Redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) över patientnämndsverksamhet under 2017

Ärendet

Patientnämnderna ska senast den sista februari varje år lämna en redogörelse till IVO över föregående års verksamhet.

I ärendet presenteras den sammanställning av förvaltningens klagomålsärenden inklusive särskilda iakttagelser avseende 2017 som översänts till IVO 2018-02-02.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga
Sammanställning av ärenden 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

Huvud- och delproblem																											
Verksamhetsområde	**Somatisk specialistsjukvård**				**Psykiatrisk specialistsjukvård**				**Primärvård**				**Tandvård**				**Kommunla vård**				**Övrig verksamhet**				**Övrig vård**				**TOTALT**
Kön	Kvinna	Man	Uppgift saknas	Totalt	Kvinna	Man	Uppgift saknas om kön	Totalt	Kvinna	Man	Uppgift saknas om kön	Totalt	Kvinna	Man	Uppgift saknas om kön	Totalt	Kvinna	Man	Uppgift saknas om kön	Totalt	Kvinna	Man	Uppgift saknas om kön	Totalt	Kvinna	Man	Uppgift saknas om kön	Totalt	
1. Vård och behandling	1052	627	11	**1690**	327	259	1	**587**	614	367	6	**987**	109	58	1	**168**	24	15	1	**40**	11	6	0	**17**	68	48	3	**119**	**3608**
1.1 Undersökning/Utredning	187	110	2	299	20	21	0	41	179	93	1	273	4	1	0	5	6	0	0	6	1	1	0	2	13	6	0	19	**645**
1.2 Diagnos	96	58		154	27	18	0	45	68	53	1	122	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	7	6	0	13	**337**
1.3 Behandling	389	240	5	634	175	128	1	304	144	89	0	233	59	31	1	91	10	5	0	15	8	3	0	11	23	13	1	37	**1325**
1.4 Läkemedel	104	40	1	145	82	71	0	153	123	62	3	188	4	2	0	6	7	7	0	14	0	0	0	0	12	10	2	24	**530**
1.5 Remiss/Vårdbegäran	23	13	1	37	8	5	0	13	34	22	0	56	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	**109**
1.6 Intyg	12	6	0	18	11	10	0	21	32	25	0	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	**98**
1.7 Second opinion/Förnyad medicinsk bedömning	2	5	0	7	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	**11**
1.8 Medicinteknisk utrustning, hjälpmedel	31	20	0	51	1	0	0	1	23	8	0	31	1	0	0	1	1	1	1	3	0	1	0	1	6	7	0	13	**101**
1.9 Resultat	208	135	2	345	3	4	0	7	11	15	1	27	40	23	0	63	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3	0	10	**452**
2. Omvårdnad	44	27	1	72	8	6	0	14	5	1	0	6	0	0	0	0	14	7	2	23	0	0	0	0	6	1	0	7	**122**
2.1 Personlig omvårdnad	25	18	0	43	4	4	0	8	2	1	0	3	0	0	0	0	14	5	2	21	0	0	0	0	5	1	0	6	**81**
2.2 Kost/nutrition	8	2	0	10	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**13**
2.3 Logi/sängplats	5	1	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**7**
2.4 Hygien/miljö	6	6	0	12	4	1	0	5	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	**21**
3. Kommunikation	404	163	5	572	138	61	3	202	312	131	7	450	27	5	0	32	6	2	0	8	4	5	0	9	53	32	0	85	**1358**
3.1 Bemötande	188	70	5	263	73	32	1	106	214	85	5	304	10	3	0	13	3	0	0	3	1	2	0	3	34	13	0	47	**739**
3.2 Empati	7	1	0	8	5	0	0	5	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**16**
3.3 Ej lyssnad till	21	9	0	30	12	3	0	15	16	6	0	22	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	2	2	5	0	7	**78**
3.4 Övergrepp	7	2	0	9	9	2	1	12	4	1	0	5	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	**28**
3.5 Dialog/delaktighet med patient/närstående	29	18	0	47	20	12	1	33	20	9	0	29	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	2	0	4	0	4	**117**
3.6 Information till patient/närstående	105	57	0	162	19	12	0	31	51	28	0	79	13	1	0	14	2	2	0	4	1	1	0	2	16	9	0	25	**317**
3.7 Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	47	6	0	53	0	0	0	0	4	2	2	8	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	**63**
4. Patientjournal och sekretess	94	35	0	129	45	31	0	76	81	35	3	119	3	0	0	3	2	0	0	2	1	1	0	2	11	8	1	20	**351**
4.1 Bruten sekretess/tystnadsplikt	14	6	0	20	7	7	0	14	14	4	1	19	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	3	**57**
4.2 Patientjournal/loggar	80	28	0	108	2	0	0	2	65	31	1	97	3	0	0	3	1	0	0	1	1	1	0	2	8	7	1	16	**229**
4.3 Dataintrång	0	1	0	1	36	24	0	60	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	**65**
5. Ekonomi	72	53	0	125	11	7	1	19	54	41	0	95	39	15	1	55	0	1	0	1	3	3	0	6	24	10	2	36	**337**
5.1 Patientavgifter/högkostnadsskydd	57	48	0	105	6	7	1	14	47	32	0	79	34	12	1	47	0	0	0	0	2	2	0	4	22	8	1	31	**280**
5.2 Ersättningspråk/garantier	10	5	0	15	4	0	0	4	1	5	0	6	5	3	0	8	0	1	0	1	1	1	0	2	0	2	1	3	**39**
5.3 Läkemedelskostnader	5	0	0	5	1	0	0	1	6	4	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	**18**
6. Organisation och tillgänglighet	152	108	3	263	79	64	4	147	239	142	3	384	7	6	0	13	0	0	0	0	6	3	0	9	6	8	0	14	**830**
6.1 Tillgänglighet	63	39	0	102	32	20	2	54	152	97	2	251	3	3	0	6	0	0	0	0	4	3	0	7	4	7	0	11	**431**
6.2 Vårdgaranti	14	10	0	24	8	5	0	13	1	6	0	7	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	**46**
6.3 Lång väntan på besökstid	23	20	0	43	24	25	2	51	59	23	0	82	3	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	**181**
6.4 Lång väntetid i väntrum	20	10	2	32	0	2	0	2	2	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**40**
6.5 Valfrihet/fritt vårdsökande	5	6	1	12	8	6	0	14	10	5	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	**43**
6.6 Resursbrist/inställda åtgärder	27	23	0	50	7	6	0	13	15	7	1	23	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	**89**
7. Vårdansvar	53	28	0	81	24	10	0	34	23	12	1	36	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	3	7	4	0	11	**166**
7.1 Vårdflöde/processer	19	10	0	29	6	2	0	8	9	6	0	15	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	3	2	0	5	**60**
7.2 Fast vårdkontakt	2	1	0	3	5	3	0	8	4	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**17**
7.3 Informationsöverföring/samverkan inom eller mellan olika vårdenheter	9	6	0	15	2	0	0	2	3	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	**23**
7.4 Informationsöverföring/samverkan mellan olika vårdgivare/ huvudmän	11	3	0	14	2	2	0	4	5	2	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	**27**
7.5 Vårdplanering/vårdplan	12	8	0	20	9	3	0	12	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4	**39**
8. Administrativ hantering	86	44	0	130	23	20	0	43	113	86	0	199	3	4	0	7	1	1	0	2	4	1	0	5	8	8	1	17	**403**
8.1 Brister i hantering av: Kallelser, remisser, intyg, prov och provsvar, recept etc.	68	34	0	102	20	17	0	37	91	68	0	159	2	4	0	6	1	0	0	1	1	0	0	1	2	3	0	5	**311**
8.2 Övrig administrativ hantering	18	10	0	28	3	3	0	6	22	18	0	40	1	0	0	1	0	1	0	1	3	1	0	4	6	5	1	12	**92**
9. Övrigt	16	9	1	26	4	2	0	6	10	4	2	16	0	0	0	0				0	2	0	0	2	11	4	3	18	**68**
TOTALT (för respektive verksamhetsområde)	**1973**	**1094**	**21**	**3088**	**659**	**460**	**9**	**1128**	**1451**	**819**	**22**	**2292**	**189**	**88**	**2**	**279**	**47**	**26**	**3**	**76**	**33**	**20**	**0**	**53**	**194**	**123**	**10**	**327**	**7243**

Ålder/Kön	Somatisk specialistsjukvård	Psykiatrisk specialistsjukvård	Primärvård	Tandvård	Kommunal vård	Övrig verksamhet	Övrig vård	TOTALT
0-9	**140**	**18**	**125**	**7**	**0**	**0**	**11**	301
Kvinna	67	8	62	3	0	0	5	145
Man	73	10	63	4	0	0	6	156
10-19	**116**	**89**	**53**	**26**	**0**	**2**	**11**	297
Kvinna	64	48	28	16	0	1	3	160
Man	52	41	25	10	0	1	8	137
20-29	**332**	**228**	**228**	**43**	**0**	**4**	**26**	861
Kvinna	232	135	171	39	0	2	19	598
Man	100	93	57	4	0	2	7	263
30-39	**389**	**229**	**246**	**34**	**0**	**6**	**33**	937
Kvinna	283	136	157	22	0	5	22	625
Man	106	93	89	12	0	1	11	312
40-49	**397**	**175**	**290**	**28**	**1**	**2**	**38**	931
Kvinna	290	108	197	14	1	2	25	637
Man	107	67	93	14	0	0	13	294
50-59	**431**	**159**	**346**	**46**	**1**	**8**	**34**	1025
Kvinna	274	95	231	34	1	5	19	659
Man	157	64	115	12	0	3	15	366
60-69	**358**	**65**	**281**	**33**	**2**	**7**	**36**	782
Kvinna	210	39	166	22	0	4	17	458
Man	148	26	115	11	2	3	19	324
70-79	**356**	**24**	**232**	**22**	**7**	**12**	**32**	685
Kvinna	202	18	133	15	1	7	20	396
Man	154	6	99	7	6	5	12	289
80-89	**175**	**6**	**148**	**14**	**33**	**3**	**18**	397
Kvinna	120	5	101	11	22	1	10	270
Man	55	1	47	3	11	2	8	127
90 - 99	**49**	**0**	**36**	**0**	**17**	**0**	**4**	106
Kvinna	34	0	28	0	14	0	3	79
Man	15	0	8	0	3	0	1	27
Okänd ålder	**324**	**126**	**285**	**24**	**12**	**9**	**74**	854
Kvinna	197	67	177	13	8	6	51	519
Man	127	59	108	11	4	3	23	335
TOTALT	3067	1119	2270	277	73	53	317	7176

Med utgångspunkt från vad ni har redovisat, har ni iakttagelser som är angelägna att redovisa kopplat till riskområdena **tillgänglighet** och **information**? Lägg gärna särskilt fokus på iakttagelser som rör: barn och unga, multisjuka äldre, kroniskt sjuka samt samsjuka patienter.

Iakttagelser som rör brister i i tillgänglighet	
Barn och unga *Multisjuka äldre* *Patienter med kronisk sjukdom* *Patienter med samsjuklighet*	Klagomålen på orgaisation och tillgänglighet minskade med 7 procent under 2017. 52 procent av dem avsåg tillgänglighet, ofta brister i telefontillgänglighet samt att man nekats besökstid. 22 procent avsåg lång väntan på besökstid och 11 procent resursbrist, inställda åtgärder. Vi kan inte uttala oss om multisjuka äldre och patienter med kronisk sjukdom eller samsjuklighet då detta inte registreras i vårt system. De stösta andelarna klagomål avsåg patienter i åldrarna 30-69 år. Klagomålen avsåg i stor utsträckning primärvård, somatisk specialistvård och psykiatrisk vård.
Iakttagelser som rör brister i information	
Barn och unga *Multisjuka äldre* *Patienter med kronisk sjukdom* *Patienter med samsjuklighet*	Information till patient/närstående: Flertalet ärenden avser patienter i åldrarna 20-59 år. Klagomålen avsåg huvudsakligen somatisk specialistvård och primärvård. Informationsöverföring/samverkan inom/mellan olika vårdenheter: Endast 22 ärenden förekom under året. Dessa avsåg huvudsakligen somatisk specialistvård. Informationsöverföring/samverkan mellan olika vårdgivare/huvudmän: 28 ärenden förekom under året. Även dessa avsåg i stor utsträckning somatisk specialistvård.
Övriga iakttagelser	
Det totala antalet ärenden är i princip oförändrat jämfört med föregående år, några större förändringar mellan de olika vårdtyperna kan inte ses. Klagomålen på vård och behandling ökade totalt med 4 procent jämfört med 2016. Antalet ärenden avseende psykiatrisk vård var i stort sett detsamma som föregående är. Trots detta har klagomålen på vård och behandling här ökat med 12 procent. Delproblemen behandling respektive läkemedel ökade med 10 respektive 24 procent. För samtliga övriga vårdtyper (således exklusive psykiatri) har klagomålen på delproblemet behandling minskat med 4 procent medan klagomålen på delproblemet läkemedel ökat med 3 procent. Ökningarna avseende psykiatrisk vård förefaller orsakas dels av att ett antal verksamheter fått tydliga ökningar, dels av en mer spridd ökning i mindre skala som är fördelad på ett större antal verksamheter.	