

Patienters synpunkter och klagomål
kan utveckla vården...

Patientnämnden summerar kort **2020**



Innehåll

3	Patientnämnden i Stockholms län
3	Patientnämndens ledamöter
4	Förord – Ett annorlunda år
5	Året som gått – Ärenden
7	Corona/covid-19
9	Riskområden och hinder för utveckling av vården
9	Principärenden
10	Analyser och rapporter
11	Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18
E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Text: Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig (annette.birenbaum@sll.se)
Statistik: Lillemor Humlekil, controller (lillemor.humlekil@sll.se)
Ansvarig utgivare: Steinunn Ásgeirsdóttir, förvaltningschef (steinunn.asgeirsdottir@sll.se)
Patientnämndens förvaltning i Stockholm

PaN A2101-00006

Patientnämnden i Stockholms län

Patientnämnden är regionens centrala instans för hantering av patienters synpunkter, upplevelser eller klagomål på vård som de eller närstående fått. Nämnden och dess förvaltning handlägger frågor som rör i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård inom regionen och länets kommuner, samt tandvård som bedrivs eller finansieras av regionen. Förvaltningen handlägger även ärenden inom tandvård rörande Distrikts-tandvården, Aqua Dental och privata tandhygienister. Verksamheten är lagreglerad.

Patientnämndens verksamhet är en del av regionen, men 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 istället att fungera som en länk, 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.

Patientnämnden ska också genomföra analyser av inkomna ärenden samt, baserat på dessa, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en personcentrerad vård samt föreslå åtgärder till förbättring. En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med cirka 25 medarbetare. De flesta handläggarna har egen erfarenhet av att arbeta inom hälso- och sjukvård samt tandvård. Andra yrkeskompetenser är till exempel jurist, ekonom, socionom och kommunikator.

Nämndens ledamöter och ersättare för verksamhetsåret 2020:

Ledamöter

Ordförande

Pia Helleday (M)

1:e Vice ordförande

Lars Harms-Ringdahl (MP)

2:e Vice ordförande

Christina Enocson-Mårtensson (S)

Gunilla Helmersson (M)

Maria Bojerud (C)

Eva von Wowern (KD)

Lowisa Iwman Anderzon (S)

Mehdi Oguzsoy (V)

Henrik Åkerlund (SD)

Ersättare

Büsra Kocatürk (M)

Björn Falkeblad (M)

Anna Bredin (M)

Mia Franzén (L)

Christina Blom-Andersson (KD)

Kemo Ceesay (S)

Estanislao Mboro (S)

Micaela Kedhammar (V)

Martin Ingot (SD)



Foto: Privat

Pia Helleday



Foto: Privat

Steinunn Ásgeirsdóttir

Förord

Ett annorlunda år

Ännu ett år har passerat, ett år vi nog aldrig kommer att glömma, detta pandemi-år som vänt upp och ned på hela världen. Eftersom ingenting är sig likt blir inte heller den här skriften, "Patientnämnden summerar", som tidigare år. Den blir istället en kortversion – allt annat skulle kännas fel. Vi vet dock att det finns ett stort intresse för våra ärenden, och därför kommer vi att under våren sammanställa en exempelsamling med olika ärenden som ersätter den delen av den här rapporten.

På patientnämnden i Stockholm har pandemin inneburit att vi tvingats tänka i nya banor och vi tog fram flera nya och smarta lösningar lite snabbare än planerat. Ett exempel är digitaliseringen och vår tjänst på 1177.se som lanserades i mars. Den har under året utvecklats och används nu flitigt. Många av våra anmälare tycker att det är precis så enkelt som vi hade hoppats på att det skulle bli. Det är tydligt att tillgängligheten ökat och det känns väldigt bra. I och med 1177-möjligheten samlar vi nu också in våra anmälares förslag till innovationer för att förbättra vården och många har tänkt till och skrivit ner sina idéer, något som uppskattas mycket av regionens innovationsansvariga som får ta del av förslagen.

Självklart har året helt dominerats av covid-19, men icke desto mindre har vi tagit emot 7 095 ärenden. Det är något mindre än förra året (fem procent). Dessutom har förvaltningen hanterat cirka 3 500 telefonsamtal som inte lett till något nytt ärende. De rör istället redan pågående ärenden eller någon typ av information/hänvisning till andra instanser och myndigheter. Även detta visar på vilken viktig roll patientnämndens förvaltning har!

Då belastningen på vården i början av pandemin var oerhört hård, ombads vi av vårdgivarna att ligga lågt med att begära in yttranden, men sedan mitten av maj har det fungerat ungefär som vanligt. Vi har under året fått in cirka 800 ärenden som rör just corona/covid-19. Det var också temat på Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan, som vi under 2020 uppmärksammade på WHO:s World Patient Safety Day den 17 september. Istället för ett vanligt seminarium blev det ett mycket lyckat webbsänt seminarium från Landstingssalen. Det stora intresset, och antalet tittare som i efterhand sett seminariet, har sporrat oss till att följa upp detta i höst, återigen den 17 september. Då kommer vi också att dela ut Tillsammanspriset – patienter och vård i samverkan, som 2020 fick vila.

Nu ser vi framåt och hoppas på ett bättre år. Patientnämnden i Stockholm firar dessutom 40-årsjubileum just i år. Hur det ska uppmärksammas återstår att se, allt hänger på förstås på pandemiutvecklingen, men oavsett så fortsätter vi vår verksamhet som vanligt och vi är stolta och glada över att få kunna hjälpa så många att i sin tur få hjälp från vården. Och vi blir ännu gladare när allt fler får kännedom om vår verksamhet.

Stockholm i februari 2021

Pia Helleday (M)
Patientnämndens ordförande

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Året som gått

Ärenden

Något färre ärenden än förra året

Trots att 2020 helt präglats av coronapandemin har antalet nya patientärenden legat ganska nära tidigare års. Under 2020 tog patientnämnden emot 7 095 nya patientärenden, vilket är något färre än 2019, en minskning på fem procent. Vi såg redan för ett par år sedan att komplexiteten i ärendena ökar och 2020 var inte något undantag, ärendena kan exempelvis beröra flera vårdgivare.

Kontakt nu också direkt via 1177.se

Anmälarna kan ta kontakt med patientnämnden via telefon, e-post eller skriftligt, och sedan mars månad också via 1177.se. Ärenden som endast hanteras vid telefonsamtal står för 37 procent av alla ärenden. Skrivelsernas andel är 25 procent, medan e-postärendena utgör 11 procent av alla ärenden. 27 procent av ärendena hanterades via 1177.

Mycket rådgivning per telefon

Förvaltningens medarbetare har också hanterat ett stort antal telefonsamtal, cirka 3 500, som inte lett till något nytt ärende. Det kan vara samtal som rör redan pågående ärenden eller information/hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel Försäkringskassan och socialtjänsten eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar.

De flesta klagomålen rör fortfarande vård och behandling

Knappt hälften, 46 procent, av patientnämndens ärenden under 2020 har i första hand inordnats i kategorin vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare (17 procent av samtliga ärenden), och därefter följde tillgänglighet med sju procent.

Fortfarande fler anmälningar rörande primärvård än akutsjukhus

Man kan också beskriva klagomålen och synpunkterna genom att koppla dem till vilken kategori av vårdgivare de berör. Under de senaste åren har vi sett fler ärenden som rör primärvård än akutsjukhus och år 2020 var inget undantag. Ärendena rörande primärvård ökade marginellt. För akutsjukhusen (exklusive geriatriska kliniker) sågs en minskning med nio procent. Under året inkom 2 322 ärenden som rörde primärvård och 2 007 som rörde akutsjukhus, (exklusive geriatrik).

Ärenden rörande psykiatrisk vård kommer på tredje plats

Den tredje största vårdtypen, sett till antalet ärenden, gäller den psykiatriska vården. Sammanlagt 940 ärenden registrerades, vilket var sex procent färre än förra året. Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena finns frågor som rör vård och behandling, ofta behandling och undersökning/bedömning, samt kommunikation, och många gånger gäller det bemötande och delaktighet.

Antalet tandvårdsärenden har gått upp något

Antalet ärenden som är relaterade till tandvård har under många år legat relativt stilla med runt 350 ärenden årligen, men 2017 gick antalet ner. Under 2019 togs 277 ärenden emot och under 2020 inkom 289 ärenden, vilket var fyra procent fler än föregående år.

Problemen med cancersjukvården ständigt aktuella

Patientnämnden har under flera år kunnat notera en ökning av ärenden från patienter med cancersjukdomar. Under 2020 inkom 299 sådana ärenden, vilket dock var en minskning med 24 procent jämfört med 2019. Majoriteten av ärendena, 62 procent, avsåg vård och behandling och ytterligare nio procent avsåg resultat av behandlingen.

Antal ärenden som rör förlossningsvård och kvinnosjukdomar har ökat

Patientnämnden har sett en ökning av anmälningar rörande specialiteten obstetrik-gynekologi vid akutsjukhus och i specialistvård från 354 ärenden 2019, till 376 under 2020, vilket är en ökning med sex procent. Förvaltningen följer särskilt ärenden avseende förlossningsrelaterade problem. Dessa uppgick under 2020 till 143, vilket var nio procent fler än föregående år. Under 2020 avsåg 69 procent av dessa ärenden vård och behandling och 15 procent kommunikation.

Färre ärenden rörande barn och minderåriga

Antalet ärenden som rör barn och minderåriga (0–19 år) har minskat med 18 procent sedan 2019. Under 2019 mottogs, i rena tal, 625 ärenden, och under 2020 inkom 514 ärenden gällande den här åldersgruppen.

Fortfarande många läkemedelsärenden

Antalet ärenden som registrerats under bevakningsområdet läkemedel har ökat successivt under åren. Under 2020 registrerades 1 076 ärenden, vilket dock var fem färre än 2019.

Färre ärenden rörde diskriminering

Under 2020 inkom totalt 86 ärenden kopplade till diskriminering, vilket var betydligt färre än 2019, då 146 ärenden inkom. Sedan början av 2020 registreras ärenden relaterade till diskriminering enligt de sju diskrimineringsgrunderna. Klagomål relaterade till etnisk tillhörighet var vanligast med 36 ärenden. Därefter följde ålder med 19, funktionsnedsättning med 17 ärenden, könsöverskridande identitet eller uttryck fem, kön fyra, religion eller annan trosuppfattning fyra samt sexuell läggning ett ärende.

Många ärenden var relaterade till corona/covid-19

Under året har förvaltningen hanterat cirka 800 ärenden som på olika sätt varit kopplade till den pågående coronapandemin. Från mars månad, då pandemin blev ett faktum i regionen, utgjorde dessa ärenden cirka 14 procent av alla inkomna ärenden.

Läs mer om corona/covidrelaterade ärenden på nästa sida.

Förbättringsåtgärder i fler än dubbelt så många ärenden som 2019

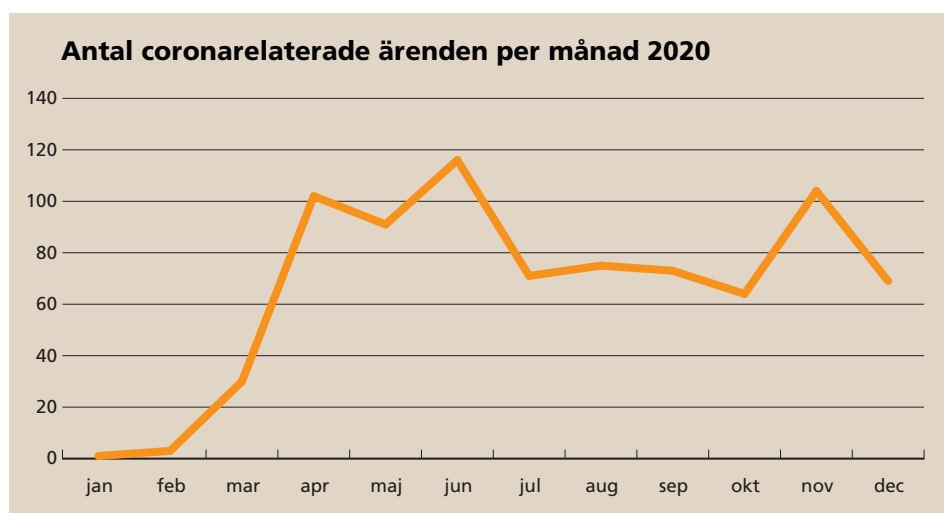
Patientnämnden registrerar i vilken omfattning som svaren från vårdgivarna innehåller uppgifter om att de har för avsikt att genomföra förbättringsåtgärder eller om de har genomfört sådana. Under 2020 registrerades sådana förbättringsåtgärder i 1 011 ärenden, vilket i det närmaste var en fördubbling jämfört med föregående år. En stor del av ökningen kan sannolikt förklaras med att förvaltningen under 2020 avslutade ovanligt många ärenden. En stor del av de ärenden som inkom under senare delen av 2020 var vid årets slut fortfarande under utredning och alla förbättringsåtgärder hade inte kommit till förvaltningens kännedom. Redovisningen baseras därför på ärenden som, oavsett när de inkom, avslutades under 2020.

Corona/covid-19

Covid-19 har ju präglat de flesta verksamheterna under året och patientnämndens förvaltning är inte något undantag. Redan i slutet av mars togs ett ordförandebeslut att inte inhämta yttranden från vården enligt önskemål från vårdgivarna eftersom belastningen var oerhört stor. I mitten av maj togs ett nytt beslut då vi fick signaler om att det nu var möjligt att svara på yttranden. I början av pandemin blev ärenden rörande covid-19 endast registrerade, men senare har ärendena även lett till inkomna yttranden.

Klagomålen har följt den allmänna smittkurvan, när det varit hög smittspridning och beläggning på sjukhusen, har vi också fått in fler klagomål.

Under 2020 fick förvaltningen in cirka 800 ärenden som rörde corona/covid-19. På hela året räknat utgör det 11 procent av alla ärenden, och sedan mars månad 14 procent. Majoriteten av ärendena rörde primärvård och akutsjukhus med 37 respektive 31 procent av ärendena. Därefter följde övrig vård med 14 procent. Här finns ärenden som avser 1177 vårdguiden och ambulanssjukvård samt mer allmänna frågor. Huvudsakligen handlade dessa ärenden om vård och behandling, 41 procent, exempelvis att patienterna själva varit eller befarat vara sjuka i covid-19 eller om planerad eller icke akut vård eller undersökningar skjutits upp. Väldigt få handlade om vård som givits efter det att patienten bekräftats smittad. Många klagomål handlar också om kommunikation, 16 procent, bland annat undermålig information. Dessutom rörde 13 procent av ärendena bristande tillgänglighet, som till exempel svårigheter att få nya läkemedel utskrivna när man inte kunnat besöka sin vårdcentral.



Ärendena till patientnämnden har i stort följt smittkurvan i regionen

Exempel på ärende:

Äldre patient smittad och avliden på sjukhus

En äldre man blev inlagd på ett akutsjukhus på grund av misstänkt stroke. Efter två dagar blev hans närstående informerade om att mannen delat rum med en patient som varit smittad med covid-19. Det visade sig vid provtagning något senare att också mannen smittats, han insjuknade i covid-19 och avled på sjukhuset. De närstående menar att vården orsakade hans död.

I svaret från vårdgivaren framgår att både patienten och övriga patienter i salen provtagits för covid-19 vid inläggning i enlighet med gängse rutin under pågående pandemi. En patient testades dock positivt vid förnyad provtagning och de övriga patienterna isolerades då. Den äldre mannen skrevs ut till hemmet men försämrades och återkom till sjukhuset med kraftigt påverkat allmäntillstånd och ett nytt covidtest var då positivt. Slutsatsen är att han smittats av någon annan patient och vårdgivaren beklagar detta djupt. Vårdgivaren konstaterar dock att inga avsteg från gällande rutiner gjorts, men en internutredning av händelsen har påbörjats för att säkerställa händelseförloppet. De närstående kommer att få ta del av denna utredning.

Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan, om covid-19

Det föll sig också naturligt att temat på den Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan 2020, skulle vara covid-19. Dagen ägde rum på WHO:s World Patient Safety Day den 17 september och livestreamades från Landstings-salen. Seminariet har också kunnat ses i efterhand och länken ligger på förvaltningens webbplats. Vid årsskiftet hade 1 600 visningar gjorts.

I programmet deltog hälso- och sjukvårdsdirektör Björn Eriksson, chefläkaren vid Danderyds sjukhus Åsa Hammar, en f.d covidpatient Thomas Wilander, patientnämndens ordförande Pia Helleday, Maja Wessel som är samordnare för analys på förvaltningen samt förvaltningschef Steinunn Ásgeirsdóttir, som var moderator.



Foto: Annette Birnbaum

Från vänster: Åsa Hammar, Thomas Wilander, Pia Helleday, Steinunn Ásgeirsdóttir, Björn Eriksson och Maja Wessel

Riskområden och hinder för utveckling av vården

Med anledning av patientnämndens uppdrag att uppmärksamma regionen eller kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården, för att bidra till förbättring inom hälso- och sjukvården, har förvaltningen under år 2020 infört en ny rutin. Den innebär att patientnämnden översänder de iakttagelser som uppmärksammas till hälso- och sjukvårdsnämnden i regionen och i förekommande fall till de enskilda kommunerna samt till andra organ vid behov. Ärende under året: Patientnämnden har uppmärksammat – oplanerade förlossningar utanför sjukhus.

Principärenden

Vissa frågor av mer principiell karaktär lyfts till nämnden för särskild handläggning och analys. Det är ärenden som den politiska nämnden tycker är särskilt angelägna eller som av annat skäl bör lyftas. Förutom svar från den aktuella vårdgivaren gällande eventuella förbättringsåtgärder, begärs ofta svar från ansvariga nämnder inom Region Stockholm och andra berörda organ. Principärenden kan beröra flera vårdgivare och vårdtyper och kan även gälla flera patienter. Under 2020 behandlades tre nya principärenden:

- Vårdgarantin efterlevs inte avseende neuropsykiatriska utredningar.
- Svårt att få information om vilken åtkomst som skett till patientjournalen.
- Patientuppgifter skickades via sms.

Samtliga principärenden som behandlats sedan 2009 finns att ta del av på patientnämndens webbplats, www.patientnamndenstockholm.se.

Analyser och rapporter

Förvaltningen 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 värden 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 Region Stockholm.

Under 2020 har följande analysrapporter tagits fram:

- Synpunkter på tillgänglighet, Region Stockholm 2019.
- Synpunkter på förlossning och eftervård 2017–2019.
- Covid-19. Synpunkter och klagomål i åldersgruppen 70 år och äldre.

Förvaltningen har sedan i mars 2020 löpande sammanställt enklare analyser av synpunkter och klagomål som på något vis orsakats av eller på annat sätt är relaterade till covid-19. Ärendena har skickats till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och andra intressenter inom regionen som till exempel regional samverkansgrupp för patientsäkerhet (RSG PS).

Även rapporterna finns att läsa på patientnämndens webbplats, www.patientnamndenstockholm.se.

Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning har enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård en skyldighet att förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Detta gäller även dem som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk vård samt personer som tvångsisoleras enligt smittskyddslagen.¹ Förordnande av stödperson är tydligt reglerad i lag med angivande av vissa skyldigheter för den chefsöverläkare som ansvarar för patientens tvångsvård. Det är en rättighet för den tvångsvårdade patienten att få en stödperson.

Förordnanden

Under 2020 förordnades 258 nya stödpersoner, vilket var 24 procent färre än 2019. Nedgången var väntad då coronapandemin innebar besöksförbud på de psykiatriska klinikerna och stödpersonernas besök fick ersättas av telefonmöten. Detta upplevdes inte helt positivt varken av patienter eller stödpersoner, och de sistnämnda ville därför ogärna ta fler uppdrag. Förvaltningen fick under året in 25 nya anmälningar om att bli stödperson. Nästan lika många stödpersoner avslutade av olika skäl sina uppdrag.

Den sista december 2020 hade 258 patienter tillgång till en stödperson, vilket var 18 patienter fler än vid föregående årsskifte.

Förvaltningen förfogade vid årsskiftet över totalt 178 stödpersoner, varav 129 med pågående uppdrag. Majoriteten av de patienter som fick stödperson under året vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT). I 32 fall vårdades patienten enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV). Ingen patient som var isolerad enligt smittskyddslagen (SmL) hade stödperson.

Samarbetet med vården

Förvaltningens samarbete med vården, framförallt med rättspsykiatri Vård Stockholm, har fortsatt fungerat bra. De regelbundna kontakterna samt tydlighet i gällande rutiner, har underlättat för patienter, stödpersoner och förvaltningen. Alla patienter som har önskat en stödperson har också fått en sådan utsedd.

Effektiviseringar

Under året har det blivit tydligt hur viktigt det är med en effektivisering av stödpersonsverksamheten i form av exempelvis elektronisk rapportering av uppdragen och ett program för utbildning av stödpersonerna i form av e-learning. Det sistnämnda påbörjades under året och kommer att färdigställas helt i början av 2021. Utbildningen kopplas till en särskild webbplats där många tjänster rörande stödpersonerna ska kunna utföras och därmed innebära stora effektiviseringar i hanteringen av stödpersonsverksamheten.

¹ Lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), Lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129) och Smittskyddslagen (2004:168).

Tillitsfulla möten.



Patientnämnden
i Stockholm 40 år
1981–2021

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Telefon 08-690 67 00
E-post registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se