Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Handläggare: Camilla Heise Löwgren

PaN 2018-02-20 P 4

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-02-08 PaN A 1711-0020568

Patientnämnden summerar 2017

Ärendet

Enligt 7 § sista stycket i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska patientnämnden senast den sista februari lämna en redogörelse till Inspektion för vård och omsorg och Socialstyrelsen över patientnämndsverksamheten rörande föregående år.

Patientnämndens förvaltning har tagit fram rapporten Patientnämnden summerar 2017 .

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att:

- anta rapporten Patientnämnden summerar 2017
- översända rapporten till Inspektion för vård och omsorg, Socialstyrelsen och landstingsfullmäktige
- omedelbart justera paragrafen.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga

Patientnämnden summerar 2017

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon 08-690 67 00
Fax 08-690 67 18

E-post registrator@pan.sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Vården i Stockholms län är bra — men den kan bli ännu bättre…

Synpunkter, klagomål och förbättringar

Patientnämnden summerar 2017

KONFIDENTIELLT

Innehåll

Förord

Patientnämnden i Stockholms län

Sammanfattning

Viktiga kontakter som bidrar till patientsäkerheten

Exempel på inkomna ärenden under 2017

Kategorisering i problemområden och vårdtyper

Principärenden

Stödpersonsverksamheten

Året som gått — på patientnämndens förvaltning

Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

Några nedslag i 2017

Verksamheten i diagramform

KONFIDENTIELLT

Redaktionsruta

Patientnämndens förvaltning
(Hornsgatan 15)
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

Utformning och tryck: Urban Print, februari 2018

PaN A1711-0020568

Förord

Varje år hör många personer av sig till oss på patientnämndens förvaltning. Under 2017 registrerades fler än 7 600 ärenden. Det är en bråkdel av alla besök som sker inom hälso- och sjukvården och tyder på att vården i Stockholms län är patientcentrerad och oftast fungerar mycket bra. Dock blir det ibland av någon anledning fel och det är då kontakt tas med patientnämnden. Vi ser detta som något positivt – genom den information som kommer oss till del får vi möjlighet att bidra till vårdens kvalitetsutveckling. På så sätt blir varje klagomål och synpunkt en gåva!

Antalet inkomna ärenden till patientnämnden har visserligen legat tämligen konstant under de senaste två åren, men genom de informationsinsatser som vi genomför både mot vården och mot allmänheten, sprids kunskapen om möjligheten att vända sig till oss och vi märker att vi blir alltmer kända. Det är också viktigt för oss att öka tillgängligheten för våra medborgare och underlätta deras kontaktmöjligheter. Därför har under året mycket fokus legat på en ökad digitalisering av nämndens förvaltning.

Patienterna som kontaktar oss är oftast mycket nöjda med den hjälp vi bidragit med. På sidan…. delar vi med oss av ett urval kommentarer som våra handläggare fått från nöjda anmälare.

År 2017 har i stor utsträckning, förutom digitaliseringen, präglats av förberedelserna inför implementeringen av den nya lagen, Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, som trädde i kraft den 1 januari 2018. Denna lag fastslår att patientnämnden får ett utökat uppdrag och att vi tillsammans med vårdgivarna är första instans vid klagomålshanteringen. Vi förväntas också, i större utsträckning än tidigare, genomföra analyser av det material som vi får ta del av och uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en patientcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring.

Olika samarbeten har också mer formaliserats genom avtal, exempelvis med hälso- och sjukvårdsförvaltningen inom Stockholms läns landsting och SKL, kommunerna, inom Stockholms län.

I denna årsrapport vill vi dela med oss av iakttagelser och synpunkter vi fått ta del av under året, men även av resultat och effekter.

Stockholm i februari 2018

BILD

Foto: Shayfoto

Namnteckning
Eva Lannerö
Patientnämndens ordförande

BILD

Foto: Privat

Namnteckning
Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

KONFIDENTIELL

Patientnämnden i Stockholms län

Patientnämnden är landstingets 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 landstinget och länets kommuner, samt tandvård som landstinget bedriver eller finansierar. Förvaltningen handlägger även ärenden inom tandvård rörande privata tandhygienister, Distriktstandvården och Aqua Dental. Verksamheten är lagreglerad[1/].

Patientnämndens verksamhet är en del av landstinget, 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.

En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Ledamöter i nämnden

Under 2017 bestod patientnämnden av tolv förtroendevalda politiker (åtta ordinarie och fyra ersättare), som sammanträdde vid sju tillfällen. Ordförande har varit Eva Lannerö (KD) och vice ordförande Eleonor Eriksson (S).

Nämnden beslutar i huvudsak i frågor som rör principärenden och remissvar samt förvaltningens budget. Politikerna följer ärendeutvecklingen och kan ofta vara en länk mellan å ena sidan patienterna och deras synpunkter, och å andra sidan de politiker som beslutar om förutsättningarna för vården i länet.

Förvaltning

Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med ett 20-tal medarbetare. De flesta handläggarna har egen erfarenhet av att arbeta inom hälso- och sjukvård samt tandvård. Andra yrkeskompetenser är till exempel jurist, ekonom och kommunikatör.

Förvaltningschefen är medlem av landstingsdirektörens förvaltnings- och bolagschefsgrupp och landstingets patientsäkerhetskommitté. Förvaltningens jurist är medlem av insynsrådet vid Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

KONFIDENTIELT

På patientnämndens webbplats, www.patientnamndenstockholm.se, finns mer information.

[1]/ Lag om patientnämndsverksamhet (1998:1656). Denna ersattes den 1 januari 2018 av Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

KONFIDENTIELLT

Patientnämnden 2017

Nämndens ledamöter och ersättare för verksamhetsåret 2017:

Ledamöter

Ordförande Eva Lannerö (KD)

Vice ordförande Eleonor Eriksson (S)

Pia Helleday (M)

Lena Huss (L)

Eva-Britt Sandlund (C)

Lars Harms-Ringdahl (MP)

Elisabeth Ulin Karlsson (V)

Ingrid Hult (SD) *till och med april*

Lotta Nordfeldt (SD) *från och med maj*

Ersättare

Björn Falkeblad (M)

Stefan Dozzi (KD)

Kerstin Mannerqvist (S)

Holger von Fircks (MP)

KONFIDENTIELLT

Sammanfattning

Lika många ärenden som förra året
Under 2017 tog patientnämnden emot 7 636 nya ärenden, vilket är ungefär lika många som förra året.
Anmälarna kan ta kontakt med patientnämnden per telefon, e-post eller skriftligt, och fördelningen har under åren hållit sig ganska konstant: ärenden som endast hanteras vid telefonsamtal representerar 50 procent, skrivelser 33 procent och e-post 17 procent av alla ärenden.

Kontaktsätten förändras — med digitalisering
Det blir allt tydligare att de ovan nämnda traditionella kontaktsätten nu börjar ersättas av olika interaktiva digitala tjänster och därför är arbetet med digitalisering en prioriterad fråga för patientnämnden. Nya system för ökad tillgänglighet och lättare kontakt med patientnämnden kommer att sjösättas under början av 2018.

De flesta klagomålen rör vård och behandling
Knappt hälften, 47 procent, av patientnämndens ärenden under året har huvudsakligen rört kategorin vård eller behandling. Andra stora problemområden rör kommunikationen mellan patient och vårdgivare (18 procent av samtliga ärenden), samt organisation och tillgänglighet (11 procent). Vidare kan många ärenden kategoriseras in under områdena administrativ hantering, patientjournal och sekretess samt ekonomi.

Många klagar på kommunikation och bemötande
Patientens upplevelse av en vårdsituation påverkas till stor del av om kontakten med vården fungerar som den ska – med ömsesidig respekt, tydliga besked och förklaringar, gott bemötande samt inte minst riktiga besked om vad som gäller, och vad som ska ske.
Under 2017 registrerades 1 358 ärenden under det problemområde som handlar om synpunkter på olika kommunikationsfrågor. Året dessförinnan var motsvarande antal 1 282, vilket är en ökning om sex procent (då ska noteras att det totala antalet ärenden inte ökat från 2016).
Bemötandet spelar naturligtvis en stor roll i vårdsituationen och kan ibland vara avgörande för hur man upplevt vården. Antal ärenden som rör bemötande har ökat något, från 2016 då 963 ärenden tog upp frågan om bemötande, delaktighet, ej lyssnad till, empati samt övergrepp, till 978 ärenden under 2017.

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. De två största vårdtyperna — primärvård och akutsjukhus (exklusive geriatrisk vård) — står för 31 respektive 28 procent av alla de ärenden som registrerades under 2017. Förra året såg vi för första gången fler anmälningar rörande primärvård än akutsjukhus och så har det varit även under 2017. I rena ärenden ser vi 2 359 ärenden rörande primärvård och 2 112 ärenden som rör akutsjukhus (exklusive geriatrisk vård) och. För båda kategorier är det en procent högre än 2016.

KONFIDENTIELLT

Fortsättningsvis många ärenden rörande psykiatrisk vård

Den tredje största vårdtypen, sett till antalet ärenden, gäller den psykiatriska vården. Sammanlagt 1 148 ärenden registrerades, vilket är ungefär lika många ärenden som 2016.

Problemen med cancersjukvården ständigt aktuella

Patientnämnden har under flera år kunnat notera en ökning av ärenden från patienter med cancersjukdomar. Antalet anmälningar kulminerade under 2014, men har sedan gått ned något. Jämfört med 2016 ses dock en ökning med tio procent, till 349 ärenden.

Ärenden som rör förlossningsvård och kvinnosjukdomar har ökat

Under 2017, och speciellt sommartid, rapporterade media vid olika tillfällen om problem inom förlossningsvården i Stockholms län. Patientnämnden har sett en ökning i anmälningar rörande specialitet obstetrik-gynekologi vid akutsjukhus och i specialistvård från 312 ärenden 2016, till 333 under 2017, vilket är en ökning på sju procent.

Många läkemedelsärenden

Antalet ärenden som registrerats under bevakningsområdet läkemedel har i det närmaste fördubblats under de senaste fem åren, från 535 ärenden år 2013 till 1 068 ärenden 2017. Ökningen under 2017 ligger på sex procent.

Problemen med tolktjänster ökar kontinuerligt

Ärenden som rör området habilitering har under många år legat konstant. Dock har antalet gått upp under de senaste åren. 2016 var antalet ärenden 50 och det ökade till 69 ärenden 2017. Majoriteten av dessa ärenden handlade om problem med tolktjänster för döva och hörselskadade, dessa var 50 till antalet. Patientnämnden har under en längre tid följt ärendeutvecklingen på området, och lyft det i ett flertal principärenden under årens lopp.

Funktionsnedsättning kan vara ett hinder i vården

Trots att det tydligt slås fast i olika policyer inom Stockholms läns landsting att alla ska kunna ta del av vårdens tjänster på lika villkor och även bli bemötta med respekt, så kan en funktionsnedsättning ibland bli ett hinder i vården – rent fysiskt eller ibland på grund av förutfattade meningar.

Sju HBTQ-ärenden

Mot bakgrund av att homosexuella, bisexuella och transpersoner löper större risk att drabbas av olika former av ohälsa än den övriga befolkningen har Stockholms läns landsting utarbetat en särskild policy. Även patientnämnden följer i tillämpliga delar den centrala policyn, och registrerar alla ärenden med anknytning. Under året har sju ärenden som rört HBTQ-ärenden inkommit.

Fler problem rörande intyg i vården

Vi märker att allt fler personer hör av sig och är besvikna för att de på olika sätt drabbats av försenade eller uteblivna intyg i vården vilket ger konsekvenser för dem.

KONFIDENTIELT

Förbättringsåtgärder
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 2017 registrerades sådana förbättringsåtgärder i 545 ärenden, att jämföras med 591 ärenden år 2016.

Fem principärenden
Vissa frågor av mer principiell karaktär lyfts till nämnden för särskild handläggning och analys. Dessa kan beröra flera vårdgivare och vårdtyper samt även gälla flera patienter. Under 2017 behandlades endast ett nytt principärende. Detta avsåg en gravid kvinna med influensasymtom som nekats vård. Utöver detta har återföring i fem tidigare principärenden inkommit och godkänts av nämnden.

Vårdgivarna är nöjda med patientnämnden
Under våren 2017 genomfördes en enkätundersökning till drygt 300 vårdgivare som under 2016 hade minst två skriftliga ärenden hos patientnämnden. Frågeställningen var konkret vad man tycker om patientnämnden. Sammanfattningsvis kan konstateras att man från vårdens sida är nöjd med patientnämndens verksamhet. Huvuddelen av de svarande anser att kommunikationen mellan patientnämndens förvaltning och vården fungerar bra. Det framkom också att man anser att patientnämndens verksamhet är av mycket stor betydelse både för patienterna och för vårdens arbete med patientsäkerhet och kvalitet.

Något färre stödpersonsförordnanden men fler registrerade stödpersoner
Under året genomfördes totalt 281 förordnanden, vilket var något färre än 2016. Den 31 december 2017 hade förvaltningen 193 registrerade stödpersoner varav 172 var aktiva. Detta är 21 fler än vid samma tidpunkt året innan.

KONFIDENTIELLT

Viktiga kontakter som bidrar till patientsäkerheten

Så gott som alla i länet har någon gång, någonstans och på något sätt, varit patient. Varje dag sker tusentals möten inom hälso- och sjukvården. I vården finns kunskapen, erfarenheten, rutinerna och bedömningarna. Hos patienten kan det finnas förhoppningar, oro, rädsla och osäkerhet inför besöket. Oftast blir mötet mellan patient och vård bra, men av olika skäl upplevs det ibland negativt. Det kan vara en känsla eller ett faktiskt problem.

Under 2017 tog patientnämnden emot 7 636 nya patientärenden[2/] som alla, på olika sätt, representerar en upplevelse eller känsla av att hälso- och sjukvården eller tandvården inte har fungerat så som patienten önskat eller förväntat sig. Det är ungefär lika många ärenden som inkom under 2016.

Varje år sker cirka 22 miljoner[3/] möten mellan patienter och vårdpersonal i Stockholms län. I förhållande till det är 7 636 ärenden inte någon stor siffra men det visar ändå på att det finns saker som inte helt fungerar, eller upplevs som att det inte fungerar. Helst hade vi sett att inte någon skulle behöva höra av sig till oss på patientnämnden, men faktum är att långtifrån alla känner till att de kan vända sig till oss när de upplevt något negativt i vården. Eftersom vi på patientnämnden tycker att det är oerhört viktigt och angeläget i patientsäkerhetssyfte att få ta del av våra medborgares erfarenheter, kommer vi att under 2018 arbeta aktivt med marknadsföringen av oss och våra möjligheter.

Systemet för klagomålshantering

Patientkontakter och klagomålshantering sker på flera olika nivåer i samhället och patientnämnden är en av flera instanser. Vårdgivarna har ett eget ansvar och intresse för sin relation till patienterna, och de tar ofta själva hand om många synpunkter och klagomål (detta har ytterligare klargjorts i den nya lagen som trädde i kraft den 1 januari 2018). Andra man kan vända sig till är framför allt Patientförsäkringen Löf och Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patientnämnden hänvisar ofta vidare till dem när frågeställningarna berör deras ansvarsområden och nämnden inte själv har möjlighet eller befogenhet att handlägga ärendet (även detta har förändrats i och med den nya lagen). I vissa fall kan ett ärende handläggas på flera håll.

Ibland kan patienten av olika skäl vilja vända sig till en helt opartisk instans för att få hjälp att få ett besked eller för att hålla igång en dialog – det är här patientnämnden kommer in. Vi är en länk mellan patienten och vården och vår uppgift är att hjälpa och stödja. Varje enskild patient har en egen upplevelse som är unik och vi vill ta vara på dessa upplevelser, klagomål och synpunkter. Inte sällan vill patienten eller dess närstående få hjälp med att reda ut vad som hänt, men det är också vanligt att hen tydligt uttrycker att det är viktigt att liknande händelser inte får upprepas och drabba andra.

KONFIDENTIELLT

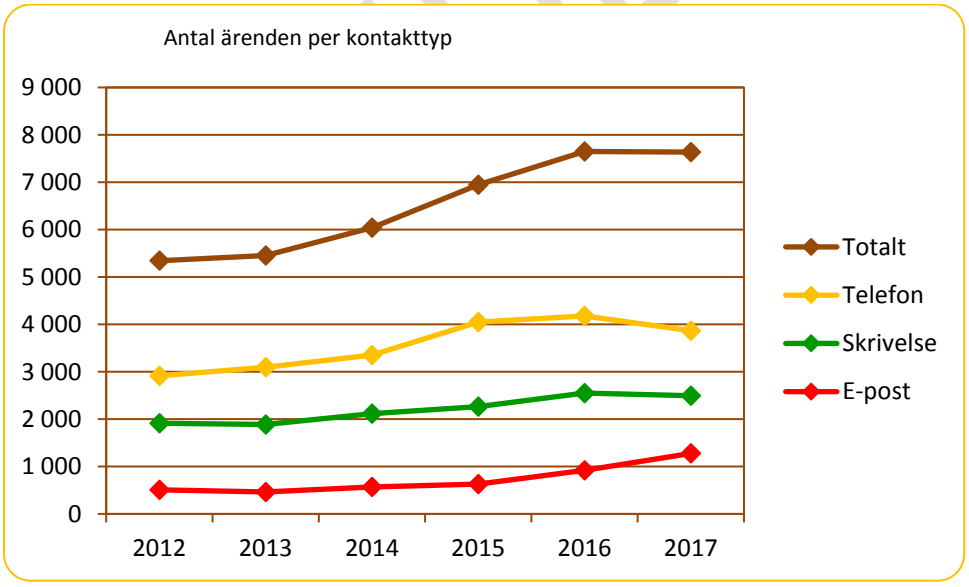
Kontaktmöjligheter

Idag finns det tre olika möjligheter att ta kontakt med patientnämnden: per telefon, via e-post eller med en skriftlig anmälan. Telefonsamtalen och e-postkontakterna leder oftast inte till några mer omfattande åtgärder eller någon utvecklad dialog med vårdgivarna i det enskilda fallet, men de är viktiga för helhetsbilden och som underlag för övergripande analys och slutsatser. Ofta leder också dessa kontakter till att anmälaren skickar in en mer formell skrivelse som sänds över till vårdgivaren.

Fördelningen mellan de olika kontaktvägarna ligger ganska stabilt om man ser över en längre tidsperiod. De ärenden som endast hanteras vid telefonsamtal står för 50 procent av alla ärenden. Skrivelsernas andel är 33 procent, medan e-postärendenas andel har gått upp från 12 till 17 procent. Intressant att notera är att det totala antalet telefonsamtal som inkom till patientnämnden under 2017 var drygt 8 690. Det visar att många av de samtal som tas emot inte blir ärenden. Dessa samtal kan röra frågeställningar utanför Stockholms läns landstings ansvarsområde som exempelvis Försäkringkassan eller socialtjänsten, och förvaltningens medarbetare hjälper då till att lotsa vidare till rätt instans.

Samhällets kommunikationsvanor förändras i snabb takt och förvaltningen har under året ägnat mycket tid och energi åt att, genom digitalisering, utveckla sina olika system. Även om många kontakter tas per telefon och vanlig post, så ökar den digitala trafiken och alltfler tar för givet att man ska kunna kommunicera via interaktiva digitala tjänster.

Diagram Antal ärenden per kontakttyp (bör finnas separat)



Bildtext:

Ärenden kan inkomma i form av telefonsamtal, skrivelser eller e-post. Under 2017 hanterades 50 procent av samtliga ärenden per telefon. De skriftliga ärendena, som utgjorde 33 procent, utreds vanligen genom att yttrande

inhämtas från vården. I 17 procent har kontakten med anmälaren skett helt med e-post.

2/ Med ”ärende” menas här ett klagomål, en frågeställning eller synpunkt som registrerats i patientnämndens ärendehanteringssystem. Det kan ha inkommit som telefonkontakt, e-post eller skrivelse. Varje ärende är normalt relaterat till en enda vårdgivare. En synpunkt eller ett klagomål som gäller flera olika vårdgivare kan därför bli registrerat som flera olika ärenden.

3/ Enligt statistik från Hälso- och Sjukvårdsförvaltningen inom Stockholms läns landsting.

KONFIDENTIELLT

Dessa rubriker i anslutning till " Viktiga kontakter som bidrar till patientsäkerheten"

Ett axplock rubriker på inkomna ärenden till patientnämnden under 2017

Kränkande bemötande av förälder vid barnmottagning

Slut på cancermedicin på kliniken

Strokepatient med ångest hoppade från balkong

Sammanblandning av provsvar och remisser

Fråga om planerad vård för utlandsboende

Fick cancerbesked på telefon

Tekniska problem i samband med rutinultraljud

Fördröjd vård och kuratorskontakt vid cancer

Anmälaren fick betala patientavgift trots att han uppnått frikort

Fick själv tvätta sin döda mor i ett förråd

Undermålig städning på avdelningen

Dataintrång vid besök på akutmottagningen

Infektionskänslig patient i flerbäddsal

Dotter kontaktades inte inför vårdplaneringsmöte

Nekas åtgärd efter skada av skönhetsoperation

Får inte kontakt med operatör för svar på frågor

Bristande intyg till Försäkringskassan

Felaktig patientinformation om fysisk aktivitet

Fel dosrulle av hemsjukvården

Hemskickad från akuten trots uppmaning att söka

Hänvisad till annan stad vid förlossningsstart

Önskar få irrelevanta journaluppgifter raderade

Rättighet att slippa studenter vid undersökning

Remiss skickades till fel inrättning

Barnmorska utgjorde smittorisk på jobbet

KONFIDENTIELLT

Kallelse till ögonoperation kom för sent

Åkte ur kö till listning vid vårdcentral

Remittering utan patientens samtycke

Fördröjning av mammografisvar

Felaktig behandling vid ungdomsmottagning

Husläkaren missade svar från akutsjukhus

Läkare bröt sekretess i väntrummet

Krisplan följdes ej, vilket bidrog till självmord

Ifrågasätter tvångsvård

Kvarlämnad karies efter lagning gav nya problem

Problem med BUP

Vill spärra sin journal inom psykiatrin

Sekretessen röjd via kuvertet

Brister i basala hygienrutiner och bemötande

Otydlighet med fakturering vid privatvård

Dålig tillgänglighet för personer med hörselskada

Borttagen från väntelista utan information

Oflexibel tolkning av 24-timmarsregeln

Får inte ett intyg som kan ge landstingsfinansierad tandvård

Kallelse gick till avliden

Klagomål på råd från 1177

Respektlöst bemötande av ambulanspersonal

Klagomål på systemet med e-frikort

Nekad teckenspråkstolk

Barn- och ungdomspsykiatrin anmälde inte misshandel

KONFIDENTIELLT

Kategorisering i problemområden och vårdtyper

När man studerar de ärenden som inkommit till patientnämnden är det viktigt att fundera över vad det är som har hänt i de enskilda fallen; vilka vårdgivare gäller det och vilka frågeställningar vill patienten eller den närstående lyfta fram? Alla upplevelser är unika, men man kan ändå se mönster, helheter och tendenser. Därför arbetar patientnämnden med en noggrann kategorisering av inkomna ärenden. Detta sker huvudsakligen genom att ett ärende dels kopplas till minst ett problemområde, och dels genom att det identifieras som en specifik vårdtyp.

Problemområden

Knappt hälften, 47 procent, av patientnämndens ärenden har i första hand inordnats i kategorin ”vård eller behandling”. Andra stora problemområden rör ”kommunikation” mellan patient och vårdgivare (18 procent av samtliga ärenden), samt ”organisation och tillgänglighet” (11 procent). Vidare kategoriseras många ärenden in under följande problemområden: ”administrativ hantering”, ”patientjournal och sekretess” och ”ekonomi”.

Vårdtyper

Ett annat sätt att beskriva klagomål och synpunkter är att koppla dem till vilken kategori av vårdgivare som är berörd. De två största vårdtyperna — primärvård och akutsjukhus (exklusive geriatrisk vård) — står för 31 respektive 27 procent av alla de ärenden som registrerades under 2017 [4].

Denna uppdelning i olika vårdtyper är alltså till en del relaterad till landstingets egen organisation och ansvarsfördelning mellan olika vårdaktörer, och bör dessutom ses i relation till länets vårdstruktur. Det är just inom i första hand primärvården, och i andra hand akutsjukhusen, som de flesta av länets sammanlagt cirka 22 miljoner[5] vårdinsatser och patientmöten sker.

Förra året kunde vi för första gången se en tydlig förändring mot fler ärenden rörande primärvård än akutsjukhus jämfört med tidigare, och så har det varit även under året som gått. Under 2017 inkom 2 359 ärenden som rörde primärvård och 2 112 som rörde akutsjukhus, exklusive geriatrik. I båda fall är det en procent högre än 2016.

Den ökning av ärenden rörande primärvård som vi såg redan 2016 kan förklaras med att många nya mottagningar tillkommit under de senaste åren, men även att såväl länets totala befolkning, som andelen äldre, ökar kontinuerligt. Stora satsningar har också gjorts för att styra patienterna mot primärvården och närakuterna och bort från akutsjukhusens akutmottagningar.

Patientnämnden har också särskilt följt klagomål avseende akutmottagningar vid akutsjukhus och närakuter i primärvården. Totalt inkom 626 ärenden som rörde

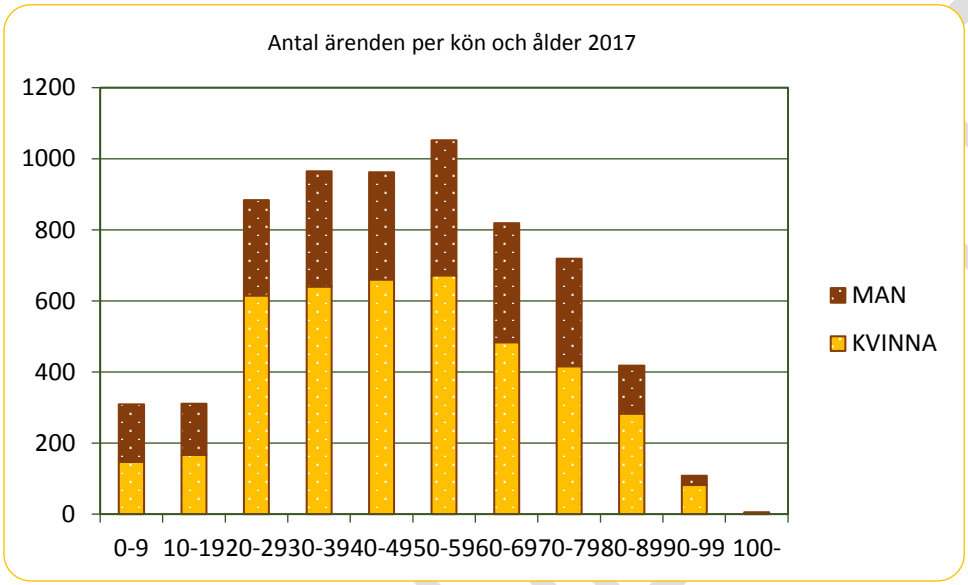
KONFIDENTIELLT

detta. Av dessa handlade 55 procent om synpunkter på vård och behandling, huvudsakligen undersökning/utredning, behandling och diagnos.

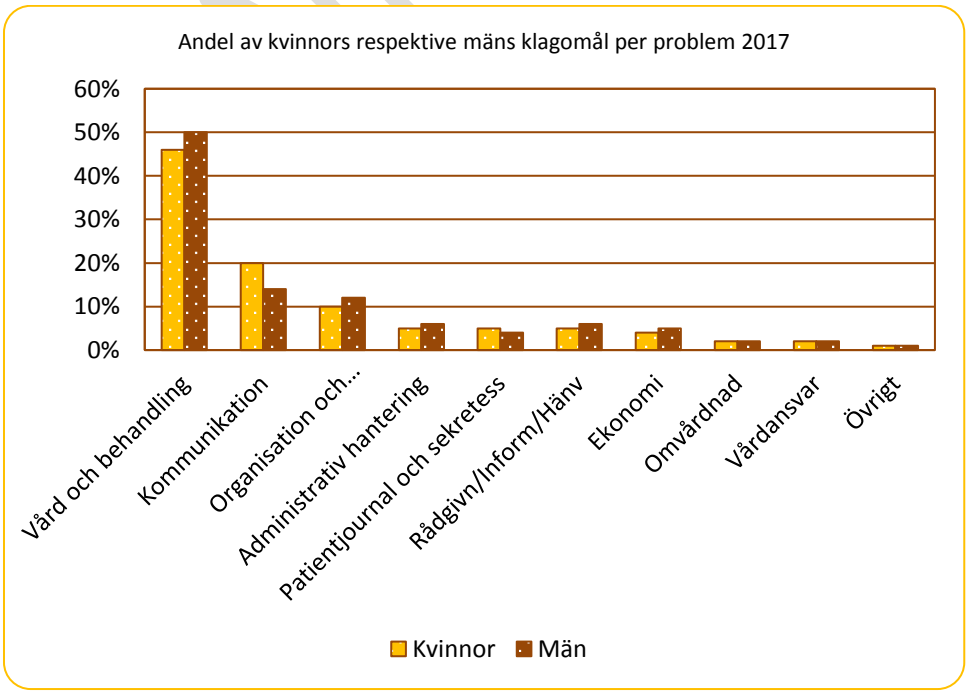
Kön och ålder

Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som har registrerats med känd ålder, är personer mellan 50 och 59 år. Därefter kommer åldersgrupperna 30—39 år samt 40—49 år. Så här såg fördelningen ut 2017:

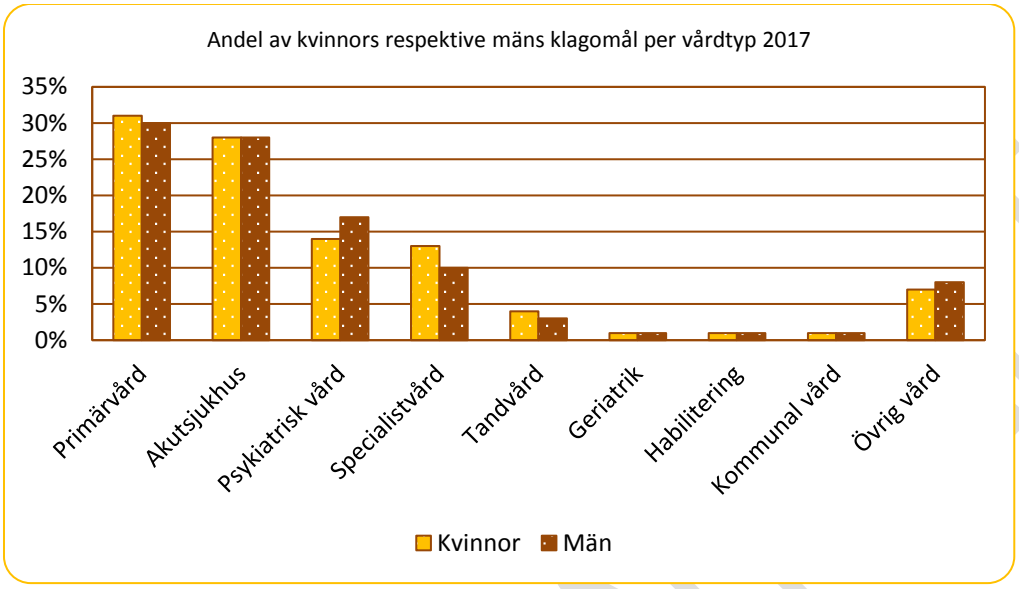
OBS Diagram i annat format!!!!



De flesta, 63 procent, som kontaktar patientnämnden är kvinnor, och så har det sett ut under de senaste åren, då andelen har varierat mellan 61 och 63 procent.



Kvinnors och mäns klagomål fördelar sig tämligen lika om man ser till vilka problemområden som ärendena berör. Män klagade något mer på vård och behandling, respektive organisation och tillgänglighet, medan kvinnor i något större utsträckning klagade på kommunikation.



Män klagade något mer på psykiatrisk vård, kvinnor klagade mer på primärvård och specialistvård utanför akutsjukhus.

4/För en mer detaljerad redovisning av problemområden och vårdtyper, se diagram på sidan xxx

5/Enligt statistik från Hälso- och Sjukvårdsförvaltningen inom Stockholms läns landsting

KONFIDENTIELL

Principärenden

Vissa frågor av mer principiell karaktär lyfts till nämnden för särskild handläggning och analys. Dessa kan beröra flera vårdgivare och vårdtyper samt även gälla flera patienter.
Under 2017 behandlades endast ett nytt principärende. Detta avsåg en gravid kvinna med influensasymtom som nekats vård.

Utöver detta har återföring i fem tidigare principärenden inkommit och godkänts av nämnden. Dessa har avsett:

- Successiv ökning av klagomål på brister i vårdgarantin.
- Bristfällig information, och ej inhämtat samtycke, i samband med smärtsam behandling.
- Avsaknad av rutiner för informationsöverföring mellan ambulanssjukvård och hemtjänst.
- Remiss skickad till privat vårdgivare som inte debiterar enligt den offentliga taxan.
- Brister i vårdgarantin vid neuropsykiatriska utredningar.

KONFIDENTIELLT

Ett axplock ur inkomna kommentarer till förvaltningens handläggare under året

”Ni på patientnämnden måste finnas!”

”Du gör ett fantastiskt jobb!”

”Du är en av få som faktiskt lyssnar på mig!”

”Jag har fått fantastiskt fin hjälp av patientnämnden!”

”Tack, tack, sådana människor som du finns det för få av!”

”Jag tror att min anmälan till er gjorde så att XX fick denna operation. Tack än en gång för att du tog dig an denna anmälan.”

”Jag vill tacka för din hjälp, jag var så enormt skärrad av situationen och ditt lugna förhållningssätt hjälpte mig enormt. Man ska inte underskatta människor som är fantastiska på sitt jobb och vikten av att få höra att man gör ”rätt”. Jag vill därför verkligen understryka vilken lättnad jag kände efter vårt samtal!”

”Det är jättebra att ni finns, att folk får göra sina röster hörda!”

”Vad skönt med en vänlig person att tala med!”

”Jag är jättetacksam, du är en genomsnäll handläggare. Du har varit en fantastisk hjälp för mig.”

”Tusen tack för trevligt, informativt samtal.”

”Stort tack för att du var så professionell och kunnig!”

”Vad skönt att jag fick prata med dig, jag känner redan en lättnad.”

”Jättetack för allt. Utan dig och patientnämnden hade sjukhuset inte hört av sig.”

”Jag är glad och tacksam att ni finns och att ni tagit mitt klagomål på allvar.”

”Du är verkligen rätt person på rätt plats.”

KONFIDENTIELLT

Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning har enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård[6/] en skyldighet att förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Detta gäller även dem som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk vård [7/] samt personer som tvångsisoleras enligt smittskyddslagen [8/].

Stödpersonen ska bistå den tvångsintagna patienten i personliga frågor och även besöka denna. Stödpersonen har tystnadsplikt. Ett förordnande om stödperson varar så länge tvångsvården pågår och kan därefter, om patienten och stödpersonen så önskar, fortsätta under ytterligare fyra veckor. I uppdraget ingår att besöka patienten en gång per vecka. För detta får stödpersonen en ekonomisk ersättning.

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.

Liksom under tidigare år har rekryteringen av nya stödpersoner huvudsakligen skett med hjälp av personer som redan har stödpersonsuppdrag. På så sätt har förvaltningen fått in runt 28 nya anmälningar om att bli stödperson.

Utveckling av förordnanden

Antalet ärenden var under året i genomsnitt 23 per månad. Totalt genomfördes 281 förordnanden, fördelade på 112 stödpersoner.

Den 31 december 2017 hade förvaltningen 193 registrerade stödpersoner varav 172 var aktiva. Detta är 21 fler än vid samma tidpunkt förra året.

Majoriteten av de patienter som fick stödperson under året, 61 procent, vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, medan 37 procent vårdades enligt lagen om rättspsykiatrisk vård. Ingen patient som var isolerad enligt smittskyddslagen hade stödperson.

Patientnämndens förvaltning har ingen entydig bild av om alla de patienter som omfattas av tvångsvårdslagstiftningen verkligen ges möjligheten att få en stödperson, som de ju har laglig rätt till.

Samarbete med vården

Stödpersonerna har i sina månadsrapporter redovisat många olika skäl till att det varit svårt att besöka sina patienter inom rättspsykiatrin. Det har rört bland annat strikta regelverk samt kontroller och begränsade besökstider med anledning av att Rättspsykiatri Vård Stockholm, Sektion Syd, Helix, har säkerhetsklass ett. Detta är bakgrunden till ett samarbete, och en dialog, mellan ledningen för Rättspsykiatri Vård Stockholm och förvaltningen. Syftet har varit att underlätta besöken för stödpersonerna. Under 2017 resulterade det i en bättre kvalitetskontroll och uppföljning av uppdraget med fokus på stödpersonernas roll och dessutom bättre kommunikation mellan vården, förvaltningen och stödpersonerna.

KONFIDENTIELLT

Under 2017 fördjupades samarbetet med ledningen för Psykiatri i Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) för att säkerställa att vårdgivaren ser till att patienterna får information om sin rätt till stödperson, samt att denna information ges vid rätt tidpunkt och när patienten är mottaglig för den. Förvaltningen har av en arbetsgrupp inom psykiatrin föreslagits som remissinstans i frågor gällande stödpersoner. Detta samarbete förväntas påbörja under 2018.

Patientenkät

Samarbetet med ledningen för Rättspsykiatri Vård i Stockholm resulterade under 2016-2017 också i ett projekt där patienter tillfrågades hur de upplever att det är att ha en stödperson. Rapporten visar bland annat att 91 procent av de tillfrågade är nöjda med att ha en stödperson.

Det fullständiga resultatet av enkäten, som redovisats i en särskild rapport, har under året presenterats vid olika sammanhang och väckt stort intresse. Exempelvis presenterades det i seminarieform vid två tillfällen under Stockholms läns landstings Patientsäkerhetsdagar i november, men även i form av informationsinsatser till psykiatrin samt vid föreläsning ”Stödet” till stödpersoner. Enkäten presenterades även under hösten på Nationella konferensen för stödpersonshandläggare från hela Sverige. Också Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS) har i sitt nyhetsbrev och på sin webbplats uppmärksammat enkäten.

En närmare beskrivning av årets stödpersonsverksamhet finns att läsa i ”Årsrapport för stödpersonsverksamheten 2017” som finns tillgänglig på vår webbplats www.patientnamndenstockholm.se.

6/ Lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128).
7/ Lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129).
8/ Smittskyddslagen (2004:168).

I bubblor:

Inspirerande seminarium…
Efter stödpersonssamordnarens seminarium på Patientsäkerhetsdagarna kom en ansökan från en person verksam inom vården. Denna hade lyssnat på seminariet och blivit så inspirerad att hen nu vill bli stödperson — det allra bästa betyget!

Citat från en stödperson
”….det är så glädjande att ställa upp för andra människor. Man blir berörd och utvecklas så mycket som person i varje uppdrag. Patienter uttrycker sin tacksamhet att jag kommer och hälsar på.”

KONFIDENTIELLT

Året som gått — på patientnämndens förvaltning

2017 har på många sätt varit ett år av förberedelser inför den nya lagen, Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, som trädde i kraft den 1 januari 2018 (se också sidan xx). En viktig del i förberedelserna har varit att öka tillgängligheten och kontaktmöjligheterna för alla som vill komma i kontakt med patientnämnden. Därför har den största och viktigaste insatsen och utmaningen varit att digitalisera våra system. Under början av 2018 kommer de nya systemen att sjösättas, vilket innebär att bland annat den gamla trotjänaren, ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter, går i graven efter 16 år.

Patientsäkerhetsfrågor

Varken nämnden eller förvaltningen gör några medicinska bedömningar i sin klagomålshantering men har ändå i uppdrag att bidra till en hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården. Därför har patientnämnden ett speciellt fokus på frågor som rör just patientsäkerhet i vid bemärkelse. Detta märks på flera olika sätt, både i ärendehandläggningen och i andra sammanhang. Dialogen mellan patient, vårdgivare och patientnämnden leder ofta till konkreta förändringar och förbättringar av rutiner i vårdarbetet, vilket i sin tur leder till en stärkt patientsäkerhet. Ett led i detta är också att följa de åtta ärendetyper som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) lyft upp genom att utarbeta åtgärdspaket omfattande vanliga vårdskador. Dessa åtgärdspaket innehåller information till vården bland annat om vilka rutiner som ska följas, samt beskrivningar av dessa. SKL har särskilt lyft följande områden: vårdskador rörande vårdrelaterade infektioner, fall och fallskador, trycksår, undernäring, läkemedelsfel i vårdens övergångar samt läkemedelsrelaterade problem. Patientnämnden har särskild bevakning på dessa områden och kan i vissa fall följa ärenden flera år tillbaka i tiden.

Vårdrelaterade infektioner – ärendena ökade jämfört med föregående år, från 84 till 107. Drygt hälften av klagomålen avsåg akutsjukhus där ortopedi och obstetrik-gynekologi utgjorde de vanligaste specialiteterna. Klagomålen avsåg huvudsakligen vård och behandling.

Fall och fallskador – under 2017 inkom 15 ärenden avseende omvårdnadsrelaterade fall och fallskador, vilket är samma antal som föregående år. I fyra fall vardera hade olyckorna skett vid akutsjukhus respektive i kommunal vård.

Trycksår – i 11 ärenden framkom att patienten fått trycksår under vårdtiden, vilket var fyra färre än föregående år. Patienterna var oftast äldre och vården hade i stor utsträckning skett på akutsjukhus.

Undernäring – i ett fåtal ärenden framfördes synpunkter relaterade till undernäring. Dessa avsåg akutsjukhus respektive kommunal vård. Ett betydligt större antal ärenden avsåg andra brister rörande kost och nutrition, till exempel att maten var osmaklig, att specialkost inte kunde erbjudas eller att patienten inte fick någon mat alls.

KONFIDENTIELLT

Ärenden relaterade till läkemedel ökar kontinuerligt. Läs mer om ärenden som registrerats under bevakningsområdet läkemedel på sidan….
Eftersom många ärenden rör just läkemedel presenterades på Stockholms läns landstings Patientsäkerhetsdagar en poster som illustrerade inkomna läkemedelsärenden under 2017, samt av vården vidtagna förbättringsåtgärder.

Konferenser på tema patientsäkerhet

Patientnämnden följer det lokala, nationella och internationella arbetet inom patientsäkerhetsområdet och deltar regelbundet i olika arrangemang och andra sammanhang som belyser dessa frågor. Under 2017 deltog patientnämnden aktivt både i förarbetet och i utförandet av Stockholms läns landstings Patientsäkerhetsdagar som ägde rum i november. På konferensen deltog förvaltningschefen i den inledande paneldebatten om det nya klagomålssystemet, stödpersonssamordnaren höll ett mini-seminarium om den enkät om att ha stödperson som blev klar under året (se sidan….). Dessutom presenterades en poster illustrerande inkomna läkemedelsärenden, samt av vården vidtagna förbättringsåtgärder. På plats på konferensen hade patientnämnden också en välbesökt informationsmonter.

Vid International Forum on Quality and Safety in Healthcare som ägde rum i London i april 2017, representerades patientnämnden av ordförande Eva Lannerö.

Enkät till vården

Under våren 2017 genomfördes en enkätundersökning till drygt 300 vårdgivare som under 2016 hade minst två skriftliga ärenden hos patientnämnden. Frågeställningen var konkret vad man tycker om patientnämnden. Sammanfattningsvis kan konstateras att man från vårdens sida är nöjd med patientnämndens verksamhet. Huvuddelen av de svarande anser att kommunikationen mellan patientnämndens förvaltning och vården fungerar bra. Det framkom också att man anser att patientnämndens verksamhet är av mycket stor betydelse både för patienterna och för vårdens arbete med patientsäkerhet och kvalitet.

Samarbeten och nätverk

Representanter för patientnämnden ingår i flera olika typer av nätverk och samarbeten. Det är alltid viktigt och värdefullt att synas, informera, deltaga och utbyta erfarenheter oavsett sammanhang.

Exempelvis samarbetar vi med representanter för Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientförsäkringen Löf. Tillsammans med Löf har vi genomfört gemensamma informationsinsatser riktade mot läkar- och sjuksköterskestudenter.

Inför implementeringen av den nya lagen har representanter för patientnämnden varit med i olika arbetsgrupper i vilka bland annat Socialstyrelsen och IVO ingår.

KONFIDENTIELT

Patientnämnden är representerad i rådet för CBL, Centrum för bättre läkemedelsanvändning, där en medarbetare under 2017 har ingått i den nationella läkemedelsstrategins (NLS) referensgrupp för ett ordnat införande, och uppföljning av, nya läkemedel.

I arbetet med att ta fram ”Rapport om tandvårdstillsynen” har patientnämnden under året, genom sin utvecklingschef, varit en aktiv deltagare tillsammans med representanter för tandvårdens olika intressenter, Försäkringskassan och IVO med flera.

Patientnämndens kommunikatör ingår i Stockholms län landsting kommunikationschefsnätverk och pressnätverk. Även nämndens jurister ingår i ett särskilt juristnätverk inom landstinget.

Landstinget har flera arbetsgrupper där representanter för patientnämnden ingår. Ett exempel på detta är en grupp som arbetar med delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Patientnämnden i Stockholm har dessutom ett regelbundet utbyte och samarbete, på olika nivåer, med landets övriga patientnämnder. Det gäller presidekonferenser, förvaltningschefsmöten och tjänstemannakonferenser. Detsamma gäller för stödpersonsverksamheten där det också finns ett aktivt nätverk av samordnare som träffas regelbundet.

Kommunikation

Informationsinsatser

Patientnämnden och dess medarbetare ägnar sig regelbundet åt olika informationsinsatser med syfte att öka kunskapen om nämnden och förvaltningens verksamhet. Målgrupp är i första hand vårdanställda och sjukvårdspolitiker, men även patienter och allmänhet. Totalt genomfördes cirka 40 sådana träffar under året. Exempelvis anordnades informationsmöten med följande grupperingar under året:

- representanter för länets kommuner
- rättspsykiatrins ledningsgrupp och chefer inom psykiatrin
- landstingets chefläkare
- sjukvårdsstyrelser
- utbildningar för läkare, tandläkare, sjuksköterskor och arbetsterapeuter
- program för läkare och tandläkare med utländska examina
- patientorganisationer och handikapporganisationer.

För att effektivisera och bredda informationsspridningen ser vi nu också över möjligheterna med exempelvis e-learning.

Informationsmaterial

Olika typer av informationsmaterial, allt från foldrar till powerpointpresentationer, har stramats upp för att mer följa landstingets grafiska profil och ge en enhetlig bild

KONFIDENTIELLT

av patientnämnden. Arbetet är påbörjat och löper på. Nya produkter har också tagits fram där behov funnits.

Sociala medier – intranät och webbplats
Stockholms läns landsting har under året arbetat mycket med förberedelserna inför lanseringen av dess nya intranät, i vilket också patientnämnden numera ingår.

Den externa webbplatsen är under kontinuerlig uppdatering och är en viktig källa för information.

Under året har diskussioner förts om patientnämndens närvaro i andra sociala medier och förberedelser är gjorda inför 2018.

Mediakontakter
Under året har ett femtontal journalister spontant hört av sig, oftast för att få statistik rörande olika problemområden, men också för att förhöra sig hur patientnämnden ser och tolkar händelser i omvärlden. Intresset för vårdfrågor från medias sida är alltid stort och här fyller patientnämnden en viktig funktion genom att kunna förmedla adekvat statistik och information runt patientsäkerhetsfrågor.

Mediautskick
Vid fyra tillfällen har pressinformation skickats ut till utvalda kontakter som bevakar ämnet vård, hälsa och omsorg.

Omvärldsbevakning
Det är viktigt att veta vad som pågår i omvärlden och därför är omvärldsbevakning en fortsatt viktig uppgift för förvaltningens kommunikatör som skickar ut regelbundna sammanställningar till patientnämndens medarbetare.

E-postutskick till vårdgivare
Varje månad får sammanlagt cirka 1 400 mottagare, vid främst olika vårdverksamheter, en e-postsammanställning som i avidentifierad form beskriver nyinkomna ärenden. Detta är en mycket uppskattad tjänst.

Utökad krisplan
Med anledning av terrorattentatet i Stockholm i april togs en ny rutin ”Rutin för krishantering vid terror/krisläge – komplettering av plan för beredskap, kris och kontinuitet – extraordinär händelse av typ terrordåd” fram. Denna kompletterar patientnämndens tidigare ”Plan för beredskap, kris och kontinuitet”.

KONFIDENTIELLT

I Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår följande

Patientnämnderna

- är tillsammans med vårdgivarna första instans vid klagomålshanteringen.
- får en ökad skyldighet att genomföra analyser av material som inkommit.
- ska uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en patientcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring.
- ska se till att ärenden avseende barn handläggs extra skyndsamt samt tillse att vårdgivarna utformar sina svar till minderåriga på lämpligt vis.
- ska hjälpa patienter att ordna möten med vården och vid behov delta vid dessa.
- ska vid behov hjälpa patienter att sammanfatta frågeställningar och hjälpa till att formulera skriftliga inlagor.
- ska föra resultaten vidare i den politiska organisationen.
- ska samverka med patient- och brukarorganisationer.
- ska samverka med aktörer inom innovationsområdet.

Lagen trädde i kraft den 1 januari 2018 och antogs av Riksdagen den 11 maj 2017.

I ruta

KONFIDENTIELLT

Exempel på kommentarer från vårdgivare framförda i enkäten som genomfördes 2017

”Det är bra att kunna hänvisa missnöjda patienter till patientnämnden. Missnöjet handlar ofta om beslut som inte går att påverka.”

”Jag vill betona att patientnämndens sätt att agera och kommunicera är kanonbra och ofta kan lösa komplicerade patientärenden utan att konflikten fördjupas, tack!”

”Mer samverkan med alla som arbetar centralt med patientärenden. Jag tror vi kan ge varandra mycket erfarenhetsutbyte och kunskap.”

”Jag tycker det fungerar bra. Min bedömning är att patientnämnden sannolikt hanterar en mängd ärenden som vi i verksamheterna inte känner till och gör det på ett utomordentligt sätt.”

”Patientnämnden fyller sin funktion som mottagare av patienters synpunkter och gör att de får svar.”

KONFIDENTIELLT

Några nedslag i 2017

Här gör vi några nedslag bland inkomna anmälningar under året och belyser de områden som har många inkomna ärenden eller som har prioritet enligt Stockholms läns landstings policyer.

Cancersjukvården

Patientnämnden har under flera år kunnat notera en ökning av ärenden från patienter med cancersjukdomar. Antalet anmälningar kulminerade under 2014, men har sedan gått ned något. Jämfört med 2016 ses dock en ökning med 10 procent, till 349 ärenden.

Bristande sekretess kring cancerinformation

En kvinna som utretts för cancer vid ett akutsjukhus anser att en kontaktsjuksköterska brustit i sekretess. Sjuksköterskan hade en kommunikation med kvinnans make kring hennes sjukdom utan att hon var medveten om det. Maken fick på detta sätt information innan kvinnan själv fick den. I inkommet yttrande beklagar den berörda kontaktsjuksköterskan och klinikens verksamhetschef det obehag som patienten upplevt, och de informerar om att de kommer att se över sina rutiner för att framöver säkerställa patienternas sekretess.

Vårdgaranti och väntetider

Patientnämnden får ofta ta del av klagomål och synpunkter från patienter som upplever att de inte har fått komma till vårdgivaren inom de tider som gäller för vårdgarantin. Dessa synpunkter gäller många olika vårdgivare, flera av dem inom den psykiatriska vården. Bland annat uppmärksammas problem med att få tid för neuropsykiatriska utredningar (se också ”Psykiatri och psykisk ohälsa”).

Lång väntan på besök samt dålig tillgänglighet

En man stod under en längre tid i kö för en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Mottagningen skickade honom brev med uppmaningen att han skulle ringa ett telefonnummer för att på nytt anmäla sitt intresse, och det gjorde han. Senare fick han veta att han, trots att han följt mottagningens rekommendation, ramlat ur kösystemet. Chefsöverläkaren beklagar att patienten upplevt att han fallit mellan stolarna och dessutom själv fått ta ett stort eget ansvar. Patienten har kontaktats och är återuppsatt på kölistan, med sin gamla köplats.

Kommunikation

Patientens upplevelse av en vårdsituation påverkas till stor del av om kontakten med vården fungerar som den ska – med ömsesidig respekt, tydliga besked och förklaringar, gott bemötande samt inte minst riktiga besked om vad som gäller, och vad som ska ske.

Under 2017 registrerades 1 358 ärenden under det problemområde som handlar om synpunkter på olika kommunikationsfrågor. Året dessförinnan var motsvarande antal 1 282, vilket är en ökning om sex procent (då ska noteras att det totala antalet ärenden inte ökat från 2016).

Bemötandet spelar naturligtvis en stor roll i vårdsituationen och kan ibland vara avgörande för hur man upplevt vården. Antal ärenden som rör bemötande har ökat från 2016 då 963 ärenden tog upp frågan om bemötande, delaktighet, ej lyssnad till, empati samt övergrepp, till 978 ärenden under 2017.

Kvinna misstroddes av läkare på vårdcentral
En kvinna råkade ut för en trafikolycka och var sjukskriven en vecka. Efter denna period ville hon begära fortsatt sjukskrivning eftersom hon var blåslagen och hade kvarstående smärtor i rygg, armar och ben. Läkaren ifrågasatte då om olyckan ens ägt rum och kommenterade kvinnans begäran om förlängd sjukskrivning med att "alla springer här för sjukskrivning, ingen människa vill jobba". Kvinnan blev mycket ledsen och kände sig kränkt och förringad. Yttrande inkom från verksamhetschefen som gjort en händelseanalys som bekräftade att den ansvarige läkaren motvilligt sjukskrivit kvinnan. Denne läkare arbetade bara en kort tid på vårdcentralen. Verksamhetschefen beklagade kvinnans upplevelse av dåligt bemötande och hoppas att hon ska känna sig trygg med sina fortsatta besök på vårdcentralen då hon nu tilldelats en mycket kunnig och omtyckt läkare där.

Frågan om utsatthet, olika typer av kränkningar och sexuella trakasserier har kommit alltmer i fokus på senare tid. Det kan ha att göra med uppmärksamheten i samband med #metoo.

Fick stå naken inför tio läkarstudenter
En kvinna skulle undersökas på en hudmottagning vid ett akutsjukhus. Hon ombads då att klä av sig helt naken inför tio läkare och -studenter som fanns i rummet. Detta utan att hon tillfrågats huruvida hon samtyckte. Kvinnan kände sig kränkt över att alla dessa personer studerade hennes bilder och pratade över huvudet på henne. Hon fick även kommentarer om att hon pratade dålig svenska. Verksamhetschefen beklagar djupt anmälarens upplevelse av utsatthet. En avvikelserapportering är gjord och samtliga patientkallelser är ändrade så att det tydligt framgår vilka personer som kommer att delta vid kommande besök. Bilderna som togs har också tagits bort från anmälarens journal.

Läkemedel
Antalet ärenden som registrerats under bevakningsområdet läkemedel har i det närmaste fördubblats under de senaste fem åren, från 535 ärenden år 2013 till 1 068 ärenden 2017. 2016 var antalet ärenden 1 012, vilket innebär att ökningen under 2017 ligger på 6 procent.

Brister i vård, diagnos och medicinering
En pojke sjukhusvårdades på en intensivvårdsavdelning. Där gjordes flera misstag

gällande diagnos och läkemedelsbehandling och pojken insjuknade med olika svåra biverkningar. En psykiatriker gjorde medicinska bedömningar och fattade felaktiga beslut. Den behandlingsansvarige läkaren har i sitt svar beklagat det som skett och instämmer i att informationen gällande aktuell behandling och fortsatt vårdplan var svårbegriplig. Läkemedelsbehandlingen har diskuterats i barnmedicinska farmakagruppen, vilket har lett till ändringar i riktlinjer och medicinering för att svåra biverkningar framöver ska undvikas.

Förlossning och kvinnosjukdomar
Under 2017, och speciellt sommartid, rapporterade media vid olika tillfällen om problem inom förlossningsvården i Stockholms län. Patientnämnden har sett en ökning i anmälningar rörande specialitet obstetrik-gynekologi vid akutsjukhus och i specialistvård från 312 ärenden 2016, till 333 under 2017, vilket är en ökning på sju procent.

Förlossningsskada och sekretessbrott
En kvinna blev skadad vid en förlossning för några år sedan. Hon fick då en bristning och en stor blödning som gett henne problem. Kvinnan anser att barnmorskan inte angett rätt uppgifter i journalen. Dessutom bröts sekretessen på en annan klinik på sjukhuset då denna förlossning diskuterades. Verksamhetschef, specialistansvarig läkare och chefsbarnmorska har inkommit med yttrande där de beklagar bristen på information och konstaterar att arbetsbelastningen kan ha varit förklaringen till att anmälaren upplevde otillräckligt stöd av sin barnmorska. Verksamhetschefen beklagar också de upplevelser och besvär anmälaren haft under och efter sin förlossning. På kliniken pågår ett aktivt arbete med att förebygga och upptäcka bäckenbottenskador. Vikten av god sekretess i allmänhet kommer att diskuteras med personalen.

Psykiatri och psykisk ohälsa
Den tredje största vårdtypen, sett till antalet ärenden, gäller den psykiatriska vården. Sammanlagt 1 148 ärenden registrerades, vilket är på samma nivå som förra året.

Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena finns frågor som rör väntetider och vårdgaranti (se också ”Vårdgaranti och väntetider”), bristande kontinuitet, möjlighet för patienter som välja vårdgivare, samt oenighet om diagnos-, behandlings- och läkemedelsfrågor.

Synpunkter på bemötande av psykiatriker
En kvinna upplevde vid fyra olika tillfällen att hon blivit oprofessionellt och respektlöst bemött av läkare på en psykiatrisk mottagning. Hon ska ha fått kränkande kommentarer och dessutom ville läkaren inte skriva ut medicin som hon stått på under tio år. Yttrande begärdes in från vården och enhetschefen ville förlänga svarstiden då den behandlande läkaren vid aktuell tidpunkt inte fanns i tjänst. Detta önskade dock inte anmälaren utan hon ville veta hur enhetschefen hanterade ärendet. Detta ledde till ett långt samtal dem emellan, under vilket enhetschefen bekräftade patientens upplevelse.

Tandvård
Antalet ärenden som är relaterade till tandvårdsfrågor har under många år legat relativt stilla. Under 2016 var antalet ärenden 345 och under 2017 skedde en minskning till 289 inkomna ärenden. 58 procent av tandvårdsärendena gäller i första hand vård- och behandlingsfrågor. Ett annat stort område, motsvarande 19 procent av klagomålen, gäller ekonomi och avgifter. Eftersom tandvården finansieras på ett annat sätt än övrig hälso- och sjukvård är det inte konstigt att ekonomin är en stor fråga som bekymrar många.

Borttagen skena/tråd har lett till problem
En kvinna som haft tandreglering anser att hon blivit felbehandlad då den skena eller tråd (retainer) som skulle fungera som stöd efter behandlingen, togs bort utan vidare information och förmodligen för tidigt. Ett år efter att den tagits bort har hon fått problem och tänderna har flyttat på sig. Klinikchefen beklagar i sitt yttrande de besvär som anmälaren haft på grund av detta och konstaterar att flera olika åtgärder vidtagits för att något liknande inte ska kunna inträffa igen. Kliniken kommer också att göra allt man kan för att återställa anmälarens bett utan någon merkostnad för henne.

Geriatrik
Antalet ärenden som gäller vård på de geriatriska klinikerna är liksom tidigare år relativt få med knappt 100 ärenden under 2017.

Bristande vård och omvårdnad
En kvinna som var inlagd på en geriatrisk avdelning upplevde bristfällig omvårdnad och vård. Hon fick fel mediciner och både omvårdnadsrutinerna och hygienrutinerna var bristfälliga. Yttrande har inhämtats från avdelningens enhetschef som meddelar att man kommer att se över sina rutiner och använda kvinnans skrivelse vid utbildning av personalen.

Kommunal vård
Med stöd av ett särskilt avtal med länets kommuner har patientnämnden även rollen som patientnämnd för den kommunala hälso- och sjukvården i Stockholms län. Dessa ärenden gäller ofta synpunkter som gäller särskilda boenden, där huvuddelen av verksamheten, omvårdnaden, är lagreglerad enligt socialtjänstlagen. Den ligger därmed utanför patientnämndens ansvarsområde. Patientnämnden kan dock engageras vid situationer som uppstår i samband med andra insatser utförda enligt reglerna i hälso- och sjukvårdslagen. Antalet ärenden är under 100 per år. Under 2017 inkom 77 ärenden, och siffran ligger tämligen konstant.

Demenssjuk kvinna föll på boende
En kvinna på ett äldreboende föll omkull och hennes make undrar varför man inte tog henne till läkare för undersökning. Verksamhetschefen har svarat och förklarat att jourläkare kontaktades i samband med fallet. En sjuksköterska hade också

KONFIDENTIELLT

kontrollerat vissa funktioner. För att förhindra fortsatta fallolyckor kommer man att var tredje månad göra en riskbedömning. Som fallprevention använder boendet höftskyddsbyxor, halksockor och rörelselarm. Rutinerna för förflyttning vid på- och avstigning är också säkrade.

Habilitering
Ärenden som rör området habilitering har under många år legat konstant. Dock har antalet gått upp under de senaste åren. 2016 var antalet ärenden 50 och det ökade till 69 ärenden 2017. Majoriteten av dessa ärenden handlade om problem med tolktjänster för döva och hörselskadade, dessa var 50 till antalet. Patientnämnden har under en längre tid följt ärendeutvecklingen på området, och lyft det i ett flertal principärenden under årens lopp.

Bruten sekretess av reception
En hörselskadad kvinna bokade en skrivtolk till ett besök på akutsjukhus. Hon avbokade därefter tolken och valde att gå på läkarbesöket utan tolk. Trots detta kom tolken till läkarbesöket. Tolken berättade att hon gått via centralkassan i entrén och där fått information om var på sjukhuset kvinnan befann sig. Kvinnan anser att kassan brustit i sekretess som lämnat ut information till en obehörig person. I det inkomna yttrandet framgår att man med anledning av det inträffade, upprättat rutiner kring att sekretessbelagd information inte får lämnas ut. Vården poängterar att alla tolkar måste ha all nödvändig information. Av den anledningen ska sjukhusets personal enligt rutin hänvisa dem till sin uppdragsgivare.

Funktionsnedsättning
Trots att det tydligt slås fast i olika policyer inom Stockholms läns landsting att alla ska kunna ta del av vårdens tjänster på lika villkor och även bli bemötta med respekt, så kan en funktionsnedsättning ibland bli ett hinder i vården – rent fysiskt eller ibland på grund av förutfattade meningar. Här är ett exempel som illustrerar detta:

Oförståelse från läkare
Ett dövt barn besökte hörselrehabiliteringen tillsammans med sin förälder. En läkare uttalade sig missvisande och kränkande och ifrågasatte förälderns beslut att inte operera sitt barn med cochleaimplantat. Läkaren menade att barnets värld skulle vidgas med en operation. Mamman påpekade då att trots operation, så förblir barnen döva och i behov av teckenspråk. I inhämtat yttrande framkom att vårdgivaren i första hand alltid ska se till barnets bästa. Att använda hörapparater bedöms inte som tillräckligt för att få igång en hörsel- eller talutveckling. Vården har därför vid tidigare tillfällen informerat om detta. Dock beklagar man att uttalandet och samtalet upplevts som negativt. Barnets föräldrar bjöds in till ett samtal kring hur vårdgivaren kan förbättra sin kommunikation när det gäller teckenspråkiga familjer. Den berörda läkaren kommer också att gå en fortbildning inom området.

HBTQ
Mot bakgrund av att homosexuella, bisexuella och transpersoner löper större risk att drabbas av olika former av ohälsa än den övriga befolkningen har Stockholms läns landsting utarbetat en särskild policy. Även patientnämnden följer i tillämpliga delar den centrala policyn, och registrerar alla ärenden med anknytning. Under året har sju ärenden med följande rubriker inkommit:

- Lång väntan på åtgärd skapade problem
- Upplevt sig kränkt av läkare på vårdcentral
- Oprofessionellt bemötande av läkare
- Bristfälligt bemötande/information av läkare
- Bristande bemötande med förutfattad mening
- Lång väntan på åtgärd skapade problem

Okunskap hos läkare om HBTQ-personer
En kvinna som besökte en barnavårdscentral med sitt barn blev illa bemött av läkaren. Kvinnan menar att läkaren var oförstående och oupplyst. Hon förklarade och redogjorde upprepade gånger för hur barnets familjesituation såg ut, med två mammor och att barnet inte har någon pappa utan en donator. Detta verkade läkaren ha svårt att kunna acceptera. Enligt anmälaren visade läkaren okunskap om HBTQ-personer och kvinnan kände sig mycket kritiserad i sitt val hur hon skaffat barn och hon mådde väldigt dåligt efter besöket. Läkaren förklarar i sitt yttrande att för henne var barnet i fokus under besöket och hon menade att det aldrig var hennes mening att kritisera eller kränka föräldrarna. Hon beklagar att det skapat obehag och förklarar att hon inte har några förutfattade meningar. Både hon och BVC-sköterskorna informerade om att de genomgått utbildning för att bemöta HBTQ-familjer på ett jämlikt och inkluderande sätt och att de kontinuerligt i hela personalgruppen tar upp vikten av ett gott bemötande.

Problem med intyg
Vi märker att allt fler personer hör av sig och är besvikna för att de på olika sätt drabbats av försenade eller uteblivna intyg i vården vilket ger konsekvenser för dem. Det finns inte någon exakt siffra på antal inkomna ärenden som rör detta men tendensen är tydlig.

Läkare vägrar komplettera sjukintyg
En kvinna är mycket missnöjd med hanteringen av det sjukintyg hennes läkare skrivit. Försäkringskassan hade önskat komplettering av intyget som behöver vara noggrannare, men läkaren lyssnar inte på kvinnan trots att hon gång på gång förklarat hur intyget behöver tydliggöras. Detta har lett till att kvinnan fått avslag på begäran om sjukpenning. Hon har också fått oroväckande information om ett röntgensvar genom information som lämnats till Försäkringskassan, information som hon inte fått från sin läkare. I yttrandet som inkommit från verksamhetschefen och den läkare anmälaren träffat vid vårdcentralen, beklagar man att patienten inte fått det bemötande som eftersträvas och man beskriver att läkaren följt vårdgivarguidens riktlinjer för sjukskrivningsprocessen och att hans bedömning var

KONFIDENTIELLT

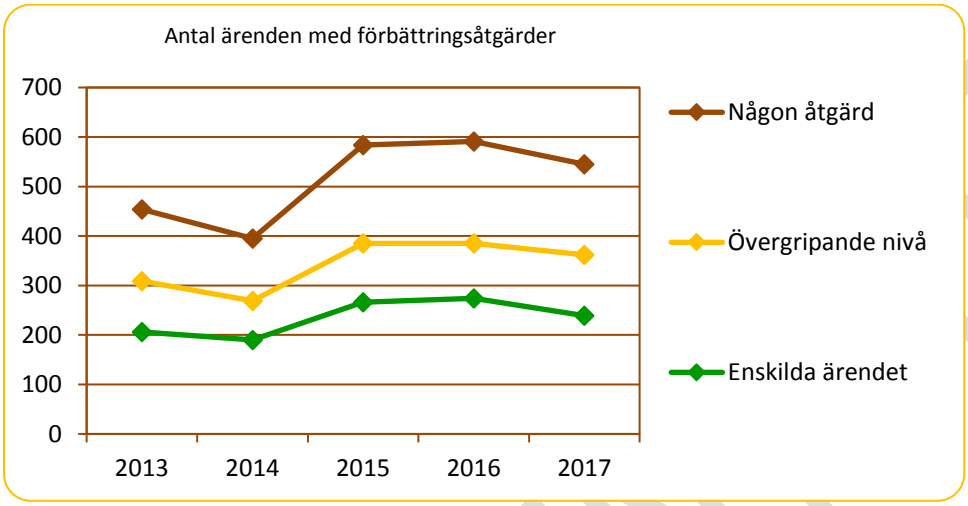
att det inte fanns motiv för sjukskrivning. Beträffande röntgensvaret menade man att läkaren borde ha försäkrat sig om att anmälaren var införstådd med varför hon skulle skickas vidare till specialist för bedömning. För att minska risken att läkarintyg bedöms som bristfälliga och inte godkänns har vårdcentralen därför bjudit in Försäkringskassan till läkarmöte för ytterligare information. Vårdcentralen kommer också att se över sin rutin för provsvar och undersökningar som ska meddelas patienten i samband med att det journalförs.

KONFIDENTIELLT

Förbättringsåtgärder

Effekterna av klagomålshandläggningen kan betraktas utifrån ett par olika perspektiv – nyttan och värdet i det enskilda fallet respektive i ett övergripande sammanhang. Patientnämnden registrerar därför i vilken omfattning som svaren från vårdgivarna innehåller uppgifter om de kommer att genomföra förbättringsåtgärder.

Antal ärenden med förbättringsåtgärder



Under 2017 registrerades sådana förbättringsåtgärder i 545 ärenden. Detta kan jämföras med 591 ärenden år 2016.

Karaktären på förbättringsåtgärderna kan variera och täcker hela spannet från till exempel registreringar i avvikelsesystem och uppföljande samtal med patienten, till översyn och förändringar av rutiner, återbetalning av avgifter och anmälningar enligt Lex Maria.

KONFIDENTIELLT

”Tillitsfulla möten”

KONFIDENTIELLT

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

PAN SLL logga