

Förvaltningsjurist Mathias Wallin

PaN 2024-03-19 P 7

TJÄNSTEUTLÅTANDE

2024-02-22 PaN A2402-00036

Principärende

Uteblivna yttranden från akutsjukhus

Ärendet

Patientnämndens förvaltning har under hösten 2023 och januari 2024 handlagt fyra anmälningar som riktades mot Medicinsk enhet för kardiologi och Medicinsk enhet för trauma, akutkirurgi och ortopedi på Karolinska Universitetssjukhuset (KS). Trots flertalet påminnelser från såväl patientnämndens förvaltning som hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) har yttrandena från KS blivit kraftigt försenade.

Regelverk m.m.

Av 2 § lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår att patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Enligt 3 kap. 8 d § patientsäkerhetslagen (2010:659) är vårdgivaren skyldig att bistå nämnden i den utsträckning som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Av förarbetena följer att ett svar till patientnämnden bör lämnas så snart som möjligt och som huvudregel senast inom fyra veckor.¹

I vårdavtalet mellan HSF och KS anges att vårdgivaren snarast, och utan ersättning, ska ge patientnämnden den information som efterfrågas i ärenden som rör hälso- och sjukvård som vårdgivaren ansvarar för.²

¹ Proposition 2016/17:122 *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården* s. 43.

² Sjukhusavtal 2024–2027 Karolinska Universitetssjukhuset, p. 3.1.2.1.



Om en vårdgivare, trots upprepade påminnelser enligt patientnämndens interna rutin för påminnelser³, inte besvarat den begäran om yttrande som nämnden skickat till vårdgivaren skickar förvaltningen en s.k. HSF-påminnelse till HSF. När påminnelsebrevet skickas till HSF innebär det som regel att patienten eller den närstående väntat i tio veckor på ett svar från vårdgivaren.

Utredning

I det följande redogörs för fyra ärenden där patientnämndens förvaltning, trots flertalet påminnelser, har haft stora svårigheter att få in yttranden från Medicinsk enhet för kardiologi och Medicinsk enhet för trauma, akutkirurgi och ortopedi på KS.

Ärende 1⁴

Den 21 september 2023 inkom en anmälan från en närstående som hade synpunkter på bristande information och stöd i samband med ett oväntat dödsfall. Den 4 oktober skickade förvaltningen en begäran om yttrande till KS. Då inget yttrande inkommit vid sista svarsdatum den 1 november skickades påminnelser till vårdgivaren den 8 november och 15 november. Då yttrande trots detta inte inkommit skickades den 29 november en skrivelse från patientnämndens ordförande (ordförandepåminnelse). Inte heller ordförandepåminnelsen ledde fram till att något svar, varför förvaltningen den 13 december översände ärendet till HSF med uppmaning till ansvarig avtalshandläggare att ta ställning till eventuell åtgärd (en s.k. HSF-påminnelse). Den 15 december skickade avtalshandläggaren på HSF ett e-postmeddelande till KS med uppmaning att snarast återkoppla till patientnämndens förvaltning i det aktuella ärendet. Den 4 januari 2024 skickade avtalshandläggaren på HSF ett nytt e-postmeddelande till KS där vårdgivaren återigen uppmanades att snarast inkomma med ett svar. Eftersom de två uppmaningarna från HSF inte fick någon effekt skickade förvaltningen den 17 januari ett e-postmeddelande till patientsäkerhetshandläggare på KS och bad om hjälp med hanteringen av ärendet. Den 19 januari, drygt 15 veckor från det att begäran om yttrande skickades, inkom yttrandet i ärendet från KS.

Ärende 2⁵

Den 26 juli 2023 inkom en anmälan från en patient som handlade om bristande information och förståelse från vården. Begäran om yttrande skickades till vårdgivaren som inkom med svar inom fyra veckor. Den 29 september skickades en begäran om kompletterande yttrande till KS med sista svarsdatum den 27 oktober. Eftersom inget yttrande inkommit vid sista svarsdatum skickades en första påminnelse till vårdgivaren den 2 november och en andra påminnelse den 10 november. Den 24 november skickades en ordförandepåminnelse och den 7 december översändes ärendet till ansvarig avtalshandläggare på HSF för att ta ställning till

³ Se bilaga 1 Rutin påminnelser.

⁴ PaN V2309-06540 (K2023-7956).

⁵ PaN V2305-03206 (K2023-6571).



eventuell åtgärd. Då förvaltningen trots detta inte fick någon respons från HSF eller KS skickades påminnelser till HSF den 14 och 29 december. Den 29 december skickade avtalshandläggaren på HSF ett e-postmeddelande där handläggaren bad KS att återkoppla till patientnämndens så snart som möjligt. Den 2 januari 2024 kontaktade förvaltningen patientsäkerhetshandläggare på KS som samma dag svarade att de etablerat kontakt med berörd klinik och att de skulle återkomma så snart de fått svar. Den 12 januari hade något yttrande från KS alltså inte inkommit och avtalshandläggaren på HSF skickade då ett nytt e-postmeddelande till KS som uppmanades att skyndsamt inkomma med ett svar till patientnämnden. Den 19 januari inkom det kompletterande yttrandet från KS, vilket således var 16 veckor från det att begäran om kompletterande yttrande skickades från förvaltningen.

Ärende 3⁶

Till följd av en anmälan som inkom den 17 oktober 2023, där en patient hade synpunkter på bristfällig vård och behandling i samband med en operation, skickades en begäran om yttrande till KS den 25 oktober. När sista svarsdatum den 22 november löpt ut skickades en första påminnelse den 29 november och en andra påminnelse den 6 december. Då något yttrande trots detta inte inkommit skickade förvaltningen den 20 december en ordförandepåminnelse. Inte heller skrivelsen från patientnämndens ordförande ledde fram till något resultat, varför ärendet den 12 januari 2024 översändes till HSF. Den 19 januari, drygt 12 veckor efter att begäran om yttrande skickades, mottog förvaltningen ett yttrande i ärendet från KS.

Ärende 4⁷

Den 11 oktober 2023 inkom en anmälan från en patient som hade synpunkter på bristfällig bedömning och uppföljning som gav en fördröjd diagnos. Den 10 november skickade förvaltningen en begäran om yttrande till KS med sista svarsdatum den 8 december. Då inget yttrande inkommit vid sista svarsdatum skickades en påminnelse till vårdgivaren den 15 december. Den 18 december begärde vårdgivaren uppskov, vilket beviljades till den 27 december. Den 4 januari 2024 hade något yttrandet fortfarande inte inkommit och förvaltningen skickade då en ordförandepåminnelse till KS. Samma dag begärde KS ytterligare uppskov i ärendet som beviljades till den 12 januari. Inte heller detta ledde fram till något svar från KS, varför förvaltningen den 18 januari översände ärendet till HSF med uppmaning till ansvarig avtalshandläggare att ta ställning till åtgärd. Den 19 januari skickade avtalshandläggaren på HSF ett e-postmeddelande till KS med uppmaning att skyndsamt återkoppla till patientnämndens förvaltning i det aktuella ärendet. Den 8 februari skickade förvaltningen en påminnelse via e-post direkt till patientsäkerhetshandläggare på KS och bad om hjälp med hanteringen av ärendet. Patientsäkerhetshandläggaren svarade samma dag att ärendet skulle skickas dagen därpå. Den 12 februari, nästan 14 veckor

⁶ PaN V2310-07174 (K2023-8512).

⁷ PaN V2311-07821 (K2023-8983).





från det att begäran om yttrande skickades, mottog förvaltningen ett yttrande i ärendet från KS.

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren. Vårdgivaren är skyldig att bistå patientnämnden i den utsträckning som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sitt uppdrag. Av förarbetena till lagen framgår att vårdgivaren bör lämna ett svar till patientnämnden så snart som möjligt och som huvudregel inom fyra veckor. Vårdgivare som har avtal med Region Stockholm är skyldiga att snarast ge nämnden den information som efterfrågas.

Förvaltningen finner det uppseendeväckande att KS, trots flertalet påminnelser från såväl patientnämndens förvaltning som HSF, inkommit med yttranden som varit kraftigt försenade. I två av ärendena inkom yttrandena först efter uppemot 16 veckor från det att begäran om yttrande skickades till vårdgivaren. Det är särskilt anmärkningsvärt att KS, trots skrivelser från uppdragsgivaren HSF, inte hört av sig över huvud taget om status på hanteringen av ärendena.

Mot bakgrund av vad som framkommit i utredningen av detta principärende kan förvaltningen konstatera att KS hantering av de aktuella ärendena inte har varit förenligt med gällande regelverk och att det finns tydliga brister i vårdgivarens arbete med att säkerställa att klagomålsärenden från patientnämnden blir besvarade i rätt tid.

Patienter och närstående som vänder sig till patientnämnden har många gånger en brusten tillit till vården. Genom att kontakta patientnämnden och få ett svar på sina synpunkter finns en möjlighet reparera det brustna förtroendet. När ett svar från vården uteblir eller blir kraftigt försenat kan det i stället få motsatt effekt.

Med anledning av det ovan anförda finner förvaltningen det därför angeläget att KS inkommer med en skriftlig återföring om vilka åtgärder som sjukhuset avser att vidta för att säkerställa att regelverket för besvarande av ärenden från patientnämnden efterlevs.

Förvaltningen önskar även att KS i sitt svar redogör för vilka processer och rutiner som finns till stöd för verksamheterna när en begäran om yttrande inkommer från patientnämnden.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Åtgärder som främjar ett mer aktivt och strukturerat arbete med synpunkter och klagomål från patienter som ett led i vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete kan förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten.



Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Åtgärder som syftar till att säkerställa att ärenden från patientnämnden blir besvarade i rätt tid, oberoende av vilken vårdgivare eller vilken klinik inom en vårdgivares verksamhet en patient har vårdats vid, kan förväntas medföra positiva konsekvenser för en mer jämlik vård.

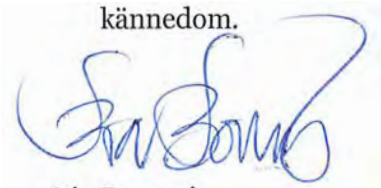
Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

1. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Karolinska Universitetssjukhuset och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder för att säkerställa att gällande regelverk efterlevs senast den 31 maj 2024.
2. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden för kännedom.



Pia Bornevi
Förvaltningschef

Bilagor

1. Rutin påminnelser



Återföring i principärende

Uteblivna yttranden från akutsjukhus

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 19 mars 2024 ett principärende rörande fyra kraftigt försenade yttranden från Karolinska Universitetssjukhuset (KS).

Mot bakgrund av det underlag som låg till grund för utredningen i ärendet ansåg förvaltningen att KS hantering av de aktuella ärendena inte varit förenligt med gällande regelverk och att det finns tydliga brister i vårdgivarens arbete med att säkerställa att klagomålsärenden från patientnämnden blev besvarade i rätt tid.

Patientnämnden beslöt därför att begära skriftlig återföring från KS avseende genomförda och planerade för att säkerställa att gällande regelverk efterlevs senast den 31 maj 2024 (bilaga 1).

Återföring

Styrelsen för KS har inkommit med bifogad återföring av vilket det i huvudsak framgår följande (bilaga 2).

Under hösten 2023 gjordes en översyn av administrativa uppgifter inom hela sjukhuset. En övergripande genomlysning av sjukhusets avvikelshantering har genomförts i samband med en omorganisation. Ansvar i linjen till exempel vad gäller svarstider har tydliggjorts. När det gäller planerade åtgärder beskrivs att kvalitetsindikatorer i handläggningen som till exempel svarstider kommer att följas upp regelbundet. Vidare ska en riktad utbildning för chefer i händelseanalys genomföras under vårterminen 2024. Till yttrandet bifogades även sjukhusets lokala rutin **”Lathund för hantering av ärenden från patientnämndens förvaltning”** (bilaga 3).

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser positivt på de åtgärder som redovisats i återföringen och bedömer att de sammantaget kommer bidra till att stärka tilliten till vården genom att klagomålsärenden från patientnämnden blir besvarade i rätt tid. Mot denna bakgrund finner förvaltningen att frågorna från patientnämnden i detta principärende får anses besvarade av KS.

Konsekvenser för patientsäkerhet



Åtgärder som främjar ett mer aktivt arbete med synpunkter klagomål från patienter och närstående som ett led i vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete kan förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Åtgärder som syftar till att säkerställa att ärenden från patientnämnden blir besvarade i rätt tid, oberoende av hos vilken vårdgivare eller på vilken klinik inom en vårdgivares verksamhet som en patient har vårdats, kan förväntas medföra positiva konsekvenser för en mer jämställd och jämlik vård.

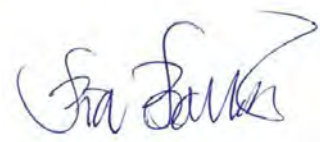
Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

1. Ärendets tjänsteutlåtande översänds till Styrelsen för Karolinska Universitetssjukhuset. Återföringen godtas och ärendet avslutas.
2. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden för kännedom.



Pia Bornevi
Förvaltningschef

Bilagor

1. Principärende; Uteblivna yttrande från akutsjukhus (PaN A2402-00036)
2. Karolinska Universitetssjukhusets yttrande (K 20224–2892)
3. Lathund för hantering av ärenden från patientnämndens förvaltning

