

# Vad kan vi lära oss av klagomål på psykiatrin?

## Kvalitativ analys av klagomål på psykiatrisk vård i Stockholm 2015–2017

Patientnämndens förvaltning, Region Stockholm

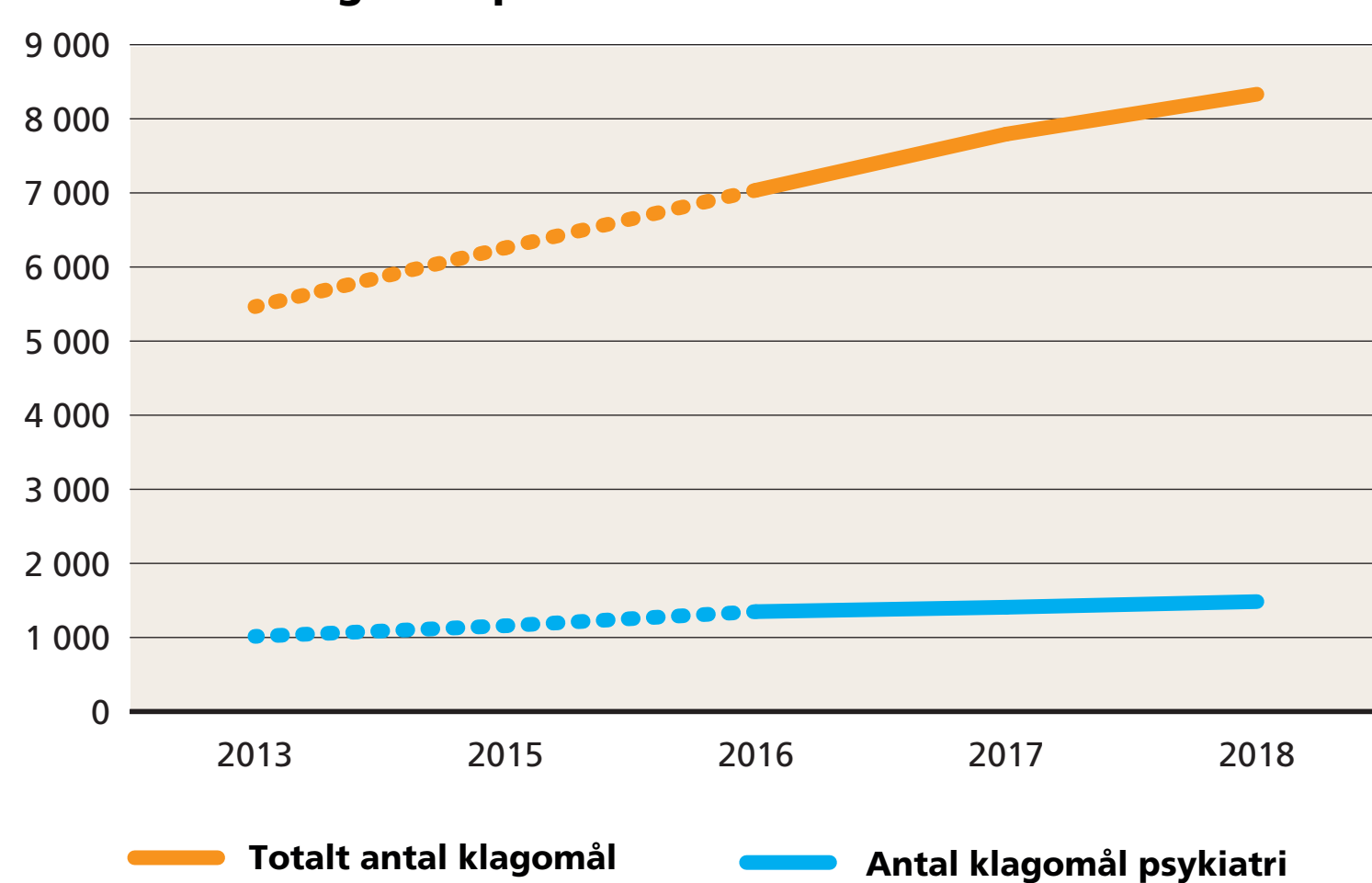
### BAKGRUND

Varje år hör många personer av sig till patientnämndens förvaltning med synpunkter på hälso- och sjukvården i Stockholms län. Under treårsperioden 2015–2017 inkom totalt 22 228 ärenden, varav 3 423 avsåg psykiatrisk vård.

Hösten 2017 fick förvaltningen i uppdrag att genomföra en fördjupad studie i syfte att belysa synpunkter och klagomål på psykiatrisk vård i region Stockholm.

Denna poster redovisar resultaten av den kvalitativa analysen samt förslag på förbättringsområden och åtgärder baserade på klagomålen.

Antal klagomål per år



### METOD OCH URVAL

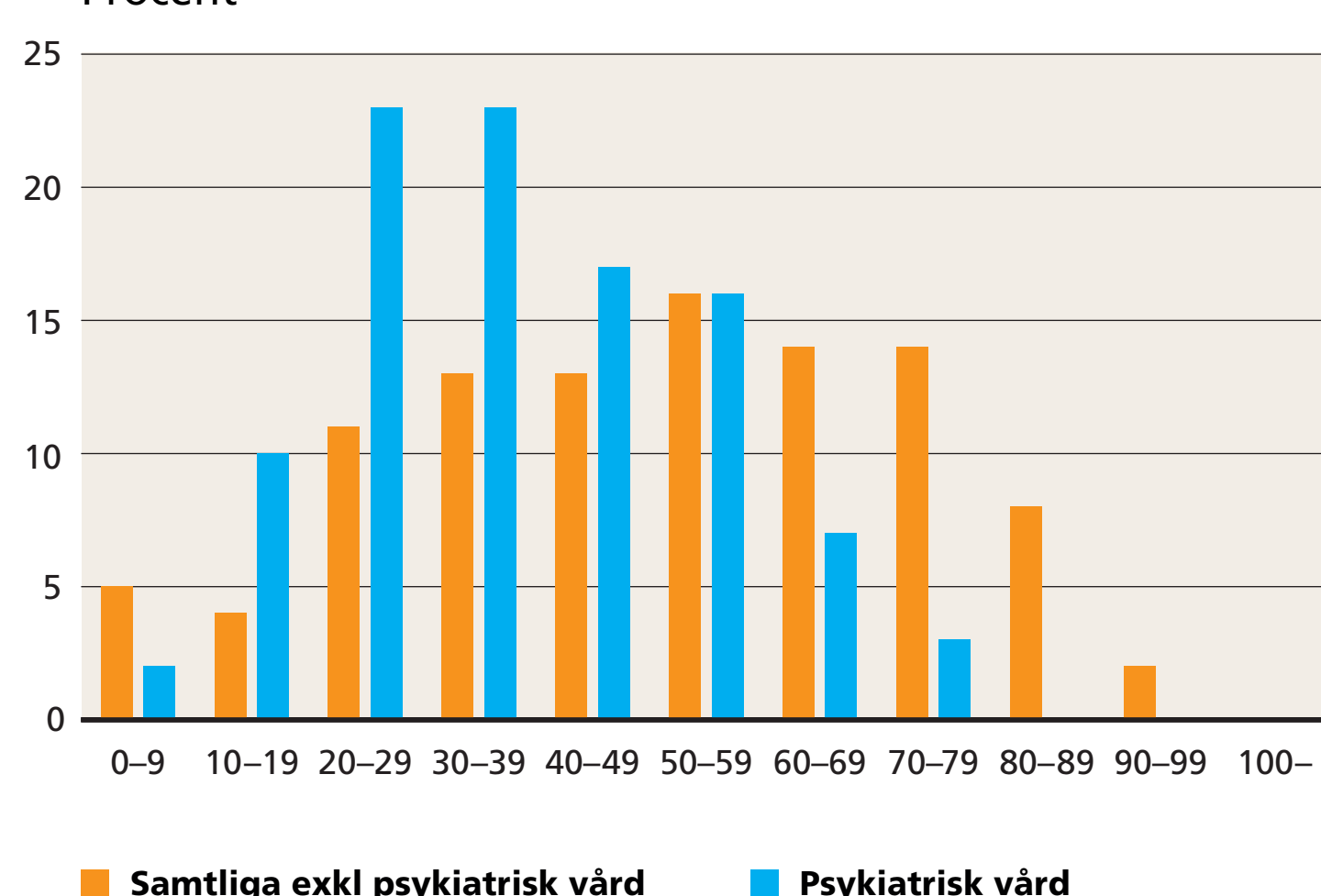
Kvalitativ analys avseende klagomål på psykiatriska verksamheter som inkommit under treårsperioden 2015–2017. Den kvalitativa analysen baseras på sammanfattningar av ärenden i två urvalsgrupper

**Urvalsgrupp 1:** ärenden som avslutats under 2017 avseende åldersspannen 20–29 och 30–39 år i såväl öppensom slutenvård där vårdgivarna vidtagit förbättringsåtgärder.

**Urvalsgrupp 2:** skriftliga, telefon- och e-postärenden som inkommit under 2017 avseende fem psykiatriska verksamheter där antalet klagomål ökat jämfört med 2016.

Urvalsgrupperna baseras på att unga personer (20–39 år) står för flest antal klagomål inom psykiatrin, samt att det är relevant att följa upp verksamheter med ökat antal klagomål.

Andel ärenden per åldersgrupp 2015–2017  
Procent



### RESULTAT

#### Klagomålen handlar om:

- Lång väntan på utredning eller behandling
- Utebliven utredning eller behandling
- Bristande information och dialog med patient och närstående
- Bristande delaktighet i vårdplanering
- Begränsad tillgänglighet och svårt att kontakta mottagningen
- Svårigheter att få intyg och remisser
- Konstanta läkarbyten
- Ändrade läkemedel utan uppföljning

### INSIKTER

#### Synpunkter på otillräcklig, försenad, utebliven eller nekad vård är vanligast, men går att förebygga!

Genom att man själv och närstående blir inbjudna till delaktighet vid samtal och information om vårdplaneringen ökar tillfällena till direkt kommunikation med vårdgivaren.

#### Vikten av kommunikation, information och bemötande

Studien visar att många av de enskilda ärendena hade kunnat undvikas om verksamheterna inte brustit i kommunikation och i att ge adekvat information. Att bemöta patienter och

närstående på ett professionellt och förtroendeskapande sätt, med utgångspunkt i patientens egna förutsättningar är också ett viktigt verktyg för att skapa bättre förutsättningar för delaktighet.

#### Vikten av kontinuitet

Flertalet klagomål handlar om att inte ha en fast vårdkontakt samt de konsekvenser detta kan medföra. Anmälaren får börja om med att berätta sin sjukdomshistoria och upplever att hen inte går vidare och förbättras i vården. En patientansvarig sjuksköterska eller undersköterska underlättar i kontakterna och kan bidra till att hålla samman vården.

” Jag får inte kontakt med min psykiatriska mottagning och jag måste få till stånd ett läkarbesök eftersom försäkringskassan behöver ett utlåtande. Dessutom behöver jag en uppföljning av mina läkemedel. Jag har ingen fast läkarkontakt utan träffar ständigt nya läkare – det är jobbigt att behöva berätta min historia gång på gång. Jag har fått kontakt med en person för terapeutiska samtal men hen kan ju inte hjälpa till vare sig med intyg eller läkemedel och ringer inte heller tillbaka när jag försöker få kontakt.”

#### PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG

Patientnämnden är en del av Region Stockholm, men är opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Patientnämnden tar inte ställning utan fungerar som en länk mellan patienten och vårdverksamheten.

Den 1 januari 2018 fick patientnämnden, genom den nya lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372), ett fördjupat uppdrag att analysera inkomna ärenden.

#### FÖRFATTARE

Sari Kokkonen Nassef  
sari.kokkonen-nassef@sll.se

Lillemor Humlekil  
lillemor.humlekil@sll.se

Patientnämndens förvaltning  
Tel: 08 690 67 00

#### KONTAKTPERSON

Maja Wessel, samordnare Analys och strategi  
maja.wessel@sll.se

 Region Stockholm