

Uteblivna yttranden från Karolinska Universitetssjukhuset

Ärendet

Patientnämndens förvaltning har under andra kvartalet 2013 haft svårigheter att få in yttranden i klagomål som rör Karolinska Universitetssjukhuset. Detta trots upprepade påminnelser.

Med anledning av detta tillskrevs chefläkarna vid Karolinska Universitetssjukhuset den 20 juni 2013 med begäran om redovisning om orsakerna till fördröjningen och vilka åtgärder som man tänker vidta för att leva upp till gällande avtal.

Begärd redovisning inkom den 26 juni 2013. Av redovisningen framgår bland annat flera verksamheter haft övergripande förändringar av ledningsstrukturen vilket medfört administrativa oklarheter och att två av fyra patientvägledare avslutat sina anställningar. För att avhjälpa detta arbetar sjukhuset med omorganisationer och nytillsättning av verksamhetschefer. Nyrekryteringar av patientvägledare är genomförda och arbetet beräknas att ånyo löpa på enligt gällande plan från och med 1 september 2013. Man beklagar fördröjningarna i handläggningen och ser fram emot ett fortsatt gott samarbete.

Förvaltningens synpunkter

Vårdgivare har enligt avtal en skyldighet att till patientnämndens förvaltning svara på anmälare/patienters klagomål och synpunkter. När förvaltningen begär yttranden i klagomål anhålls om svar inom fyra veckor. I det fall en patient/anmälare får vänta orimligt länge på att få svar på sina klagomål riskerar detta att ytterligare förstärka de negativa upplevelser man haft i vården.

Patientnämndens förvaltning ser allvarligt på att anmälare /patienter i flera fall fått vänta orimligt länge på yttranden och svar i anmälningsärenden från Karolinska Universitetssjukhuset. Av begärd redovisning från chefläkare framgår att man är medvetna om problematiken och att åtgärder vidtagits i syfte att förbättra hanteringen så att yttranden inkommer i tid. Patientnämndens förvaltning ser positivt på att åtgärder vidtagits och förutsätter att de planerade åtgärderna får avsedd effekt. Förvaltningen avser att följa utvecklingen framöver.



Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor:

1. Yttrande från chefläkarna vid Karolinska Universitetssjukhuset dnr K 1496-2013
2. Yttrande från HSF



2013-06-25

K1496-2013

Kvalitet och patientsäkerhet

Patientnämndens förvaltning
Att: Staffan Blom
Box 17535
11891 Stockholm

Ankom

2013 -06- 27

Patientnämndens förvaltning

Angående att få in yttranden i tid, ert dnr PaN A-1306-0019756

Kvalité och patientsäkerhet, Karolinska Universitetssjukhuset beklagar djupt de förlängda handläggningstiderna till Patientnämnden under första halvåret 2013. Vid internanalys har två starkt bidragande faktorer identifierats.

Flera verksamheter har under perioden haft övergripande förändringar av ledningsstrukturen, vilket medfört administrativa oklarheter. För att avhjälpa detta under resten av året arbetar sjukhuset med omorganisationer och nytillsättning av verksamhetschefer. Som exempel kan nämnas bland de kliniker som har frekventa ärenden hos Patientnämnden, att beslut fattades vid sjukhusledningsmötet den 17/6 om nyutnämning av verksamhetschefer på Gastrocentrum samt Ortopedklinikerna.

En ytterligare bidragande faktor har varit, att två av fyra patientvägledare har avslutat sina anställningar vid Kvalitet och patientsäkerhet. Nyrekryteringar är genomförda och arbetet beräknas att ånyo löpa på enligt gällande plan från och med 2013-09-01, då även semestrarna har avslutats.

Vi vill ånyo ta tillfället i akt, att beklaga fördröjningarna i handläggningen och att vi ser fram mot ett fortsatt gott samarbete.

Med vänliga hälsningar


Chefläkare
Gunnar Öhlén


Chefläkare
Johan Bratt



Ankom

2013-07-24

Patientnämndens förvaltning

Förvaltningschef
Staffan Blom
Patientnämndens förvaltning
Box 17535
118 91 Stockholm

Uteblivet kompletterande yttrande i patientnämndsärende gällande Neurologiska kliniken, Karolinska Universitetssjukhuset

Patientnämnden har begärt en redogörelse över vilka åtgärder som hälso- och sjukvårdsförvaltningen avser vidta med anledning av neurokirurgiska kliniken, Karolinska Universitetssjukhuset underlåtit att inkomma med ett kompletterande yttrande till Patientnämnden.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen ser allvarligt på Karolinska Universitetssjukhusets underlåtenhet att svara patientnämnden. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen tog upp problemet på ett protokollfört möte med sjukhuset den 23 maj 2013 och framförde att sjukhuset enligt §6 i avtalets allmänna villkor skyndsamt ska ge Patientnämnden den information som krävs.

Karolinska Universitetssjukhusets chefläkare anger följande motivering. "Antalet patientnämndsärenden (PaN) på Karolinska har stigit successivt de senaste åren och uppgick 2012 till 298 st. Tyvärr förekommer det att Karolinska inte klarar av handläggningstiden av dessa ärenden. Detta beror på för långsam hantering ute i verksamheterna. Framförallt har de verksamheter med många ärenden svårt att hinna med. Under 2012/2013 har det också varit en ökning av ärenden från Socialstyrelsen vilket sannolikt också påverkat handläggningstiden vad gäller PaN ärenden. Vi har en pågående kommunikation med verksamheterna för att skynda på handläggningstiden och skall intensifiera detta arbete."

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen kommer att följa upp och fortsätta att diskutera frågan med ledningen för Karolinska Universitetssjukhuset under hösten.

Med vänlig hälsning

Stefan Strandfeldt
T f avdelningschef