

Jonas Duveborn
förvaltningschef
044-309 26 91, 070-659 89 45
jonas.duveborn@skane.se

Datum 2021-06-11

1 (3)

Dnr 2021- 465A

Thorbjörn Lindhqvist
kanslidirektör

Granskningsrapport

Efter att i dag ha tagit del av granskningsrapport *Sundets läkargrupp i Bjärred, Lomma kommun*, 2021-06-08, vill jag å Patientnämnden Skånes vägnar förtydliga några saker.

Sidan 2, 3 och 4 st:

”Fortsatt kontaktade samma person patientnämndens kansli på telefon och ville berätta om det som hänt/lämna klagomål. Detta registrerades då som ett ärende på verksamhetsnivå. Avsändaren hade i detta skede redan hört av sig till verksamheten ett flertal gånger utan direkt återkoppling. Hen hade även varit i kontakt med Socialnämndens ordförande samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO) men ansåg inte sig ha fått en bra återkoppling.

Berörd verksamhetschef kontaktades sedan med en skrivelse att återkomma om senast fyra veckor enligt Lagen om vård och omsorg (LOV). I detta skede kontaktades inte HSS av patientnämnden. Vid den aktuella tidpunkten uppfattades inte ärendets omfattning som stort eller felen som systematiska.”

Troligen avses att ärendet registrerades som ett klagomål, ett patientärende. Den lag som det rimligen ska hänvisas till är Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, ingen annan.

Förvaltningen begärde i enlighet med Klagomålslagen att det inkomna klagomålet skulle besvaras av vårdgivaren. Patientnämnden Skåne tar aldrig kontakt med vårdgivare, IVO eller HSS i ett enskilt ärende innan vi vet vad saken gäller, det vill säga först efter att vi har gjort vad vi har kunnat för att inblandade parter ska få en gemensam bild av vad som har hänt i det klagomål som har inkommit. En annan ordning, att vi skulle agera på lösa boliner eller enbart efter att ha fått klagandens bild, vore orimlig. Särskilt så i detta fall, då det från början framgick att klaganden redan hade haft kontakt med HSS, kommunen och IVO.

Sidan 2, 8 st:

”HSS kontaktades sedan av en person vilken uttryckte oro för hur hanteringen av SIP:ar ska ha gått till på vårdcentralen där en närstående var patient. Vid denna tidpunkt hade hen redan varit i kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen ett flertal gånger samt Lomma kommun utan att ha fått svar. Vidare rekommenderades personen att ta kontakt med Patientnämnden. HSS fick ingen återkoppling från patientnämnden.”

Som ovan. Patientnämnden Skåne har ingen rutin att innan vi vet vad ett ärende handlar om återkoppla någonting till HSS. Särskilt inte när anmälan har kommit in via en enskild, inte via HSS. Vi ska heller inte ha en sådan rutin.

Sidan 3, 3 st:

”Patientnämndens kansli är första kontakt när olika ärenden kommer in från patienter eller närstående vilket registreras på patientnivå och/eller hos vårdgivaren.”

Det är oklart vad denna formulering avser. Den som har en synpunkt eller ett klagomål på hälso- och sjukvården kan antingen vända sig direkt till sin vårdgivare eller till Patientnämnden Skåne. Vi registrerar alla ärenden i vårt eget ärendehanteringssystem.

Sidan 3, 6 och 7 st:

”Enskilda ärenden ska enligt rutin inte hanteras direkt av HSS. HSS ansvarar över verksamheterna och avtalen. Det är först när det visar sig höra till en större övergripande fråga som det tas vidare av ledningsgruppen på HSS. Enskilda ärenden ska gå via patientnämnden.

”Patientnämnden hanterar de ärenden som inkommer från patienter och har ingen skyldighet att kommunicera detta vidare. De hänvisar ofta till andra enheter eller verksamheter med uppdraget att vara rådgivande. Däremot finns rutiner på att ta kontakt med andra enheter till exempel HSS eller GSF om det skulle uppstå frågetecken som patientnämnden själva inte kan svara på.”

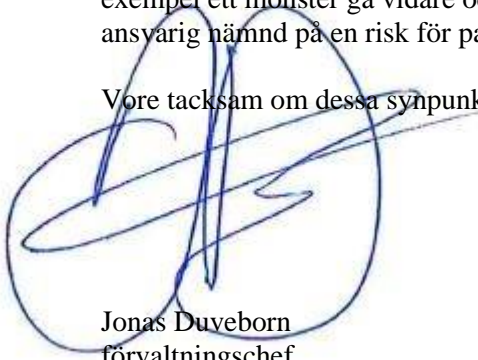
Patientnämnden Skåne är, som konstaterats ovan, inte en del av en gemensam ärendehantering tillsammans med övrig regional verksamhet, vilket rapportförfattaren verkar förutsätta. Patientnämnden Skåne är en fristående och opartisk förvaltning vars uppgift är att hjälpa patienter och närstående att få svar på sina synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården.

I detta fall hade den klagande som vänt sig till förvaltningen redan från första stund gjort klart att hen hade informerat både HSS, kommunen och IVO. De hade alla valt att inte gå vidare. Patientnämnden Skånes roll blir i detta skede att vända sig till vårdgivaren för att få dennes bild av vad som har hänt. Det gjordes dessvärre utan framgång, vilket ledde fram till att IVO uppmärksammades på att vårdgivaren vägrade svara. Därefter blev Bjarredfallet allmänt känt.

Patientnämnden omfattas dessutom av ett eget sekretessområde, skilt från hälso- och sjukvården. Enskildas klagomål ska inte per automatik eller utan rimliga skäl skickas vidare, då förtroendet för patientnämndens klagomålshantering bygger på att var och en kan vända sig till patientnämnden utan risk för att vårdgivaren ska informeras.

Därför återför Patientnämnden Skåne klagomål till vårdgivaren och de förtroendevalda i patientnämnden i avidentifierad form, efter att ärendena är avslutade. De förtroendevalda i patientnämnden kan i det skedet välja att utifrån till exempel ett mönster gå vidare och uppmärksamma IVO, HSS eller politiskt ansvarig nämnd på en risk för patientsäkerheten.

Vore tacksam om dessa synpunkter kunde tillföras redovisningen av rapporten.



Jonas Duveborn
förvaltningschef