



Pressinfo
***Ny rapport om inkomna klagomål och synpunkter relaterade till läkemedel*****Fortsatt många läkemedelsrelaterade klagomål till patientnämnden i Stockholm**

Patientnämndens förvaltning har i uppdrag att bevaka händelser och områden som kan påverka patientsäkerheten och orsaka skador samt att årligen analysera de inkomna klagomålen.

Rapporten ”Klagomål relaterade till läkemedel 2021” utgår från klagomål som kom in under det andra pandemiåret då vården var ansträngd, något som bör vägas in när man läser rapporten eftersom det är en faktor som kan ha haft påverkan både på kontinuitet och uppföljning av läkemedel i vården.

–Sedan 2005 har ärenden som är relaterade till behandling med läkemedel bevakats särskilt, och under åren har en tydlig ökning av dessa klagomål kunnat noteras, konstaterar patientnämndens förvaltningschef Steinunn Ásgeirsdóttir, och berättar att att det är därför som patientnämnden tagit fram rapporten ”Klagomål relaterade till läkemedel 2021”.

Ökning under 2021 relaterad till vaccination mot covid-19

Under de senaste sex åren, fram till och med 2020, har antalet ärenden som berör läkemedel uppgått till cirka 1 000 årligen. Under 2021 inkom 1 783 sådana ärenden, vilket var 62 procent fler än under 2020. Majoriteten av ökningen har orsakats av klagomål relaterade till vaccination mot covid-19. Dessa ingår i rapportens totala sammanställning, men redovisas i en annan rapport ^{1/}.

Klagomål rör främst vård och behandling samt kommunikation

De klagomål/synpunkter som registrerats handlade bland annat om att patienten nekats läkemedel, otillräcklig smärtlindring, läkemedel som skrivits ut trots bristande utredning, biverkningar och bemötande i samband med läkemedelsbehandling. Majoriteten av klagomålen, 52 procent, avsåg vård och behandling. Därefter följde synpunkter på kommunikation med 21 procent.

De flesta ärendena avsåg **primärvård**. Här registrerades 653 läkemedelsrelaterade ärenden med totalt 1 345 klagomål under 2021, vilket var 49 procent fler klagomål än 2020. Därefter kom ärenden som rör **akutsjukhus** och här registrerades 310 läkemedelsrelaterade ärenden med totalt 724 klagomål under 2021, vilket var 20

procent fler klagomål än 2020. På tredje plats kom ärenden som rör **psykiatrisk vård**. Här registrerades 242 läkemedelsrelaterade ärenden med totalt 562 klagomål under 2021, vilket var samma antal som 2020, och därefter **specialistvård utanför akutsjukhusen**. Här registrerades 86 läkemedelsrelaterade ärenden med totalt 208 klagomål under 2021, vilket var en marginell ökning jämfört med 2020.

Vården vidtar åtgärder

I 183 ärenden hade vårdgivaren angett att man vidtagit någon typ av åtgärd med anledning av ärendet. Det handlar både om mer övergripande åtgärder som avvikelshantering och att rutiner setts över eller uppdaterats, som enskilda åtgärder där man korrigerat felaktigheter i journaler eller skickat bortglömda recept eller remisser med mera.

Patienterna anger förbättringsförslag

I samband med att klagomål eller synpunkter framförs har man också som patient möjlighet att ange förbättringsförslag till vården, och i närmare 400 ärenden hade detta gjorts. I många fall var förslagen allmängiltiga och inte direkt kopplade till behandling med, och hantering av, läkemedel, till exempel önskemål om bättre bemötande och att personalen lyssnade mer på patienterna, tydligare information, språkutbildning för personal som inte har svenska som modersmål och ett mer personcentrerat arbetssätt. I en del fall grundas förslagen på bristande följsamhet till gällande regelverk och rutiner till exempel vid läkemedelsförskrivning eller information till patient/närstående. Patienterna framför ibland även förslag på rutiner som redan finns, men som kanske inte alltid följts. Generellt kan sägas att många av de läkemedelsrelaterade klagomål som inkommit hade kunnat undvikas om vården i många fall hade bedrivits mer personcentrerat.

–Vi ser i våra ärenden att om kommunikationen hade varit mer individanpassad så hade patienten kunnat göras mer delaktig och därmed mer välinformerad. Då skulle färre missförstånd och kommunikationsbrister ha uppstått och behovet att framföra klagomål minskat, avslutar Steinunn Ásgeirsdóttir.

För mer information:

Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig, 070-542 71 16, annette.birenbaum@regionstockholm.se.

Bilaga: Rapporten ”Klagomål relaterade till läkemedel 2021”.

Den finns även på patientnämndens webbplats [”Klagomål relaterade till läkemedel 2021”](#)

^{1/} Rapporten ”Klagomål relaterade till vaccination mot covid-19” finns också att läsa på patientnämndens webbplats: [”Klagomål relaterade till vaccination mot covid-19”](#)