

# Patientnämnden

En oberoende instans och viktig länk  
mellan patient och vårdgivare



Samuel Klippfalk, 2:e vice ordförande i Patientnämnden (KD)  
Annette Birenbaum, Marknads- och kommunikationsansvarig,  
Patientnämndens förvaltning

# Patientnämnden

- Ska enligt lag finnas i alla regioner.
- Kan hjälpa till att få klagomål och synpunkter besvarade av vårdgivarna.
- Är en fristående och neutral instans.
- Gör inga medicinska bedömningar och tar inte heller ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel.
- Får inte påverka enskilda patienters vård eller behandling, inte heller driva patienters ärenden, utan ha en opartisk roll.
- Har ingen preskriptionstid.
- Kostnadsfritt.
- Medarbetarna och nämndens ledamöter har tystnadsplikt.

# Patientnämndens förvaltning

- Förvaltningschef samt handläggare och administratörer med bakgrund som sjuksköterska, logoped, socionom, ekonom, jurist, arbetsterapeut, statsvetare, tandhygienist och kommunikatör.
- Totalt ca 26 personer.
- Alla har tystnadsplikt.



# Patientnämndens ledamöter 2023-

Henrik Eriksson (C) - ordf

Tara Twana (S) - 1:a vice ordf

Samuel Klippfalk (KD) - 2:e vice ordf

Christina Enocson-Mårtensson (S)

Agneta Åhlund (MP)

Ulf Brändström (V)

Büsra Kocatürk (M)

Natalia Ringblom (M)

Bo Ehlin (SD)

## *Ersättare*

Kemo Ceesay (S)

Bawer Kevir (S)

Ann-Christin Jyttner (S)

Pontus Olsson (S)

Ahmed Sharaf Abdi (V)

Izla Markous (M)

Peter Olsson (M)

Veronica Pagard Salem (M)

Tony Björklund (SD)

# 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/tolk till svenska om det behövs.

## *Forts*

- 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.
- 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.
- Resultaten ska föras vidare i den politiska organisationen.
- Samverka med patient- och brukarorganisationer.
- 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
- tandvård utförd hos Distriktstandvården och Aqua Dental
  
- *INTE: elevhälsan, kriminalvård, företagshälsovård, privata vårdgivare utan avtal med region/kommun. Ej heller klagomål som rör Försäkringskassan.*



# Hur går det till när man anmäler till patientnämnden?

- Man kan göra en anmälan genom att logga in med e-legitimation på 1177.se, ringa (må-to 9-12) eller skicka in ett skriftligt formulär.
- Alla som gjort en anmälan kontaktas av handläggare innan ärendet skickas till vården.
- 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 132 000 ärenden.
- Samtliga ärenden redovisas öppet för förtroendevalda i aidentifierad 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.



## Information om patientnämnden

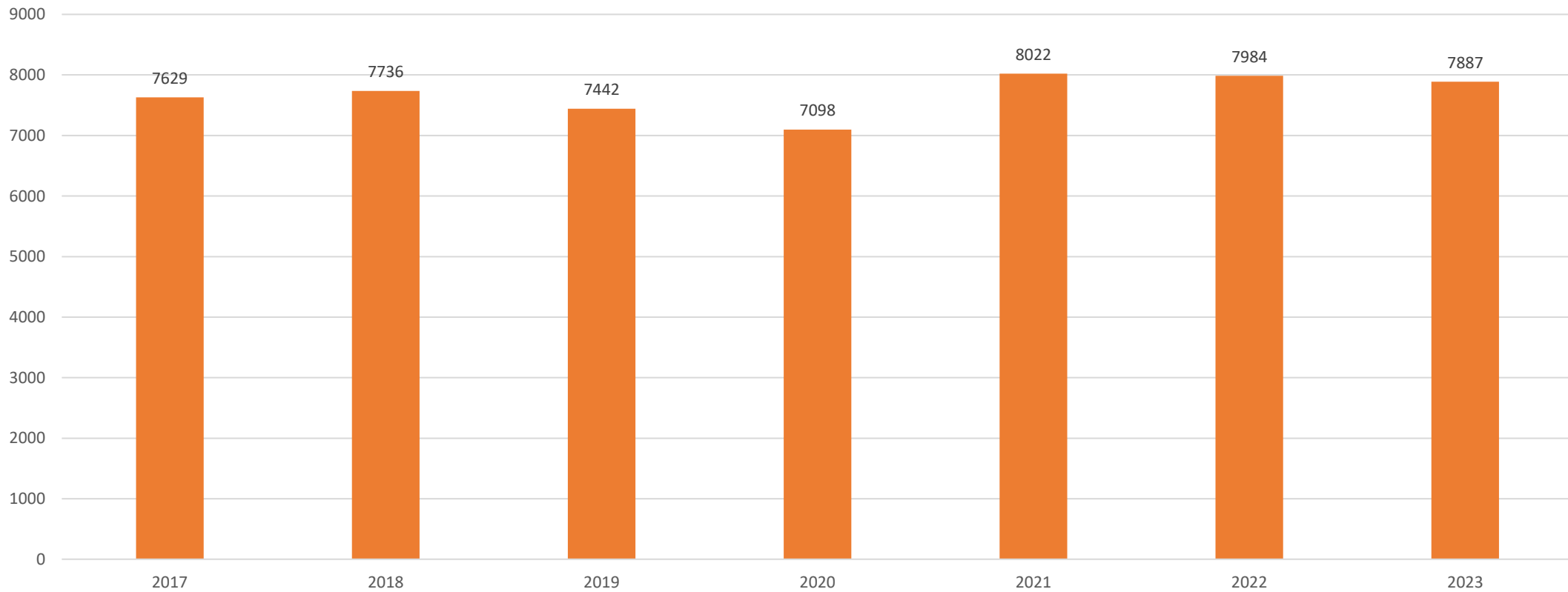
- Finns på webbplatsen [www.regionstockholm.se/patientnamnden](http://www.regionstockholm.se/patientnamnden)
- Infoblad/folder kan beställas till väntrum m fl platser.
- Anmälningssblanketter och fullmaktsblanketter finns på webbplatsen. Kan också fås från förvaltningen.
- Allmän information finns på 1177.se och där kan man även anmäla direkt efter inloggning med e-legitimation – under "Regionen rekommenderar/Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden".
- Informationsfilmer (väntrumsfilmer) rullar på vissa mottagningar/kliniker.



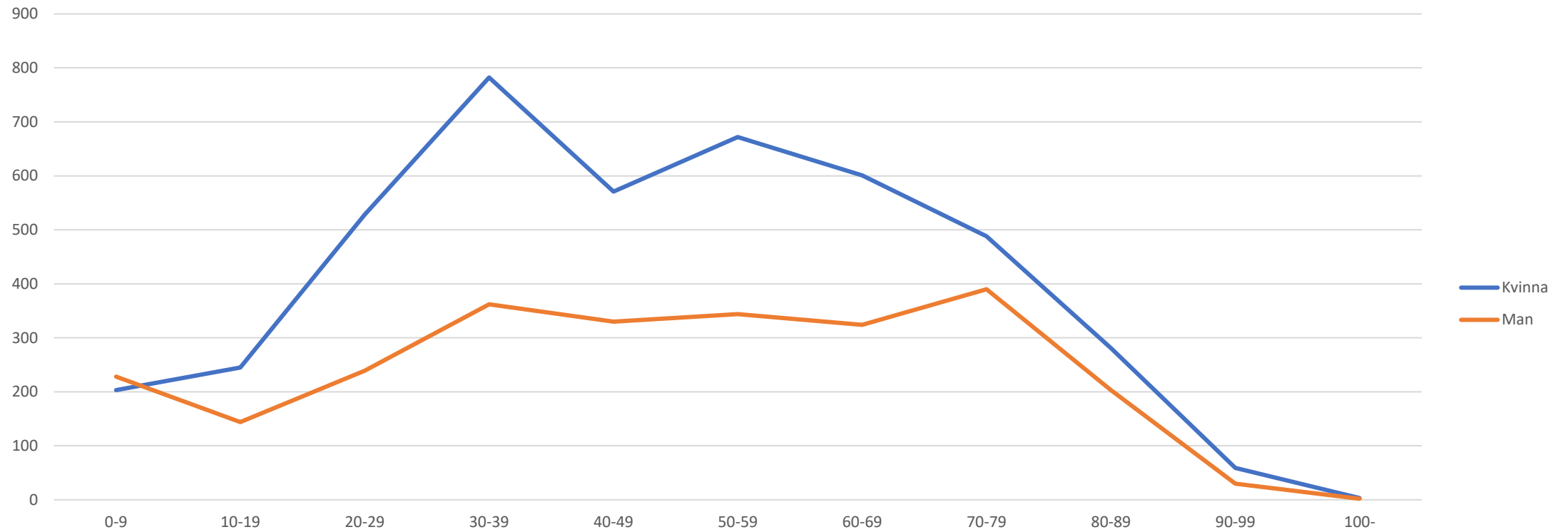
2023 tog Patientnämnden i Stockholms län emot cirka 7 890 nya ärenden – nästan samma som 2022.



# Totalt antal ärenden per år 2017-2023



# Antal ärenden per kön och åldersgrupp 2023



# Bevakningsområden från och med 2024

- Akutmottagningar/närakut
- Barn
- Barn som påverkats vid förlossning eller eftervård
- Cancer
- Covid-19
- Covid-19 vaccination
- Diskriminering – sju olika kategorier
- E-tjänster
- Förlossning och eftervård
- Hörselrehabilitering
- Läkemedel
- ME/CFS
- Patientrapporterad skada i vården
- Postcovid
- Regionfinansierad tandvård
- Resursbrist
- Sexuella trakasserier
- Språkförbistring
- Suicid

# Ärenden bevakning ME/CFS

- 2018: 16 ärenden
- 2019: 13 ärenden
- 2020: 26 ärenden
- 2021: 26 ärenden
- 2022: 20 ärenden
- 2023: 16 ärenden
- 2024 t o m 7 mars: 18 ärenden

# Exempel på ärende

2024-03-04

## Patientnämnden Ärendeförteckning Intern

<b>Handläggare:</b>	Alla	<b>Verksamhet:</b>	Alla	<b>Problemområde:</b>	Alla
<b>Yttrande:</b>	Alla	<b>Enhet:</b>	Alla	<b>Delproblem:</b>	Alla
<b>Ärendetyp:</b>	Alla	<b>Vårdinrättning:</b>	Alla	<b>Yrkeskategori:</b>	Alla
<b>Kontakttyp:</b>	Alla	<b>Klinik:</b>	Alla	<b>Ålder:</b>	Alla
<b>Avslutat:</b>	Alla	<b>Driftform:</b>	Alla	<b>Kön:</b>	Alla
		<b>Specialitet:</b>	Alla	<b>Bev.område:</b>	ME/CFS
<b>Anmält datum:</b>	2023-10-01 - 2024-03-04			<b>Antal ärenden</b>	27



1177

Akutsjukhus

[V2402-01017](#)

Vård och behandling

Behandling

Nekad vård vid neurologisk sjukdom

En kvinna påpekar att patienter med diagnos ME/Cfs nekas komma på remiss till den [specialistmottagning, som](#) tagit över ansvaret inom regionen för vård av ME/Cfs, när tidigare klinik stängt. Skälet till att de nekar patienter är att deras uppdrag endast är att utreda diagnos. Kvinnan som redan har diagnos är i behov av läkemedel hon tidigare fått förskrivarna av specialistkliniken, som vårdcentralen inte vill skriva ut, då regionen gått ut med att läkemedelsrekommendation vid ME/Cfs saknas. Då den nya specialistmottagningen nekat husläkarens remiss, kan han enbart hänvisa henne till privata kliniker, där ett läkarbesök kostar runt 2 000 kr. Kvinnan menar att resultatet av det politiska beslutet att gå från privat till regionstyrd vård har försämrat situationen för personer med diagnos ME/Cfs. Och för de som tidigare fått läkemedelsförskrivning. Kvinnan menar vidare att regionen inte har hållit sitt löfte om fortsatt god vård för patientgruppen. Regionen utlovade inläggning för de svårast sjuka och även behandling, inte enbart utredning.

Åtgärd: I inhämtat svar från akutsjukhuset bekräftas patientens påverkan av de beslut som fattats angående vården för ME/CFS och hur dessa beslut inte



# Resultat av patientnämndens verksamhet

- 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. Principärendena sedan 2009 finns på [www.regionstockholm.se/patientnamnden](http://www.regionstockholm.se/patientnamnden).
- 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.
- En del ärenden uppmärksammas och skickas till i första hand regionens hälso- och sjukvårdsnämnd som iakttagelser rörande "**riskområden och hinder för utveckling av vården**" (t ex "Oplanerade förlossningar utanför sjukhus", "Bristfällig information om verksamhetsförändringar till patienter med postcovid" och "Barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade nekas tolktjänst för vardagstolkning med hänvisning till bristande ekonomiska resurser").



## Exempel på principärenden:

- Fysiskt besök krävs för receptförnyelse
- Risker när barn hänvisas akut till olika vårdinstanser
- Dödsbevis utfärdade för levande patienter
- Situationen för patienter med hyperhidros
- Journalhandlingar kan inte återfinnas
- Vårdgarantin efterlevs inte inom primärvården



# Förbättringsåtgärder...

kan vara

- på övergripande nivå t ex avvikelserapportering, ändrade/uppdaterade rutiner, infomaterial, klinikmöten
- eller gälla den enskilda patienten t ex återbetalning, kompensation, remiss eller möte med patienten

# Patientnämnden summerar kort 2023

Mycket finns att läsa här



# Frågor



Mejla oss gärna i efterhand

# Tack!



[samuel.klippfalk@regionstockholm.se](mailto:samuel.klippfalk@regionstockholm.se)  
[annette.birenbaum@regionstockholm.se](mailto:annette.birenbaum@regionstockholm.se)  
[www.regionstockholm.se/patientnamnden](http://www.regionstockholm.se/patientnamnden)