

Patienters synpunkter och klagomål
kan utveckla vården...

Patientnämnden summerar kort **2023**



Innehåll

- 3 Patientnämnden i Region Stockholm
- 3 Patientnämndens ledamöter för verksamhetsåret 2023
- 4 Förord – Ett år med mycket nytt
- 6 **Året som gått** – Ärenden
- 9 Principärenden samt riskområden och hinder för utveckling av vården
- 9 Analyser och rapporter
- 10 Stödpersonsverksamheten
- 12 Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan
Tillsammanspriset
- 14 Ett år av utmärkelser till patientnämndens förvaltning
- 18 Exempel på feedback till förvaltningens handläggare

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)

PaN A2401-00005

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 till förbättring. En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med cirka 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 2023:

Ledamöter

Ordförande

Henrik Eriksson (C)

1:e Vice ordförande

Tara Twana (S)

2:e Vice ordförande

Samuel Klippfalk (KD)

Christina Enocson

Mårtensson (S)

Agneta Åhlund (MP)

Ulf Brändström (V)

Büsra Kocatürk (M)

Natalia Ringblom (M)

Bo Ehlin (SD)

Ersättare

Kemo Ceesay (S)

Baver 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)



Foto: Centerpartiet

Henrik Eriksson (C)



Foto: Tobias Fischer

Pia Bornevi

Förord

Ett år med mycket nytt

Patientnämnden kan se tillbaka på ett år med mycket nytt och många positiva händelser, men också på en tid som på flera sätt inneburit en prövning för välfärden, inte minst vad gäller invånarnas trygghet, tillit till samhällsfunktionerna, ekonomin och kompetensförsörjningen. Detta ställer stora krav på att vår verksamhet är rustad för att fortsatt uppfylla vårt uppdrag där vi, med patienter och närstående som medskapare, bidrar till kvalitetsutvecklingen av vården.

Under året har det också skett förändringar både när det gäller patientnämnden och förvaltningen. I januari tillträdde undertecknad, Henrik Eriksson, som ny ordförande för nämnden. Vi har nu en nämnd som består av nya ledamöter som alla är inställda på att arbeta med att få patientnämnden och dess verksamhet ännu mer känd och uppskattad.

I november tillträdde jag, Pia Bornevi, som ny förvaltningschef. Mitt uppdrag från nämnden är att fortsatt stärka patienternas ställning och rättigheter inom hälso- och sjukvård och viss tandvård i Region Stockholm. Liksom de senaste två åren har vi under 2023 fått in runt 8 000 nya ärenden, vilket verkar vara den nya nivån på inkomna ärenden. När vårdgivarna ges möjlighet att besvara patienternas klagomål eller synpunkter, samt vidta förbättringsåtgärder med anledning av dem, bidrar vi från patientnämndens sida till vårdens kvalitetsutveckling. Det är också därför det är bra att många hör av sig till oss. Antalet ärenden kan verka många, men i relation till alla de vårdmöten som sker i regionen, är det förstås inte mycket. Vi har anledning att tro att många patienter avstår från att klaga eller lämna synpunkter, och att det därmed finns ett mörkertal.

Vi fortsätter att tänka i nya banor och finna nya, smarta lösningar – inte minst digitala. Vår ärendehantering har under året ytterligare digitaliserats och vi arbetar för utökade digitala möjligheter att kommunicera med vården. Att ansöka om att bli stödperson har också förenklats genom att man nu snabbt och enkelt kan skicka in sin ansökan digitalt i den portal som tillskapats och som finns på vår webbplats. Vi har sett att många redan har nyttjat den här möjligheten.

Det har också varit ett år med utmärkelser för patientnämndens förvaltning. I mars utsågs förvaltningen till Sveriges bästa arbetsplats i kategorin mindre organisationer och i början av hösten, blev vi även Europas tredje bästa

arbetsplats – allt enligt Great Place To Work[®]. Dessutom fick en av våra handläggare ta emot Region Stockholms pris för arbete mot främlingsfientlighet och rasism och förvaltningen är i final i regionens medarbetartävling Gyllene Äpplet.

När medarbetarna på förvaltningen mår och presterar bra blir också det stöd vi erbjuder dem som hör av sig till oss bra. I rapporten delar vi med oss av positiv feedback som våra medarbetare fått av personer som lämnat in klagomål och synpunkter till patientnämnden – det är tydligt att vi gör skillnad även för den enskilda patienten eller närstående.

Stockholm i februari 2024

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 två åren. 2023 togs cirka 7 877 ärenden emot.

Fortsatt ökning av ärenden som inkommer 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 2023 endast hanterats vid telefonsamtal står för 19 procent av alla ärenden. Skrivelsernas andel är 13 procent, medan e-postärendena utgör fyra procent av alla ärenden. 64 procent av ärendena hanterades via 1177 vilket är den högsta siffran sedan det blev möjligt att kontakta förvaltningen via 1177.

Många råd ges per telefon

Förvaltningens medarbetare har också hanterat ett stort antal telefonsamtal 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 eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar, eller redan pågående ärenden.

Hälften av klagomålen rör vård och behandling

Knappt hälften, 50 procent, av patientnämndens ärenden under 2023 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, och därefter följde tillgänglighet med nio 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 år 2023 var inget undantag. Ärendena rörande primärvård minskade med en procent från 2022. För akutsjukhusen (exklusive geriatriska kliniker) sågs en minskning med två procent. Under året inkom 2 563 ärenden som rörde primärvård och 2 069 som rörde akutsjukhus (exklusive geriatrik).

Därefter följer ärenden rörande psykiatrisk vård och specialistvård utanför akutsjukhusen – som har ökat

980 ärenden rörde psykiatrisk vård och 978 ärenden rörde specialistvård utanför sjukhuset, en ökning med sju respektive nio procent. Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena rörande psykiatrisk vård finns frågor som rör vård och behandling, undersökning/bedömning, läkemedel samt kommunikation, 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, och många gånger gäller det bemötande och information.

Relativt konstant antal tandvårdsärenden

Antalet ärenden som är relaterade till tandvård låg under många år relativt stilla med runt 350 ärenden årligen. Från 2017 gick dock antalet ner och har legat mellan 270 och 290 ärenden årligen fram till 2022 då 327 ärenden inkom. Under 2023 inkom 316 ärenden, vilket var tre procent färre än året innan.

Problemen med cancersjukvården ständigt aktuella

Patientnämnden har även under 2023 mottagit många ärenden från patienter med konstaterad eller misstänkt cancersjukdom. Under året inkom 344 sådana ärenden, vilket var nio procent färre ärenden än föregående år. Majoriteten av ärendena, 60 procent, avsåg vård och behandling och ytterligare 11 procent avsåg resultat av behandlingen.

Nästan halvering av ärenden rörande förlossningsvård och kvinno-sjukdomar

Antalet ärenden som rör förlossningsvård minskade under året med 44 procent jämfört med föregående år, 87 ärenden registrerades. 54 procent av dessa ärenden rörde vård och behandling samt resultat, 30 procent rörde kommunikation.

Under året inkom 358 ärenden avseende specialiteten obstetrik-gynekologi vid akutsjukhus och i specialistvård. Det var 11 procent färre än föregående år. Under 2023 avsåg 53 procent av dessa ärenden vård och behandling samt resultat och 27 procent kommunikation.

Det är med andra ord en markant nedgång i antalet ärenden. Det kan relateras till att det allmänt föds färre barn både i regionen och i landet, men även att Region Stockholm satsat mycket på förlossningsvården och bland annat öppnat den nya förlossningskliniken BB S:t Görän.

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 upp under 2021 och 2022. Under 2023 inkom 730 ärenden, vilket var en minskning med sju procent jämfört med 2022. Dock ökade ärendena rörande BUP (barn- och ungdomspsykiatri) med cirka 25 procent.

En minskning i antalet läkemedelsärenden

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 antalet.

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, en minskning med sju procent.

Några fler diskrimineringsärenden

Under 2023 inkom totalt 165 ärenden kopplade till diskriminering, vilket var 18 ärenden fler än 2022. Ärendena registreras enligt de sju diskrimineringsgrunderna. Under 2023 var klagomålen relaterade till etnisk tillhörighet vanligast med 59 ärenden. Därefter följde funktionsnedsättning med 47 och ålder med 41. I 11 ärenden var diskrimineringen kopplad till kön. Sammanlagt sju ärenden var kopplade till diskriminering gällande religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning samt könsöverskridande identitet eller uttryck.

Se också sidan 17.

Betydligt färre ärenden relaterade till corona/covid -19

Under 2023 har förvaltningen hanterat 111 ärenden som på olika sätt varit kopplade till covid-19, vilket var betydligt färre än 2022, då 668 ärenden inkom. Under 2023 avsåg 26 procent av ärendena vaccination mot covid-19.

Fler 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 2023 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 2023. Under året registrerades sådana åtgärder i 1 598 ärenden, vilket var 15 procent fler än föregående år.

Många innovationsidéer och förbättringsförslag från patienter

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 2023 inkom över 2 000 innovations- och förbättringsförslag. De inkomna förslagen anknyter mest 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 2023 överlämnades cirka 25 ärenden.

I ett ärende som inkom under året föreslogs en samlad digital plattform för att hantera och spåra provsvarsprocesser. Denna plattform skulle vara lättillgänglig för både patienter och vårdpersonal och skulle innehålla följande funktioner:

- Ett system för att skicka in och hantera prover elektroniskt, inklusive möjlighet för patienter att skicka in prover från hemmet.*
- En realtidsuppföljning av provsvarsprocessen, så att patienter och vårdpersonal kan se var proverna befinner sig och när svaren förväntas vara klara.*
- En automatisk återkoppling till patienter och vårdpersonal när provsvaren är klara, inklusive möjlighet för patienter att se sina provsvar och få råd och vägledning om vidare åtgärder.*
- En integrerad kommunikationsfunktion för att underlätta kontakten mellan patienter, vårdpersonal och laboratorier.*
- En säkerhetsfunktion för att säkerställa patientens integritet och skydda sensibla uppgifter.*

Denna plattform skulle göra det enklare för patienter att få tillgång till provsvaren och samtidigt säkerställa att vårdpersonal och laboratorier har tillgång till nödvändig information för att ge patienterna den bästa vården. Det skulle också minska den tid det tar att få provsvaren och skulle underlätta kommunikationen mellan parterna.

Principärenden samt riskområden och hinder för utveckling av vården

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 2023 behandlades följande principärende:

- Vårdgarantin efterlevs inte inom primärvården.

Med anledning av patientnämndens uppdrag att uppmärksamma regionen eller kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården i syfte att bidra till förbättringar inom hälso- och sjukvården, införde förvaltningen 2020 en ny rutin. Den innebär att patientnämnden översänder de iakttagelser som uppmärksammas till hälso- och sjukvårdsnämnden i regionen och i förekommande fall till de enskilda kommunerna samt till andra organ vid behov.

Under 2023 uppmärksammade patientnämnden följande ärende:

- Barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade nekas tolktjänst för vardagstolkning med hänvisning till bristande ekonomiska resurser.

Analyser 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 2023 gjordes följande när det gäller rapporter och analyser:

- Unga vuxna med psykisk ohälsa 2022.
Analys av klagomål och synpunkter på vården under 2022 (PaN och IVO).
- Klagomål relaterade till tandvård 2022.
- Klagomål relaterade till långa väntetider på akutmottagningar.
- Klagomål relaterade till långa väntetider för neuropsykiatriska utredningar på BUP.

De flesta rapporter och principärenden finns att läsa på patientnämndens webbplats, www.regionstockholm.se/patientnamnden



Foto: Mascot

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 2023 förordnades 272 nya uppdrag, vilket var en procent fler än 2022. Förvaltningen har kunnat se vissa trender i anmälningsfrekvensen från allmänpsykiatrin där anmälningarna varierar från klinik till klinik. 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 hinner handläggas innan patienten blir utskriven.

Förvaltningen fick under året in 33 nya anmälningar om att bli stödperson medan 17 stödpersoner av olika skäl avslutade sina uppdrag.

Den sista december 2023 hade 184 patienter tillgång till en stödperson, vilket var fyra patienter färre än vid föregående årsskifte. Under hela 2023 har verksamheten haft 436 pågående uppdrag.

Förvaltningen hade vid årsskiftet en bank med totalt 120 aktiva stödpersoner, varav runt 65 med pågående uppdrag.

I 55 procent av de förordnanden som gjordes under 2023 vårdades patienten enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) och i 45 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 2024.

Digitalisering effektiviserar

Framför allt under åren med pandemin blev det tydligt hur viktig och uppskattad en digitalisering av stödpersonsverksamheten är. Förvaltningens webbaserade utbildning i form av e-learning för stödpersonerna har använts av nästan alla patientnämnder i Sverige och har många nöjda användare. Under hela året har

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

även en webbaserad inrapporteringssida för aktiva stödpersoner varit i bruk, något som uppskattats mycket av stödpersonerna. Dessutom öppnades ansökningsportalen för önskan om att bli stödperson under året. Sammantaget har dessa digitala möjligheter effektiviserat hanteringen av stödpersonsverksamheten.

The screenshot shows a web page for Region Stockholm titled "Intresseanmälan för att bli stödperson". The main heading is "Välkommen till ansökningsportalen". Below this, there is a short instruction: "Vill du bli stödperson för patienter som tvångsvårdas i psykiatrisk vård kan du fylla i den här blanketten och verifiera att dina uppgifter stämmer via BankID. När du har lämnat in din ansökan kommer du att bli kontaktad av patientnämndens förvaltning." The form contains several input fields: "Namn *", "Personnummer *" (with a placeholder "YYYYMMDD-XXXX"), "Adress *" (with a placeholder "Ange din hemadress"), "C/O Adress", "Postnummer *" (with a placeholder "Ange ditt postnummer (5 siffror)"), "Ort *" (with a placeholder "Postort"), "E-post *" (with a placeholder "E-postadress"), "Hemtelefon" (with a placeholder "Ange ditt hemtelefonnummer"), "Mobiltelefon *" (with a placeholder "Ange ditt mobiltelefonnummer"), "Nuvarande arbete" (with a placeholder "Vad arbetar du med idag?"), and "Tidigare arbete".

Ansökningsportal för den som vill bli stödperson finns på förvaltningens webbplats <https://ansokanstodperson.regionstockholm.se>

Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan

Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan, anordnades för sjätte gången den 16 november 2023. Liksom de senaste gångerna livestreamades programmet från Landstingssalen och det kunde även ses i efterhand, vilket många gjorde. Årets tema var ”Lyssna på patienter och närstående – viktiga medskapare i vården” som också var temat för Världshälsoorganisations, WHO:s, internationella patientsäkerhetsdag som uppmärksammades i september. Moderator för patientdagen var Anna Lundin som till vardags är patient-säkerhetsstrateg på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Stockholm.

Patientdagen inleddes med föreläsningar av Therese Scott Duncan, Uppsala universitet, som nyligen presenterade sin avhandling ”Patients’ self-empowerment – patients and informal caregivers taking the lead”, Malin Holmlund, patientrepresentant som lever med MS sedan 2010, Gunilla Wahlström, verksamhetschef på medicinkliniken och läkare, samt Linda Frisk, kvalitetscontroller och sjuksköterska, båda från Capio S:t Görans sjukhus, som talade om sjukhusets vårdform ”Hospital at Home”, akut slutenvård i hemmet samt Daniel Norling – patientrepresentant som fortfarande har restsymptom från sjukdomen Guillian Barré som han fick 2016 och han berättade om sin resa inom vården. Efter föreläsningarna följde en paneldebatt med samtliga föreläsare.



Foto: Patientnämnden

Från vänster: Anna Lundin, Linda Frisk, Pia Bornevi, Gunilla Wahlström, Henrik Eriksson, Malin Holmlund, Daniel Norling, Therese Scott Duncan och Maja Wessel

Tillsammanspriset

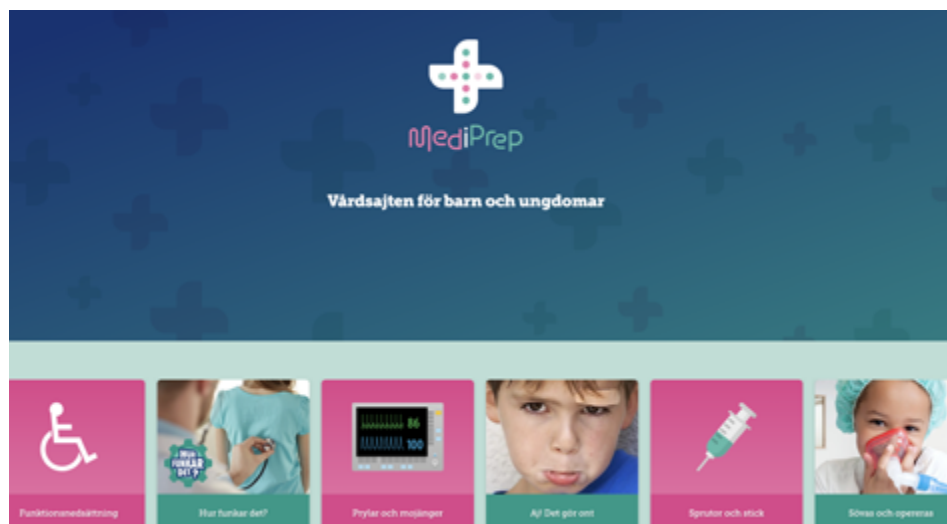
Dagen avslutades med utdelningen av Tillsammanspriset – patienter och vård i samverkan. Tillsammanspriset instiftades i samband med Nationella patientdagen 2019 och delades ut för första gången i december 2019. Med priset vill patientnämnden lyfta fram och synliggöra förebilder inom hälso- och sjukvårdsområdet 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.

I år hade rekordmånga nomineringar kommit in, alla var intressanta men till slut enades juryn om att årets vinnare skulle bli Gunilla Lööf, disputerad anestesijuksköterska vid Astrid Lindgrens barnsjukhus vid Karolinska Universitetssjukhuset, som är initiativtagare till kunskapsplattformen Mediprep.se, en sajt för barn och unga om sjukvård och behandling.



Foto: Patientnämnden

Gunilla Lööf blev årets Tillsammansprisvinnare



Ett år av utmärkelser till patientnämndens förvaltning

Sveriges bästa arbetsplats och Europas tredje bästa

2023 var ett år då patientnämndens förvaltning och dess medarbetare fick ta emot flera utmärkelser. I mars utsågs förvaltningen till Sveriges Bästa Arbetsplats™ i kategorin mindre organisationer (20–49 medarbetare), och i och med placeringen i Sverige gick förvaltningen vidare till finalen för Europas bästa arbetsplatser i september. Där utsågs vi till den tredje bästa arbetsplatsen i Europa i samma storleksklass som i den svenska finalen.

Great Place to Work® undersöker årligen arbetsplatskulturen för 100 miljoner medarbetare i över 100 länder. Sveriges Bästa Arbetsplatser bygger bland annat på resultatet från tusentals medarbetarenkäter.

Förvaltningen gick även till final i tävlingen om regionens medarbetarpris Gyllene Äpplet (priset delas ut i februari 2024).

När medarbetarna på förvaltningen mår bra blir också den tjänst vi erbjuder dem som hör av sig till oss bra, så alla vinner på det. På sidan 18 har vi valt att dela med oss av positiv feedback som våra medarbetare fått till sig av personer som lämnat in klagomål och synpunkter till patientnämnden.



Foto: Patientnämnden

I mars utsågs patientnämndens förvaltning till Sveriges bästa arbetsplats



I mars utsågs patientnämndens förvaltning till Sveriges bästa arbetsplats och i september blev vi Europas tredje bästa arbetsplats i kategorin små organisationer

Pris för arbete mot främlingsfientlighet och rasism

Vår medarbetare Moses Hadi som är handläggare och ansvarig för diskrimineringsärenden på förvaltningen, fick i december ta emot Region Stockholms pris för arbete mot främlingsfientlighet och rasism. Han delar det med organisationen NU: Nolla Utanförskapet. Priset belönar personer, institutioner eller organisationer i Stockholms län som på ett engagerat sätt främjar samexistens mellan olika kulturer i samhället. Insatserna ska bidra till större förståelse och bättre kontakt mellan svenskar och invandrare eller invandrargrupper emellan.

Juryns motivering:

”Moses Hadi är huvudansvarig för diskrimineringsärenden på patientnämndens förvaltning. Genom sitt brinnande engagemang hjälper han vårdgivare att ta ansvar och bemöta patienter på ett bra sätt när klagomål har framförts. Han nöjer sig inte med att göra det som ingår i hans roll. Med en eldsjäls kraft har Moses vid alla givna tillfällen gjort mer för att lyfta frågorna och skapa en bättre förståelse för hur rasism och främlingsfientlighet kan visa sig. Genom sitt engagemang visar han att en enskild person kan göra skillnad för att agera mot rasism och främlingsfientlighet i det allmännas tjänst.”



Foto: Region Stockholm

Patientnämndens förvaltningschef Pia Bornevi och ordförande Henrik Eriksson tillsammans med pristagaren Moses Hadi

Diskrimineringsärenden till patientnämnden

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 2023 inkom totalt 165 ärenden kopplade till diskriminering, vilket var 18 ärenden fler än 2022. Under 2023 var klagomålen relaterade till etnisk tillhörighet vanligast med 59 ärenden. Därefter följde funktionsnedsättning med 47 och ålder med 41. I 11 ärenden var diskrimineringen kopplad till kön. Sammanlagt sju ärenden var kopplade till diskriminering gällande religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning samt könsöverskridande identitet eller uttryck.

Rubrikexempel på inkomna ärenden rörande diskriminering under 2023:

- *Patient ansåg att han nekades läkemedel på grund av sin etnicitet.*
- *Kvinna uppger åldersdiskriminering då vårdcentral endast är tillgänglig digitalt.*
- *När ej 1177 på grund av funktionsnedsättning.*
- *Brister i utredning och kommunikation på grund av etnicitet.*
- *Läkare tog inte hänsyn till patientens autism.*
- *Läkare vill inte ansvara för äldre patienter.*
- *Ifrågasätter behandling på grund av ursprung.*
- *Ett gångstråk för blinda är borttaget.*
- *Brister i rehabilitering och vårdplanering efter stroke.*
- *Läkare sjukskrev inte kvinna på grund av hennes ålder.*
- *Anser att etnisk diskriminering är orsak till nekad undersökning på vårdcentralen.*
- *Tolk till döv bokades aldrig.*
- *Felaktigt dokumenterad könsidentitet har orsakat försämrat psykiskt mående.*



Foto: Pixabay

Exempel på feedback till förvaltningens handläggare under året

Här har vi valt att dela med oss av feedback som våra medarbetare fått till sig av personer som lämnat in klagomål och synpunkter till patientnämnden och även ett från en vårdgivare. För många som hör av sig till förvaltningen kan kontakten med handläggaren göra en enorm skillnad. Veldig många uttrycker sin tacksamhet över att någon lyssnar och kan bidra till att man får ett svar från vården. Tillsammans blir patienter och närstående, med förvaltningens hjälp, medskapare till en bättre vård.

”Tack för det jobb du gjort. Ingen annan har hjälpt mig mer hittills. Särskilt att ni lyckades klämma ur dem den skriftliga ursäkten betydde väldigt mycket för mig. Återigen tack för ett fantastiskt arbete!”

”Du har varit ovärderlig i det här ärendet, jag kände direkt ditt engagemang och att det var äkta!”

”Du är det enda ljus i tunneln jag ser, tack för din alltid snabba återkoppling.”

”Tusen tack för att ni tagit mig på allvar och bemött mig både seriöst och vänligt. Det är mycket värt för mig.”

”Det var fantastiskt att få sms med bekräftelse, tydligt och med namn på handläggaren. Jag blev väldigt positivt överraskad! Det är skillnad från andra ställen där man inte får veta vem handläggaren är... Jag förstår att det kan hända saker i vården... men hur man blir behandlad efteråt är så himla viktigt!”

”Tack för allt jobb du lagt ner. Tur att det finns sådana som ni!”

...och från vården:
”Tack för att ni bidrar till vårt förbättringsarbete genom inskickat ärende”

Tillitsfulla möten.

