

## Principärende

### Vårdcentral kräver fysiskt möte för receptförnyelse

#### Ärendet

Patientnämndens förvaltning har från och med 2018 tagit emot nio anmälningar från personer som önskat förnya sina läkemedelsrecept vid Helsa vårdcentral Hornstull per telefon och 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vårdcentralen kräver dock att patienterna bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Samtliga ärenden som förvaltningen tagit emot rörande krav på fysiskt möte för receptförnyelse har gällt denna vårdcentral. Ett par anmälare har uppmärksammat förvaltningen på att vårdcentralen har ett automatiskt meddelande på telefonsvararen som lyder "Observera att vi inte förnyar recept via telefon eller 1177. Recept förskrivs via besök hos läkare."

#### Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett en del av ärendena genom att inhämta yttrande från vårdcentralen. Av verksamhetschefens yttrande framkommer sammanfattningsvis att mottagningen vill garantera patientsäkerheten och vill träffa patienterna för uppföljning i samband med receptförnyelser.

#### Regelverk

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:37) Ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården framgår att den som ordinerar ett läkemedel ska säkerställa att ordinationen är lämplig med utgångspunkt i patientens behov. Detta innebär att den som ordinerar särskilt ska göra en lämplighetsbedömning där hänsyn tas till patientens hälsotillstånd, ålder, kön, läkemedelsanvändning, pågående behandling och utredning, överkänslighet mot läkemedel och eventuella graviditet eller amning (6 kap. 2 §). Att patientens medicinska behov ska vara styrande vid val av behandling framgår också av Region Stockholms läkemedelsförskrivningsregler (chefläkarkollegiet i Stockholms län, februari 2010). Bestämmelserna reglerar inte på vilket sätt förskrivande personal ska kunna göra lämplighetsbedömningen och huruvida fysiska möten behöver ske för detta. Region Stockholms förfrågningsunderlag Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård innehåller de krav som ställs för att inom husläkarområdet bedriva vårdverksamhet enligt lagen om valfrihetssystem. Verksamheten omfattar bland annat vårdcentraler. Av

förfrågningsunderlaget framgår att vårdgivarna ska kunna hantera önskemål om receptförnyelse som inkommit via inloggning på 1177 Vårdguiden.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen finner det anmärkningsvärt att vårdgivaren inte gör en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Ärendet bör därför hanteras som principärende. Att kräva ett fysiskt möte för varje receptförnyelse kan i vissa fall medföra onödiga besök som upptar vårdens resurser till nackdel för patienter som behövt dem mer. Att ha sådana rutiner i strid med avtalet med Region Stockholm är vidare inte ett ändamålsenligt hushållande med regionens resurser.

### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att vårdens resurser på rätt sätt tillkommer de som är i behov av dem.

### **Förslag till beslut**

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Helsa Vårdutveckling Sverige AB och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 20 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring receptförnyelse efterlevs, senast den 19 juni 2019



Steinunn Ásgeirsdóttir  
Förvaltningschef

## Återföring

### Vårdcentral kräver fysiskt möte för receptförnyelse

#### Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 11 april 2019 ett principärende rörande att Helsa vårdcentral Hornstull haft som rutin att kräva att patienter ska boka tid hos läkare vid varje tillfälle patienterna önskar förnya sina recept.

Patientnämndens förvaltning ansåg det anmärkningsvärt att vårdcentralen därigenom inte gjorde en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Eftersom vårdcentralens förfarande vidare var i strid med avtalet med Region Stockholm och inte utgjorde ett ändamålsenligt hushållande med regionens resurser ansåg förvaltningen att ärendet bör hanteras som ett principärende.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet från Helsa Vårdutveckling Sverige AB och hälso- och sjukvårdsnämnden senast den 19 juni 2019.

#### Återföring

Regionchefen för Helsa Primärvård Stockholm har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av återföringen framgår att Helsa, sedan principärendet kommit dem till handa, låtit dess chefläkare tillsammans med regionchefen i Stockholm göra en översyn av efterlevnaden av den befintliga receptförnyelserutinen. De har kunnat konstatera att vårdcentralen i Hornstull med motiveringen att ett fysiskt läkarbesök ger hög medicinsk kvalitet och patientsäkerhet brustit i efterlevnaden av rutinen. De understryker att den lokala ledningens motiv aldrig varit att driva onödiga vårdkontakter. Översynen har gjort att de identifierat ett behov av att ta fram ytterligare triageringsstöd för sjuksköterskorna som gör den initiala bedömningen av patienters önskemål om receptförnyelse vilket nu tagits fram av chefläkare och den lokala ledningen på vårdcentralen. Under juni 2019 kommer Helsa säkerställa att rutinen efterlevs, att triageringsstödet fungerar och att kommunikationen gentemot patienterna är i enlighet med den egna rutinen och Region Stockholms regelverk.

Av hälso- och sjukvårdsdirektörens yttrande framgår att hälso- och sjukvårdsförvaltningen sedan våren 2018 haft kontinuerlig dialog med ifrågakvarande vårdgivare gällande förnyelse av recept på distans och krävt förtydliganden om när och hur de förnyar sådana recept. Förvaltningen godtog den förklaring som vårdgivaren lämnade gällande sina rutiner, att behovsbedömningar gjorts av patienterna i varje enskilt fall. Efter att hälso- och sjukvårdsförvaltningen fått vetskap om vårdcentralens telefonsvararmeddelande, där information ges om att läkarbesök krävs för receptförnyelse, tog avtalshandläggaren kontakt med vårdcentralen. Informationen i telefonsvararen är nu borttagen, liksom den felaktiga informationen på vårdgivarens webbplats, och vårdgivaren har bekräftat att en genomgång av rutinerna har påbörjats och att de ska förankras hos medarbetarna.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen finner de åtgärder som redovisats i återföringen är tillräckliga för att säkerställa att regelverket ska efterlevas.

#### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att vårdens resurser på rätt sätt tillkommer de som är i behov av dem.

#### *Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

Beslutet förväntas medföra positiva konsekvenser för jämlik och jämställd vård när behovsbedömning görs i samband med receptförnyelse.

#### *Miljökonsekvenser*

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

### **Förslag till beslut**

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

- Helsas återföring godtas och ärendet avslutas med tjänsteutlåtande till styrelsen för Helsa Vårdutveckling Sverige AB
- Hälso- och sjukvårdsnämndens yttrande godtas och ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden



TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-06-20

PaN A1902-00029  
HSN 2019-1047

  
Steinunn Ásgeirsdóttir  
Förvaltningschef

Bilagor

- Bilaga 1 Återföring 2019-06-17 från Helsa Vårdutveckling Sverige AB
- Bilaga 2 Återföring 2019-05-29 från hälso- och sjukvårdsnämnden, HSN 2019-1047



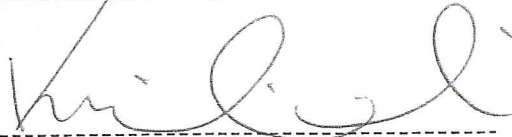
## Skriftlig återföring avseende PaN A1902-00029

Med anledning av mottaget principärende PaN A1902-00029 följer här skriftlig återföring från Helsa Vårdutveckling Sverige AB.

Vi har från tiden principärendet kom oss tillhanda låtit vår chefläkare tillsammans med regionchef i Stockholm göra en översyn av efterlevnad av Helsas befintliga receptförnyelserutin som tillämpas på samtliga av Helsas vårdcentraler i region Stockholm.

Vi kan konstatera att vårdcentralen i Hornstull brustit i efterlevnad av befintlig rutin med motiveringen att fysiskt läkarbesök ger hög medicinsk kvalitet och patientsäkerhet. Vi vill understryka att den lokala ledningens motiv aldrig har varit att driva onödiga vårdkontakter. Översynen av efterlevnad av rutinen har gjort att vi identifierat ett behov av att ta fram ytterligare triageringsstöd för sjuksköterskorna som gör den initiala bedömningen av patientens önskemål om receptförnyelse. Detta är nu framtaget av chefläkare och den lokala ledningen på vårdcentralen. Under juni 2019 kommer regionchef tillsammans med lokal ledning på vårdcentralen säkerställa att rutinen efterlevs och följa upp att triageringsstödet fungerar i verkligheten. Under juni 2019 kommer vi även att säkerställa att kommunikationen gentemot patienten i telefonrådgivningen och på 1177 är i enlighet med vår egen rutin och region Stockholms regelverk.

Stockholm 2019-06-17



Kristina Nicolin, Regionchef Helsa Primärvård Stockholm

16

Yttrande över  
patientnämndsärende  
gällande att vårdcentral  
kräver fysiskt besök för  
receptförnyelse  
HSN 2019-1047

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen  
Allmänmedicin och geriatrik  
Caroline Tåneland

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-05-29

HSN 2019-1047

Hälso- och  
sjukvårdsnämnden

## Yttrande över patientnämndsärende gällande att vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse

### Ärendebeskrivning

Patientnämnden har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska återkomma med en skriftlig återföring avseende att patientnämndens förvaltning har emottagit nio anmälningar gällande att Helsa vårdcentral Hornstull inte förnyar recept på distans.

### Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande  
Patientnämndsärende PaN A1902-00029

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts i valfrihets- och tillgänglighetsberedningen.

### Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

*att* till patientnämnden överlämna hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som yttrande

*att* omedelbart justera beslutet.

### Förvaltningens motivering till förslaget

#### *Bakgrund*

Principärendet gäller att samtliga patienter som önskar receptförnyelse måste besöka Helsa vårdcentral Hornstull fysiskt. Information om detta framgår bland annat på deras telefonsvarare, hemsida samt [www.1177.se](http://www.1177.se). Detta kan innebära att läkarbesök görs i onödan, och upptar resurser som egentligen behövs bättre på annan plats och riskerar onödig vårdkonsumtion.



Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har sedan våren 2018 haft kontinuerlig dialog med vårdgivaren i fråga gällande förnyelse av recept på distans, och krävt förtydliganden om när och hur de förnyar recept på distans.

Förvaltningen har tagit emot förklaring av vårdgivarens rutiner kring receptförnyelse och bedömde förklaringen som adekvat och i linje med förvaltningens avtal med vårdgivaren.

Av förklaringen framgår bland annat att mottagningen inte kallat in patienter för receptförnyelse av slentrian, utan gjort behovsbedömningar från fall till fall. Det är inte hälso- och sjukvårdsförvaltningens roll att göra medicinska bedömningar, utan det åligger vårdgivaren.

Under mars 2019 fick dock avtalshandläggare vetskap om telefonsvararmeddelandet, där invånarna fick information om att läkarbesök krävdes för receptförnyelse. Detta meddelande togs bort direkt efter kontakt från avtalshandläggaren.

Efter patientnämndens principärende inkommit till förvaltningen har avtalshandläggare åter varit i kontakt med vårdgivaren och begärt in en handlingsplan. Vårdgivaren har även intygat att översyn av deras rutiner i samband med receptförnyelse kommer ske snarast.

Vårdgivaren har nu bekräftat att de påbörjat arbete med att gå igenom sina rutiner och framförallt att rutinerna ska förankras igen med medarbetarna. Det avser vad de informerar patienterna om, hur sjuksköterskorna hanterar förfrågningar via telefon och 1177. Den felaktiga informationen på vårdgivarens hemsida, om att recept inte kan förnyas på distans, har tagits bort.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Beslutet förväntas medföra oförändrade ekonomiska konsekvenser.

#### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

Bifall till förslaget innebär oförändrad patientsäkerhet.

#### *Konsekvenser för jämlik och jämställd vård*

Beslutet förväntas medföra positiva konsekvenser för jämlik och jämställd vård när behovsbedömning görs i samband med receptförnyelse.

#### *Miljökonsekvenser*

Bifall till förslaget innebär oförändrade miljökonsekvenser.

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2019-05-29

HSN 2019-1047

*Administrativa konsekvenser*

Beslutet förväntas medföra oförändrade administrativa konsekvenser.

Björn Eriksson  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson  
Avdelningschef

**Beslutet ska skickas till**  
Patientnämnden

Godkänd av Björn Eriksson, 2019-05-29

**§ 121****Yttrande över patientnämndsärende gällande att  
vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse**

HSN 2019-1047

**Ärendebeskrivning**

Patientnämnden har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska återkomma med en skriftlig återföring avseende att patientnämndens förvaltning har emottagit nio anmälningar gällande att Helsa vårdcentral Hornstull inte förnyar recept på distans.

**Beslutsunderlag**

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande  
Patientnämndsärende PaN A1902-00029

**Yrkanden**

Ordföranden Anna Starbrink (L) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

**Beslut**

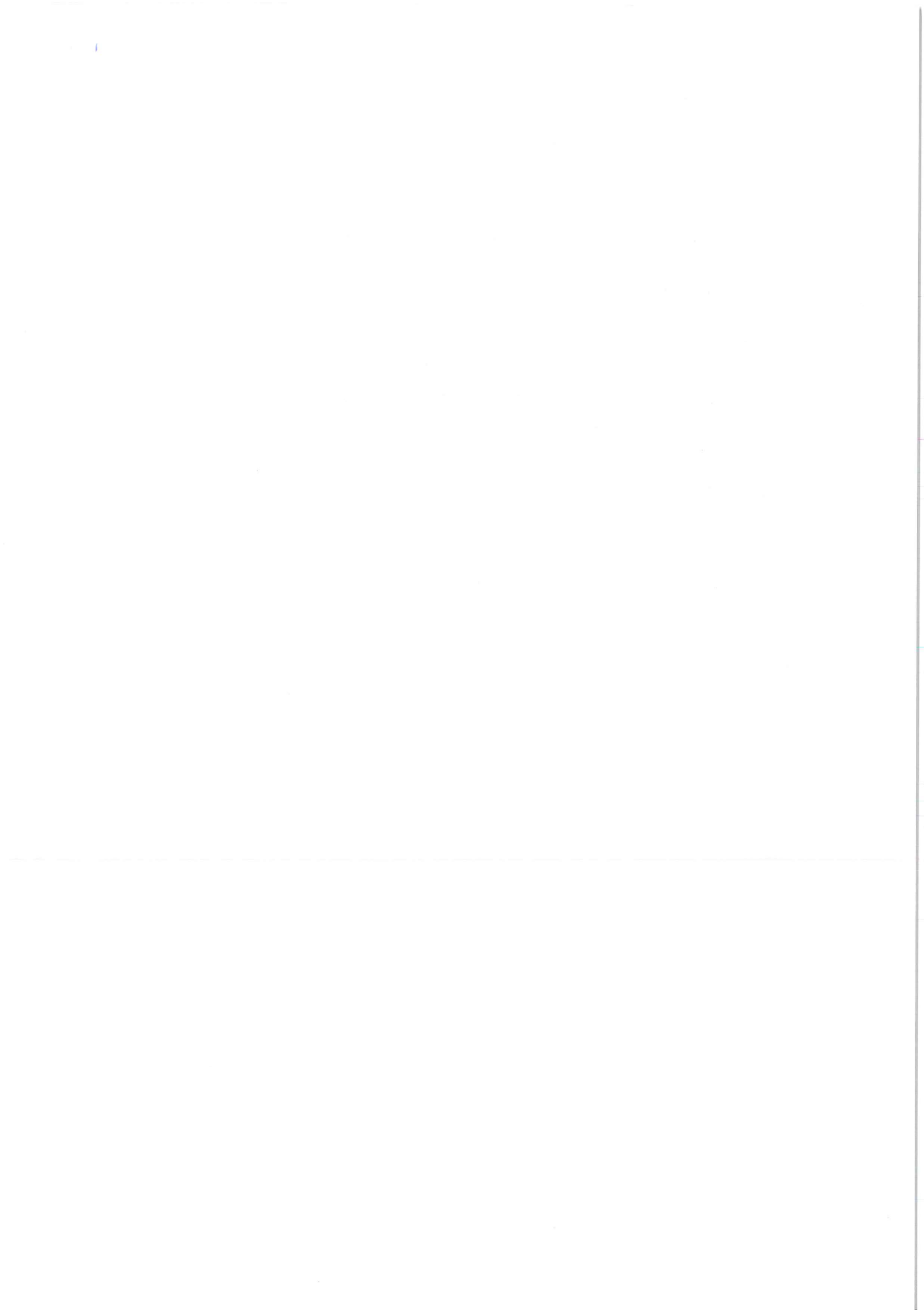
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

*att* till patientnämnden överlämna hälso- och sjukvårdsdirektörens  
tjänsteutlåtande som yttrande

*att* omedelbart justera beslutet.

**Expedieras till**

Patientnämnden  
Akten



## Principärende

### Vårdcentral kräver fysiskt möte för receptförnyelse

#### Ärendet

Patientnämndens förvaltning har från och med 2018 tagit emot nio anmälningar från personer som önskat förnya sina läkemedelsrecept vid Helsa vårdcentral Hornstull per telefon och 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vårdcentralen kräver dock att patienterna bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Samtliga ärenden som förvaltningen tagit emot rörande krav på fysiskt möte för receptförnyelse har gällt denna vårdcentral. Ett par anmälare har uppmärksammat förvaltningen på att vårdcentralen har ett automatiskt meddelande på telefonsvararen som lyder "Observera att vi inte förnyar recept via telefon eller 1177. Recept förskrivs via besök hos läkare."

#### Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett en del av ärendena genom att inhämta yttrande från vårdcentralen. Av verksamhetschefens yttrande framkommer sammanfattningsvis att mottagningen vill garantera patientsäkerheten och vill träffa patienterna för uppföljning i samband med receptförnyelser.

#### Regelverk

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:37) Ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården framgår att den som ordinerar ett läkemedel ska säkerställa att ordinationen är lämplig med utgångspunkt i patientens behov. Detta innebär att den som ordinerar särskilt ska göra en lämplighetsbedömning där hänsyn tas till patientens hälsotillstånd, ålder, kön, läkemedelsanvändning, pågående behandling och utredning, överkänslighet mot läkemedel och eventuella graviditet eller amning (6 kap. 2 §). Att patientens medicinska behov ska vara styrande vid val av behandling framgår också av Region Stockholms läkemedelsförskrivningsregler (chefläkarkollegiet i Stockholms län, februari 2010). Bestämmelserna reglerar inte på vilket sätt förskrivande personal ska kunna göra lämplighetsbedömningen och huruvida fysiska möten behöver ske för detta. Region Stockholms förfrågningsunderlag Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård innehåller de krav som ställs för att inom husläkarområdet bedriva vårdverksamhet enligt lagen om valfrihetssystem. Verksamheten omfattar bland annat vårdcentraler. Av

förfrågningsunderlaget framgår att vårdgivarna ska kunna hantera önskemål om receptförnyelse som inkommit via inloggning på 1177 Vårdguiden.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen finner det anmärkningsvärt att vårdgivaren inte gör en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Ärendet bör därför hanteras som principärende. Att kräva ett fysiskt möte för varje receptförnyelse kan i vissa fall medföra onödiga besök som upptar vårdens resurser till nackdel för patienter som behövt dem mer. Att ha sådana rutiner i strid med avtalet med Region Stockholm är vidare inte ett ändamålsenligt hushållande med regionens resurser.

### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att vårdens resurser på rätt sätt tillkommer de som är i behov av dem.

### **Förslag till beslut**

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Helsa Vårdutveckling Sverige AB och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 20 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring receptförnyelse efterlevs, senast den 19 juni 2019



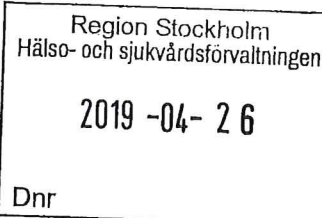
Steinunn Ásgeirsdóttir  
Förvaltningschef

Lars Harms-Ringdahl  
1:e vice ordförande

2019-04-25

PaN A1902-00029

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Registrator



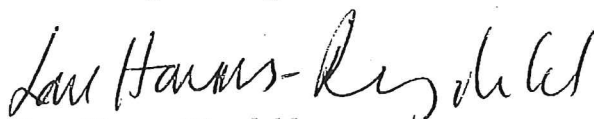
**Patientnämndsärende gällande att Helsa vårdcentral Hornstull kräver fysiskt besök för receptförnyelse**

Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 11 april 2019 ett principärende gällande att Helsa vårdcentral Hornstull kräver att patienter bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Förvaltningens tjänsteutlåtande bifogas.

Förvaltningen konstaterade att det är anmärkningsvärt att vårdgivaren inte gör en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Att ha rutiner i strid med avtalet med Region Stockholm är inte ett ändamålsenligt hushållande med regionens resurser. Patientnämndens beslut att begära skriftlig återföring från hälso- och sjukvårdsnämnden avseende åtgärder för att säkerställa att vårdgivare tillämpar regelverket för receptförnyelse på rätt sätt framgår av bifogat protokollsutdrag.

Vänligen ange ärendets diarienummer vid kontakt med patientnämndens förvaltning.

Med vänlig hälsning



Lars Harms-Ringdahl  
Ordförande

§ 5

**Principärende – vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse**  
PaN A1902-00029

### **Ärendebeskrivning**

Patientnämndens förvaltning har från och med 2018 tagit emot nio anmälningar från patienter som önskat förnya sina läkemedelsrecept vid Helsa vårdcentral Hornstull per telefon och 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vårdcentralen kräver dock att patienterna bokar en läkartid för att kunna förnya sina recept. Förvaltningen har utrett en del av ärendena genom att inhämta yttrande från vårdcentralen. Regelverket stadgar att den som ordinerar ett läkemedel ska göra en individuell behovs- och lämplighetsbedömning när patienter önskar receptförnyelse per telefon eller via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

### **Yrkande**

1:e vice ordförande Lars Harms-Ringdahl (MP) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

### **Beslut**

Patientnämnden beslutar

- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Helsa Vårdutveckling Sverige AB och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 20 juni 2019
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring receptförnyelse efterlevs, senast den 19 juni 2019.

LHR