

# **Patienter och närståendes klagomål/synpunkter på läkemedel 2024/2025**

-Patientnämndens uppföljning av rapporten Läkemedel 2020



## Läkemedelsrelaterade klagomål/synpunkter 2024/2025

-Patientnämndens uppföljning av  
rapporten Läkemedel 2020

### INLEDNING

---

Ett av patientnämndens uppdrag är att på lämpligt sätt hjälpa patienter och deras närstående att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren. Att kunna lämna synpunkter och klagomål regleras i patient-säkerhetslagen och syftar till att patienters erfarenheter ska kunna bidra till bättre och säkrare vård. Synpunkter och klagomål som inkommer till patientnämnden kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella handbok och ärendets karaktär. Kategoriseringen består av huvud- och delproblem samt andra för ärendet relevant information såsom kön, ålder och verksamhet, för möjliggörande av statistik och återföring.

### SYFTE

---

Syftet med rapporten är att följa upp tidigare rapport från 2020 gällande patienters synpunkter/klagomål rörande läkemedel. Detta för att följa upp antalet läkemedelsrelaterade klagomål och jämföra mot tidigare ärendeflöden som rapporterats 2020. Hur ser trenden

ut? Hur många läkemedelsrelaterade klagomål har inkommit till patientnämndens kansli och har ärendena ökat/minskat?

Detta för att belysa patienters upplevelser av läkemedelshantering i Region Västmanland.

Rapporten kan utgöra ett underlag till vårdens utveckling av kvalitet och patientsäkerhet inom området läkemedel.

### METOD

---

Patienter och närstående kan kontakta patientnämnden i Region Västmanland via telefon, brev, e-mejl, 1177 och personliga/digitala besök. Klagomål och synpunkter som inkommer beskriver olika situationer och händelser som patient/närstående upplevt, och är av betydelse för patienters hälsa, vård och säkerhet.

Ärenden som inkluderas i rapporten är de ärenden som inkommit under perioden 2024-01-01 – 2025-02-28 och är kategoriserade under delproblemet -Läkemedel.

De ärenden som ingick i urvalet har

granskats enskilt via ärende-  
beskrivningens bakgrund,  
konsekvens och åtgärd i syfte att  
finna centrala områden och  
gemensamma beröringspunkter  
gällande upplevelser av läkemedel  
jämfört med den tidigare rapporten  
Läkemedel 2020. Ärendena har  
kategoriserat under samma rubriker  
som den tidigare rapporten.

### **ETISKA ÖVERVÄGANDEN**

---

Alla ärenden som inkommer till  
patientnämnden omfattas av  
sekretess. Resultaten som redovisas  
i rapporten innehåller inga person-  
uppgifter. Främst redovisas  
resultaten på gruppnivå, men i de  
fall som citat används avslöjas inte  
någon ingående information om  
den person som inkommit med  
uppgifterna. Detta säkerställer  
enligt oss, frågan gällande  
sekretess.

### **BAKGRUND**

---

Region Västmanland prioriterade  
under 2017 - 2018 en process-  
översyn av iatrogen läkemedels-  
beroende (orsakat av vården). En  
arbetsgrupp arbetade förvaltnings-  
övergripande med översynen.  
Anledningen till översynen var att  
Västmanland hade en mycket hög  
förskrivning av beroende-  
framkallande läkemedel jämfört  
med riket. Detta har medfört

att många patienter utvecklat ett  
beroende av dessa läkemedel, vilket  
inte var avsikten med behandlingen  
från början.

I rapporten från 2020 uppmärk-  
sammades att under 2018 ökade  
antalet läkemedelsrelaterade  
ärenden. Under samma år införde  
Region Västmanland en instruktion  
för att stimulera vetenskapligt  
förankrade metoder vid  
förskrivning, uppföljning och  
utsättande av beroendeframkallande  
läkemedel. Syftet var att minska  
vårdorsakat läkemedelsberoende  
och förbättra omhändertaget för de  
som drabbats.

Läkemedel som avsågs var  
opioider, pregabalin, benso-  
diazepiner, och bensodiazepin-  
liknande läkemedel som använts för  
smärta, sömnstörning, ångest och  
oro.

Antalet läkemedelsrelaterade  
klagomål till Patientnämndens  
kansli för 2019 och fram till  
februari 2020 bestod av 72 ärenden,  
varav 51 stycken (71 %) berörde  
kvinnor och 21 stycken (29 %) berörde män. Åldersspannet var 5–  
92 år. Ärendena kategoriserades  
utifrån patienters beskrivningar  
under följande rubriker:

- Abrupt avslut av  
medicinering
- Läkemedelhanteringsfel
- Utebliven eller försenad  
medicinering

## Region Västmanland -Patientnämndens kansli

1/3 av ärendena kategoriserades under Abrupt avslut av medicinering.

### RESULTAT

---

För 2024 och fram till februari 2025 består urvalet av 108 ärenden, varav 75 stycken (69 %) berör kvinnor, 32 stycken (30 %) berör män, 1 okänd. Åldersspannet är 0–89 år. De är flest ärenden inom åldersspannet 70-79 år följt av 60-69 år.

### ABRUPT AVSLUT AV MEDICINERING

---

Det har tidigare rapporterats från 2020 att det var 1/3 av de läkemedelsrelaterade klagomålen som berörde att läkemedelsbehandlingen avslutats abrupt och utan nedtrappningsplan. Det var framför allt patienter som behandlas med beroendeframkallande läkemedel som framförde synpunkten.

För året 2024/2025 är det 23% av de läkemedelsrelaterade klagomål som berör avbruten läkemedelsbehandling. I de flesta ärenden, där uppgifter finns, har patienters klagomål berört beroendeframkallande läkemedel liksom tidigare rapport.

I en del av ärendena beskriver patienter att de fått en nedtrappningsplan och andra inte. En del patienter har fått information om nedtrappning per brev eller via Apoteket vid uthämtning av läkemedel.

Patienter beskriver att de är i behov av läkemedel för att få vardagen att fungera med exempelvis yrkesliv.

Andra faktorer patienter belyser är oro, upplevelse av sämre hälsa och livskvalitet samt avsaknad av dialog.

Patienten beskriver att efter amputation försvårades patientens symtom. Rekommenderade farmakologiska behandlingar har prövats men endast opioidbehandling har fungerat. Behandlingen har fungerat sedan över 10 år tillbaka och patienten har kunnat bibehålla livskvalitet och arbetsförmåga.

Vid senaste receptförnyelsen har patienten fått information om att kravet på nedtrappning ska accepteras innan förnyelse av recept.

Patient har fått ett brev från vårdcentral där de meddelar att de kommer att avsluta en viss medicinering som patienten har haft i många år. Patienten upplever att det borde gjorts en planerad nedtrappnings samt i dialog med patienten.

## LÄKEMEDELHANTERINGSFEL

I rapporten från 2020 beskrivs att en del av ärendena handlade om att patienter uppger att de fått fel dosering av ett läkemedel eller att de har fått fel förskrivning/administrering av läkemedel. Patienterna beskrev att situationerna skapat oro, rädsla och lett till förlorad tillit och förtroende för vården.

För året 2024/2025 är det 33% av de läkemedelsrelaterade klagomål som berör felaktig läkemedelshantering. Ärendena handlar om att patienter upplever sig blivit medicinskt felbehandlade. Patienter har fått fel läkemedel utskrivet. Att det saknas uppföljning av utskrivet läkemedel. Något ärende har handlat om utlämnade av läkemedel med utgången datum.

Patienter som upplever sig bli felaktigt behandlade medicinskt uppger bland annat att vårdplan saknas för hur läkemedel följs upp och sätts ut. Att det saknas uppföljning. En del patienter känner sig inte tagna på allvar och inte lyssnade till.

Patienten beskriver förskrivning av olämpligt läkemedel, vilket orsakade symptom efter 14 dagars behandling. Patienten fick föras med ambulans till akutsjukvården efter att ha ramlat ihop i hemmet.

Patienten genomförde en undersökning och blev ordinerad läkemedel en tid efteråt. Fick ett flertal symptom. I kontakt med farmaceut konstaterades att patienten fått en felaktig ordination.

Patienten hörde av sig till verksamheten för receptförnyelse. Fått en ny läkare som upptäckte att de årliga proven inte tagits på flera år.

Patienten fick lämna prover och resultatet var inte bra. Dosen av läkemedel justerades. Patienten uppger ökad risk att drabbas av sjukdom.

Närstående beskriver att patienten på vårdavdelning fick läkemedel utan uppföljning eller övervakning under flera dygn.

Patienten upptäcktes medvetslös och behövde intensivvård.

## UTEBLIVEN ELLER FÖRSENAD MEDICINERING

---

I rapporten från 2020 beskrivs att några av ärendena handlar om att patienter inte fått den medicinering de behöver eller att den försenats av olika anledningar. Att det finns en vana för vissa att kunna ringa och förnya sina recept men plötsligt går inte det längre. Några ärenden beskriver att kommunikationen mellan vården och Apoteket brister, utlovad medicin finns inte att hämta ut enligt överenskommelse.

För året 2024/2025 är det 44% av de läkemedelsrelaterade klagomålen som berör utebliven eller försenad läkemedelsbehandling. Det är flest ärenden i den här kategorin. Här ingår även ärenden som handlar om att patienten blivit nekade läkemedelsbehandling. Liksom tidigare rapportering finns några ärenden som beskriver svårigheter med recepthantering. Recept har inte inkommit till Apotek och patienter saknar återkoppling från vårdgivaren.

Många klagomål handlar om att patienter saknar smärtlindring. Patienter uppger onödigt lidande och att de inte blivit lyssnade till.

Patienten beskriver genomgått en operation och drabbades av svår postoperativ smärta. Patienten upplever inte att smärtan togs på allvar under vårdtiden och att personalen inte heller meddelade ansvarig läkare för vidare åtgärd. Patienten uppger att det tog flera dygn innan patienten fick en fungerande smärtlindring.

Närstående beskriver brister i omhändertagandet av patienten och utebliven smärtlindring de första dagarna efter operation, trots att opererande läkare poängterat att de fick göra ett större ingrepp än de tänkt från början och att det med säkerhet skulle göra mer ont.

Patienten väntar på operation och har blivit nekad förskrivning av smärtstillande läkemedel.

Patienten besväras av smärtor och får inte längre smärtstillande läkemedel förskrivet. Patienten mår dåligt och har inte kunnat sova sedan läkemedlet togs bort.

#### FÖRDELNING AV ÄRENDE UNDER 2019 TILL 2025 FEBRUARI

---

Läkemedelsrelaterade ärenden har ökat från 2022 och framåt.

År	Antal läkemedelsrelaterade ärenden
2019	45
2020	49
2021	55
2022	84
2023	99
2024	92
202501-02	16

#### PATIENTERS/NÄRSTÅENDES FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

---

”Bättre utbildning samt förståelse angående svår postoperativ smärta. Rent kliniskt borde en sjuksköterska kunna bedöma om en patient är smärtpåverkad eller inte. Snabbare återkoppling och dialog med ansvarig läkare för ny bedömning samt behandling”.

”Vården behöver lyssna in samlad bedömning av patienter och anhörigas vädjan och behov av vård”.

”Säkerställa en behandling som inte kommer att ifrågasättas så länge den är komplikationsfri och fortsatt har god effekt”.

”Förslag är att vårda, undersöka och kontrollera äldre patienter såväl som yngre”.

”Jag tycker att en uppföljning efter operation skulle vara obligatorisk och att det inte är meningen att man ska plågas av smärtor i flera timmar”.

”Jag antar att brist på resurser inom psykiatri är en stor bidragande orsak till att det blivit så fel. Stressade läkare som inte har tid att läsa på ordentligt och fattar snabba beslut. Det faktum att man får träffa olika läkare hela tiden, och att det är väldigt svårt att ens få träffa någon läkare i tid, tror jag bidrar stort till att det blir fel...”

...jag önskar bara att våra husläkare skulle kunna skriva ut de mediciner vi redan provat och blivit hjälpta av, i stället för att ta bort den hjälp vi fått utan förslag på hur vi ska må bättre”.

## **AVSLUTANDE REFLEKTIONER**

---

Sedan processöversynen startade i Region Västmanland har förskrivningen av beroende-framkallande läkemedel minskat.

Läkemedelsrelaterade klagomål har ökat något mot tidigare rapportering från 2020, det gäller framför allt utebliven eller försenad läkemedelsbehandling.

I 2020 års rapport var det flest ärenden i åldersspannet 60–69 år följt av 40–49 och 80–89.

För 2024/2025 är det flest ärenden i åldersspannet 70–79 år följt av 60–69.

Antalet läkemedelsrelaterade klagomål har fördubblats från 2019 till 2024. De klagomål som är relaterade till att läkemedelsbehandlingen avslutats abrupt och utan nedtrappningsplan är på samma nivå med tidigare rapportering. Däremot har andra klagomål gällande läkemedel ökat.

Vanliga klagomål/synpunkter relaterade till läkemedel handlar om att smärtlindringen inte varit tillräcklig, att patienter blivit nekade eller att smärtlindring uteblivit.

När det gäller läkemedelsrelaterade klagomål finns några synpunkter som är återkommande i fler

ärenden, patienter och närstående upplever inte att de har blivit lyssnad på, ett onödigt lidande och att de blivit dåligt bemötta.

Patientlagen (2014:821) fastställer patientens rätt till delaktighet i sin vård. Det innebär att patienten har rätt att få information och möjlighet att vara med och fatta beslut om sin behandling. En välinformerad och delaktig patient är en viktig förutsättning för en trygg och effektiv vård.

Bristande delaktighet kan leda till negativa konsekvenser, såsom ett sämre vårdresultat och minskad tillit till vårdgivaren.

För att skapa patientdelaktighet måste vården reflektera över sin egen roll, bemötande och arbetsätt, och hur detta påverkar patienters möjlighet att delta aktivt i sin egen vård.

"Livskraft för framtiden"

Patienter/närståendes synpunkter/klagomål på läkemedel 2024/2025

Uppföljning av rapport Läkemedel 2020

Monica Löhman

Region Västmanland