

Patientnämnden

En oberoende instans och viktig länk
mellan patient och vårdgivare för
utredning av problem i vården



Annette Birnbaum

Patientnämnden

- Ska enligt lag finnas i alla regioner, länkar till landets samtliga patientnämnder finns t ex på IVOs webbplats: <https://www.ivo.se/for-privatpersoner/om-patientnamnden/hitta-din-patientnamnd/>
- Kan hjälpa till att få klagomål eller synpunkter besvarade av vårdgivarna.
- Är en fristående och opartisk instans.
- Gör inga medicinska bedömningar och tar inte heller ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel.
- Har ingen preskriptionstid.
- Kostnadsfritt.
- Medarbetarna har tystnadsplikt.

Lagstiftning

Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården trädde i kraft den 1 januari 2018.



Patientnämndens uppdrag

- Tillsammans med vårdgivarna utgöra första instans vid klagomålshantering.
- Främja kontakter mellan patienter och vårdgivare.
- Ge information samt stödja och hjälpa patienter och närstående. Dessutom hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Hjälpa patienter att ordna möten med vården – och vid behov delta vid dessa.
- Hjälpa patienter att sammanfatta frågeställningar och bistå med att formulera skriftliga inlagor. Vi kan hjälpa till med översättning till svenska om det behövs.

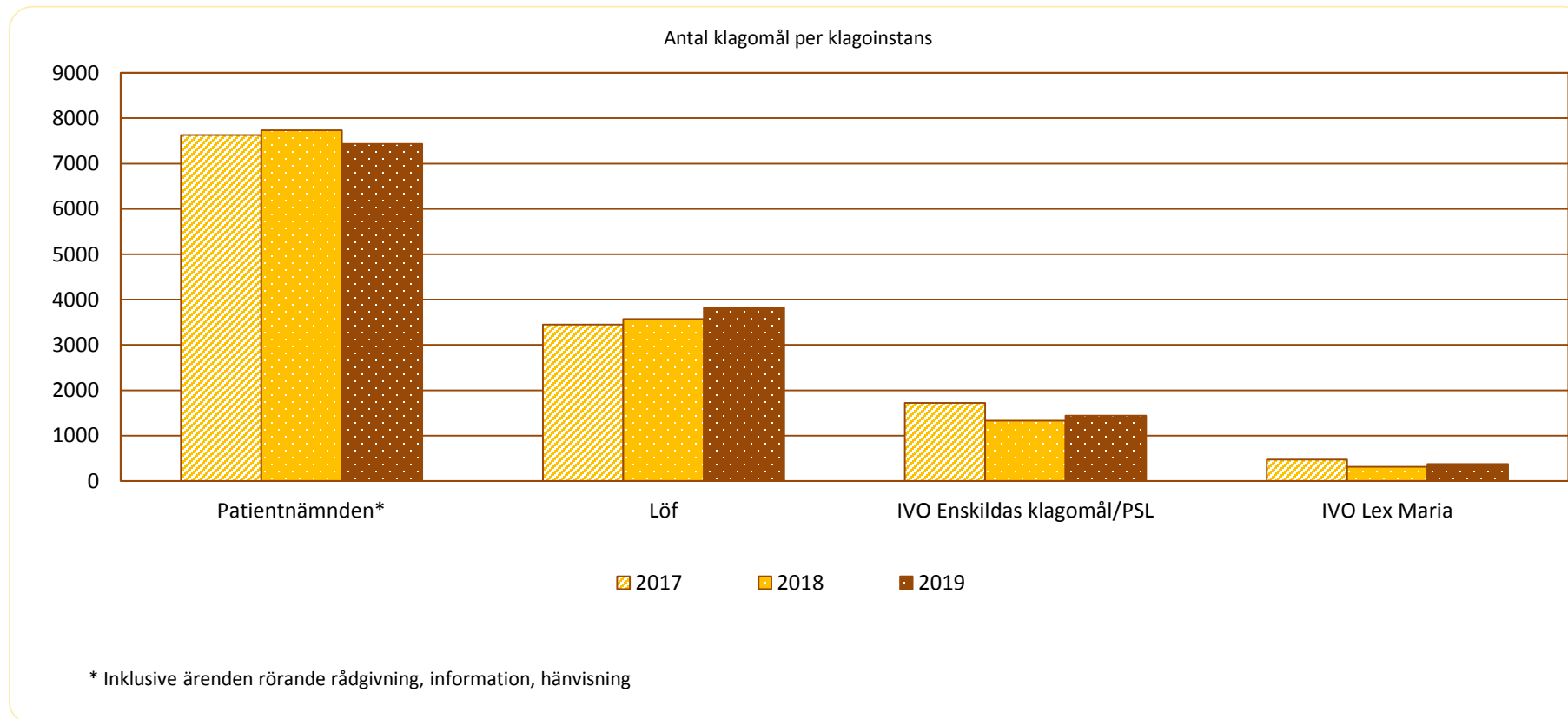
forts

- Bidra till kvalitetsutveckling och patientsäkerhet genom analys samt att rapportera iakttagelser och avvikelser till vården.
- Uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en personcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring.
- Ärenden avseende barn ska handläggas extra skyndsamt. Handläggarna ska tillse att vårdgivarna utformar sina svar till minderåriga på lämpligt vis. Generellt fokus på snabbare handläggning av ärenden än tidigare.
- Resultaten ska föras vidare i den politiska organisationen.
- Samverka med patient- och brukarorganisationer.
- Samverka med aktörer inom innovationsområdet.
- Förordna stödpersoner till tvångsvårdade och tvångsisolerade.

Till patientnämndens förvaltning i Stockholm kan man vända sig med frågor som rör offentligt finansierad vård

- regionens hälso- och sjukvård
- kommunernas hälso- och sjukvård i särskilda boenden med mera
- privata vårdgivare som har avtal med regionen eller en kommun
- folktandvården och den tandvård som regionen finansierar
- privata tandhygienister och tandvård utförd hos Distriktstandvården och Aqua Dental
- *INTE: skolhälsovård, kriminalvård, företagshälsovård, privata vårdgivare utan avtal med region/kommun.*

Antal ärenden per klagoinstans i Stockholms län 2017–2019 (obs!)



2020 tog Patientnämnden i Stockholms län emot

- 7 095 nya ärenden (fem procent färre än 2019)
- cirka 3 500 enbart rådgivande samtal som rörde pågående ärenden eller var hänvisningar till andra instanser/myndigheter m fl.



Man kan göra en anmälan genom att gå in direkt på 1177.se, ringa eller skicka in ett skriftligt formulär.



Synpunkter eller klagomål på vården

För att patientnämndens förvaltning på bästa sätt ska kunna handlägga ärendet ber vi dig fylla i denna blankett. En närstående kan också fylla i blanketten och du kan skriva på det språk du föredrar. Detta kan göras antingen för hand eller elektroniskt på www.patientnamndenstockholm.se. Av sekretesskäl ber vi dig skriva ut blanketten och posta den till oss. Glöm inte att skriva under. Fullmakt behövs om det är någon annan än patienten som är uppgiftslämnare. Då vi inte gör medicinska bedömningar behöver du inte bifoga journalhandlingar.

Patientens uppgifter

Förnamn	Efternamn
Personnummer	E-post
Adress	Postnummer och postadress
Telefon dagtid 1	Telefon dagtid 2

Berörd verksamhet

Ange namnet på den eller de vårdinrättningar som klagomålet eller synpunkterna gäller

Underskrift

Patientens eller vårdnadshavarens/vårdnadshavarnas namnteckning. Alternativt ombudets/god mans namnteckning (fullmakt ska bifogas) eller förvaltarens namnteckning (tingsrättens beslut ska bifogas).

Namnförtydligande	Datum
-------------------	-------

För att kunna fullgöra patientnämndens rättsliga förpliktelse att bedriva patientnämndsverksamhet behöver vi behandla (till exempel registrera och lagra) de personuppgifter du lämnar i blanketten. Patientnämnden är personuppgiftsansvarig. Om du önskar få information om de personuppgifter som förvaltningen registrerat kan du begära det från oss. Sekretess gäller såväl inom hälso- och sjukvården som inom patientnämndens förvaltning. Läs mer på vår webbplats eller kontakta oss för mer information.

Skicka din blankett till:
Patientnämndens förvaltning
 Box 17535
 118 91 Stockholm

Telefon 08-690 67 00
 E-post registrator.pan@sl.se
www.patientnamndenstockholm.se

Fortsätt på nästa sida

01/20

Tack för att du kontaktar patientnämndens förvaltning i Region Stockholm!



Alla synpunkter är värdefulla, de kan bidra till en bättre vårdkvalitet och patientsäkerhet. Genom att vända dig till oss hjälper du till att uppmärksamma fel och brister i vården.

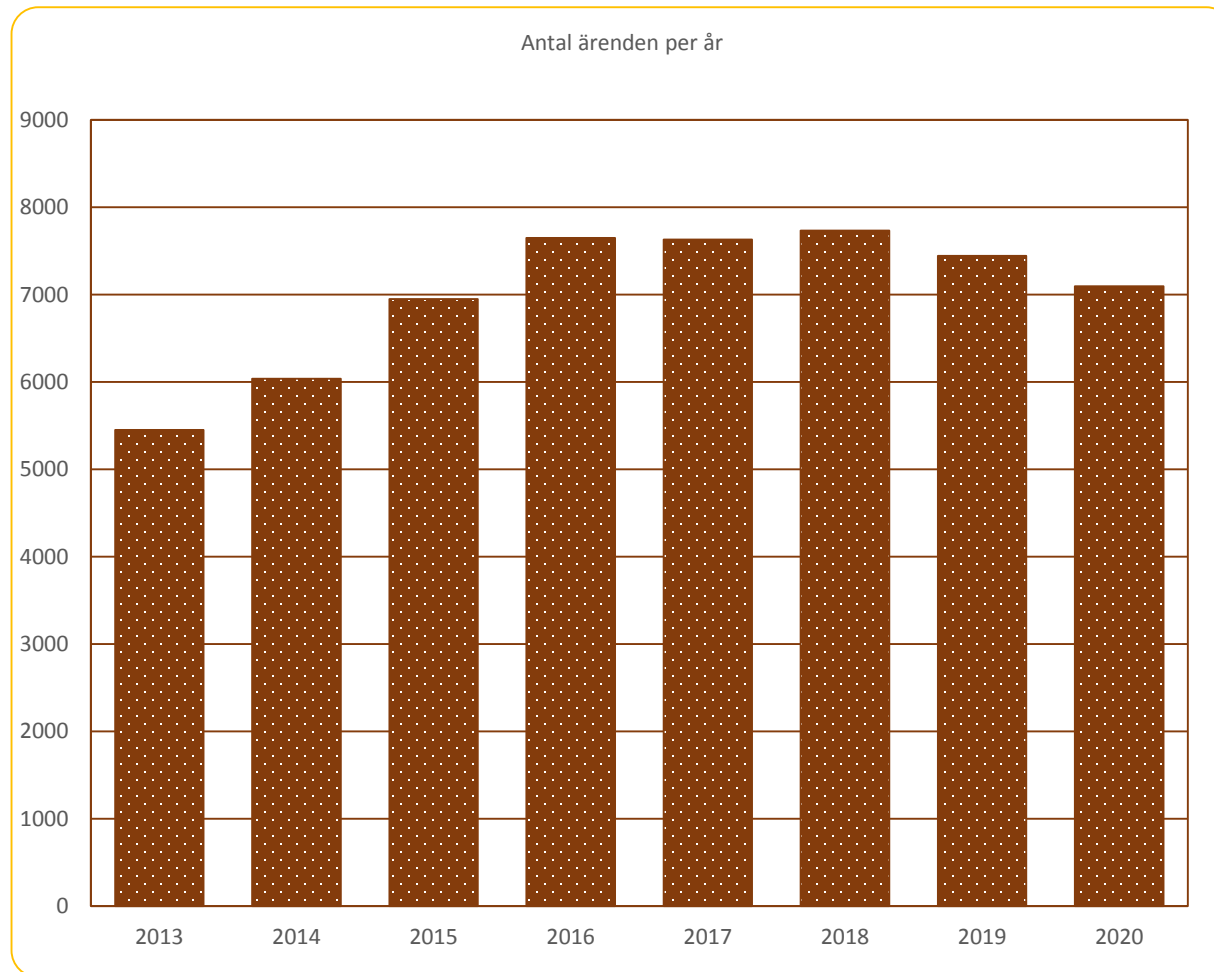
Hur går det till?

- Du får en handläggare på förvaltningen som ansvarar för just ditt ärende. Har ni inte redan haft kontakt, så kommer handläggaren att kontakta dig inom några dagar. Du kan också själv ta kontakt. I dialogen får du veta mer om patientnämndens uppdrag och arbetssätt. Vi kan även informera och hänvisa till andra myndigheter.
- Med ditt godkännande skriver vi till vårdgivaren, bifogar en kopia av din skrivelse med dina personuppgifter, och begär in ett svar på dina synpunkter eller klagomål. Vårdgivaren kommer att läsa det du skrivit.
- Vården ges nu möjlighet att bemöta dina synpunkter, att förklara och reda ut det som hänt.
- När svaret kommit in till oss skickar vi det i ett brev till dig. Det brukar ta drygt en månad att få svar från vården.
- Vi hoppas att vården gett svar på dina frågor/synpunkter. Ibland kan dialogen med vården behöva fortsätta. Ärendet avslutas när det inte är nödvändigt, eller möjligt, att komma vidare.

Hur går det till när man anmäler?

- När man hör av sig till patientnämnden kan man vara anonym, men när anmälan väl görs så måste vårdgivaren kunna identifiera vem som gjort den.
- Allt registreras i vår stora databas med fler än 100 000 ärenden.
- Samtliga ärenden redovisas öppet för förtroendevalda i avidentifierad form – utan namnet på patienten, men däremot framgår ofta vårdinrättningens namn.
- Informationen blir till statistik och rapporter som blir underlag för kvalitetsutveckling i vården. Statistiken skickas ut en gång i månaden till vårdgivare, politiker och andra intresserade.

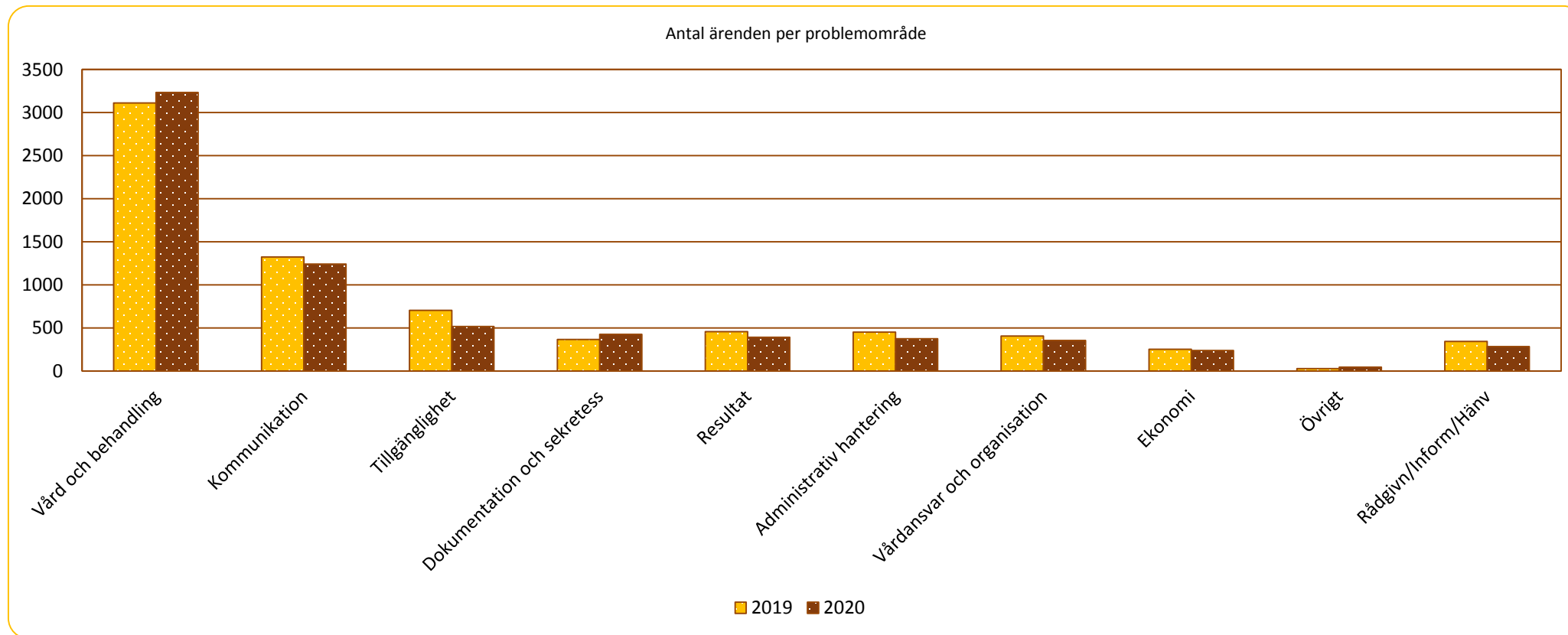
Ärendeutveckling 2013–2020



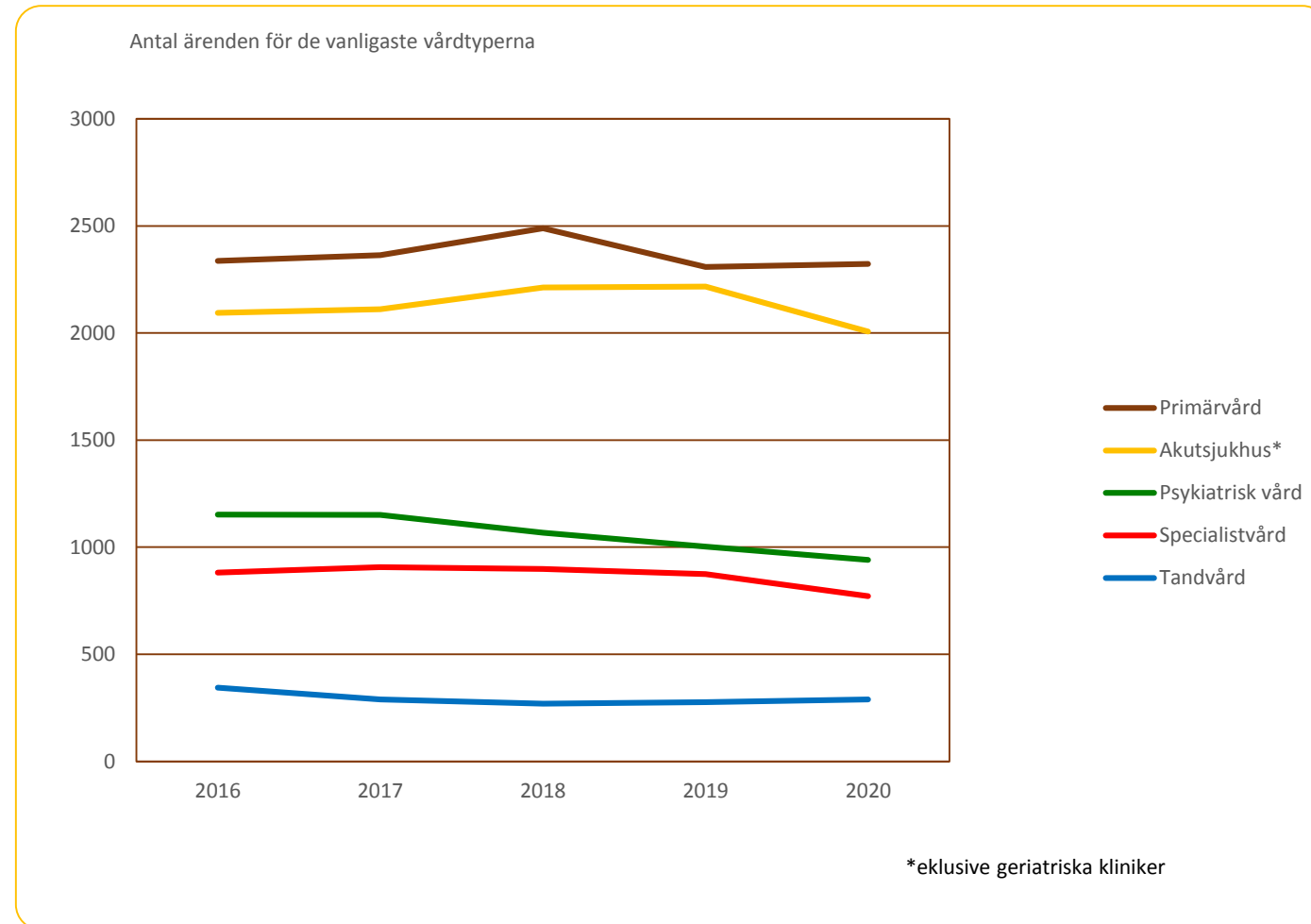
Inkomna ärenden kategoriseras i problemområden och vårdtyper

- Vård och behandling
- Resultat
- Kommunikation
- Dokumentation och sekretess
- Ekonomi
- Tillgänglighet
- Vårdansvar och organisation
- Administrativ hantering
- Rådgivning, information, hänvisning
- Övrigt

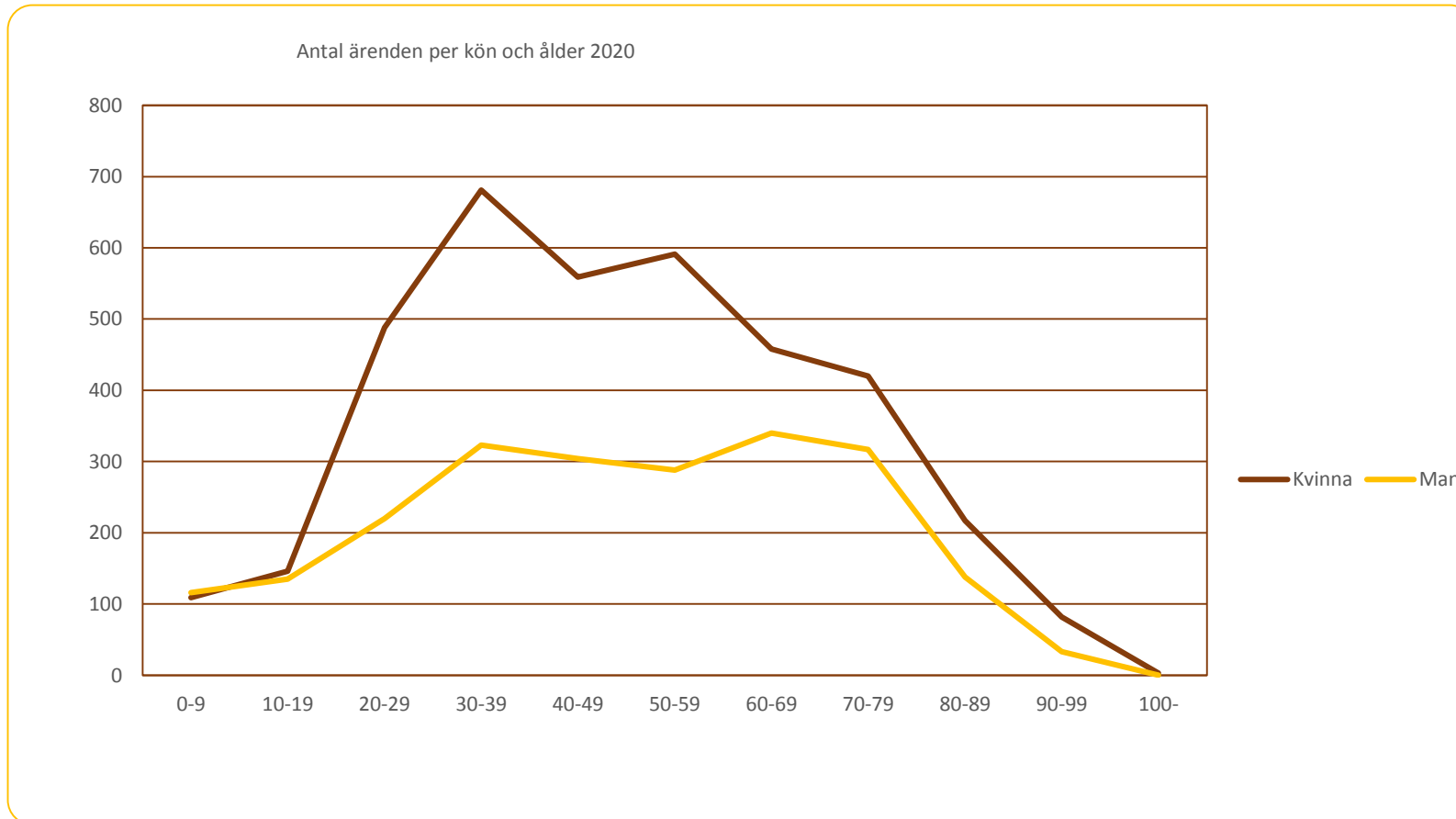
Inkomna ärendens fördelning på problemområden



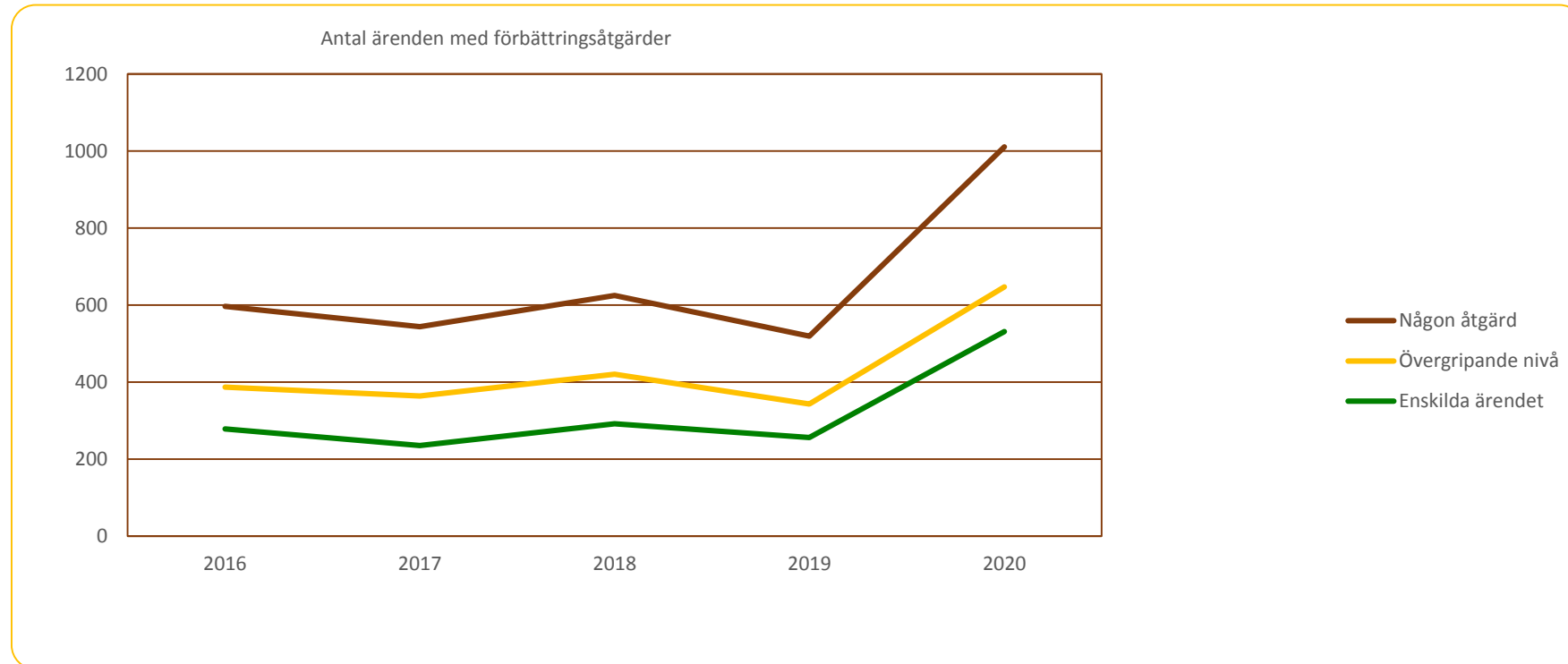
Antal ärenden per de vanligaste vårdtyperna 2016–2020



Antal ärenden per kön och åldersgrupp 2020



Antal ärenden med förbättringsåtgärder 2016–2020



Förbättringsåtgärder kan vara...

Övergripande, eller enskilda som specifikt rör patienten t ex:

- förändrade rutiner
- registreringar i avvikelssystem
- remisshantering
- uppföljande samtal
- återbetalningar av patientavgifter eller kompensation
- Lex Maria-anmälan.

Resultat av patientnämndens verksamhet

- I de flesta fall blir anmälaren nöjd med vårdens svar – i en del fall inkommer s k genmäle.
- Många ärenden leder till rutinförbättringar på kliniken – patienternas synpunkter är viktiga som led i kvalitetsutvecklingen.
- Vissa ärenden blir principärenden. 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.

Principärenden under 2020

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

Här finns alla patientnämndens principärenden sedan 2009:

www.sll.se/verksamhet/halsa-och-varld/Patientnamnden-Stockholm/principarenden/

Allt sammanfattas i Patientnämnden summerar...



Drygt 799 ärenden rörde covid-19 under 2020. Det är 14 % av alla inkomna ärenden från och med mars

Läkartidningen

START **AKTUELLT** KLINIK OCH VETENSKAP OPINION

AKTUELLT-START **NYHETER** PATIENTSÄKERHET KULTUR KRÖNIKA RECENSION MÄNNISKOR & MÖTEN PODD

SENASTE Intagningsstopp på kirurgavdelning efter covidsmitta

KONTAKT SKRIV PRENU

NYHETER | INGÅR I: CORONAVIRUSET

Coronaklagomål handlar mest om utebliven vård

Närmare 1 800 coronarelaterade ärenden har inkommit till patientnämnderna i landet, varav 460 i Stockholm. Men i huvudstaden är det få ärenden som faktiskt rör covidvården. Det mesta handlar om annan vård som uteblivit som följd av pandemin.

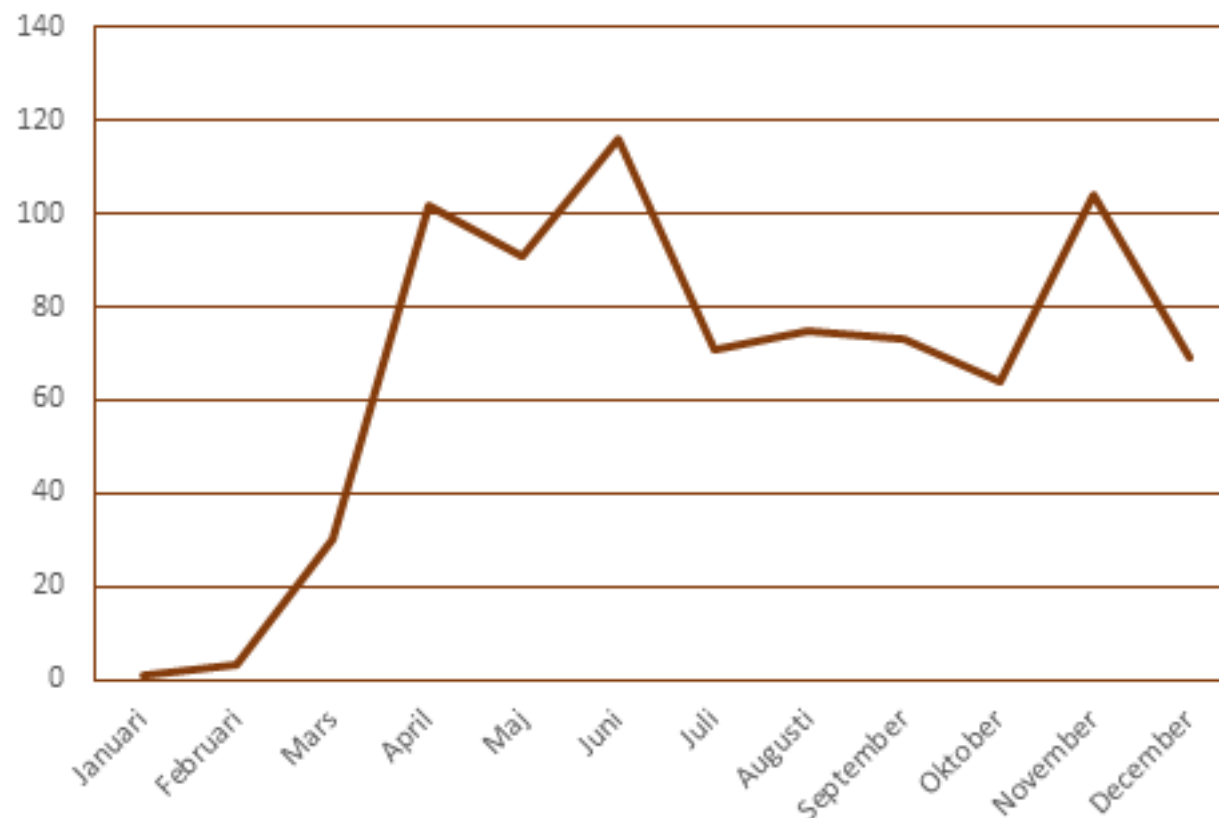
Jesper Cederberg
jesper.cederberg@lakartidningen.se

De coronarelaterade ärendena som Patientnämndens förvaltning i Stockholm fått, nådde sin topp i juni. Då inkom 114 ärenden. Utvecklingen följer till viss del kurvan över antalet smittade: med relativt låga 28 klagomål i mars, vilket fort stegrade till 101 i april. Och nu i augusti hade siffran gått ned till 69, visar statistik från Patientnämnden i Stockholm.

Andelen coronarelaterade ärenden gentemot samtliga klagomål som kommit in, följer ett liknande mönster. I mars var andelen 5 procent, i april var den 23 procent, och sedan har den gradvis gått nedåt till 11 procent i augusti.

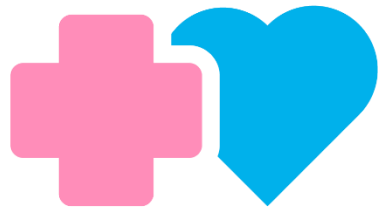
Klagomålen handlar framförallt om att annan vård och behandling har skjutits upp under pandemin. De kan också handla om önskemål som är relaterade till provtagning, till exempel att patienten nekats provtagning av hemtjänsten. Relativt få ärenden handlar om vård som faktiskt har getts.

Antal coronarelaterade ärenden per månad 2020



Nationella patientdagen – Patienter och vård i samverkan

Nationella patientdagen äger i år rum på World Patient Safety Day (WHO) den 17 september med ett webbsänt seminarium. Tema blir återigen covid-19. Seminariet kan ses i efterhand via länk.



Nationella patientdagen
Patienter och vård i samverkan



Tillsammanspriset
Patienter och vård i samverkan



Patientdagen 2020

Tack!



annette.birenbaum@sll.se

www.patientnamndenstockholm.se



Patientnämnden
i Stockholm 40 år
1981–2021