

Handläggare: Renate Cremer

PaN 2013-09-19 P 4

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-09-03

PaN V1211-04982-58

PaN V1211-05199-58

Principärende

Brister i remissbevakning

Ärendet

En mamma framförde i en skrivelse till patientnämndens förvaltning synpunkter på remisshanteringen och bemötandet på Capio vårdcentral Ringen.

Mamman besökte vårdcentralen den 5 april 2012 med sin 13-åriga dotter som hade ont i svanskotan. Vid läkarbesöket blev det bestämt att remiss skulle skickas till barnkirurgmottagningen på Karolinska Universitetssjukhuset.

En månad senare, den 3 maj, kontaktade mamman vårdcentralen per e-post för att få klarhet i vad som hänt med remissen då dottern inte blivit kallad till något läkarbesök. Efter ett antal telefonsamtal och e-post skrivelser, till både vårdcentralen och Karolinska Universitetssjukhuset, fick dottern träffa en specialistläkare den 19 september 2012.

Då mamman ansåg att hanteringen av dotterns ärende inte varit korrekt skrev hon ett brev till verksamhetschefen på Capio vårdcentral Ringen där hon framförde sina synpunkter. Av svaret framgick att remissen skickades från vårdcentralen till barnkirurgmottagningen på Karolinska Universitetssjukhuset den 5 april 2012. Remissen skickades därifrån vidare till extern ortopedspecialist som mottog remissen den 15 maj 2012. Remissen kom i retur till vårdcentralen den 21 maj från ortopedspecialisten, samma dag skickade vårdcentralen ny remiss till barnkirurgmottagningen på Karolinska Universitetssjukhuset. Anmälaren tog den 23 augusti förnyad kontakt med läkare på vårdcentralen då dottern fortfarande inte fått någon kallelse samt då personalen på sjukhuset inte kunnat hitta någon remiss. Ny remiss faxades till barnkirurgmottagningen på Karolinska Universitetssjukhuset.

Verksamhetschefen ansåg att de gjort vad de kunnat i ärendet på vårdcentralen och att enligt hennes bedömning låg felet hos barnkirurgmottagningen på Karolinska Universitetssjukhuset. Det framkom även av svaret att vårdcentralen har remissvarsbevakning på alla remisser, samt att om svar inte inkommit inom 3 månader så skickas förfrågan. Vårdcentralen får inte alltid remissbekräftelser och har inget bevakningssystem för detta. Mamman föreslogs själv kontakta sjukhuset med sina frågor.

Då hon inte var nöjd med svaret från Capiro vårdcentral Ringen inkom mamman med sina synpunkter i en skrivelse till patientnämndens förvaltning. Detta för att försöka förbättra hanteringen av remisser inom vården generellt, samt med önskemål att det skulle införas krav på remissbekräftelser och remissbevakning i vården. Mamman menade också att patienter/anhöriga inte ska bli hänvisade till att själva lösa problemet genom att kontakta andra vårdgivare.

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta yttrande från verksamhetschefen på Capiro vårdcentral Ringen samt från Chefläkaren på Karolinska Universitetssjukhuset.

Capiro vårdcentral Ringen

Verksamhetschefen på vårdcentralen inkom med yttrande i ärendet. Hon ansåg inte att vårdcentralen brustit i hanteringen av patientens remiss, utan att personal på mottagningen i samtliga kontakter med anmälaren försökt hjälpa till. Det framkom även att vårdcentralen har behövt skicka samma remiss tre gånger innan patienten fått kallelse. Vårdcentralen har valt tre månaders gräns för bevakning av remissvaret. Verksamhetschefen anser att det är en tillfredsställande rutin som garanterar god vård och följer Socialstyrelsens regelverk.

Karolinska Universitetssjukhuset

Verksamhetschefen för den barnkirurgiska verksamheten på Karolinska Universitetssjukhuset inkom med yttrande i ärendet. Av yttrandet framgick att remiss inkommit till barnkirurgiverksamheten den 23 augusti 2012, samt att patienten varit på besök på barnkirurgmottagningen. Han kunde även se att en förfrågan gällande remiss gjorts före detta datum och att verksamheten svarat att de inte kunnat påvisa någon remiss.

Biträdande överläkare på barnortopediska sektionen på Karolinska Universitetssjukhuset inkom med yttrande i ärendet. Av yttrandet framgick att pappersremiss inkommit till mottagningen den 10 maj 2012. Remissen bedömdes av specialistläkare som vidarebefordrade remissen till extern specialist i ortopedisk kirurgi. Ärendet avslutades den 11 maj 2012 av sektionens sekreterare allt enligt gällande rutiner. Bekräftelse på att remissen skickats vidare ska enligt rutin skickas till remittent samt till patientens vårdnadshavare. Det har inte skett i detta fall.

Regelverk

Enligt 2 a § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) ska hälso- och sjukvården bedrivs så att den uppfyller kraven på en god vård. Det innebär bland annat att den särskilt ska vara av god kvalitet, tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen, vara lätt tillgänglig, främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen samt tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården. Olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt. Varje patient som vänder sig till hälso- och sjukvården ska, om det inte är uppenbart obehövligt, snarast ges en medicinsk bedömning av sitt hälsotillstånd.

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår att vårdgivaren ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Vårdgivaren ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, ut-

värdera och förbättra verksamheten (3 kapitlet 1-2§§). Vårdgivare ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet och då även de processer där samverkan behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskada.

Av processerna och rutinerna ska framgå hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten och hur det säkerställs att samverkan möjliggörs med andra vårdgivare (4 kapitlet 2 och 6 §§). De åtgärder som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet ska vidtas. Om processerna och rutinerna inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet ska dessa förbättras (5 kapitlet 7-8 §§).

Av 4 § Socialstyrelsen föreskrifter om ansvar för remisser för patienter inom hälso- och sjukvården, tandvården m.m. (SOSFS 2004:11) framgår att verksamhetschefen på den remitterande enheten ska fastställa rutiner för de remisser som ska användas inom verksamhetsområdet för hanteringen av utgående remisser och inkommande remissvar. Dokumenterade rutiner ska bland annat finnas för hur remisserna ska registreras och sändas, bevakning av att remissvar kommer in inom godtagbar tid, vilka åtgärder som ska vidtas om svaret på en remiss dröjer eller uteblir och hur remisser ska tas emot och registreras.

Verksamhetschefen på den mottagande enheten ska fastställa rutiner för hanteringen av inkommande remisser och utgående remissvar. Dokumenterade rutiner ska finnas för hur remisser ska tas emot och registreras, hur och i vilka fall den remitterande enheten och patienten ska få besked om att remissen mottagits och när de kommer att åtgärdas, vilka åtgärder som ska vidtas om svaret på en remiss inte kan ges inom meddelad tid samt hur remissvaren ska registreras och sändas.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har tagit fram ett regelverk gällande remisser som ska följas inom Stockholms läns landsting. Av detta framgår bland annat att såväl utgående som mottagande remisser ska registreras. Remisser ska ankomststämplas och registreras den dag de anländer till enheten. De ska alltid dokumenteras och vara sökbara på patientnivå.

Remiss ska skickas snarast och endast undantagsvis senare än tre arbetsdagar efter remissbeslut. Akuta remisser ska skickas samma dag som beslut fattas. Mottagen remiss ska bedömas och prioriteras snarast och endast undantagsvis senare än tre arbetsdagar efter mottagandet. Bedöms remissen som ofullständig eller ställd till fel vårdnivå så ska kontakt tas med remittenten eller remissen skickas tillbaka med motivering.

Remissbedömningen och den medicinska prioriteringen ska dokumenteras och vara sökbar på patientnivå. Efter bedömningen ska remissbekräftelse omgående skickas till patient och remittent. Bekräftelsen bör om möjligt innehålla uppgift om bokad tid. Om så inte är fallet ska den innehålla beräknad väntetid och vid behov information om vårdgarantin. Remittent och patient ska meddelas om remissen vidare skickas. Det gäller i alla sammanhang då remiss vidare skickas.

Det ska finnas rutiner för bevakning av utgående och inkommande remisser samt remissvar. Systematisk bevakning av remisser och remissvar är mycket viktigt för patientsäkerheten. Det ska även finnas rutiner för hur fördröjt eller uteblivet remissvar åtgärdas.

I enlighet med vårdgarantin/besöksgarantin ska det inte ta mer än 30 dagar att få komma till specialistvården.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det allvarligt att gällande remissregelverk inte följs. I ovanstående ärenden framkommer det att vård fördröjts samt att förtroendet för vården har minskat. Patienten fick vänta drygt fem månader på att få träffa specialist, något som enligt vårdgarantin ska ta högst 30 dagar. Det åligger vårdgivarna att samverka så att vård kan ges inom vårdgarantins gränser. Patienter och anhöriga ska inte behöva vara drivande för att få vård inom rimlig tid. Om vård ska kunna ges inom vårdgarantin räcker det inte med att bevaka utgående remisser efter tre månader.

Förvaltningen anser att de påtalade bristerna i remissbevakning, samverkan och samsyn kan ha äventyrat patientsäkerheten och ärendet bör därför hanteras som principärende.

Patientnämndens förvaltning önskar svar på vilka åtgärder Capio vårdcentral Ringen och Karolinska Universitetssjukhuset kommer att vidta så att gällande remissregler följs gällande godtagbar bevakning av utgående och inkommande remisser, fungerande samverkan med andra vårdgivare, samt hur man ska se till vårdgarantins gränser efterlevs.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Om regelverket för remissförfarandet följs och patienter därmed får vård i rimlig tid förväntas de föreslagna åtgärderna bidra till att förbättra patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Om regelverket för remissförfarandet följs och alla patienter därmed får vård på lika grunder förväntas förslaget bidra till en mer jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Capio vårdcentral Ringen och styrelsen för Karolinska Universitetssjukhuset samt begära skriftlig återföring avseende vidtagna förbättringsåtgärder senast den 31 december 2013
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Staffan Blom
Förvaltningschef

