

## Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet

### Sammanfattning

Kommunerna i Stockholms län rekommenderas anta reviderad överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet. Överenskommelsen innehåller vissa förtydliganden och uppdatering av laghänvisningar mot den gällande överenskommelsen från 2003. Förvaltningen är positiv till den nya reviderade överenskommelsen om patientnämndsverksamhet.

### Beslutsförslag

#### Vård- och omsorgsnämndens beslut

Anta reviderad överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet.

### Bakgrund

Patienter och närstående kan vända sig till patientnämnden med frågor, synpunkter och klagomål på vård. Det kan t.ex. gälla bemötande, vård och behandling, administration, ekonomi, kommunikation, omvårdnad eller tillgänglighet.

Patientnämnden är en del av regionen, men är opartisk och fristående från de vårdgivare som patienterna möter inom hälso- och sjukvården. Kommunerna är skyldiga att ha en patientnämnd för att stödja och hjälpa patienter inom den kommunala hälso- och sjukvården. Kommunerna har sedan lång tid tillbaka en överenskommelse med Region Stockholms patientnämnd om samverkan inom patientnämndsverksamhet. Överenskommelsen innebär att ansvaret att bedriva patientnämnd har övergått från kommunerna till regionen.

## Förvaltningens slutsatser

Den reviderade överenskommelsen har kompletterats med en beskrivning av att Storsthlm's roll är att företräda kommunerna på en länsövergripande nivå avseende uppföljning och utvärdering. Vidare har avtalstiden ändrats så att överenskommelsen gäller tillsvidare, men med möjlighet för parterna att säga upp överenskommelsen med en uppsägningstid om tolv månader. Nuvarande överenskommelse har förlängts med fyra år i taget sedan år 2006.

Den nya beräkningsmodellen i förslaget till reviderad överenskommelse har gjorts om så att ersättningen fördelas mellan kommunerna beräknat på hela kommunens befolkning och inte som tidigare baserat på befolkning över 65 år. Detta ser förvaltningen som något positivt då patientnämnden ska företräda personer i alla åldrar. För Österåkers del innebär förslaget dessutom att kostnaden blir något lägre än tidigare.

Förvaltningen ställer sig positiv till den reviderade överenskommelsen om patientnämndsverksamhet.

## Bilagor

1. Rekommendation om att anta Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet, 2021-03-11
2. Reviderad överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet, 2021-03-11
3. Exempel på ersättningsnivå, 2021-03-11

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Mia Morén  
Medicinskt ansvarig sjuksköterska

**Expedieras**  
Namn

## Digitala Signaturer

Signerad med: Anställda

Signerad av: Mia Morén, Sjuksköterska Medicinskt Ansvarig (Mas)

Datum: 2021-09-15 13:27 +02:00

Signerad med: Anställda

Signerad av: Susanna Cleveborg Kiesel, Socialdirektör

Datum: 2021-09-15 13:32 +02:00

Kommunstyrelser  
Berörda förvaltningschefer inom  
socialförvaltning,

## Rekommendation om att anta Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet

### Rekommendation

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

### Sammanfattning

Kommunerna i Stockholms län rekommenderas att anta reviderad överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet. Överenskommelsen innehåller vissa förtydliganden och uppdatering av laghänvisningar mot tidigare överenskommelse. Överenskommelsen har kompletterats med en beskrivning av att Storsthlm's roll är att företråda kommunerna på en länsövergripande nivå avseende uppföljning och utvärdering.

Beräkningsmodellen i förslag till reviderad överenskommelse har gjorts om så att ersättningen fördelas mellan kommunerna beräknat på hela kommunens befolkning och inte som tidigare baserat på befolkning över 65 år.

### Beskrivning av ärendet

#### Kommunernas ansvar att bedriva 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. Lagstiftningen ställer bland annat krav på att patientnämnden ska vara organiserad så att den kan utföra sina uppgifter självständigt, vilket innebär att det är något annat än vanlig synpunkts- och klagomålshantering. Skyldigheten att ha en patientnämnd regleras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Det är inte en ny skyldighet, utan den reglerades tidigare i lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet med mera.

Kommunerna i länet har sedan lång tid tillbaka en överenskommelse med Region Stockholms patientnämnd om samverkan inom patientnämndsverksamhet. Överenskommelsen innebär att ansvaret att bedriva patientnämnd har övergått från kommunerna till Regionen. Den nuvarande överenskommelsen började gälla 2003.

#### Region Stockholms Patientnämnd

Patientnämnden är Region Stockholms centrala instans för hantering av patienters synpunkter, upplevelser eller klagomål på vård som de eller deras närstående har fått. Patientnämnden handlägger frågor som i stort sett rör all offentligt finansierad hälso-

# STORSTHLM

och sjukvård inom Regionen och länets kommuner, samt tandvård som bedrivs eller finansieras av regionen.

Patientnämnden består av förtroendevalda politiker. Nämnden beslutar i huvudsak i frågor som rör principärenden och remissvar samt förvaltningens budget. Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med ett tjugotal medarbetare.

Patientnämnden är en del av Regionen, men är opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Nämnden gör inga egna medicinska bedömningar och tar inte heller ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Syftet är i stället att fungera som en länk och beskriva, informera, reda ut och förklara och på så sätt bidra till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre. Det kan gälla synpunkter rörande till exempel bemötande, vård och behandling, administration, ekonomi, kommunikation, omvårdnad eller tillgänglighet.

## Förändringar i den reviderade överenskommelsen

Överenskommelsen har nu reviderats av Storsthlm tillsammans med Patientnämnden. Den innehåller vissa förtydliganden och uppdatering av länshänvisningar. Överenskommelsen har kompletterats med en beskrivning av att Storsthlms roll är att företräda kommunerna på en länsövergripande nivå avseende uppföljning och utvärdering.

Avtalstiden har ändrats så att överenskommelsen gäller tills vidare, men med möjlighet för parterna att säga upp överenskommelsen med en uppsägningstid om tolv månader.

Patientnämnden fakturerar enligt överenskommelsen årligen kommunerna för utförda tjänster. År 2020 är kommunernas ersättning till patientnämnden sammantaget ungefär 1,5 mkr. Fördelningen mellan kommuner har hittills varit baserad på befolkning 65 år och äldre. Eftersom Patientnämndens verksamheter riktar sig till alla kommunens målgrupper inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård har kommunerna har önskat att ersättningen istället ska fördelas mellan kommunerna beräknat på hela kommunens befolkning. Beräkningsmodellen i förslag till reviderad överenskommelse har därför gjorts om. Men den sammanlagda kostnaden för länets kommuner förändras inte i den reviderade överenskommelsen.

## Uppföljning

Antalet inkomna ärenden som rör kommunernas verksamheter är idag få. Patientnämnden är intresserade av att utveckla sitt samarbete med kommunerna, både för att hitta sätt att öka antalet ärenden (minska mörkertalet) och fördjupa analys och återkoppling av inkomna ärenden. Som ett led i uppföljningen bjuder patientnämnden regelbundet in länets kommuner till samverkansmöten. Ett särskilt område som patientnämnden kommer att bevaka från och med 2020 är inkomna synpunkter kopplade till vårdens övergångar/utskrivningsprocessen.

## Ärendegång

Rekommendationen adresseras till kommunstyrelserna enligt den rutin som gäller vid beslut i Storsthlms styrelse. Kommunerna fattar beslut enligt gällande delegationsordning.

Kommunerna ombeds meddela sina ställningstaganden genom att sända in protokollsutdrag eller annan beslutshandling till Storsthlm.

Beslut om antagande av överenskommelse är att likställas med undertecknande.



# STORSTHLM

**Överenskommelsen börjar gälla från att alla parter har beslutat att anta överenskommelsen.**

## Svarsperiod

Storsthlm önskar få kommunernas ställningstaganden senast den 31 oktober med e-post till [registrator@storsthlm.se](mailto:registrator@storsthlm.se)

## Frågor och information

Frågor med anledning av detta besvaras av Emma Braconier, [emma.braconier@storsthlm.se](mailto:emma.braconier@storsthlm.se)

Med vänlig hälsning

Mats Gerdau  
Förbundsordförande Storsthlm

Madeleine Sjöstrand  
Förbundsdirektör Storsthlm

Mellan patientnämnden i Region Stockholm och kommunerna i Stockholms län (Botkyrka kommun, Danderyds kommun, Ekerö kommun, Haninge kommun, Huddinge kommun, Järfälla kommun, Lidingö stad, Nacka kommun, Norrtälje kommun, samt Kommunalförbundet Sjukvård och Omsorg i Norrtälje, Nykvarns kommun, Nynäshamns kommun, Salems kommun, Sigtuna kommun, Sollentuna kommun, Solna stad, Stockholm stad, Sundbybergs stad, Södertälje kommun, Tyresö kommun, Täby kommun, Upplands-Bro kommun, Upplands Väsby kommun, Vallentuna kommun, Vaxholms stad, Värmdö kommun och Österåker kommun) har följande överenskommelse träffats. Storsthlm har ett samordningsansvar gällande uppföljning och utvärdering gentemot kommunerna i länet.

## **Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet**

### §1

Med stöd av lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, vilken innebär att patientnämndsverksamhet är obligatorisk även för kommunerna, åtar sig patientnämnden i Region Stockholm handläggning av sådana ärenden som är hänförliga till den hälso- och sjukvård som kommunerna bedriver. Överenskommelsens omfattar personer som har frågor, synpunkter och klagomål som rör kommunal hälso- och sjukvård samt omvårdnad i särskilda boenden i kommunerna i Stockholms län. Specificering av nämndens åtagande framgår av bilaga 1 till denna överenskommelse.

### §2

Patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal i region och kommun och andra berörda om sin verksamhet.

Kommunen ska informera medborgare i kommunen, personal i kommunen och andra berörda i kommunen om Patientnämndens uppdrag att hantera frågor, synpunkter och klagomål som rör kommunal hälso- och sjukvård samt omvårdnad i särskilda boenden.

Patientnämnden ska samverka med kommunerna kring information om Patientnämndens verksamhet och bistå kommunen med informationsmaterial.

Patientnämnden ska särskilt bevaka och rapportera synpunkter gällande utskrivningsprocessen från slutenvård till öppenvård och kommun.

### §3

Patientnämnden ska årligen redovisa till respektive kommun de ärenden som nämnden erhållit för handläggning.

Patientnämnden och Storsthlm ansvarar för att gemensamt årligen följa upp statistik över antalet ärenden i länet och vid behov utvärdera överenskommelsen.

Patientnämnden ska tillsammans med Storsthlm årligen eller vid behov sammankalla kommunerna i länet till möte kring uppföljning och utveckling av samverkan mellan Patientnämnden och kommunen.

#### §4

Överenskommelsen gäller från och med att överenskommelsen antagits av respektive part. Överenskommelsen gäller därefter tills vidare. Överenskommelsen kan sägas upp, eller omförhandlas med en uppsägningstid om tolv månader.

#### §5

Ersättning för utförda tjänster för år 2020 är 1 500 986 kr. För beräkning av beloppet för år 2021 och framgent ska ersättningen för år 2020 räknas upp med årsmedeltalet för KPI från föregående år.

#### §6

Den årliga ersättningen ska senast den 1 juli innevarande år erläggas av kommunerna. Storsthlm ska årligen, senast den 1 juni lämna uppgifter till Patientnämnden om uppdaterad kostnadsfördelning mellan kommunerna i länet.

#### §7

Uppkommer under avtalsperioden för endera parten väsentliga förändringar i förutsättningarna för överenskommelsen, exempelvis ändringar i lagstiftningen, är parterna berättigade att begära förhandling om ändringar i överenskommelsen som är direkt påkallade härav.

#### §8

Denna reviderade överenskommelse gäller från och med att alla parter antagit överenskommelsen.



Patientnämndernas verksamhet och uppdrag framgår av lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomålen besvarade av vårdgivaren. Av lagen framgår att det i varje region och kommun ska finnas en eller flera patientnämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den

1. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av regioner eller enligt avtal med regioner,
2. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård, och
3. tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regioner.

En kommun får överlåta skyldigheten att bedriva patientnämndsverksamhet till regionen om kommunen och regionen kommit överens om detta.

Patientnämndernas övriga lagstadgade uppdrag kan delas upp på följande punkter.

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter,
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet,
5. bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården,
6. göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn,
7. samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt 7 kap. 6 § patientsäkerhetslagen,
8. senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt den analys som gjorts,
9. förordna stödpersoner åt personer som tvångsvårdas inom psykiatri och åt personer som isolerats med stöd av smittskyddslagen,

Vidare ska patientnämnden med anledning av framställda synpunkter och annan information som nämnden får, göra de utredningar och de framställningar till ansvariga nämnder inom Region Stockholm och till andra berörda organ som behövs. I förebyggande syfte ska nämnden verka för att sådana förhållanden som kan innefatta risker för felaktig eller otillfredsställande vård eller behandling uppmärksammas av ansvariga nämnder och bolag. Årligen ska nämnden återföra ärendena till respektive kommun och stadsdelsnämnd som ett underlag till kvalitetsutvecklingsarbetet i vården.

**Mellankommunal fördelning av ersättning till patientnämnden i Region Stockholm för år 2021 och framåt**

Mellankommunal fördelning för år 2021 beräknas utifrån respektive kommuns hela befolkning den 31 december 2020.

Samma fördelningsprincip gäller för kommande år, men ersättningen ska räknas upp med årsmedeltalet för KPI från föregående år.

# STORSTHLM

## Bilaga 1:

Tabellen visar exempel på ersättningsnivå till Patientnämnden per kommun utifrån befolkningsunderlag 2020.

Kommun	Kostnadsfördelning Patientnämnd. 2020 års ersättning omräknad utifrån befolkning alla åldrar (förslaget)	Kostnadsfördelning Patientnämnd. 2020 års ersättning moms omräknad utifrån befolkning 65+
Botkyrka	59 738 kr	51 537 kr
Danderyd	20 747 kr	25 970 kr
Ekerö	18 116 kr	19 363 kr
Haninge	58 153 kr	54 734 kr
Huddinge	71 257 kr	59 414 kr
Järfälla	50 509 kr	52 293 kr
Lidingö	30 387 kr	38 940 kr
Nacka	66 421 kr	67 169 kr
Norrtälje	39 542 kr	66 532 kr
Nykvarn	6 955 kr	7 509 kr
Nynäshamn	18 043 kr	24 961 kr
Salem	10 577 kr	11 628 kr
Sigtuna	30 918 kr	28 043 kr
Sollentuna	46 636 kr	45 962 kr
Solna	52 049 kr	50 168 kr
Stockholm	615 070 kr	578 697 kr
Sundbyberg	33 096 kr	25 986 kr
Södertälje	62 499 kr	62 473 kr
Tyresö	30 519 kr	31 948 kr
Täby	45 384 kr	54 057 kr
Upplands Bro	18 530 kr	18 014 kr
Upplands Väsby	29 543 kr	30 750 kr
Vallentuna	21 526 kr	21 163 kr
Vaxholm	7 579 kr	10 022 kr
Värmdö	28 415 kr	30 132 kr
Österåker	28 777 kr	33 519 kr
<b>Summa</b>	<b>1 500 986 kr</b>	<b>1 500 986 kr</b>