enskilda ärendet" där vården vidtagit åtgärder för att lösa det uppkomna problemet för den aktuella patienten.

Dessa redovisas bland annat i årsrapporter, samtliga ekonomiska dokument och tas upp vid informationstillfällen med mera.

Övrigt

För att leva upp till den nya klagomålslagens krav på utökade analyser av patientnämndernas ärenden har en nationell arbetsgrupp bildats. Denna ska utarbeta en basmodell för kvalitativa analyser som ska användas av samtliga förvaltningar och kanslier i landet. Modellen kommer att presenteras på patientnämndernas tjänstemannakonferens i oktober 2018.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- skrivelsen från ledamöterna Lars Harms-Ringdahl (MP) och Lena Huss (L) är besvarad.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga:
Skrivelse från Lars Harms-Ringdahl (MP) och Lena Huss (L)

A1802-0003943

Till Patientnämnden i Stockholms läns landsting

Förslag till breddat perspektiv i planerat system för klagomålshantering

Patientnämndens förvaltning är engagerad i att utveckla ett nytt system för klagomålshantering. Vid senaste mötet med nämnden fick vi utförligare information om det nuvarande systemet. Några begränsningar verkar vara att dokumentationen om en anmälan är inriktad på en specifik vårdgivare och att högst två klagomål registreras i samma ärende. Detta är troligen tillräckligt i många fall men inte alltid.

Vid mötet diskuterades också PaNs rapport till IVO. I den konstaterades att multisjuka, patienter med kronisk sjukdom eller samsjuklighet inte registreras i nuvarande system. Det är viktiga patientkategorier eftersom de är starkt beroende av vården och står för en stor andel av vårdkonsumtionen. Från annat håll vet vi att vårdens övergångar är problematiska för patienterna och för patientsäkerheten. Genom att inrikta sig på en vårdgivare i taget blir det svårare att analysera detta område.

I det planerade systemet för klagomålshantering finns flexibilitet och större möjligheter att beakta dessa aspekter. Det skulle kunna innebära ett tydligare systemperspektiv på klagomål och på vården. Det kan också ge möjligheter till att på sikt utveckla effektivare förbättringar. Vi är medvetna om att benägenheten rapportera skiljer mellan olika patientkatergorier, så det går inte att dra enkla statistiska slutsatser från rapporteringen.

Vi menar att det är angeläget att i dokumentation och utredning kunna beakta

1) Flera vårdkontakter och vårdkedjor.

2) Information om multisjuka / samsjuka diagnoser

3) Bredden i olika typer och åtgärder, som kan gå från en direkt återkoppling till en enskild patient till övergripande åtgärder och riktlinjer.

Vi föreslår

1) att Patientnämndens förvaltning får i uppdrag att snarast klarlägga hur dessa aspekter systematiskt skulle kunna beaktas i det planerade systemet,

2) att Patientnämnden sedan på grundval av den informationen fattar beslut om det praktiska genomförandet.

Stockholm 28 februari 2018

Lars Harms-Ringdahl (MP)

Lena Huss (L)