

Patienters synpunkter och klagomål
kan utveckla vården...

Patientnämnden summerar kort **2024**



Innehåll

3	Patientnämnden i Region Stockholm
3	Patientnämndens ledamöter för verksamhetsåret 2024
4	Förord – Ännu ett händelserikt år
6	Året som gått Ärenden
10	Principärenden
11	Analyser och rapporter
12	Stödpersonsverksamheten
14	Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan
15	Tillsammanspriset
16	Samverkan

Patientnämndens förvaltning i Region Stockholm
Box 30198, 104 25 Stockholm
Telefon: 08-123 467 00
E-post: registrator.pan@regionstockholm.se
www.regionstockholm.se/patientnamnden

Text: Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig
(annette.birenbaum@regionstockholm.se)
Statistik: Theodor Ricklefs, verksamhetscontroller (theodor.ricklefs@regionstockholm.se)
Ansvarig utgivare: Pia Bornevi, förvaltningschef
(pia.bornevi@regionstockholm.se)

Patientnämndens förvaltning i Stockholm

PaN A2501-00014

Patientnämnden i Region Stockholm

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 Aqua Dental, Distriktstandvården 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 i stället 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 hjälpa till så att patientens eller den närståendes ärende besvaras av vårdgivaren.

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

Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med 26 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 kommunikatör.

Nämndens ledamöter och ersättare för verksamhetsåret 2024:

Ledamöter

Ordförande
Henrik Eriksson (C)

1:e Vice ordförande
Tara Twana (S)

2:e Vice ordförande
Samuel Klippfalk (KD)

Christina Enocson
Mårtensson (S)

(t o m 10 september)

Ingrid Markström (S)
(fr o m 8 oktober)

Agneta Åhlund (MP)

Ulf Brändström (V)

Büsra Kocatürk (M)

Natalia Ringblom (M)

Bo Ehlin (SD)

Ersättare

Kemo Ceessay (S)

Bawer Kevir (S)

Ann-Christin Jyttner (S)

Pontus Olsson (S)

(t o m 26 mars)

Håkan Lindberg (S)

(fr o m 23 april)

Ahmed Sharaf Abdi (V)

Izla Markous (M)

Peter Olsson (M)

Veronica Pagard Salem (M)

Tony Björklund (SD)

(t o m 9 februari)

Göran Boklint (SD)

(fr o m 13 februari)

Förord

Ännu ett händelserikt år

Patientnämnden kan se tillbaka på ännu ett år med mycket nytt och många positiva händelser.

Under året har vi fortsatt att rusta vår verksamhet för att uppfylla vårt viktiga uppdrag optimalt där vi, med patienter och närstående som medskapare, bidrar till kvalitetsutvecklingen av vården.



Foto: Janm Lipka

Tillsammans med vår nämnd har vi, Henrik Eriksson som är ordförande för patientnämnden, och Pia Bornevi, förvaltningschef, arbetat konsekvent för att synliggöra patientnämndens uppdrag och att fortsätta stärka patienternas ställning och rättigheter inom hälso- och sjukvården och viss tandvård i Region Stockholm.

I vår strävan att göra patientnämnden alltmer känd har vi bland annat gjort många verksamhetsbesök, deltagit i informationsträffar, samverkansmöten och workshops. Vi har också deltagit i olika sammanhang såsom regionens patientsäkerhetsdag, Hälso- och sjukvårdsförvaltningens egen patientsäkerhetsdag på den internationella patientsäkerhetsdagen i september samt

Henrik Eriksson, ordförande för patientnämnden och Pia Bornevi, förvaltningschef

Socialstyrelsens patientsäkerhetsdag. Vidare har vi deltagit i SKRs Nära vårdpodd, Nyhetstecken på SVT och ett mycket uppskattat informationsmöte med de kontakter vi har i vården, för att ta några exempel. Nationella patientdagen och Tillsammanspriset har uppmärksammats mer än tidigare, vilket är oerhört positivt och Tillsammanspriset har nu till och med fått en egen plats på regionens webb. Vi har också medvetet spridit våra rapporter och principärenden. Sammantaget upplever vi det som att allt fler inser att patientnämnden finns och kan göra skillnad för patienterna och för utvecklingen av vården.

Under de senaste åren har vi årligen fått in runt 8 000 nya ärenden, och så var också fallet under 2024, nämligen 7 981. Det verkar vara den nya nivån på inkomna ärenden. När vi jämför med tidigare år kan vi dock se att ärendena ofta är mer komplexa. Med de nya kontaktsätten, i första hand via 1177.se, så går det också mycket fortare och de som anmäler förväntar sig ofta snabbare hjälp. Något som förvaltningen också strävar efter att uppfylla.

Antalet ärenden kan verka många, men i relation till alla de vårdmöten som sker i regionen, är det förstås inte mycket. Vi har också anledning att tro att många patienter avstår från att klaga eller lämna synpunkter, och att det därmed finns ett mörkertal.

Vi strävar hela tiden efter att finna nya och smarta lösningar och vi utvecklar våra digitala tjänster alltmer. Under året blev det möjligt för många vårdgivare att inte bara ta emot begäran om yttranden från oss, utan även att skicka in svaren digitalt via det som kallas portal-bas. Det förenklar och snabbar upp hanteringen både för förvaltningen och för vården, och patienterna får återkoppling fortare.

AI har också en naturlig plats även på patientnämndens förvaltning, och vi följer hela tiden det som händer i frågan inom regionen. Under hösten deltog förvaltningens ledningsgrupp i den AI-dag som regionen arrangerade, en oerhört inspirerande och högkvalitativ dag som gav många nya idéer. Vi börjar nu testa AI på öppna data och hoppas kunna införliva AI i vårt arbetssätt ganska snart, dock förutsätter det förstås fullständig säkerhet.

En annan viktig uppgift som vi på patientnämnden, liksom övriga nämnder och förvaltningar inom Region Stockholm, nu har är att upptäcka oegentligheter och välfärdsbrott. Vi har ett nära samarbete med den funktion på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som ansvarar för detta. Med alla de ärenden och patientberättelser vi får in har vi en källa att bidra med i arbetet mot välfärdsbrott. Liksom i vårdens kvalitetsarbete.

Stockholm i februari 2025



Henrik Eriksson (C)
Patientnämndens ordförande



Pia Bornevi
Förvaltningschef

Året som gått

Ärenden

Runt 8 000 nya ärenden de senaste åren

Under 2021 mottogs det största antalet nya patientärenden någonsin, nämligen 8 010, och ärendemängden har legat relativt fast på den nivån under de senaste tre åren. 2024 inkom cirka 7 980 ärenden.

Vanligaste kontaktsättet är fortfarande via 1177.se

Anmälarna kan ta kontakt med patientnämnden via telefon, e-post eller skriftligt, och sedan mars 2020 också via 1177.se. Ärenden som under 2024 endast hanterats via telefonsamtal står för 21 procent av alla ärenden. Skrivelsernas andel är 12 procent, medan e-postärendena utgör två procent av alla ärenden. 65 procent av ärendena hanterades via 1177, vilket är den högsta siffran sedan det blev möjligt att kontakta förvaltningen den vägen.

Mycket information ges per telefon

Förvaltningens medarbetare har också under året hanterat ett stort antal telefonsamtal, cirka 3 020, som inte lett till något nytt ärende. Det kan vara samtal som rör någon typ av information/hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel Försäkringskassan och socialtjänsten, vårdgivare som patientnämnden inte hanterar, eller redan pågående ärenden.

Hälften av klagomålen rör vård och behandling

Något mer än hälften, 52 procent, av patientnämndens ärenden under 2024, har i första hand inordnats i kategorierna vård och behandling respektive resultat. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare, 20 procent av samtliga ärenden. Därefter följde tillgänglighet med sju procent. I problemområdet kommunikation ingår ärenden som rör bemötande, något som relativt många klagar på.

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 2024 var inte något undantag. Ärendena rörande primärvård minskade dock med fyra procent från 2023. För akutsjukhusen (exklusive geriatriska kliniker) sågs en ökning med fyra procent. Under året inkom 2 455 ärenden som rörde primärvård och 2 139 som rörde akutsjukhus (exklusive geriatrik).

Därefter följer ärenden rörande psykiatrisk vård och specialistvård utanför akutsjukhusen

1 006 ärenden rörde psykiatrisk vård, och 973 ärenden handlade om specialistvård utanför sjukhuset, en ökning med tre procent respektive minskning med en procent. Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena rörande psykiatrisk vård finns frågor som rör vård och behandling, undersökning/bedömning, läkemedel samt kommunikation, då ofta bemötande och delaktighet. Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena som handlar om specialistvård utanför sjukhuset, finns frågor som rör vård och behandling, undersökning/bedömning, läkemedel och resultat samt kommunikation. Många gånger gäller det sistnämnda bemötande och information.

Antalet tandvårdsärenden har ökat

Ärenden som är relaterade till tandvård låg under många år relativt konstant med runt 350 ärenden årligen. Mellan 2017 och 2021 gick antalet ner. Under 2024 inkom 409 ärenden gällande tandvård, vilket är en ökning med cirka 30 procent jämfört med 2023, då 316 ärenden rörde tandvård.

De upplevda problemen med cancersjukvården ständigt aktuella

Patientnämnden har även under 2024 mottagit många ärenden från patienter med konstaterad eller misstänkt cancersjukdom. Under året inkom 274 sådana ärenden, vilket var åtta procent färre ärenden än föregående år. Majoriteten av ärendena, 59 procent, avsåg vård och behandling och 16 procent avsåg kommunikation

Fler ärenden rörande förlossningsvård och kvinnosjukdomar än 2023

Antalet ärenden som rör förlossningsvård ökade under året med 21 procent jämfört med föregående år, 106 ärenden registrerades. 43 procent av dessa ärenden rörde vård och behandling samt resultat, 30 procent rörde kommunikation.

Under året inkom 408 ärenden avseende specialiteten obstetrik-gynekologi vid akutsjukhus och i specialistvård. Det var 13 procent fler än föregående år. Under 2024 avsåg 56 procent av dessa ärenden vård och behandling samt resultat, och 25 procent kommunikation.

Något färre ärenden rörande barn och unga (0–19 år)

Antalet ärenden som rör barn och unga mellan 0 och 19 år minskade under pandemiåret 2020, men gick sedan upp under 2021 och 2022. Under 2024 inkom dock 657 ärenden, vilket var en minskning med 11 procent jämfört med 2023.

Läkemedelsärendena blir allt färre

Antalet ärenden som registrerats med bevakningsområdet läkemedel har under en följd av år uppgått till drygt 1 000 årligen. Sedan 2021 har ärenden med synpunkter på vaccination mot covid-19 ingått här, vilket påverkade det höga antalet läkemedelsärenden under 2021.

Under 2020 registrerades 1 099 läkemedelsrelaterade ärenden. Dessa ökade till 1 820 under 2021, för att därefter minska till 1 599 under 2022. Under 2023 inkom ytterligare färre ärenden gällande läkemedel, nämligen 1 504 ärenden. Även under 2024 minskade antalet läkemedelsrelaterade ärenden och totalt inkom 1 101 sådana ärenden.

Några färre diskrimineringsärenden

När en patient eller närstående uppger att man blivit diskriminerad i vården i sin anmälan till patientnämnden så noteras detta särskilt enligt de sju diskrimineringsgrunderna.

Under 2024 inkom totalt 135 ärenden kopplade till diskriminering, vilket är 30 ärenden färre än föregående år. Ärendena registreras enligt de sju diskrimineringsgrunderna. Under 2024 var klagomålen relaterade till funktionsnedsättning vanligast med 44 ärenden. Därefter följde etnisk tillhörighet med 38 följt av ålder med 30. I 14 ärenden var diskrimineringen kopplad till kön. Sammanlagt sex ärenden var kopplade till diskriminering gällande religion eller annan trosuppfattning, och tre rörde könsöverskridande identitet eller uttryck. Inga diskrimineringsärenden gällande sexuell läggning registrerades under året.

Rubrikexempel på inkomna ärenden rörande diskriminering under 2024:

- Kvinna med funktionsnedsättning får inte mammografi utförd på anpassat sätt.
- Läkaren ville inte tala engelska och undersökningen uteblev således.
- Upplevde sig diskriminerad i vårdkontakt på grund av namn och utseende.
- Rasistiska åsikter skrevs i journal.
- Äldre kvinna nekades mammografi, behandling av bröstcancer fördröjdes.
- Ifrågasätter ord om religion i journal.
- Okunskap om bemötande och kommunikation vid hörselnedsättning.
- Nekad listning på vårdcentral på grund av funktionsnedsättning.
- Irrelevant, kränkande och särbehandlande information i journalanteckning.
- Felaktigt bemött utifrån könsidentitet och inte lyssnad till.
- Nekad att använda sin permobil på psykiatrisk klinik.
- Döv kvinna nekades teckenspråkstolkning under cancerbehandling.
- Man som opererats för bröstcancer känner sig diskriminerad när han nekats återställande kirurgi.

Något färre förbättringsåtgärder har vidtagits



Patientnämnden registrerar i vilken omfattning som svaren från vårdgivarna innehåller uppgifter om att ärendet lett till att man har för avsikt att genomföra åtgärder eller om sådana genomförts. En stor del av de ärenden som inkom under senare delen av 2024 var vid årets slut fortfarande under utredning och alla åtgärder hade därför inte kommit till förvaltningens kännedom. Redovisningen baseras därför på ärenden som, oavsett när de inkom, avslutades under 2024. Under året registrerades sådana åtgärder i 1 425 ärenden, vilket var 10 procent färre än föregående år.

Patienterna bidrar med innovationsidéer och förbättringsförslag

Sedan våren 2020 har det varit möjligt för patienter att, när de lämnar in sina synpunkter eller klagomål till patientnämnden, också ge förslag på en innovativ eller förbättrande idé som kan bidra till vårdens utveckling. Under 2024 inkom över 2 000 innovations- och förbättringsförslag. De inkomna förslagen anknyter oftast till patientens egen vård som att få en utredning, bli kontaktad, att bli lyssnad till, kontinuitet i uppföljning och receptförskrivning med mera. De förslag som kan ha bäring på innovation, lämnas över till Enheten för Innovation i Region Stockholm (FoUUI). Under 2024 överlämnades cirka 20 ärenden.

Exempel på innovativa idéer som inkommit från patienter i samband med att de hört av sig till patientnämnden:

- Se till att det finns en kontrollfunktion som kan bockas av, att läkare kontrollerat befintlig journal, medicinering och sjukdomar, innan nya recept kan skrivas ut. Likaså en markering att vissa läkemedel som skrivs ut eventuellt inte fungerar med befintlig medicinering eller sjukdom.
- Förbättra tillgången till specialister genom att erbjuda virtuella läkarbesök. Detta kan vara särskilt värdefullt för patienter med särskilda tillstånd eller de som bor i avlägsna områden. Genom att använda avancerad teknik för att genomföra grundliga undersökningar på distans, kan patienter få snabbare och mer specialiserad vård.
- Att tillskapa klistermärken med telefonnummer till Tolkcentralen och journummer, inkluderande kort information om tolkning och teckenspråk som alla döva och hörselskadade (för de som behöver tolkhjälp) kan klistra på baksidan av sina mobiler. Även sjukhuspersonalen kan använda dessa klistermärken och sätta på pärmar och liknande – allt för att det ska vara tydligt hur viktigt det är med tolk på plats och att det inte kostar.
- En digital rådgivningstjänst där gravida kan träffa sin barnmorska virtuellt i förväg för att gå igenom sina önskemål och eventuella frågor inför förlossningen. Detta inkluderar att diskutera personliga preferenser och skapa en plan för vad som ska göras om specifika behov uppstår.



Har du synpunkter eller klagomål på vården?

Kontakta den som gett dig vård eller oss på patientnämnden.

Vad gör patientnämnden?
Vi är oberoende och opartiska. Vi bedömer inte om vården gjort rätt eller fel, men vi hjälper dig att framföra dina synpunkter och ser till att du får ett svar. Om vi inte kan hjälpa dig, guidar vi dig vidare.

Så här lämnar du klagomål:
Logga in på **1177.se**: Gå till "Regionen rekommenderar" och välj "Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden".

Ring oss:
Måndag-torsdag kl 9-12 på telefon 08-123 467 00.

Skicka brev eller blankett:
Ladda ner en blankett på www.regionstockholm.se/patientnamnden eller skriv ett brev och skicka till:
Patientnämndens förvaltning
Box 30198
104 25 Stockholm

Välkommen att höra av dig!

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 2024 behandlades följande principärenden:

- Uteblivna yttranden från akutsjukhus.
- Situationen för patienter med ME/CFS (Myalgisk Encefalomyelit/Chronic Fatigue Syndrome, kroniskt trötthetssyndrom).
- Vårdgivaren behandlar endast en hudförändring i taget med hänvisning till regionens ersättningssystem.

Principärendena finns att läsa på patientnämndens webbplats, www.regionstockholm.se/patientnamnden



The screenshot shows a news article from 'mitt i Stockholm' with the headline 'Patienter nekas ta bort all hudcancer på en gång'. The article includes a photo of a person's arm with a mole being touched by a blue-gloved hand. Below the photo, there is a caption: 'I stället för att operera bort alla hudförändringar på en gång kallas patienter till mottagningarna vid flera tillfällen. Foto: Mostphotos'. The article is dated 2024-12-13 05:23 and is marked as 'PUBLICERAD'. The main text reads: 'Patienter med hudförändringar nekas att ta bort alla på en gång. I stället måste de komma tillbaka för varje operation. På så vis tjänar hudmottagningarna mer pengar.' There are social media sharing icons and a video player with a play button and a duration of -00:00. The article concludes with: 'Nio patienter har anmält detta till Patientnämnden. Man får "gång på gång ta ledig från jobbet, betala patientavgifter och transportkostnader" skriver en av dem.'

Analys 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 vården 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. Oftast informeras också media om publicerade rapporter och intresset är genomgående stort.

Under 2024 togs följande analysrapporter fram:

- Tillgänglighet, vårdansvar och organisation inom primärvården – analys av klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården under 2023.
- Patientrapporterad skada i vården 2023.
- Barn och delaktighet – klagomål inkomna till patientnämnden 2023.
- Läkemedel och äldre patienter – klagomål inkomna till patientnämnden 2023.

Rapporterna finns att läsa på patientnämndens webbplats, www.regionstockholm.se/halsa-sjukvard/patientnamnden/rapporter/

Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

Barn och delaktighet

-klagomål inkomna till patientnämnden 2023

Patientnämnden har under lång tid följt utvecklingen för ärenden gällande barn ur olika perspektiv. 2021 publicerades rapporten "Klagomål på vården som avser barn i Region Stockholm under 2020"¹ där inkomna klagomål avseende barn redovisades och analyserades. Det kunde då konstateras att synpunkter på problemområdet **kommunikation** var vanligt förekommande. Inom detta problemområde rymms synpunkter på bland annat delaktighet. Syftet med denna rapport är att ta fasta på dessa ärenden och erbjuda en översikt kring hur barn och vårdnadshavare beskriver upplevda brister i delaktigheten inom vården i region Stockholm. Sedan 2020 är barnkonventionen lag i Sverige. Barnkonventionen slår fast att barn har rätt att bli hörda i alla frågor som rör dem.

Metod och urval

Samtliga ärenden som inkommer till patientnämndens förvaltning kategoriseras enligt en gemensam struktur. För denna analys har samtliga ärenden inkomna 2023 gällande barn, som har märkts med delproblemet "delaktighet" lästs igenom. Under 2023 inkom sammanlagt 737 ärenden gällande barn till förvaltningen, detta var något färre än föregående år.

Antal barnärenden per år

År	Antal barnärenden
2020	450
2021	650
2022	750
2023	700

Av dessa 737 ärenden har 103 stycken bedömts relatera till delaktighet i någon utsträckning, även detta antal var något färre än föregående år.

Antal barnärenden med delproblem delaktighet

År	Antal barnärenden med delproblem delaktighet
2020	50
2021	80
2022	100
2023	100

Av dessa 103 ärenden rörde 55 flickor och 43 pojkar. 65 ärenden rörde åldersgruppen 0-9 år och 31 gruppen 10-18. I åtta fall var åldern okänd.

"Konventionsstaterna ska tillförsäkra det barn som är i stånd att bilda egna åsikter rätten att fritt uttrycka dessa i alla frågor som rör barnet. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad".²

Barns hälsa och utveckling främjas av delaktighet. Hälso- och sjukvården inom regionen ska därför verka för att barn ska ges bästa möjliga förutsättningar att vara delaktiga i sin egen vård. Barns rätt till delaktighet innefattar rätt till information, rätt att komma till tals och bli lyssnad på samt rätt till inflytande och självbestämmande.³

Vårdnadshavare spelar en stor roll i barns vård ur ett delaktighetsperspektiv och hela familjen behöver ofta inkluderas för att stärka barnets delaktighet.

1. Patientnämnden. Klagomål på vården som avser barn i Region Stockholm under 2020. (2021)
2. Lagen (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter
3. Socialstyrelsen. Barnets rätt till delaktighet. (2024) <https://kunnskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/mognadsbedomning-for-barns-delaktighet/barnets-ratt-till-delaktighet/>

Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

Läkemedel och äldre patienter – Klagomål inkomna 2023

Bakgrund och syfte

Patientnämnden har under senare år sett en ökning av antal läkemedelsrelaterade ärenden. Antalet ärenden var som flest under 2021, vilket i hög grad var kopplat till vaccination mot covid-19. Även om ärenden relaterade till pandemin exkluderas har antalet ärenden gått upp fram till och med 2023 för att sedan se ut att minska under 2024.

avsåg 289 ärenden patienter i åldersgruppen 70 år eller äldre, vilket innebär en ökning med sex procent jämfört med året innan.

Antal läkemedelsrelaterade ärenden patienter >70 år

År	Antal läkemedelsrelaterade ärenden patienter >70 år
2019	200
2020	200
2021	400
2022	350
2023	300

61 procent av dessa ärenden avsåg kvinnor och 39 procent avsåg män, vilket skiljer sig något jämfört med könsfördelningen för samtliga inkomna ärenden inom åldersgruppen, som var 57 procent för kvinnor och 43 procent för män.

Flest ärenden avsåg primärvården med 177 ärenden följt av akutsjukhusen med 70 ärenden.

Läkemedelsrelaterade ärenden per verksamhet

Verksamhet	Antal ärenden
Primärvård	177
Akutsjukhus	70
Specialvård	10
Övrig vård	5
Kommunalt vård	5
Genetisk	5
Övrigt	5

Statistik och urval

Urvalet i rapporten består av samtliga ärenden som avser synpunkter relaterade till behandling med eller hantering av läkemedel under 2023, och där patienten är 70 år eller äldre.

Under 2023 inkom 1 480 ärenden till förvaltningen som avser läkemedel, exklusive ärenden gällande vaccination mot covid-19. Det innebär en ökning med fem procent jämfört med året innan. Av dessa

Vid genomgång av ärenden har urvalet varit ärenden inkomna under 2023 som handlar om läkemedel och som avser patienter som är 70 år eller äldre. Av dessa har 125 ärenden lästs.

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 2024 förordnades 336 nya uppdrag, vilket var 23 procent fler än 2023. Förvaltningen har kunnat se vissa trender i anmälningsfrekvensen från allmänpsykiatrin där anmälningarna varierar från klinik till klinik, och de har generellt gått upp under det gångna året. När det gäller rättspsykiatrin finns tydliga rutiner som gör att anmälningsfrekvensen håller sig ganska stabil från år till år. En del kliniker anmäler ansökan om fortsatt vård samt patienternas överklagan, men inte alltid patienternas inställning till stödperson. De korta vårdtiderna gör att en del ansökningar faktiskt inte heller hinner handläggas innan patienten blir utskriven.

Förvaltningen fick under året in 47 nya ansökningar om att bli stödperson, medan åtta stödpersoner av olika skäl avslutade sina uppdrag.

Den sista december 2024 hade 207 patienter tillgång till en stödperson, vilket var 23 patienter fler än vid föregående årsskifte. Under hela 2024 har verksamheten haft 521 pågående uppdrag.

Förvaltningen hade vid årsskiftet en bank med totalt 94 aktiva stödpersoner, varav cirka 71 hade pågående uppdrag.

I 60 procent av de förordnanden som gjordes under 2023 vårdades patienten enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), och i 40 procent enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV).

Samarbetet med vården

Förvaltningen har ett mångårigt samarbete med vården, framför allt med Rättspsykiatri Vård Stockholm (RPV). De regelbundna kontakterna samt tydlighet i gällande rutiner, har underlättat för patienter, stödpersoner och förvaltningen. Under pandemiåren uteblev de fysiska informationstillfällena men de har till viss del återupptagits under året, exempelvis deltog förvaltningen aktivt i RPVs patientsäkerhetsdagar under hösten. Dessutom har flera videomöten anordnats och fler, både fysiska möten och videomöten, finns inplanerade för 2025.

Digitalisering effektiviserar

Framför allt under åren med pandemin blev det tydligt hur viktig och uppskattad en digitalisering av stödpersonsverksamheten är. Den webbaserade utbildningen i form av e-learning som förvaltningen tagit fram, används nu av landets samtliga patientnämnder och har många nöjda användare. Även den inrapporteringsida för aktiva stödpersoner som finns på förvaltningens webbplats och som varit i

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

bruk under ett par år, används flitigt och är mycket uppskattad. Den underlättar mycket både för förvaltningen och för stödpersonerna. Processen med intresseanmälan att bli stödperson har också förenklats genom den ansökningsportal som även den finns på webben. Sammantaget har dessa åtgärder i digitaliseringens tecken i hög grad effektiviserat hanteringen av stödpersonsverksamheten.

Mer information finns på webbplatsen,
www.regionstockholm.se/stodperson



Vi söker dig som vill göra en viktig insats som stödperson

Personer som tvångsvårdas inom psykiatri, rättspsykiatri eller är isolerade enligt smittskyddslagen har rätt till en stödperson. Som stödperson stödjer du en medmänniska som kan känna sig ensam under vårdtiden.



Scanna QR-koden för intresseanmälan

Dina uppgifter som stödperson

- Vara en medmänniska och ge stöd.
- Besöka patienten regelbundet.
- Följa med till förvaltningsrätten om patienten vill.

Vem kan bli stödperson?

- Du bör ha fyllt 23 år.
- Du är intresserad av att hjälpa människor.
- Du pratar svenska bra.
- Du är ostraffad.
- Vi ställer inga formella krav på din bakgrund.

Vad vi erbjuder

- Utbildning inför uppdraget.
- Ett månatligt arvode.

Vill du veta mer?

Information på www.regionstockholm.se/stodperson/
E-post: registrator.pan@regionstockholm.se
Telefon: 08-123 467 00.
Intresseanmälan via QR-koden ovan.

Din insats gör stor skillnad – hör av dig till oss!

Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan



Foto: Jann Lipka

Från vänster: Pia Bornevi, Henrik Eriksson, Ludmilla von Zweigbergk, Desideria Jungelin, Georgios Tsilingaridis, Samuel Rhedin, Johanna Wallin, Gunilla Löf och Steinunn Ásgeirsdóttir

För sjunde gången anordnades den 7 november den Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan. Liksom tidigare år livestreamades programmet från Landstingssalen. Detta gjorde det möjligt att se programmet från annan ort, men även i efterhand. På plats fanns i år också en mindre publik.

Årets tema var ”Den unga patienten som medskapare i vården – hur säkerställer vi barnperspektivet och patientsäkerheten?”. Temat för patientdagen var också anledningen till att rapporten ”Barn och delaktighet – klagomål inkomna till patientnämnden 2023” togs fram under hösten.

Moderator för patientdagen var Steinunn Ásgeirsdóttir, tidigare förvaltningschef för patientnämnden, och idag kommundirektör i Nykvarns kommun.

Under dagen gavs oerhört intressanta och gripande föreläsningar och inledde gjorde Samuel Rhedin, ST-läkare i barnmedicin på Sachsska barn- och ungdoms-sjukhuset, ”Doktor Samuel”, som talade om ”ett barnmedicinskt perspektiv på patientsäkerhet och hur han ser på folkbildning när det gäller barns- och ungdomars sjukvård”. Därefter gav Johanna Wallin, som driver initiativet Barnens sjukvårdssuppror, en mycket gripande berättelse om sin lilla dotter Agnes som gått bort i sepsis.

2023 års Tillsammansprisvinnare, Gunilla Löf som är sjuksköterska och initiativtagare till kunskapsplattformen MediPrep, tog upp Samuel Rhedins tråd om utbildning och information till barn och unga inför kontakten med hälso- och sjukvården, och sedan berättade Desideria Jungelin, som är aktiv i funktionsfrågor och författare om vilka erfarenheter hon har av att gå från att vara barn till att vara vuxen inom vården? Därefter tog tandläkaren, specialisten i barntandvård vid Karolinska institutet, Georgios Tsilingaridis, vid och försökte förklara varför det är svårt att lyckas med kariesförebyggande åtgärder för barn i utsatta områden. Sist ut var barnrättsstrategen i Region Stockholm, Ludmilla von Zweigbergk, som berättade om barnrättsarbetet inom hälso- och sjukvården i Region Stockholm. Efter föreläsningarna var det en allmän frågestund och sedan delades årets Tillsammanspris – patienter och vård i samverkan, ut.

Tillsammanspriset

Dagen avslutades med utdelningen av Tillsammanspriset – patienter och vård i samverkan. Tillsammanspriset instiftades i samband med Nationella patientdagen 2019 och delades ut för första gången i december 2019. Med priset vill patientnämnden lyfta fram och synliggöra förebilder inom hälso- och sjukvårdsområdet som på allvar gör skillnad och skapar riktig nytta för patienter och vård genom samverkan och samarbete. Både enskilda personer, organisationer och företag kan nomineras. De som söks är relationsbyggare och eldsjälar som med sitt engagemang och sin förmåga att sammanföra personer och grupper, tillsammans löser utmaningar, tänker i innovativa banor och bidrar till bättre upplevelser av vården i Stockholms län.

2024 slogs ännu ett rekord i antal nomineringar som alla var intressanta, men till slut enades juryn om att årets vinnare skulle bli Anna-Carin Hultgren som är Barnsamordnare vid Beroendecentrum Stockholm, Stockholms läns sjukvårdsområde, SLSO, Region Stockholm.

Motiveringen till vinsten var följande:

”Vinnaren har under många år med stort engagemang arbetat för att barn som är anhöriga till föräldrar med psykisk sjukdom och beroende, ska bli synliga. Hon har strävat efter att öka kunskapen kring de negativa konsekvenserna för dessa barn, men framför allt velat visa på vad vården kan göra för att minska och även förebygga riskerna för dem. Med stort engagemang har hon utbildat många inom flera olika vårdkategorier både inom och utanför regionen. Tidigt konstaterade hon att det saknades anpassat informationsmaterial för barn om vad en beroendesjukdom är och hur det är att vara barn i närheten av en vuxen som är sjuk. Därför såg hon till att ta fram ett lättillgängligt informationsmaterial. Ett exempel på detta är en film som är enkel för alla att ta del av. I sin kliniska roll erbjuder hon samtal med föräldrar utifrån metoden ”föra barn på ta!” och samtal med barn från sju år och uppåt, enligt metoden ”BRA-samtal (Barns rätt som anhöriga).

Både kollegor, patienter och barn har mycket att tacka henne för, och de som nominerat är oerhört stolta över att vara hennes kollega. Hon visar verkligen hur bra vården kan bli när man arbetar tillsammans.”

Tillsammanspriset har numera en egen sida på regionens webbplats, www.regionstockholm.se/tillsammanspriset/



Foto: Jann Lipka

Anna-Carin Hultgren vann årets Tillsammanspris

Samverkan

Under året har många olika typer av samverkansmöten ägt rum. Dessa är viktiga både för att sprida information om patientnämnden och lära mer om verksamheter och olika grupperingar, samt att ta in synpunkter och förslag till hur vi tillsammans kan förbättra och förenkla. Inte minst gäller detta samverkansträffar med pensionärs-, funk- och patientföreningar. Till en stor del har dessa träffar hållits som workshops och förvaltningen har fått till sig många värdefulla idéer och synpunkter. Vi har även haft samverkansmöten med psykiatrisamordnarna i regionen med flera.

Verksamhetsbesök, workshops och informationsträffar

Verksamhetsbesök och träffar med verksamheter är också viktiga för att lära mer om de olika verksamheter som vi på patientnämnden har att göra med. Under året har besök skett exempelvis hos Capio Sankt Görans sjukhus, Södertälje Sjukhus, Distriktstandvården, Aleris Psykiatri och hos AISAB. Vi har också haft ett möte med Folk tandvårdens patientsäkerhetsgrupp.

Under våren anordnades även den numera traditionella och uppskattade träffen för alla kontaktpersoner, under samlingsbegreppet ”patientvägledare”, där de fick ta del av aktuell statistik och information från förvaltningen, men också möjlighet att tillsammans med handläggarna på förvaltningen diskutera angelägna frågor.

Liksom tidigare år har många informationsträffar ägt rum under året. Fler än tidigare år har varit fysiska, men det är fortfarande många som önskar få mötet via digitala kanaler. Bland annat har vi föreläst för utländska läkare och tandläkare som går kompletteringsutbildningar på Karolinska institutet, medarbetare på Löf, sjuksköterskestudenter på Sophiahemmet, Folkhälso- och tandvårdsberedningen, funktionen som arbetar mot välfärdsbrott och oegentligheter på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, SPF Seniorerna samt föreläst och haft workshops med tandläkarstudenter på sista termin.

Dessutom genomförde vice ordförande Samuel Klippfalk tillsammans med en medarbetare på förvaltningen, en mycket uppskattad informationsträff med Riksförbundet för ME-patienter, och ordförande Henrik Eriksson har till exempel träffat Sköldkörtelförbundet.

Representation

Att delta som representant för patientnämnden i olika sammanhang är också oerhört viktigt och förutom att hela ledningsgruppen deltog i regionens AI-dag, så har förvaltningschefen Pia Bornevi deltagit på SKRs Nära Vårds Framtidsdag. Hon har också aktivt medverkat i SKRs Nära vårdpodd och i SVTs nyhetsprogram Nyhetstecken samt i konferensen Offentlig chef.

Landets patientnämnder

Att samverka med övriga patientnämnder i landet är också angeläget och en bra möjlighet för kunskapsutbyte. Därför deltog i princip hela patientnämndens förvaltning vid den tjänstepersonskonferens som ägde rum i oktober och som anordnades av patientnämnderna i Skåne och Sörmland. Det är också glädjande att samtliga patientnämnder nu är med i den e-utbildning för stödpersoner som förvaltningen i Stockholm tagit fram.



Verksamhetsbesök på AISAB (till vänster) och Södersjukhuset



Patientnämndernas tjänstepersonskonferens



Deltagande vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningens patientsäkerhetsdag (till vänster) och Region Stockholms patientsäkerhetsdag



Representanter från tandvården på träffen med "patientvägledare"

Tillitsfulla möten.

