

Kortversion av årsrapporten 2014

Ärendet

Patientnämnden antog vid sitt sammanträde den 6 mars 2015 en årsrapport, gällande nämndens och förvaltningens verksamhet under 2014. Rapporten, som är på sammanlagt 40 sidor, är ett relativt detaljerat och omfattande dokument som beskriver nämndens uppdrag och arbete under 2014. Med stöd av statistik över ärendeutvecklingen, analyser och exempel beskriver den olika frågeställningar som har handlagts under året.

Som ett komplement till denna rapport har förvaltningen även producerat en sammanfattande version på sammanlagt fyra sidor. Den är avsedd för spridning till läsare som inte har speciellt intresse av den mer omfattande information som presenteras i årsrapporten.

Kortversionen av årsrapporten anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

1. Kortversion av årsrapporten 2014



Året i siffror

- Sammanlagt registrerades 6 033 klagomålsärenden under 2014.
- Det är en ökning med elva procent jämfört med 2013 och 25 procent jämfört med 2010.
- Handläggningen ledde till sammanlagt 459 åtgärder i 395 ärenden.
- Under 2014 fick 378 tvångsvårdade personer en stödperson.

Om Patientnämnden

Patientnämnden är en del av Stockholms läns landsting, men opartisk och fristående i förhållande till vårdgivarna.

Nämnden och dess förvaltning har två huvuduppgifter:

- Att hjälpa och stödja patienter och anhöriga som vill framföra klagomål eller synpunkter, eller har frågor om den landstingsfinansierade vården i Stockholms län. Syftet är att bidra till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre.

- Att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin.

Båda dessa uppgifter växer i omfattning. Det gäller både om man ser till utvecklingen under 2014 och i ett längre tidsperspektiv.

Stödpersonverksamheten

Patientnämnden utser stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin och isoleras enligt smittskyddslagen. Även den verksamheten blev mer omfattande under 2014.

Sammanlagt förordnades 378 stödpersoner under året. Det är en kraftig ökning, en fjärdedel, jämfört med 2013 då motsvarande antal var 302.

Trenden att antalet förordnanden ökar har pågått länge. Antalet förordnanden har mer än fördubblats sedan 2010.

De flesta av patienterna med stödperson är män.

Ungefär två tredjedelar av patienterna vårdas med stöd av lagen om psykiatrisk tvångsvård, medan cirka en tredjedel vårdas inom rättspsykiatrin. Under året förordnades två stödpersoner till patienter som tvångsvårdas med stöd av smittskyddslagen.

Stödpersonerna ska kunna möta klientens behov och intressen på bästa möjliga sätt. Därför väljs de ut med hänsyn till ålder, kön, modersmål och språkförståelse samt personliga intressen som kan underlätta kontakterna mellan stödpersonen och patienten.

Kontakterna med patientnämnden

Klagomålen och förfrågningarna kommer in till förvaltningen på tre olika sätt.

Fler än hälften är telefonkontakter. Förvaltningens handläggare bemannar dagligen flera telefonlinjer där de tar emot och registrerar klagomål, samt ger råd och information till patienter och anhöriga.

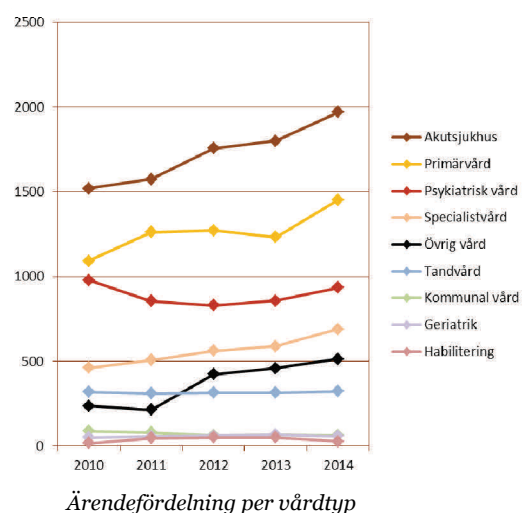
Dessa telefonsamtal är en viktig kontaktyta mellan förvaltningen och allmänheten, men leder vanligtvis inte till några mer omfattande insatser. Om patienten vill kan telefonkontakterna omvandlas till mer formella skriftliga anmälningar.

Strax under en tiondel av anmälningarna kom in till förvaltningen som e-post, medan drygt en tredjedel var skriftliga anmälningar som ger förvaltningen möjlighet att begära in yttranden från vårdgivarna. Det är dessa ärenden som kan leda till ett mer omfattande handlägningsarbete.



Trenden är tydlig – allt fler patienter och anhöriga vänder sig till patientnämnden för att få stöd och hjälp i sin dialog med vården. Under 2014 handlade patientnämndens förvaltning fler än 6 000 ärenden med patientklagomål och synpunkter. Och det finns många exempel på att verksamheten gör nytta.

Närmare hälften av förvaltningens ärenden under 2014 gäller klagomål och synpunkter på vård och behandling.



Årets ärenden

Under 2014 registrerades sammanlagt 6 033 ärenden med klagomål, synpunkter och förfrågningar vid patientnämndens förvaltning. Det är fler än något tidigare år och en ökning med elva procent jämfört med 2013.

Jämfört med 2010 har antalet ärenden ökat med 25 procent.

Fördelningen mellan vårdtyper håller sig relativt stabil, både i jämförelse med 2013 och sett i ett längre perspektiv. De flesta ärendena gäller akutsjukhusen och primärvården, eftersom de också står för den största delen av den vårdverksamhet som bedrivs inom länet. Huvuddelen av ärendena gäller synpunkter på vård och behandling.

Orsaken till ökningen är inte utredd. Några delförklaringar kan vara att både befolkningen och vårdkontakterna ökar. Möjligen har kunskapen om patientnämndens verksamhet spridits till nya grupper.

Men det finns säkert ett mörkertal. Antalet anmälningar representerar bara en bråkdel av alla möten mellan vården och patienterna.

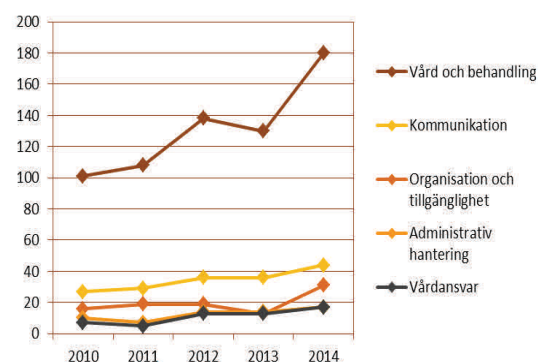
Fokus på cancersjukdomar

Under 2014 hade förvaltningen ett speciellt fokus på klagomål från patienter som vårdas för någon cancersjukdom. Dessa synpunkter har ökat kraftigt i antal sedan 2010, och speciellt under 2014.

Ungefär fem procent av förvaltningens samtliga ärenden under 2014 gällde vården av cancerpatienter. Under året registrerades sammanlagt 314 sådana ärenden. Det är en ökning med 44 procent jämfört med 2013. Ökningen sedan år 2010 är 76 procent.

Mer än hälften av dessa ärenden (180) gäller synpunkter på vård och behandling. Därutöver handlar klagomålen främst om kommunikationsfrågor.

Klagomålen i cancerärendena gäller ofta att patienterna upplever ett otydligt ansvar för helheten i vården. Många patienter berättar också att vården inte är lyhörd för deras berättelser, och att det leder till att undersökningar, diagnos och behandling försenas.



Anmälningar leder till förbättringar

Förvaltningen gör inga medicinska bedömningar och tar inte ställning till om vårdgivarna har agerat korrekt eller felaktigt. Patientnämnden kan inte heller ålägga någon vårdgivare att vidta vissa åtgärder.

Men handläggningen bidrar till en dialog med patient, anhöriga och vårdgivare. På så sätt kan patienternas synpunkter användas som underlag till en konkret utveckling inom vården och dess relation till patienten och anhöriga.

Under 2014 noterades sammanlagt 459 åtgärder i närmare 400 olika ärenden. Det är en minskning jämfört med 2013 men ändå ett bevis på att nämndens och förvaltningens arbete leder till konkreta resultat.

Insatserna och åtgärderna varierar. Det kan både handla om relativt enkla insatser som diskussioner i arbetsgrupper vid vårdenheten, och mer omfattande förändringar där det införs nya rutiner eller instruktioner.

Ofta leder klagomålen även till att vårdgivaren tar direkt kontakt med patienten för att reda ut om något har gått fel.

Exempel på hur dialogen har gett resultat

- Patientklagomål leder till att vårdgivaren gör en Lex Maria-anmälan.
- Det införs nya rutiner för hur vårdgivaren skriver remisser till utredning av specialist.
- Bättre överlämning när en patient byter ansvarig läkare eller behandlare.
- Ärendet lyfts fram som ett lärande exempel på en intern utbildningsdag.
- Vårdgivaren inför nya rutiner för att försäkra sig om att till patienterna får rätt svar efter en provtagning.
- Ändrade rutiner för ordination av vaccin.
- Snabbare information till patienten om vårdgivaren ställer in ett besök.
- Vårdgivaren ser över sina hygienrutiner.
- Läkare informeras om regler och rutiner när de utfärdar recept till papperslösa.
- Kliniken ändrar formuleringar i kallelser till undersökningar.
- En patient får skadestånd efter att felaktigt ha noterats som avliden i journal-systemet. Systemet ändras så det blir svårt att göra motsvarande fel i framtiden.
- Patienter får tillbaka avgifter som har tagits ut på felaktigt sätt.