

Patientnämnden

Din oberoende instans för
utredning av problem i vården

www.patientnamndenstockholm.se



Klagomålsinstanser

- Patientnämnden
- Socialstyrelsen (klagomål + lex Maria)
- Patientförsäkringen (LÖF)
- Läkemedelsförsäkringen
- Hälsa- och sjukvårdens ansvarsnämnd



Ledamöter och ersättare 2011-2014

Ledamöter

Ordf Lena Appelgren (KD)
Solna

V ordf Barbro Nordgren (S)
Haninge

Daniel Lassnäs (M)
Jordbro

Lena Huss (FP)
Hägersten

Juan Carlos Cebrian (S)
Farsta

Ersättare

Eva Klingström (M)
Solna

Staffan Sjödén (M)
Stockholm

Margareta Cantell (C)
Sollentuna

Shafqat Khatana (S)
Norsborg

Ulla-Liza Blom (S)
Stockholm



Patientnämndens förvaltning



1 förvaltningschef
läkare

3 administratörer

13 handläggare
sjuksköterska,
socioonom, jurist,
arbetsterapeut,
sjukgymnäst,
tandhygienist

Tystnadsplikt!



Lagen om patientnämndsverksamhet

- Lagen (1980:12) om förtroendenämnder inom hälso- och sjukvården
- Lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet



Lagen gäller för

- Landstingets hälso- och sjukvård
- Kommunernas hälso- och sjukvård enl HSL
- Privata vårdgivare som har avtal med landstinget eller en kommun eller har uppdrag enligt nationella taxan
- Folktandvården, den tandvård som landstinget finansierar, privata tandhygienister och distriktstandvården



Utifrån klagomål och synpunkter...

- Stödja och hjälpa patienter och anhöriga
- Bidra till kvalitetsutvecklingen i vården
- Ge information
- Främja kontakter mellan patienter och personal
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- Rapportera iakttagelser och avvikelser
- Förordna stödpersoner till tvångsvårdade



Vårdsynpunkter – förvaltningens diarie- och ärendehanteringssystem

46 000 ärenden och klagomål i denna databas

Bra underlag för att ta fram statistik

Utskick till 250 vårdgivare i regionen varje år.



Patientärenden

- Behandling
- Bemötande
- Tillgänglighet
- Omvårdnad
- Samverkan
- Ekonomi
- Juridik
- Information
- Administration
- Rådgivning



Registrering i Vårdsynpunkter

Patientdata

Vårdgivare

Vårdinrättning + klinik

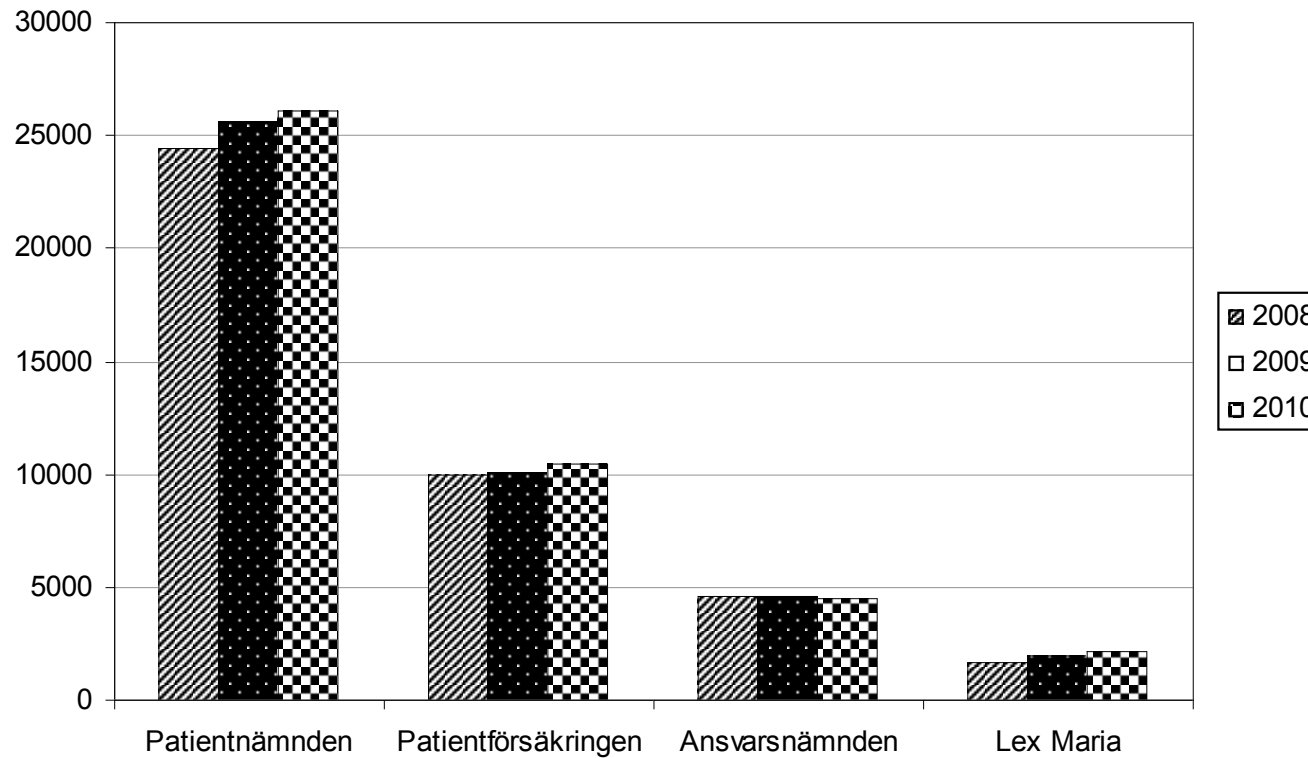
Vårdpersonal (ssk, läkare m.fl.) aidentifieras

Problemområde + ev. delproblem

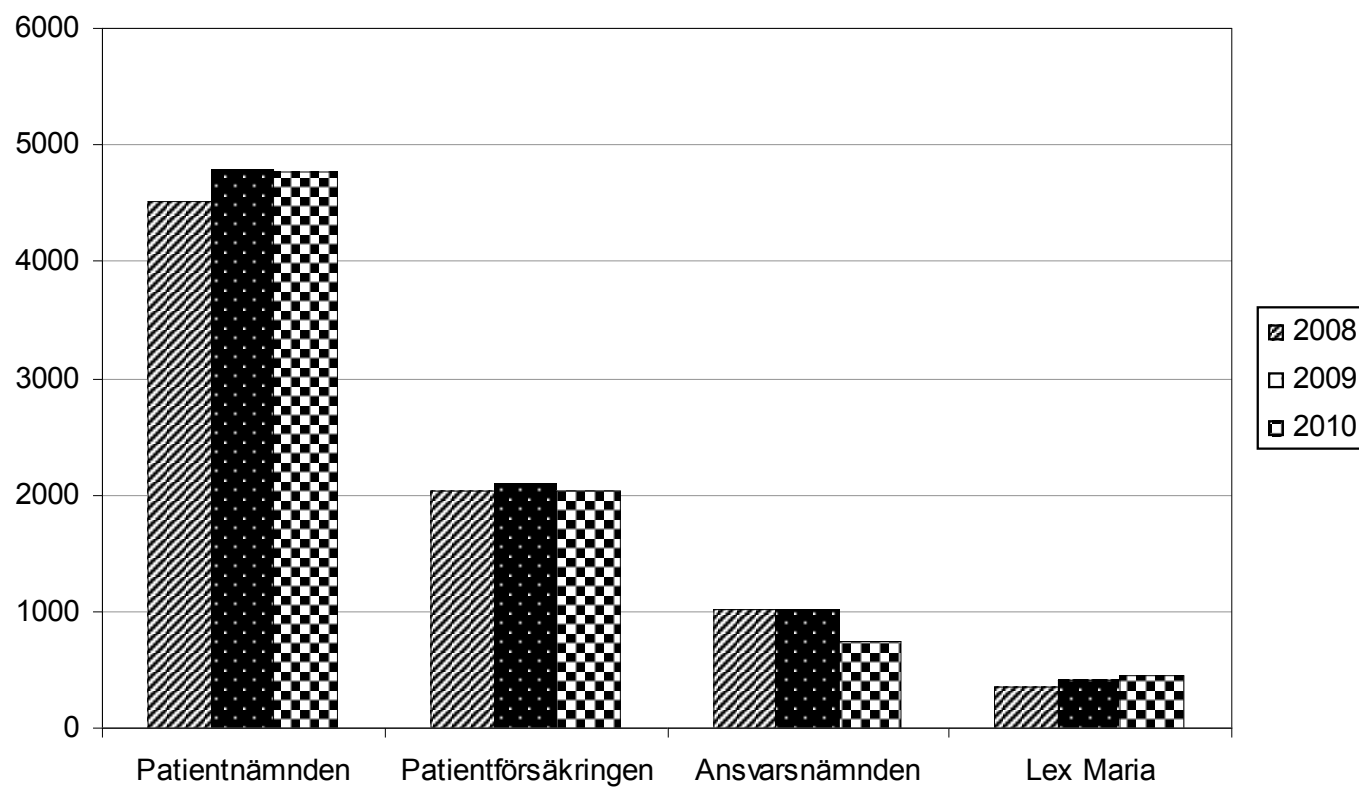
Bevakningsområden



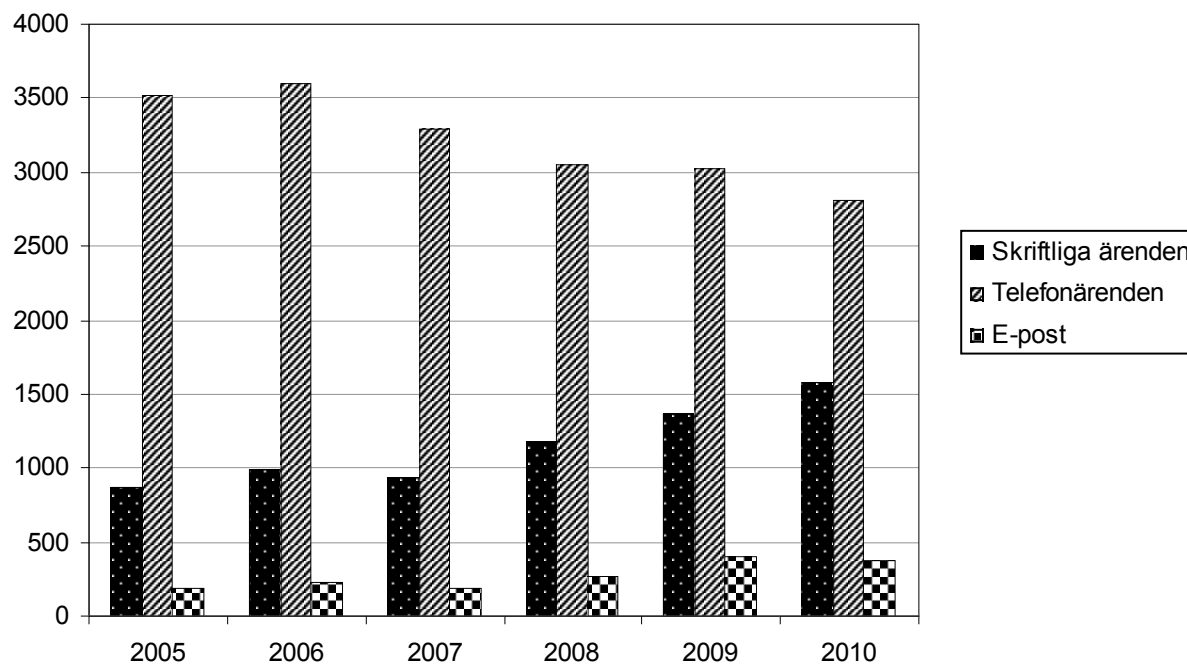
Antal ärenden per klagoinstans i Sverige



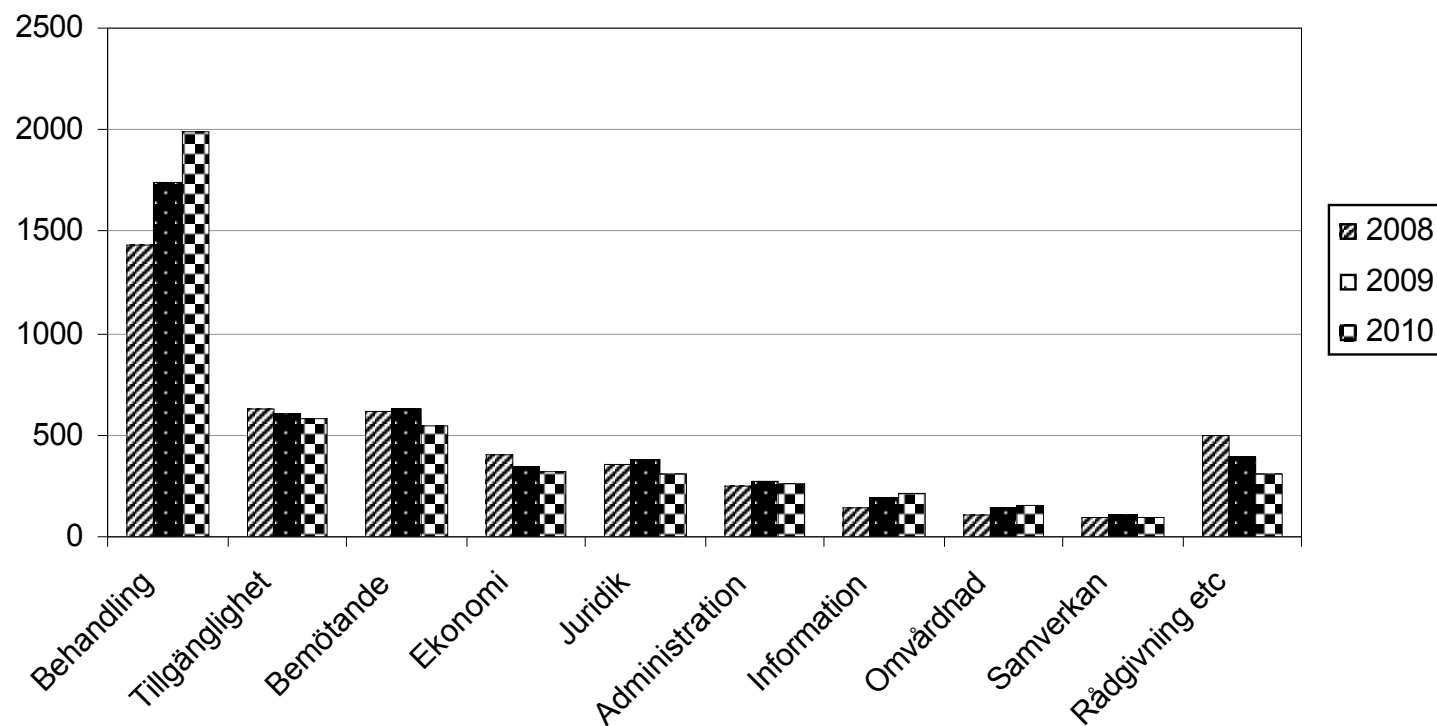
Antal ärenden per klagoinstans i Stockholms län



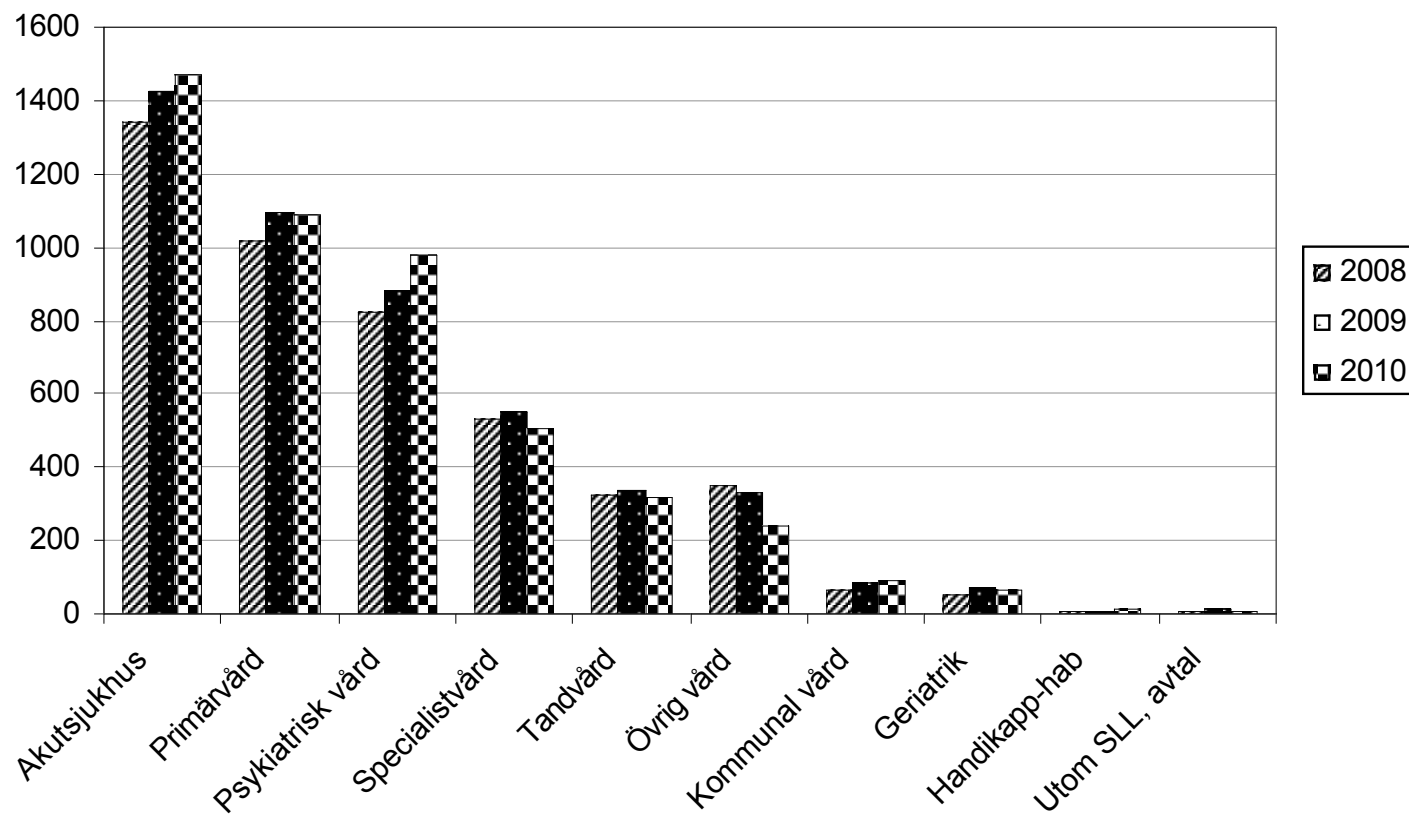
Utveckling ärenden Patientnämnden Stockholm



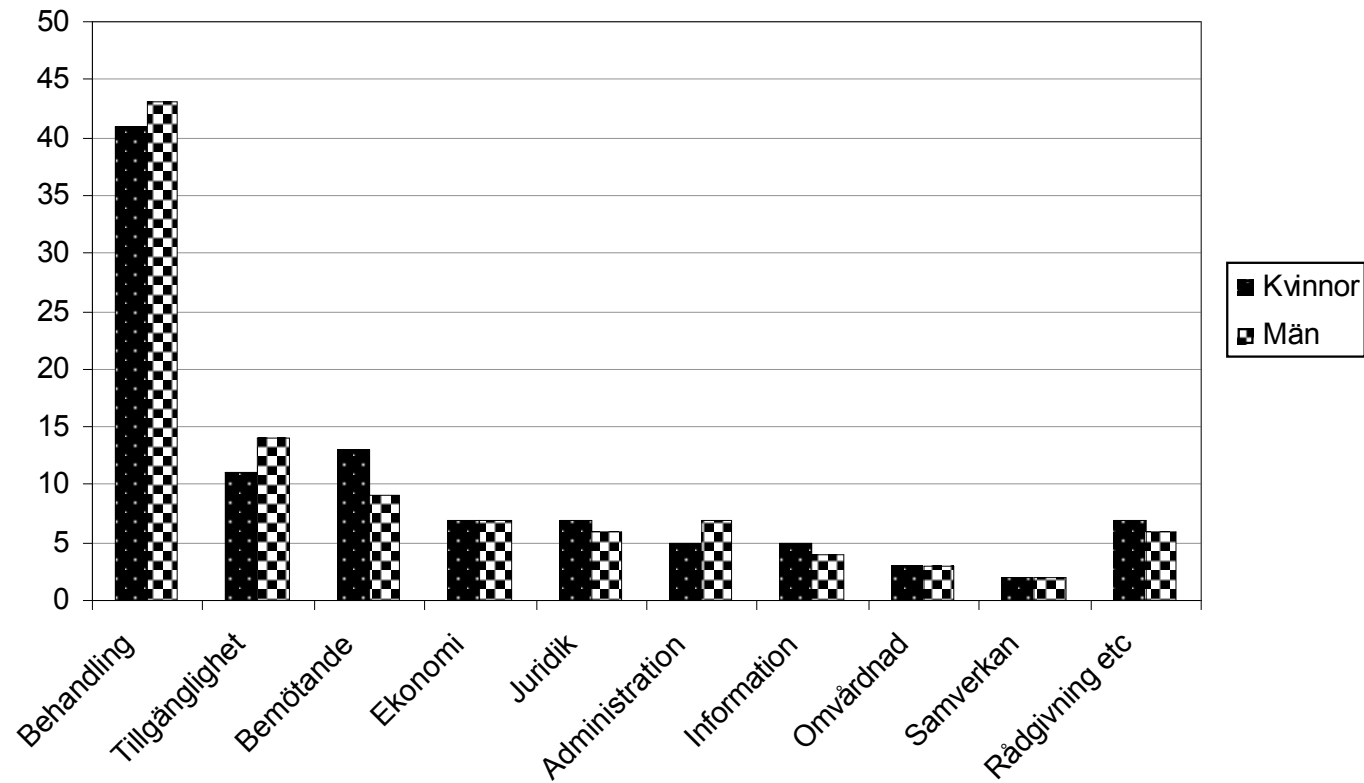
Antal ärenden per problemområde, SLL



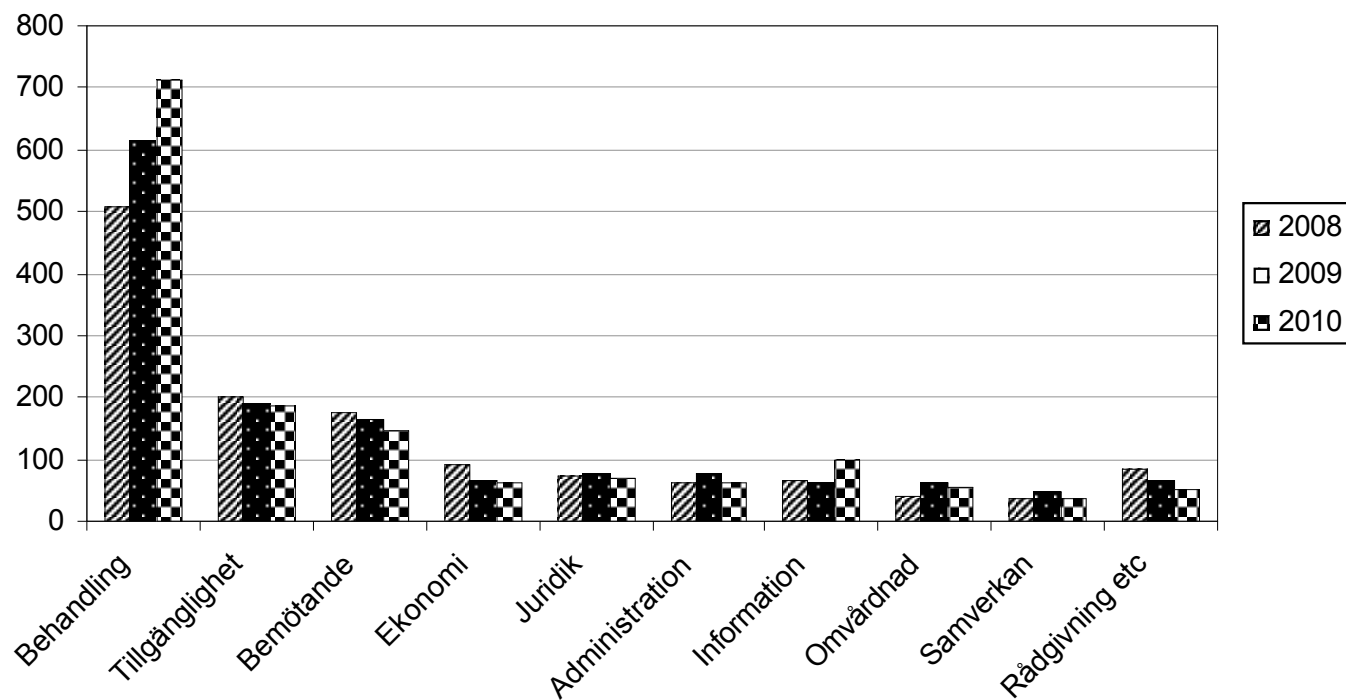
Antal ärenden per vårdtyp



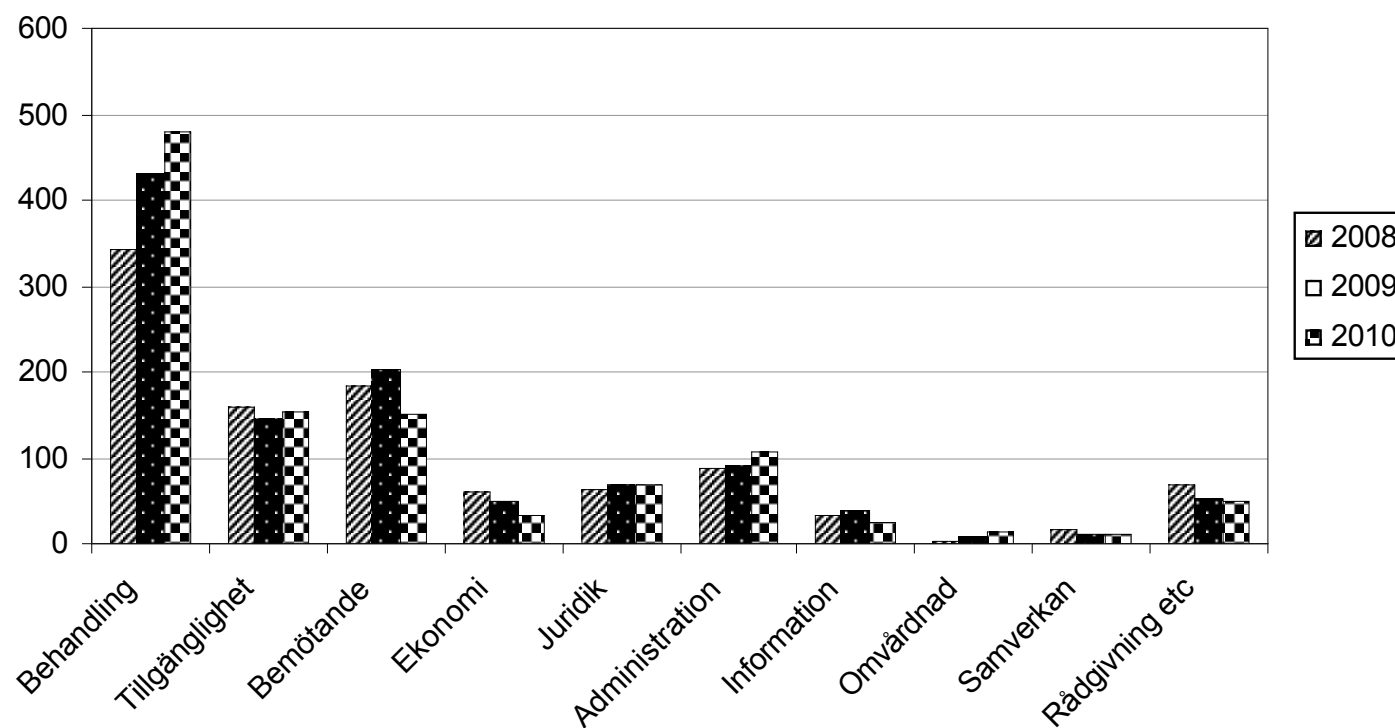
Andel ärenden per problemområde för kvinnor och män 2009



Antal ärenden per problemområde vid akutsjukhus

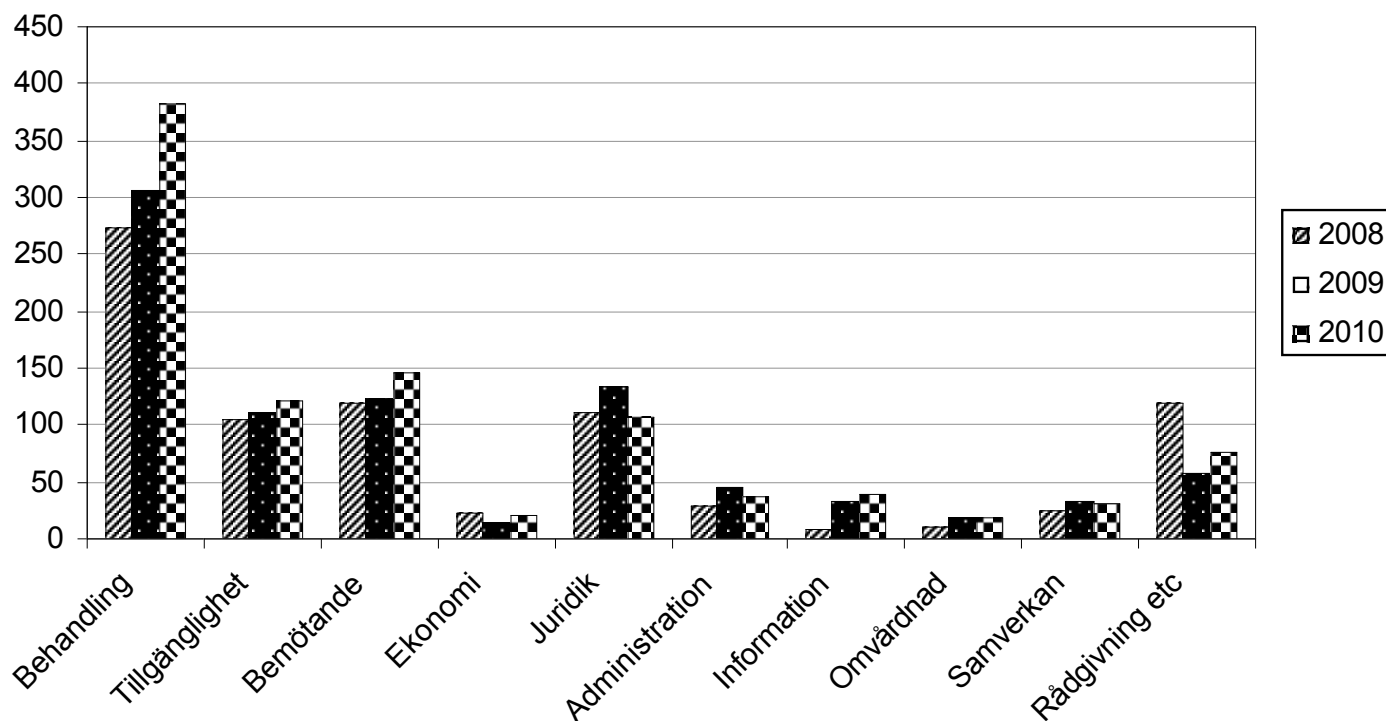


Antal ärenden per problemområde inom primärvård

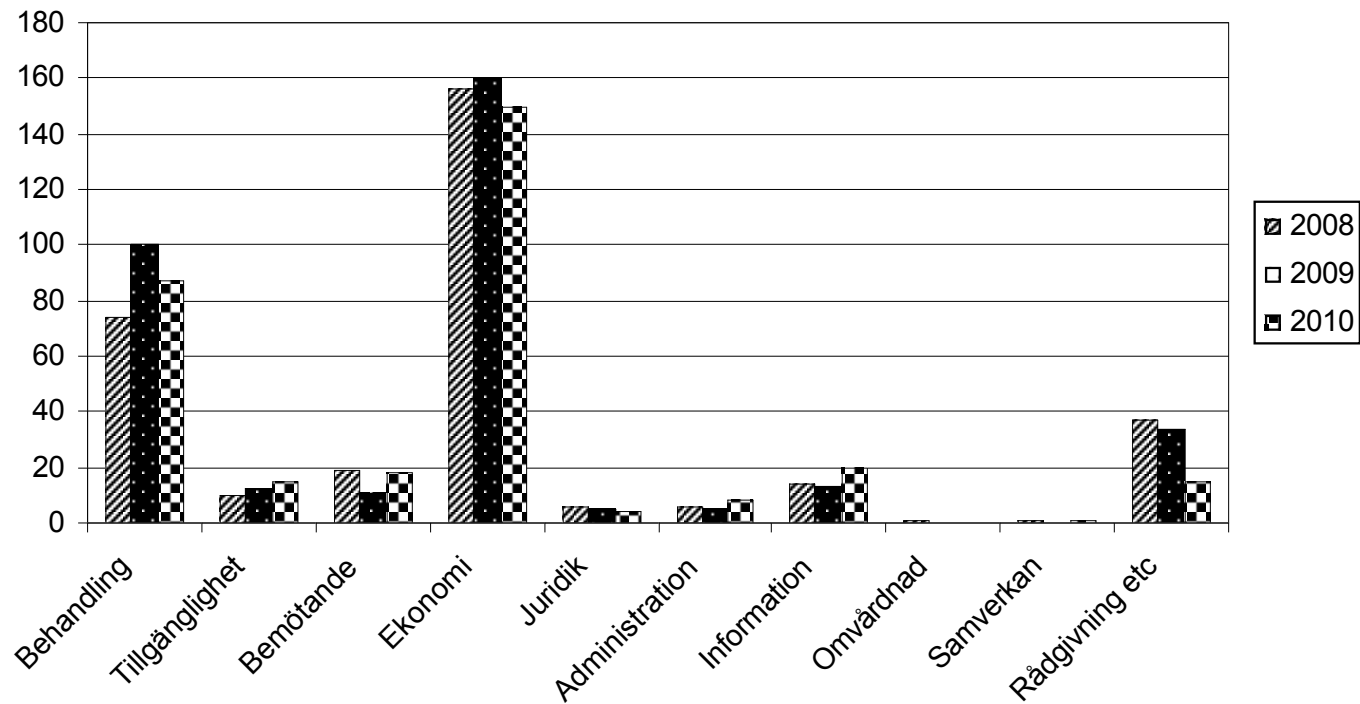




Antal ärenden per problem inom psykiatrin



Antal ärenden per problemområde inom tandvård



Proaktiva ärenden

Ärenden där problem löst på ett sätt som bidragit till att förbättra patientsäkerheten och som andra vårdgivare skulle kunna använda i sitt eget patientsäkerhetsarbete



Exempel proaktiva ärenden 2010

Blodtryckskontroll inför operation

Problem med P-stavar



Principärenden - definition

Ärenden som är vanligt förekommande, särskilt allvarliga där nämndens ledamöter fattar beslut om uppföljning och redovisning från verksamheten



Exempel på principärenden

Mängd klagomål mot en psykiatrisk mottagning

Hantering av licenspreparat (läkemedel) hos flera vårdgivare

Kost på sjukhus

Bristande samverkan på sjukhus

Tillgänglighet för döva – telefontolkning

Bedövning av barn i samband med operation



Ny patientsäkerhetslag 2010:659

Nytt för patientnämnden



Nytt från 1 januari 2011 – för patientnämnderna

- **Skyldighet** för vårdpersonal att informera patienten om Patientnämnden vid inträffad vårdskada
- Krav på ökade informationsinsatser från Patientnämnden gäller både ut mot vårdpersonal och patienter
- Ökad samverkan med Socialstyrelsen



Patientsäkerhet - Patientnämnden

Patientsäkerhet finns inskrivet i lagen

Nämnden fattat inriktningsbeslut hösten 2010 – aktiv roll i patientsäkerhetsarbetet

Efterfrågar vårdgivarens åtgärder vid misstänkt vårdskada



Ökade krav på informationsinsatser

Pågår ett arbete internt vid PaN

Nationell hemsida - 1177

Massutskick av broschyrer hösten 2010

Fått extra pengar att trycka upp broschyrer på de officiella språken (tornedalsfinska, samiska, romani, finska och jiddisch)

Medverkan i olika utbildningar, föreläsningar m.m.m.m.



På gång nationellt - patientnämnder

Nationellt pilotprojekt läkemedel första halvåret 2011

Regionala konferenser med Socialstyrelsen i samband med
årsrapporten

Regelbunden kontakt med Socialstyrelsen



Patientsäkerhet handlar inte bara om att de medicinska åtgärderna utförs korrekt.

Viktigt ur patientsäkerhetssynpunkt är även:

- En **väl fungerande administration** som minskar risken att remisser och provsvar kommer bort.
- Ett **gott bemötande** som att läkare och annan sjukvårdspersonal är lyhörda och lyssnar på vad patienterna berättar. Ärenden visar att smärtsymtom inte tagits på allvar. Senare har smärtorna visat sig bero på en allvarlig sjukdom.
- En **god omvårdnad** med nödvändig tillsyn för att förhindra fallolyckor.



forts...

- En **väl fungerande samverkan** med en effektiv överrapportering mellan vårdgivare. Brister i vårdkedjan är riskabla då nödvändiga insatser kan utebli.
- **God tillgänglighet**. Lång väntan på behandling och uppskjutna operationer medför för långt lidande och risker för patienten.



Viktig att lyssna på patienten och bemöta klagomål !!

” Anmälaren har missuppfattning om verkligheten. Anmälaren begriper sig inte på sjukvården i allmänhet och ortopedisk kirurgi i synnerhet. ”



Bättre att svara så här:

” Jag vill slutligen tacka anmälaren för att hon tagit sig tid att formulera frågor och önskemål kring sin vård och behandling och på så vis pekat på viktiga kvalitetsförbättringar. ”



Gör PaN någon nytta för patienterna?

- 19 % av de skriftliga ärendena medför någon form av aktiv åtgärd från vården t.ex. i form av förbättrade rutiner, avvikelserapportering, anmälan enligt lex Maria, kallar patienten för ett klargörande möte m.m.
- Om man räknar in de ärenden där patienten får en ursäkt eller upprättelse är siffran 30 %

