

## Utlåtande Rotel VIII (Dnr KS 2021/372)

### Rekommendation om att anta **Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet**

Rekommendation från Storsthlm

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.  
*Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet* antas i enlighet med bilaga 3 till utlåtandet.

**Föredragande borgarrådet Jan Jönsson** anför följande.

#### Ärendet

Storsthlms styrelse beslutade den 11 mars 2021 att rekommendera kommunerna i länet att anta överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet.

Kommuner är skyldiga att ha en patientnämnd med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den hälso- och sjukvård som bedrivs av kommuner. Patientnämnden är Region Stockholms centrala instans för hantering av patienters synpunkter, upplevelser eller klagomål på vård som de eller deras närstående har fått.

Överenskommelsen innehåller vissa förtydliganden och uppdatering av laghänvisningar mot tidigare överenskommelse. Överenskommelsen har kompletterats med en beskrivning av att Storsthlms roll är att företräda kommunerna på en länsövergripande nivå avseende uppföljning och utvärdering.

#### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, socialnämnden, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd och Norrmalms stadsdelsnämnd.

*Stadsledningskontoret* ställer sig positivt till de förändringar som gjorts i överenskommelsen.

*Socialnämnden* anser att förändringen i beräkningsmodellen som gjorts i den reviderade överenskommelsen är ett mer rättvist sätt att fördela kostnader mellan länets kommuner.

*Äldrenämnden* har haft en dialog med Storsthlm inför revideringen och har inga synpunkter på de föreslagna ändringarna.

*Farsta stadsdelsnämnd* ställer sig bakom den reviderade överenskommelsen.

*Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd* är positiv till rekommendationen om att anta överenskommelsen om samverkan inom patientnämndsverksamhet.

*Norrmalms stadsdelsnämnd* ställer sig bakom rekommendationen att anta överenskommelsen.

## Mina synpunkter

Stockholms stad är enligt lag skyldig att ha en patientnämnd som hanterar klagomål och synpunkter på den kommunala hälso- och sjukvården. Dagens ordning, där patientnämndsverksamheten för den kommunala hälso- och sjukvården sköts av regionen på uppdrag av kommunerna i länet, framstår som ändamålsenlig såväl för staden som för patienterna. Det är därför viktigt att de styrdokument som styr samverkan kring patientnämndsverksamheten är uppdaterade och relevanta. Jag är därför positiv till det nya förslaget till överenskommelse.

Stockholms län är det enda länet i landet där hemsjukvården för äldre inte är kommunaliserad. Utifrån den omfattning och de målgrupper som den kommunala hälso- och sjukvården har idag är det rimligt att fördelningen av kommunernas kostnader för patientnämnden utgår från kommunernas totalbefolkning, istället för, som idag, befolkningen 65 år och äldre. Som stadsledningskontoret konstaterar påverkas inte Stockholms stad i någon nämnvärd omfattning ekonomiskt av övergången till en ny finansieringsmodell.

## Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Rekommendation Samverkan patientnämndsverksamhet

3. Reviderad överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

*Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet* antas i enlighet med bilaga 3 till utlåtandet.

Stockholm den 27 oktober 2021

På kommunstyrelsens vägnar:  
ANNA KÖNIG JERLMYR

Jan Jönsson

*Hans Altsjö*

## Remissammanställning

### Ärendet

Storsthlm's styrelse beslutade den 11 mars år 2021 att rekommendera kommunerna i länet att anta överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet.

Kommuner är skyldiga att ha en patientnämnd med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den hälso- och sjukvård som bedrivs av kommuner. Patientnämnden är Region Stockholms centrala instans för hantering av patienters synpunkter, upplevelser eller klagomål på vård som de eller deras närstående har fått.

Överenskommelsen innehåller vissa förtydliganden och uppdatering av laghänvisningar mot tidigare överenskommelse. Överenskommelsen har kompletterats med en beskrivning av att Storsthlm's roll är att företräda kommunerna på en länsövergripande nivå avseende uppföljning och utvärdering.

### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, socialnämnden, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd och Norrmalms stadsdelsnämnd.

### Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 15 september 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret anser att det är av stor vikt att det finns en patientsnämndsamverkan som stöd för klagomål när det gäller att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den hälso- och sjukvård som bedrivs av staden. Stadsledningskontoret ställer sig positiv till att överenskommelsen har fått förtydliganden och uppdatering av laghänvisningar samt kompletterats med och förtydligats att Storsthlm's roll är att företräda kommunerna på en länsövergripande nivå avseende uppföljning och utvärdering.

Stadsledningskontoret ställer sig bakom den föreslagna beräkningsmodellen. De nya beräkningsreglerna för ersättningsnivå påverkar inte staden i någon större omfattning, stadens nämnder betalar enligt den gamla kostnadsfördelningen 578 697 kr och skulle med den föreslagna kostnadsfördelningen få en kostnad på 615 070 kr.

## Socialnämnden

**Socialnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 31 augusti 2021 följande.

Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar till kommunstyrelsen på remiss avseende rekommendation om att anta överenskommelse om samverkan inom patientsäkerhetsverksamhet

**Socialförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 4 maj 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunal hälso- och sjukvård är reglerad i lag och omfattar den som efter beslut av kommunen bor i en sådan boendeform eller bostad som definieras i Hälso- och sjukvårdslagen. Kommunen ska även i samband med biståndsbedömd dagverksamhet erbjuda en god hälso- och sjukvård. Kommunal hälso- och sjukvård rör därmed främst personer som bor på bostad med särskild service enligt LSS eller SoL samt personer som deltar i dagverksamhet enligt SoL eller daglig verksamhet enligt LSS, oavsett ålder.

Förvaltningen anser att förändringen i beräkningsmodellen som gjorts i den reviderade överenskommelsen är ett mer rättvist sätt att fördela kostnader mellan länets kommuner. Förvaltningen menar att det är relevant att grunda beräkningen på hela befolkningen eftersom kommunal hälso- och sjukvård också berör personer som är under 65 år.

Förvaltningen ser även positivt på att överenskommelsen kompletterats med en beskrivning av Storsthms roll att företräda kommunerna på en länsövergripande nivå som rör uppföljning och utvärdering. Det är av stor vikt att kommunerna tillvaratar de klagomål som inkommer på ett systematiskt sätt.

Förvaltningen vill även lyfta vikten av att sprida kunskap om överenskommelsen inom stadens verksamheter. Patientnämnden får in förhållandevis få synpunkter kopplade till kommunal hälso- och sjukvård, vilket kan bero på att kännedomen om överenskommelsen är låg inom socialtjänsten i staden och att kännedomen även är låg bland de patienter och anhöriga som har kontakt med den kommunala hälso- och sjukvården. Patientnämndens arbete är värdefullt för stadens verksamheter och för berörda patienter. Det kan bidra till höjd patientsäkerhet, kvalitetsutveckling och att vården anpassas efter patienternas behov. Av den anledningen ser förvaltningen positivt på att patientnämnden kommer att bevaka processen för utskrivning från slutna hälso- och sjukvård då det är ett område som kräver en hög grad av anpassning till nya arbetsätt och samverkan för att vården ska bli trygg och sömlös för den enskilde patienten.

## Äldrenämnden

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 31 augusti 2021 följande.

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen och överlämnar det till kommunstyrelsen.

*Särskilt uttalande* gjordes av Robert Mjörnberg m.fl. (V), *bilaga 1*.

**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 28 juni 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreförvaltningen har haft en dialog med Storsthlm inför revideringen och har inga synpunkter på de föreslagna ändringarna.

Äldreförvaltningen välkomnar att patientnämnden är intresserade av att utveckla sitt samarbete med kommunerna. Äldreförvaltningen anser att vårdens övergångar/utskrivningsprocessen är ett bra och viktigt område som patientnämnden valt att särskilt bevaka.

## Farsta stadsdelsnämnd

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 23 juni 2021 följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen av rekommendationen om att anta Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 25 mars 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Inga ärenden finns registrerade hos Patientnämnden gällande kommunal vård i Farsta stadsdelsnämnd för år 2020.

Förutsatt att den nya överenskommelsen realiserar innebär den nya beräkningsmodellen en kostnadsökning för staden som helhet.

Stadsdelsnämndens verksamhet är komplex och omfattande. Avvikelsesrapporter, klagomål och synpunkter ger förvaltningen möjlighet att förbättra verksamheten, dels genom rättelse och åtgärder för att möta behov och förväntningar och återställa förtroendet hos enskilda som drabbats av felaktigheter, dels genom att strategiskt förbättra processer och rutiner.

Patientnämndens verksamhet ger ur ett brukarperspektiv utökade möjligheter att lämna synpunkter på hälso- och sjukvårdsinsatser. Förvaltningen ställer sig positiv till

att ett närmare samarbete utvecklas och anser det vara gynnsamt ur ett brukarperspektiv att samverkan stärks mellan Patientnämnden och kommunerna. Fördjupade analyser och återkoppling av inkomna ärenden ser förvaltningen som en viktig del i att kvalitetssäkra verksamheterna.

Förvaltningen ställer sig bakom den reviderade överenskommelsen och föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

## **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 26 augusti 2021 följande.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd besvarar remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 17 juni 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Av remissen framgår att patientnämnden är intresserad av att utveckla samarbetet med kommunerna. Detta bland annat för att hitta sätt att öka antalet ärenden (minska mörkertalet), eftersom antalet av inkomna ärenden för nuvarande från kommunernas verksamheter är få.

Förvaltningen delar denna uppfattning och anser att ett minskat mörkertal skulle främja utvecklingen av det arbete som görs inom vård och omsorg och patientsäkerheten.

Förvaltningen är positiv till rekommendationen om att anta Överenskommelsen om samverkan inom patientnämndsverksamhet.

## **Norrmalms stadsdelsnämnd**

**Norrmalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 26 augusti 2021 följande.

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Norrmalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 18 juni 2021 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig bakom rekommendationen att anta överenskommelsen. Förvaltningen ser förändringen i kostnadsfördelningen som positiv och mer rättvis.

Förvaltningen delar Patientnämndens synpunkt att det får in ett litet antal klagomål som gäller kommunal hälso- och sjukvård och välkomnar ett mer utbrett samarbete

för att öka invånarnas kunskap om att Patientnämnden finns och på så sätt minska mörkertalet.

## Reservationer m.m.

### Äldrenämnden

*Särskilt uttalande* gjordes av Robert Mjörnberg m.fl. (V) enligt följande.

Vi stöder förvaltningens förslag till beslut att äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Patientnämnden bidrar till patientsäkerhet och kvalitetsutveckling genom att opartiskt och fristående handlägga frågor, synpunkter och klagomål som rör förutom offentligt finansierad hälso- och sjukvård i Region Stockholm även kommunernas hälso- och sjukvård och omvårdnad på särskilda boenden. Nämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna. Patientnämnden ska således främja kontakterna mellan patient och vårdgivare, men inte ta ställning kring ”rätt och fel”.

Patientnämndens förvaltning arbetar med fördjupade analyser av inkomna ärenden inom olika områden. I dessa rapporter analyseras statistik, ärendeutveckling samt innehåll i ärenden kopplade till en specifik frågeställning, vårdtyp eller problemområde. Syftet är att uppmärksamma vård/omsorg och beställarorganisationen på riskområden och hinder för en personcentrerad vård, samt föreslå åtgärder för att komma till rätta med dessa. Rapporterna skickas till berörda verksamheter och intressenter, samt skickas för kännedom till politiker och beslutsfattare inom hälso- och sjukvården i regioner.

Vi konstaterar liksom förvaltningen att anmälningar från kommunala verksamheter är få, detta gällde även under pågående pandemi 2020. Delvis kan det förklaras av att klagomålen på läkarinsatser inom kommunal vård registreras under primärvård. Största förklaringen torde i övrigt vara att de inarbetade rutiner som finns på sjukhus och vårdcentraler för information om Patientnämnden saknas på särskilda boenden (även till äldrenämnden). Detta torde inte vara något problem eftersom Patientnämnden önskar utveckla sitt samarbete med kommunen, både för att hitta sätt att öka antalet ärenden och för att fördjupa analys och återkoppling av inkomna ärenden.

Vi anser att eftersom patientnämnden i Stockholm är en del av regionen borde det ligga på äldreförvaltningen att bevaka att personal och de boenden på särskilda boenden tagit del av information om patientnämnden och att återkoppling av sker till personal av de ärenden som patientnämnden behandlat.

Vi anser att äldreförvaltningen även ska bevaka att patientnämndens rapporter, analyser och samverkansmöten som berör äldrevård och omsorg delges berörda kommunala verksamheter men även stadsdelsnämnder och äldrenämnden.