



Handläggare: Barbara Ahlmark
Telefon: 08-508 36 204

Till
Äldrenämnden
den 8 juni 2010

Anmälan av Patientnämndens årsrapport för 2009

Äldreförvaltningens förslag till beslut
Äldrenämnden lägger anmälan till handlingarna.

Gunnel Rohlin
Direktör

Chatrin Engbo
Avdelningschef

Sammanfattning

Patientnämnden är en oberoende instans i landstinget för att lösa problem i kontakterna mellan patienter, boende, anhöriga och vårdgivare. Genom en överenskommelse med Kommunförbundet, Stockholms län (KSL) har Patientnämnden i Stockholms läns landsting åtagit sig att bedriva patientnämndsverksamhet för den kommunala hälso- och sjukvården i samtliga stadsdelsnämnder och kommuner i länet. Till Patientnämnden kan patienter, boende och anhöriga kostnadsfritt vända sig när det uppstått problem i kontakten med all offentligt finansierad hälso- och sjukvård såväl landstings-, kommunal som privat driven verksamhet, folktandvården och övrig landstingsfinansierad tandvård samt privata tandhygienister i Stockholms län.

Av rapporten framgår att under 2009 har Patientnämnden mottagit 5 018 ärenden (6 % fler än år 2008), därav en liten del (86 ärenden) avsåg kommunal vård och dominerades av problem relaterade till behandling och omvårdnad.

Patientnämnden framför i rapporten att antalet kommunala ärenden är få, vilket de anser bero på att Patientnämnden inte är lika känd i den kommunala vården som inom landstinget. För att underlätta kontakt har Patientnämnden tagit fram och distribuerat en informationsbroschyr på svenska och på sju andra språk riktad till boende i kommunal vård.

Patientnämnden har sänt årsrapporten till samtliga stadsdelsnämnder i Stockholms stad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom utvecklingsavdelningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) och äldrenämndens handikappråd (HKR) har tagit del av ärendet den 1 juni 2010. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet på förvaltningsgruppen den 2 juni 2010.

Bakgrund

Patientnämnden

Till Patientnämnden kan man vända sig genom att ringa, skriva. Skicka e-post eller komma på besök. Ungefär två tredjedelar av nämndens ärenden initieras per telefon. Patientnämnden är opartisk och fristående. Utifrån inkomna synpunkter och klagomål ska Patientnämnden:

- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter och därigenom bidra till kvalitetsutveckling i vården.

Patientnämnden har inga disciplinära befogenheter utan arbetar som en rådgivande instans. Av rapporten framgår att under 2009 har Patientnämnden mottagit 5 018 ärenden (6 % fler än år 2008). De skriftliga ärendena, som är av allvarigare karaktär än övriga ärenden, har ökat kontinuerligt med 55 % sedan 2005 och uppgick till 1 373 ärenden. De ärenden som enbart hanterades med e-post ökade med 47 %. Antalet ärenden som inkom till patientnämnden via telefon förändrades endast obetydligt.

Kommunal vård



Patientnämndens uppdrag omfattar den hälso- och sjukvård som kommunerna enligt hälso- och sjukvårdslagen ansvarar för, det vill säga vård som bedrivs i särskilda boendeformer för äldre och för personer med funktionsnedsättning samt i dagverksamheter. Dessa kan bedrivas kommunalt, privat eller som stiftelse. Patientnämndens uppdrag omfattar även den omvårdnad som enligt Socialtjänstlagen (SoL) ges i samband med hälso- och sjukvård.

De kommunala ärendena utgör en liten del av Patientnämndens ärenden men har ökat under 2009 med 21 ärenden och uppgick till 86. 67 % av vårdtagarna var 80 år eller äldre, 25 % var mellan 65 och 79 år. De kommunala ärendena är ofta komplexa och kräver omfattande utredningar, dominerades av problem relaterade till behandling och omvårdnad. Vanligtvis har närstående stått för anmälningarna. Patientnämnden anser att skälet till att de kommunala ärenden är få kan bero på att Patientnämnden inte är lika väl känd i den kommunala vården som i landstinget. För att förbättra informationen har broschyrer om patientnämnden tagits fram inriktade på personer som bor i särskilda boenden. Broschyerna har tryckts på svenska och på sju andra språk och distribuerats till särskilda boenden.

Behandlingsärenden

Behandlingsärenden, som utgjorde den största andelen, ökade kraftigt från 11 år 2008 till 33 år 2009. Detta är ett tredebrott, då ärenden som rör omvårdnad alltid tidigare varit störst i antal, men nu minskades med 27 % till 24 ärenden år 2009. Av behandlingsärenden har anmälaren i 21 fall klagat på att man nekats behandling eller att den var ofullständig, alternativt felaktigt. 10 synpunkter avsåg läkemedelsbehandling d.v.s. ingen eller fel medicinering, fel dosering samt biverkningar av läkemedel.

Omvårdnad

24 ärenden avsåg omvårdnadsfrågor, mest bristande kompetens hos personalen, vilket medförde att den primära omvårdnaden för de boende inte alltid utfördes på ett professionellt sätt. Det kunde också leda till försenad medicinsk bedömning och fördröjd behandling som sedan krävde sjukhusvård.

Tillgänglighet

Tillgänglighetsbrister berördes i fem ärenden och tog upp bland annat svårigheter med att nå läkaren på särskilt boende.

Övriga ärenden

Två ärenden avsåg samverkan, skilda ståndpunkter mellan landsting och kommun angående vårdform. Fem ärenden avsåg bemötande, därav fyra gällde bemötande av vårdtagaren. Juridiska frågor togs upp i fem ärenden, som rörde journalfrågor, att få tillgång till egen eller anhörigs journal. Tre informationsärenden gällde ingen, sent given, felaktig eller otillräcklig information till anhöriga.

Rehabilitering

Frågan om rehabilitering för äldre som har flyttat till äldreboende är återkommande. Kommunen har ingen eller mycket begränsad möjlighet att tillvarata de äldres förmåga att upprätthålla rörligheten. Personalens kunskap att rätt bedöma omvårdnadssituationer eller medicinskt tillstånd ifrågasatt. Här spelar personalens språkkunskaper stor roll. De äldre måste kunna göra sig förstådda och förstå det som sägs till dem.

Näringsintaget

Många anmälare upplever att det finns anledning till förbättringar då det gäller matens variation, sammansättning, att få hjälp med att äta medan maten är varm och miljö där man äter.

Geriatriken

Antalet ärenden som avsåg geriatrisk vård uppgick till 64, vilket var en ökning med 9 ärenden sedan år 2008. 59 % ärenden avsåg kvinnor och 41 % män. 66 % vårdtagarna var 80 år eller äldre, 31 % mellan 65 och 79 år och 3 % yngre än 65 år. 40 % var telefonärenden. Dominerande var klagomål på behandling och omvårdnad. Behandlingsärenden berörde nekad, ingen, ofullständig eller felaktig behandling, dos, biverkningar vid läkemedelsbehandling samt brist på rehabilitering efter stroke. Omvårdnadsärenden avsåg mest fallskador och risk för fall. Man upplevde brister i personlig hygien och även gällande lokaler. Matsituationen med anpassad kost och god miljö vid måltiderna återkom. En längre sammanhängande rehabilitering efter en skada upplevs mycket svår att få till stånd. Anhörigas, och ibland patienternas, åsikter är ofta att man skrivits ut för tidigt.

Äldreförvaltningens förslag och synpunkter

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden beslutar att patientnämndens årsrapport för verksamhetsår 2009 läggs till handlingarna.

Bilaga:

Årsrapport 2009 Patientnämnden i Stockholms län



108-126/2010

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR
SID 5 (5)

Anmälan av Patientnämndens årsrapport för 2009

106 64 STOCKHOLM. Swedenborgsgatan 20 B
Telefon 08-508 36 000
registrator@aldre.stockholm.se

www.stockholm.se