

Återföring

Brister i remissbevakning

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 19 september 2013 ett principärende gällande brister i remissbevakning.

Förvaltningen fann det allvarligt att gällande remissregelverk inte följts. Patienten fick vänta drygt fem månader på att få träffa specialist, något som enligt vårdgarantin ska ta högst 30 dagar. Med anledning av detta ansåg förvaltningen det anmärkningsvärt att en vårdgivare bevakade utgående remisser först efter 90 dagar.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 30 november 2013.

Återföring

Sjukhusdirektören för Karolinska Universitetssjukhuset, samt sektionschefen för barnortopedisektionen, har med anledning av detta principärende inkommit med bifogade återföringar (se bilaga 1). Av sjukhusdirektörens återföring framgår att rutiner kring remissbevakning, samt att rutinerna är implementerade på sjukhuset är en central patientsäkerhetsfråga för sjukhuset. För att ytterligare säkerställa följsamhet till riktlinjerna kommer rutiner för remissbevakning att diskuteras på ett verksamhetschefsmöte, samt även lyftas i sjukhusdirektörens chefsbrev till verksamheten 2014. Sektionschefen informerar om att rutiner finns på enheten, att rutinerna överensstämmer med Stockholms läns landstings riktlinjer, men att de inte följts i detta ärende. Felet är uppmärksammat och de inblandade är vidtalade.

Principärendet skickades av misstag för yttrande till verksamhetschefen på Capio vårdcentral Ringen i stället för till styrelsen för Capio AB. Verksamhetschefen inkom med bifogad återföring (se bilaga 2), av vilken det framgår att Stockholms läns landsting har infört en vårdgaranti på 30 dagar till specialist till skillnad mot övriga Sverige och Socialstyrelsens rekommendationer på tre månader, samt att vårdgarantin på 30 dagar inte fungerar och medför stora medicinska risker i form av felprioriteringar.

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-09

PaN V1211-04982-58
PaN V1211-05199-58

Vårdcentralen har 90 dagars remissvarsbevakning, liksom de flesta vårdcentraler i Stockholm, vilket är förinställt i journalen i TakeCare-systemet. Verksamhetschefen anser att de uppfyller Socialstyrelsens regelverk 2004:11 och de avser inte att ändra sina remissbevakningsrutiner. Som svar på nämndens fråga gällande vidtagna förbättringsåtgärder så att vårdgarantins gränser följs anför verksamhetschefen att hon inte ser annan lösning än att vårdgarantin ändras till tre månader i Stockholms läns landsting.

Med anledning av informationen i återföringen att det finns en förinställd remissbevakningstid på 90 dagar i TakeCare-systemet tog handläggare på förvaltningen kontakt med Centrum samverkan för TakeCare. Av svaret framgår att det inte finns någon förinställning för remissbevakning i TakeCare-systemet.

Ny begäran om yttrande gällande hur vårdcentralen avser att leva upp till vårdgarantin något de enligt avtal är skyldiga att göra, skickades till verksamhetschefen på Capio vårdcentral Ringen. Av bifogad återföring (se bilaga 2) framgår att verksamhetschefen anser att de lever upp till villkoren i sina avtal gällande vårdgarantin och önskar klargörande gällande vårdcentralens avtalsbrott. Det framkommer även att ärendet lyfts till medicinska chefer, regionchefer samt VD för Capio och att alla är involverade i ärendet.

Handläggare på förvaltningen klargjorde att vårdgivare med avtal med Stockholms läns landsting är skyldiga att leva upp till vårdgarantin på 30 dagar och att förvaltningen inte anser att 90 dagar är godtagbar bevakning av remisser.

Verksamhetschefen inkom med en sista återföring (se bilaga 2) där det framgår att vårdcentralen har 90 dagars remissbevakning på alla utgående remisser och daglig bevakning av inkommande prov- och undersökningssvar. Varje läkare bevakar därtill egna prioriterade remisser gällande till exempel allvarliga sjukdomar, samt bevakar kollegors inkommande dokument vid frånvaro mer än en dag enligt fastställt system. Inkommande remissbekräftelser scannas in vilket ger möjlighet att säkerställa att remiss kommit fram. Rutinerna på vårdcentralen avviker inte från de rutiner som Capio Närsjukvård Sverige har.

Med anledning av informationen i återföringen skickades principärendet tillsammans med inkomna återföringar till styrelsen för Capio AB med frågeställningen om man hade kännedom om ärendet samt om styrelsen hade något att tillägga i ärendet.

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-09

PaN V1211-04982-58
PaN V1211-05199-58

Styrelsen för Capio AB inkom med återföring i ärendet (se bilaga 3) där det framgår att händelsen diskuterats med verksamheten och att åtgärder kommer att vidtas för att anpassa rutinerna för remissbevakning så att Capio Närsjukvård uppfyller sin del av Stockholms läns landstings vårdgaranti.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner de förslag till åtgärder som redovisats i återföringarna vara relevanta och har möjlighet att bidra till att remisser bevakas så att patienter ska kunna få vård inom vårdgarantins gränser.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Om regelverket för remissförfarandet följs och patienter därmed får vård inom vårdgarantins gränser 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

- godta återföringarna och avsluta ärendet med tjänsteutlåtande till styrelsen för Karolinska Universitetssjukhuset och till styrelsen för Capio AB
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkomna återföringar till anmälaren
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkomna återföringar till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom.

Staffan Blom
Förvaltningschef



TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-09

PaN V1211-04982-58
PaN V1211-05199-58

Bilagor

- Bilaga 1 Återföringar styrelsen för Karolinska Universitetssjukhuset
- Bilaga 2 Återföringar verksamhetschefen Capio vårdcentral Ringen
- Bilaga 3 Återföring styrelsen för Capio AB



2013-12-20

K2616-2012

Sjukhusdirektör
Birgir Jakobsson

Patientnämndens förvaltning
Box 17535
118 91 Stockholm

Antom

2013-12-23

Patientnämndens förvaltning


Återföring med anledning av principärende hos Patientnämnden (PaN) avseende brister i remissbevakning, PaN Dnr V1211-04982-58, PaN Dnr V1211-05199-58

Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 19 september 2013 ett principärende, gällande brister i remissbevakning. Rutiner runt remissbevakning har under de senaste åren blivit en allt viktigare fråga för Karolinska Universitetssjukhuset, beaktande det successivt förändrade uppdraget. Att SLLs remissbevakningsrutiner är fullt implementerade på sjukhuset är en central patientsäkerhetsfråga, då ett allt större antal remisser återsändes eller vidareändes inom vårdnätverket.

Yttrande från den i ärendet aktuella verksamheten bifogas.

För att ytterligare säkerställa full följsamhet till riktlinjerna, kommer rutiner för remissbevakning att diskuteras vid verksamhetschefsmötet den 7 januari 2014. Jag kommer även att lyfta fram patientnämndens ärende i mitt första chefsbrev till verksamheten 2014. Från Karolinskas sida vill vi tacka för att Patientnämnden ytterligare lyft fram denna viktiga patientsäkerhetsfråga.

Med vänliga hälsningar


Birgir Jakobsson
Sjukhusdirektör



Astrid Lindgrens
Barnsjukhus
vid Karolinska
Universitetssjukhuset

1 (1)

2013-12-10

Patientnämnden
Box 17535
118 91 Stockholm

Ankom

2013-12-23

Verksamheten för rörelseorganens sjukdomar och hemsjukvård (SABH), Solna

Patent- och marknadsföringsmyndigheten

Återföring med anledning av principärende hos Patientnämnden (PaN)

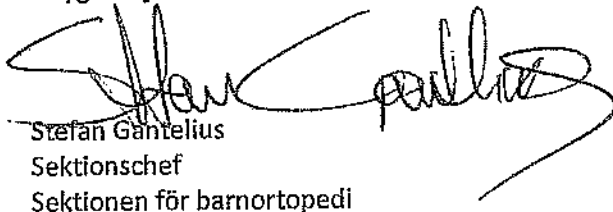
D nr V1211-0519958

Patient Linnéa Wahl

Undertecknad har mottagit protokollsutdrag daterat 19/9 2013 samt tjänsteutlåtande angående principärende p g a brister i remissbevakning.

Sektionen för barnortopedi vid Verksamheten för rörelseorganens sjukdomar, Astrid Lindgren barnsjukhus har idag rutiner som överensstämmer med Stockholms läns landstings riktlinjer. I det gällande patientärendet har remissbekräftelse inte skickats till inremitterande och information har inte gått till patient och vårdnadshavare om att remissen vidarebefordrats. Felet är uppmärksammat till de inblandade. Riktlinjerna för remisshantering och remissbekräftelser har förtydligats enligt landstingets riktlinjer. Hänvisar i övrigt till mina tidigare två utlåtanden i ärendet.

Intygas i tjänsten



Stefan Gantelius
Sektionschef
Sektionen för barnortopedi

Karolinska Universitetssjukhuset
Kvalitet och patientsäkerhet

2013-12-12

K dnr 2616-2013
Exp till Anette Karlsson



Till Patientnämnden PaN V 1211-0498258

1. Ni skickar ut påminnelse angående svar som enligt er ska vara inne både 20131130 och i förslag till beslut står datum 20131230. Se bifogade kopior. Ni skickar således ut besked i samma brev med 2 olika datum. Avvikelse.
2. Stockholms Läns Landsting har infört vårdgaranti om 1 månad till specialist, till skillnad från övriga Sverige och enligt SOS rekommendationer på 3 månader.
3. Att det inte fungerar med 1 månads vårdgaranti är uppenbart för alla som bedriver sjukvård i Stockholm
4. SOS genomför just nu en enkät kring detta problem.
5. Vi har 90 dagar remissvars bevakning liksom de flesta VC i Stockholm och alla som använder Take Care. Där är 90 dagars remissbevakning förinställt i journalen.
6. Jag anser fortfarande att vi uppfyller SOS regelverk 2004:11 och har en god och säker patientvård. Vi kommer inte ändra våra remissbevaknings rutiner. Vi har också väl utarbetade rutiner för hur remisser avsänds, registreras och att svar bevakas efter 3 månader. Högprioriterade remisser (vilket inte gäller detta ärende) bevakas dessutom hos enskild läkare, kombinerat med telefon samtal till mottagande klinik och / eller fax remisser.
7. Den vårdgaranti som finns i Stockholm medför stora medicinska risker i form av fel prioriteringar. Istället för medicinska prioriteringar av remisser, prioriteras i stället remisser utifrån datum inom en månad och risk för ekonomisk förlust för mottagande klinik. Remisser och patienter skickas runt till olika vårdgivare, och patienten får sällan komma till den vårdgivare remitterande läkare och patienten överenskommet om i samband med besöket och enligt remissregler för SLL. Där framkommer att remissen ska skickas till vald Vårdgivare i samråd med patienten. Detta ärende är ett av flera exempel på detta problem.
8. Vi skickade remissen i fråga på rätt sätt men på grund av bristande rutiner hos mottagaren fick vi varken remiss bekräftelse, eller reda på att remissen skickats vidare till annan vårdgivare (som i sin tur returnerade remissen till oss).

Patientnämnden önskar veta på vilket sätt vi som enskild vårdcentral ska göra för att Vårdgarantins gränser efterlevs. På detta har jag ingen lösning annat än att man ändrar till 3 månaders gräns för vårdgarantin i SLL.

Jag uppskattar om ni skickar detta svar till Hälso -och Sjukvårdsförvaltningen.

Med Vänlig Hälsning

Kerstin Henriksson, verksamhetschef, Cario Vårdcentral Ringen



PaN V1211-0498258

Henriksson Kerstin

till:

'registrator@pan.sll.se'

2014-01-15 18:15

Göm detaljer

Från: Henriksson Kerstin <Kerstin.Henriksson@capio.se>

Till: "registrator@pan.sll.se" <registrator@pan.sll.se>

Arbom

2014-01-15

Fälld remissbevakning

Till Renate Cremer ang PaN V1211-0498258

Hänvisar till ditt brev daterat 20140113.

Tacksam om du skickar mig utdrag från FU-Förfrågningsunderlag enligt LOV Vårdval Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård.

Där det framkommer att remissbevakning av utgående remiss från Vårdcentral skall göras inom bestämd tidsram och att tre månader inte räcker för att uppfylla Vårdgarantin .

Du hänvisar till att vi enligt avtalet är skyldiga "att leva upp till vårdgarantin "

Det gör vi genom att bevaka inkommande svar på alla våra utgående remisser efter 3 månader.

Var i avtalet finns uppgift om att detta inte är godtagbart?

Med Vänlig Hälsning

Kerstin Henriksson
Verksamhetschef / Specialist i allmänmedicin
Capio Vårdcentral Ringen
Ringvägen 113
118 60 Stockholm
070-671 10 87, 08-12 000 827
kerstin.henriksson@capio.se
www.capio.se

Vxl 08-12 000 810
Fax 08-12 000 815



SV: Påminnelse om kompletterande yttrande i ärende PaN V1211-0498258

Henriksson Kerstin

till:

'Renate Cremer'

2014-02-24 13:36

Göm detaljer

Från: Henriksson Kerstin <Kerstin.Henriksson@capio.se>

Till: "'Renate Cremer'" <renate.cremer@pan.sll.se>,

Ankom

2014-02-24

Patientnämndens förvaltning

Hej,

Vi har inget mer svar att ge.

Vi har tre månaders remissbevakning på alla våra utgående remisser.

Vi har daglig bevakning på inkommande patologiska lab svar och röntgen/fysiolog svar.

Varje läkare bevakar därtill egna prioriterade remisser som malignitet eller andra allvarliga sjukdomar med tät bevakning som dag-1 vecka.

Vi har system för bevakning av kollegors inkommande dokument vid frånvaro på mer än en dag.

I år går vi över till Take Care som innebär ett annat bevakningssystem där varje läkare kan själv ställa in bevakning.

Vi har dock maximum 3 månader för alla remisser oavsett prioriteringsgrad från hela VC.

Vi scannar in remiss bekräftelser på respektive läkare som även det ger oss möjlighet att säkerställa att remiss kommit fram.

Capio Ringen avviker inte från de rutiner Capio Närsjukvård Sverige har .

Hoppas du kan ta emot svaret på detta sätt.

Med Vänlig Hälsning

Kerstin Henriksson
Verksamhetschef / Specialist i allmänmedicin
Capio Vårdcentral Ringen
Ringvägen 113
118 60 Stockholm
070-671 10 87, 08-12 000 827
kerstin.henriksson@capio.se
www.capio.se

Vxl 08-12 000 810

Fax 08-12 000 815

Från: Renate Cremer [<mailto:renate.cremer@pan.sll.se>]

Skickat: den 24 februari 2014 12:50

Till: Henriksson Kerstin

Ämne: Påminnelse om kompletterande yttrande i ärende PaN V1211-0498258

Hej Kerstin,

vill bara påminna att kompletterande yttrande i patientnämndsärende V1211-0498258 skulle vara förvaltningen tillhanda senast 10 februari.

Tacksam för yttrande i ärendet senast 28 februari, annars får förvaltningen gå vidare i ärendet på annat sätt.

Med vänlig hälsning

Renate Cremer
Handläggare

Direkt 08-690 67 12

Patientnämndens förvaltning

Box 17535, 118 91 Stockholm

Telefon 08-690 67 00

Fax 08-690 67 18

renate.cremer@pan.sll.se

www.patientnamndenstockholm.se

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Bylagg. 'S.



Patientnämnden, Stockholms läns landsting
Handläggare Renate Cremer
Box 17535
118 91 STOCKHOLM

Göteborg 2014-03-26

Angående ärende PaN V1211-0498258

Styrelsen för Capio AB har tagit del av skrivelsen från Patientnämnden daterad 2014-02-17 beträffande remissbevakning med anledning av försenad handläggning av patient som remitterats från Capio Ringens vårdcentral till Karolinska Universitetssjukhuset.

Händelsen har diskuterats med verksamheten och åtgärder kommer nu att vidtas för att anpassa våra rutiner för remissbevakning, så att Capio Närsjukvård uppfyller sin del av SLLs vårdgaranti.

För styrelsen i Capio AB

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Németh".

Gunnar Németh
Vice styrelseordförande