

# Många möjligheter för patienter att vara medskapare i vården

Kristina Henriksen, avdelning för kvalitet och patientsäkerhet

Patienter kan vara delaktiga i sin vård och behandling på olika sätt. Vi erbjuder olika möjligheter för patienter att lämna synpunkter och klagomål till patientvägledare digitalt, via telefon eller via brev. Detta gör att patienter och anhöriga får en ökad tillgänglighet och delaktighet till vården.

Verksamheter kan också få åsikter om vård och behandling från patienter via kontakt med representanter från olika patientföreningar.

S:t Eriks Ögonsjukhus (S:t Erik) har ett tydligt mål att involvera och göra patienter delaktiga i sin egen vård. En viktig del i detta är att tillvarata patienters synpunkter och erfarenheter inom sjukhusets verksamhet.

## Patientvägledaren

Sjukhusets patientvägledare tillhör avdelning för kvalitet och patientsäkerhet och har som huvudsaklig uppgift att vara en opartisk länk mellan patient och sjukhusets olika verksamheter. Patientvägledaren ger stöd och vägledning till patienter och närstående.

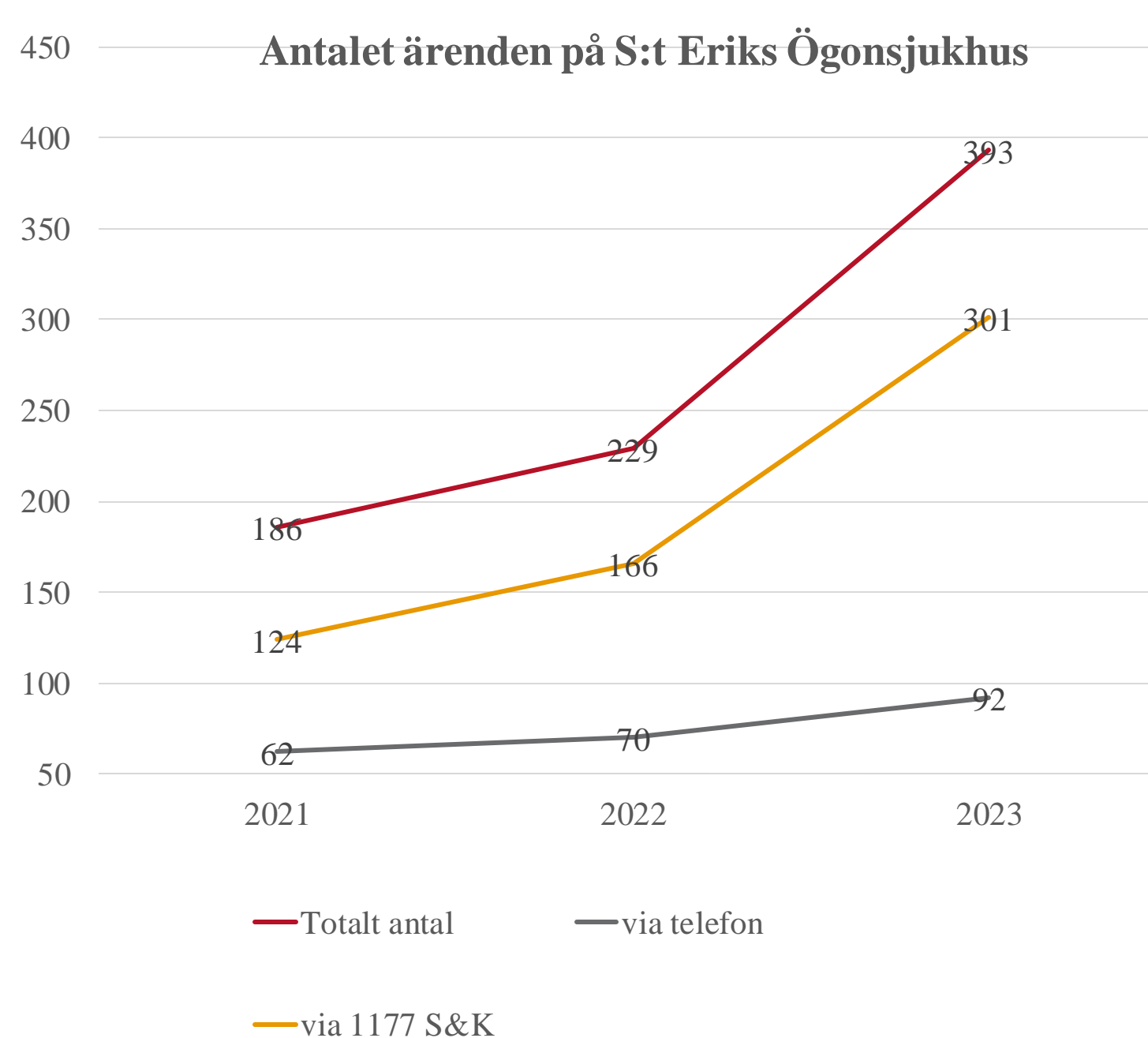


## Synpunkter och klagomål

Patientvägledare nås i första hand via 1177:s e-tjänst Synpunkter och klagomål på vården. Det går också att lämna ett meddelande på vår telefonsvarare som lyssnas av flera gånger i veckan. Information om sjukhusets patientvägledare finns på den externa hemsidan. Patienten kan också skriva brev till patientvägledaren.

## Ärenden på S:t Erik

Både antalet ärenden till patientvägledare via telefon och ärendena via 1177 Synpunkter och Klagomål har ökat genom förenklad tillgänglighet. De flesta ärenden som inkommer till patientvägledare handlar om synpunkter på vård och behandling, rättelse av journal, lägga in spärrar i journalen, tillgänglighet samt bemötandefrågor.



Diagrammet visar hur antalet ärenden har ökat från åren 2021-2023.

## Åtgärder av ärenden

Klagomål rörande bemötande skickas alltid till berörd enhet och patient får god återkoppling. Förbättringar har gjorts både när det gäller fysisk och digital tillgänglighet på sjukhuset. Det är viktigt att patienter och anhöriga kan orientera sig i våra lokaler. Fler möjligheter att nå oss digitalt via 1177 har tagits fram.

## Brukarrådet

S:t Erik har ett brukarråd där representanter från Synskadades riksförbund, Stockholms syncentral, Storstockholms diabetesförening och Glaukomföreningen i Stockholm ingår.

Tillsammans med representanter från S:t Erik och fastighetsförvaltare har gruppen fysiska möten på sjukhuset. Utbyte av information och diskussioner om verksamheternas nuläge tas upp. Både den fysiska och digitala tillgängligheten på sjukhuset är viktiga punkter.

## Andra instanser som patienter kan ta hjälp av

I första hand är det vårdgivaren patienten ska vända sig till men ibland behövs stöd och hjälp från andra instanser.

**Patientnämnden (PaN)** är en fristående och opartisk instans som kan hjälpa till att få patienters klagomål eller synpunkter besvarade av vårdgivarna.

## Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Som patient är det möjligt att lämna ett klagomål till IVO. Som huvudregel utreds klagomålet först när vårdgivare fått möjlighet att besvara klagomålet.

**Sammanfattning:** Det är viktigt att det finns olika kanaler där patienter kan föra fram åsikter och synpunkter på sin eller anhörigas vård. Genom god hantering av klagomål och synpunkter på S:t Erik kan vi ytterligare öka delaktigheten och tillgängligheten för patienter och anhöriga.



Kristina Henriksen  
Patientvägledare, vårdutvecklare  
S:t Eriks Ögonsjukhus