

# Verksamhetsberättelse 2024

Patientnämnden och Patientnämndens kansli



## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Patientnämndens uppdrag .....</b>	<b>6</b>
2.1	Ledamöter i patientnämnden .....	7
2.2	Patientnämndens kansli.....	7
2.3	Patientnämndens sammanträden.....	8
2.4	Handläggning av ärenden.....	8
2.5	Etiska överväganden .....	8
<b>3</b>	<b>Patientnämndens ärenden under 2024 .....</b>	<b>8</b>
3.1	Kontaktsätt/kontaktväg.....	8
3.2	Ärendetyp .....	9
3.3	Ålderskategorier.....	9
3.4	Kön.....	10
3.5	Kategorisering av ärende.....	10
3.6	Antal registreringar per huvudproblemområden .....	10
3.7	Delproblemen .....	11
3.8	Vad handlar synpunkterna och klagomålen om.....	12
3.8.1	Vård och behandling – delproblem Undersökning/bedömning .....	12
3.8.2	Kommunikation – delproblem bemötande.....	13
3.8.3	Tillgänglighet – delproblem – tillgänglighet till vården.....	13
<b>4</b>	<b>Verksamhetsområden .....</b>	<b>13</b>
4.1	Ärenden per verksamhetsområde.....	13
4.2	Barnärenden för 2024.....	14
4.3	Somatisk specialistvård akutsjukvården, medicinsk teknik, nära vård.....	14
4.3.1	Registreringar per klinik.....	14
4.4	Primärvård .....	15
4.4.1	Ärenden per vårdcentral.....	15
	Tabell 10. Privata vårdgivare.....	15
	Tabell 11. Närvården .....	16
4.4.2	Antal registreringar per problemområde i primärvården .....	16
4.5	Psykiatri .....	16
4.6	Kommuner.....	17
4.7	Tandvård.....	18
<b>5</b>	<b>Rapporter under 2024 .....</b>	<b>18</b>
5.1	Rapporter Patientnämnden 2024.....	18
5.1.1	Årsrapport för 2023 – till Regionfullmäktige, Socialstyrelsen och IVO. ..	18
5.1.2	Rapport Avslutade ärenden januari-februari.....	18
5.1.3	Rapport Avslutade ärenden mars-juni. ....	19
5.1.4	Rapport Avslutade ärenden juli-oktober.....	19
5.1.5	Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården.....	20

<b>6</b>	<b>Stödpersonsverksamheten .....</b>	<b>20</b>
6.1	Stödpersonsuppdraget .....	20
6.2	Stödpersonverksamheten år 2024 .....	20
6.3	Stödpersonsverksamheten .....	20
<b>7</b>	<b>Fokus och utmaningar 2025 .....</b>	<b>21</b>
7.1	Få sina synpunkter besvarade .....	21
7.2	Verksamhetsutveckling 2025 .....	21

# 1 Inledning

Patientnämndens kansli är regionens centrala instans för hantering av patientklagomål. Kansliets uppgift är att hjälpa och stödja patienter och närstående i kontakten med vårdgivarna om de vill lämna synpunkter eller klagomål på en händelse i samband med ett vårdmöte, samt att få klagomål och frågor besvarade.

En målsättning är att patientnämndens verksamhet ska vara väl känd hos såväl patienter som vårdgivare. Patienterna tar kontakt med patientnämndens kansli via telefon, brev, mejl och 1177 – E-tjänster. Det förekommer även personliga/digitala möten. Patienternas synpunkter hanteras i regionens avvikelsesystem Synergi. Synpunkterna sammanfattas avidentifierat och är grunden för patientnämndens arbete. Synpunkterna används som underlag till statistisk och rapporter som delges vårdens verksamheter för bland annat kvalitetsutveckling, samt enligt lag till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen.

## 2 Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden har i enlighet med lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården till uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den

- hälso-och sjukvård enligt hälso-och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av regionen eller enligt avtal med regionen
- hälso-och sjukvård enligt hälso-och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner i Västmanland eller enligt avtal med kommunerna och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso-och sjukvård, samt
- tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regionen.

För patientnämnden gäller vad som är föreskrivet i kommunallagen (2017:725) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivaren som bedriver sådan verksamhet och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnden ska även

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso-och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Informera allmänheten, hälso-och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.
- Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnden ska vidare

- Bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso-och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.
- Verka för att patientens rättigheter tas till vara och dennes integritet skyddas.
- Samverka med, och göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

- Rekrytera, utbilda och utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen (1991:1 128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1 129) om rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen (2004:168).
- Såsom opartisk och fristående instans fullgöra vad som i övrigt enligt lag eller författning, regionfullmäktiges beslut åligger nämnden.
- Fastställa verksamhetsplan och budget för nämndens ansvarsområde utifrån de riktlinjer som fullmäktige och regionstyrelsen fastställt samt utifrån träffade avtal och överenskommelser.
- Rapportera om ekonomi och verksamhet i enlighet med regionstyrelsens anvisningar.
- Senast den sista februari varje år till regionfullmäktige lämna en redovisning av patientnämndens verksamhet föregående år.
- Senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och till Socialstyrelsen lämna en redogörelse och analys av Patientnämndens verksamhet föregående år.

## 2.1 Ledamöter i patientnämnden

För nuvarande mandatperioden 2022-10-15 – 2026-10-14 är ledamöterna.

- Silvana Enelo-Jansson (M) Ordförande
- Karin Andersson (L) förste vice ordföranden
- Dennis Nilsson (S), andre vice ordförande
- Janeth Persson (SD), ledamot
- Lennart Engman (V), ledamot
- Amanda Grönlund (KD), adjungerad ledamot
- Åsa Ernfridsson (S), adjungerad ledamot
- Anna Åkerström (M) ersättare
- Gisela Carstinge (SD), ersättare, ersätts under perioden av Carolyn Karlsson (SD)
- Ingrid Hellström (S), ersättare
- Mikael Söderlund (M), adjungerad ersättare
- Päivi Kirsilä (V), adjungerad ersättare

## 2.2 Patientnämndens kansli

Kansliet har 4,5 tjänster fördelade på en verksamhetschef och tre handläggare. Tjänsten på 0,5 har varit vakant under andra delen av året. Verksamhetschefen var under januari till maj delvis uthyrd till Region Värmland vilket har påverkat verksamheten en del genom att en del planerat arbetet har flyttats framåt i tiden.

## 2.3 Patientnämndens sammanträden

Under 2024 hölls 4 nämndsammanträden och 6 presidiemöten. Inför varje sammanträde bereder nämndens presidium tillsammans med ansvarig tjänsteperson nämndens ärenden.

## 2.4 Handläggning av ärenden

Varje år sker många möten inom hälso- och sjukvården. Oftast blir mötet mellan patienten och vården bra, men av olika skäl kan det hända att upplevelsen för patienten blir negativ. Då kan man vända sig till patientnämnden.

Synpunkter och klagomål som inkommer beskriver olika situationer och händelser som patient eller närstående upplevt. Betydelsen och allvarlighetsgraden kan variera men berör situationer av betydelse för patienters hälsa, vård och säkerhet. Inkomna ärenden diarieförs och registreras i synergi. Patientnämnden är fristående och opartisk instans vilket innebär att patientnämnden inte tar ställning till hur vården har agerat i det enskilda fallet eller gör några medicinska bedömningar. Patientnämnden har inga disciplinära befogenheter och har inte tillgång till patientjournaler, vilket både patienter och personal ofta tror.

## 2.5 Etiska överväganden

Alla ärenden som inkommer till patientnämnden omfattas av sekretess. Resultaten som redovisas i rapporter innehåller inga personuppgifter. Främst redovisas resultaten på gruppnivå, men i de fall som citat används avslöjas ingen ingående information om den person som inkommit med uppgifterna.

# 3 Patientnämndens ärenden under 2024

Redovisningen beskriver verksamheten under året. Materialet är hämtat från ärendehanteringssystemet synergi.

Under året tog patientnämnden emot 1509 ärenden vilket är en stabilisering mot förra årets ökning med 37 procent. Dessa ärenden fördelas som information/väglidningsärenden, inväntar komplettering, muntliga och skriftliga ärenden. Statistiken mot förra årets jämförelsesiffror kan skilja sig då 2023 års ärenden kan ha varit pågående under 2024.

## 3.1 Kontaktsätt/kontaktväg

Synpunkter och klagomål, kan komma till patientnämndens kansli via telefon, brev, e-post, 1177 och personliga besök. Personligt besök och kontaktväg- ej valt redovisas som övrigt i tabellen. Vi ser ett skifte i val av första kontaktväg, fler som använder e-tjänst och en minskning av telefon och brev.



Tabell 1, kontaktvägar

Kontaktväg	År 2023	År 2024
Brev	138	115
E-post	290	291
E-tjänst	535	568
Telefon	575	524
Övrigt	23	11
Totalt	1561	1509

### 3.2 Ärendetyp

Ärenden som inkommer till patientnämnden kan ha olika karaktär, ärendetyp.

**Information/vägledningsärenden** handlar om frågor där vi informerar/vägleder till annan instans, person eller funktion.

**Muntliga ärenden**, vi får information om synpunkt/klagomål men ärendeskrivaren önskar ingen återkoppling i ärendet. Patient/närstående kan även ha skickat in ett ofullständigt klagomål och inte inkommit med efterfrågad komplettering vilket leder till att ärendet inte skickas till verksamhet för yttrande.

**Skriftliga ärenden**, här önskar ärendeskrivaren ett yttrande från verksamheten/verksamheterna. (fr rapport avslutade ärenden)

En del patienter väljer att vara anonyma när de har synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården. En ofta framförd förklaring till detta är att de oroas över att inte få den vård de är i behov av om det blir känt att de eller en närstående har klagat.

Tabell 2. Ärendetyp

Typ av ärende	2023	2024
Ej valt	13	6
Information/vägledning	202	303
Inväntar komplettering	76	25
Muntliga ärenden	339	315
Skriftliga ärenden	931	860
Totalt	1561	1509

### 3.3 Ålderskategorier

Det har inkommit flest synpunkter i åldersgruppen 50–59 och 30–39, vilket skiljer sig från de två tidigare åren då 70–79 hade flest synpunkter. I övrigt har det skett noterbara öknings- och minskningar vad gäller ålderskategorierna 0–9, 20–29 och minskningar i 70–79 och 80–89.

Tabell 3. Ärenden per ålderskategori

Ålderskategori	2023	2024
Okänd ålder	221	197
0–9	48	66
10–19	55	40
20–29	119	160
30–39	184	200
40–49	151	150
50–59	218	203
60–69	176	174
70–79	242	190
80–89	126	97
90–99	12	20
<b>Totalt</b>	<b>1561</b>	<b>1509</b>

### 3.4 Kön

I tabell 4 visas inkomna ärenden fördelade enligt kön. Mönstret består; kvinnor kontaktar i större utsträckning patientnämnden än vad män gör. Ej valt/annan innebär att synpunkten inte registrerats under kön, det kan bero på att patienten kan ha velat vara anonym eller att vi inte fått kompletterande information. Den procentuella fördelningen är 56 procent kvinnor, 40 procent män och ej valt/annan 4 procent.

Tabell 4. Fördelning, kön

Kön	2023	2024
Kvinnor	843	843
Män	610	607
Ej valt/annan	108	59
<b>Totalt</b>	<b>1561</b>	<b>1509</b>

### 3.5 Kategorisering av ärende

Alla klagomål och synpunkter som inkommer till patientnämnden kategoriseras efter patientnämndens nationella handbok. Inkomna ärenden registreras under de nio, nationellt framtagna huvudproblemområden. För att i möjligaste mån identifiera klagomålen utifrån Patientlagen (2014:821).

### 3.6 Antal registreringar per huvudproblemområden

Nedan visas antalet registreringar per huvudproblemområden.

Trenden är som tidigare, huvudproblemområdet **vård och behandling, kommunikation samt tillgänglighet** är fortfarande de områden som har flest synpunkter, noterbart är att dessa har minskat från förra året.

Tabell 5. Antal ärenden per huvudproblemområde

Problemområde	2023	2024
Vård och behandling	747	656
Resultat	42	82
Kommunikation	164	114
Dokumentation och sekretess	88	93
Ekonomi	55	35
Tillgänglighet	151	114
Vårdansvar och organisation	100	106
Administrativ hantering	81	58
Övrigt/ej valt	133	251
<b>Totalt</b>	<b>1561</b>	<b>1509</b>

### 3.7 Delproblemen

Varje huvudproblem delas in i ett antal delproblem för att få en högre detaljeringsgrad av ärendena.

Tabell 6. Registreringar per huvud och delproblem

Huvudproblem och delproblem	2023	2024
<b>1. Vård och behandling</b>	<b>746</b>	<b>656</b>
1.1 Undersökning/bedömning	252	274
1.2 Diagnos	43	49
1.3 Behandling	304	214
1.4 Läkemedel	121	93
1.5 Omvårdnad	25	20
1.6 Ny medicinsk bedömning	1	4
<b>2. Resultat</b>	<b>42</b>	<b>82</b>
2.1 Resultat	38	80
<b>3 Kommunikation</b>	<b>164</b>	<b>114</b>
3.1 Information	48	36
3.2 Delaktighet	29	20
3.3 Samtycke	0	3
3.4 Bemötande	83	55
<b>4 Dokumentation och sekretess</b>	<b>88</b>	<b>93</b>
4.1 Patientjournal	66	68
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	22	25
<b>5 Ekonomi</b>	<b>55</b>	<b>35</b>

5.1 Patientavgifter	37	23
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	17	12
<b>6. Tillgänglighet</b>	<b>151</b>	<b>114</b>
6.1 Tillgänglighet till vården	62	50
6.2 Väntetider i vården	89	63
<b>7 Vårdansvar och organisation</b>	<b>100</b>	<b>106</b>
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	6	6
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	44	42
7.3 Vårdflöde/processer	48	50
7.5 Hygien/miljö/teknik	2	8
<b>8. Administrativ hantering</b>	<b>81</b>	<b>58</b>
8.1 Brister i hantering	47	27
8.2 Intyg	34	30
<b>9. Övrigt + ej valt</b>	<b>133</b>	<b>251</b>
9.1 Övrigt	54	166
9.2 Information hänvisning	56	71
Ej valt	23	14
<b>Totalt</b>	<b>1561</b>	<b>1509</b>

### 3.8 Vad handlar synpunkterna och klagomålen om

Det har inkommit flest synpunkter och klagomål som berör vård och behandling (656) följt av kommunikation (114) och tillgänglighet (114).

Nedan följer exempel från patientberättelser eller sammanfattningar från patientberättelserna gällande de främsta huvudproblemen.

#### 3.8.1 Vård och behandling – delproblem Undersökning/bedömning

Undersökning/bedömning har handlat om att patienter blivit nekad en undersökning/bedömning eller att den blivit fördröjd, varit felaktig, bristfällig eller helt uteblivit. Patienter beskriver att de har sökt vård vid enstaka eller flera tillfällen och blivit hemskickade. Upplevelse av att symtom inte har tagits på tillräckligt stort allvar. Se exemplet nedan.

##### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten beskriver akutbesök efter upprepade blödningar i näsan. Det bedömdes att inga blodkärl var skadade. Besöket tog 1 min och det rekommenderades spray mot torra nässlemhinnor. Patienten fick en ny bedömning efter fortsatt upprepade näsblödningar där det konstateras en blödningskälla i näsan.

”Bättre patientpolicy man är trött på ordet avvakta”

### 3.8.2 Kommunikation – delproblem bemötande

Bemötande handlar om hur patienter blir bemötta i vården. Upplevelse av bristande empati eller oprofessionellt bemötande. Patienter har inte känt sig lyssnade till och har inte fått framföra sina ärenden, se nedanstående exempel.

#### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten beskriver svåra besvär och sökte hjälp. Bemötandet var oprofessionellt och otrevligt. Vidare blev patienten förskräckt över hur ett svårt besked förmedlats på, läkare blev arg när frågor ställdes.

..."får möjlighet att ställa de frågor jag vill ha svar på, träffa någon som lyssnar och tar mig på allvar"

### 3.8.3 Tillgänglighet – delproblem – tillgänglighet till vården

Väntetider i vården handlar om att inte vårdgarantin har uppfyllts. Uppföljningar har inte gjorts enligt medicinsk bedömning. Lång väntan på besökstid eller i väntrum. Nedan följer ett exempel:

#### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten beskriver kontakt med vården och beskrev besvären med misstanke om fraktur. Fick besked om att läkartiderna vara slut och blev hänvisad till annan vårdgivare. Patienten fick till slut en tid för läkarbedömning några dagar senare. Patienten uppsökte akutsjukvård och det konstaterades en fraktur.

..."Hur är det möjligt att läkartiderna för en hel dag är slut innan kl. 9 på morgonen?"...

## 4 Verksamhetsområden

### 4.1 Ärenden per verksamhetsområde

Under denna rubrik redovisas antal ärenden för respektive verksamhetsområde jämfört med föregående år.

Tabell 7. Antal ärenden per verksamhetsområde 2023–2024

Verksamhetsområde	År 2023	2024
Folktandvården	36	34

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	862	823
Närvarlden	180	164
Kommuner	22	33
Privata vårdgivare	238	258
Övrigt	223	197
<b>Totalt</b>	<b>1561</b>	<b>1509</b>

## 4.2 Barnärenden för 2024

Under 2024 inkom 91 ärenden gällande barn, 0 – 17 år. Pojkarna har ökat i antal och flickorna har minskat. Jämfört med tidigare år är det en ökning i åldersgruppen 0–2 år och en minskning i åldern 13–17.

Tabell 8. Ålders och könsfördelning barnärenden

Ålderskategori	År 2023	2024
0–9	48	66
10–17	36	25
<b>Totalt</b>	<b>84</b>	<b>91</b>

## 4.3 Somatisk specialistvård akutsjukvården, medicinsk teknik, nära vård.

### 4.3.1 Registreringar per klinik

I tabellen nedan redovisas ärenden per klinik. Jämförelsen är mellan 2023–2024. Fler verksamheter har en minskning av ärenden, en noterbar ökning sker hos barn- och ungdomskliniken

Tabell 9. Ärenden per klinik

Verksamhetsområde	2023	2024
Akutkliniken	37	32
Ambulanssjukvården	25	19
Barn- och ungdomskliniken	14	27
Geriatrisk och medicinsk rehabilitering	8	9
Hudkliniken	10	8
Infektionskliniken	2	5
Kirurgkliniken	81	67
Kvinnokliniken	46	45
Kärlkirurgiska kliniken	5	2
Medicinkliniken	81	89
Onkologkliniken	12	9
Operationskliniken	25	12
Ortopedkliniken	135	102

Reumatologkliniken	3	7
Urologkliniken	35	35
Ögonkliniken	32	23
Öron-näsa-halskliniken	32	38
Laboratoriemedicin	7	2
Röntgenkliniken	13	10
Västmanlands sjukhus Köping	31	35
Västmanlands sjukhus Sala	0	5

#### 4.4 Primärvård

Primärvården har totalt 388 registrerade synpunkter 2024 vilket är i paritet med föregående år. Ärendena är fördelade på verksamhet enligt tabell nedan.

##### 4.4.1 Ärenden per vårdcentral

Tabell 10. Privata vårdgivare

Privata vårdcentraler	2023	2024
Achima Care Köping VC	10	8
Achima Care Sala VC	16	10
Praktikertjänst - Byjorden city vårdcentral	10	18
Capio VC Vallby	10	16
Capio VC Mälarporten	10	6
Praktikertjänst Citypraktiken	23	30
Praktikertjänst Familjeläkarna Önsta Gryta	10	21
Grindberga Familjeläkarenhet	12	8
Kungsörs VC	12	9
Praktikertjänst Läkargruppen	17	22
Praktikertjänst VC Fagersta	28	11
Fagersta Vårdcentral Svenska kyrkan		6
Praktikertjänst Tegnér VC	22	6
Praktikertjänst - Prima VC	10	13
Servicehälsans VC	7	15
Åbågens VC	14	10
Praktikertjänst Surahammars VC	11	13
Ej valt	8	2
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>224</b>

Tabell 11. Närvården

Intraprenaddrivna vårdcentraler	2023	2024
Bäckby – Råby Närvården	16	17
Hallstahammar Kolbäck Närvården	20	15
Hemdal Närvården	11	16
Herrgärdet Närvården	8	9
Kolsva Närvården	4	7
Norberg Närvården	19	15
Närvården City	18	18
Sala Väsby Närvården	23	24
Skinnskatteberg Närvården	8	3
Ullvi Tuna Närvården	29	15
Viksäng-Irsta Närvården	18	24
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>164</b>

#### 4.4.2 Antal registreringar per problemområde i primärvården

Problemområdet som fortsätter dominera är *vård och behandling*.

Tabell 12. Antal registrering per problemområde

Problemområde	2023	2024
Vård och behandling	216	194
Resultat	4	6
Kommunikation	42	27
Dokumentation och sekretess	27	35
Ekonomi	14	11
Tillgänglighet	40	36
Vårdansvar och organisation	25	27
Administrativ hantering	23	26
Övrigt och ej valt	8	26
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>388</b>

## 4.5 Psykiatri

Inom det psykiatriska området har det inkommit 180 synpunkter och klagomål under 2024 det är en ökning med 19 procent. Av dessa gällde 157 ärenden vuxenpsykiatri, 18 barn- och ungdomspsykiatri och 5 rättspsykiatri. Av dessa 180 ärenden har 120 skickats till verksamhet för besvarande.

Det patienterna oftast har synpunkter på är vård och behandling. Näst efter kommer vårdansvar och organisation och på tredje plats kommer kommunikation.



Tabell 13. Antal registreringar per problemområde inom psykiatri

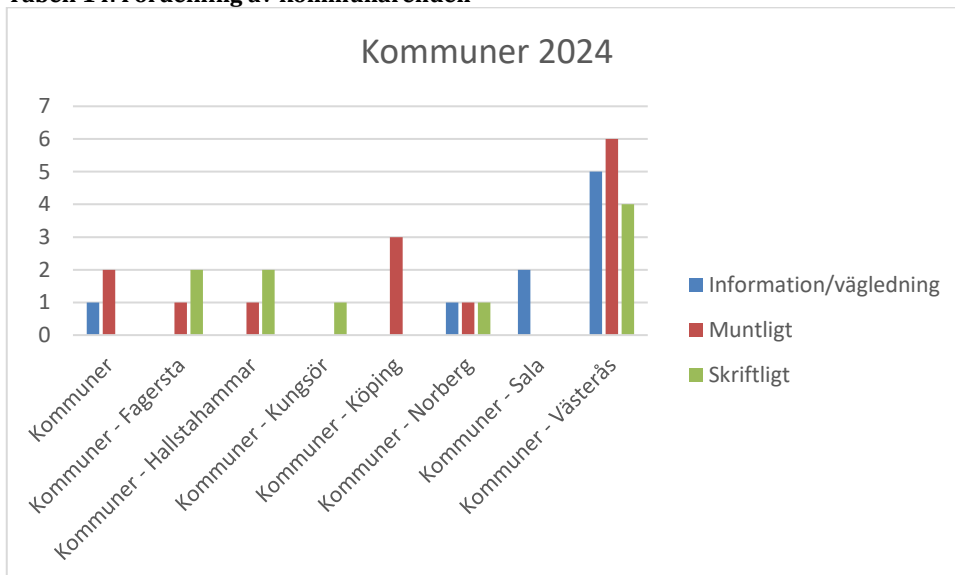
Huvudproblem	2023	2024
Vård och behandling	76	79
Resultat	0	0
Kommunikation	19	20
Dokumentation och sekretess	10	14
Ekonomi	1	1
Tillgänglighet	11	18
Vårdansvar och organisation	15	24
Administrativ hantering	8	9
Övrigt/ej valt	11	15
<b>Totalt</b>	<b>151</b>	<b>180</b>

#### 4.6 Kommuner

Samtliga kommuner i Västmanland har avtal med regionens Patientnämnd. Nya avtal har tecknats för avtalsperiod 2025-01-01-2028-12-31.

Under året har 33 ärenden inkommit gällande kommunal hälso- och sjukvård. Dessa är fördelade på 9 information/vägledning, 14 muntliga ärenden och 10 skriftliga. 18 ärenden har kategoriserats i huvudproblem Vård och behandling.

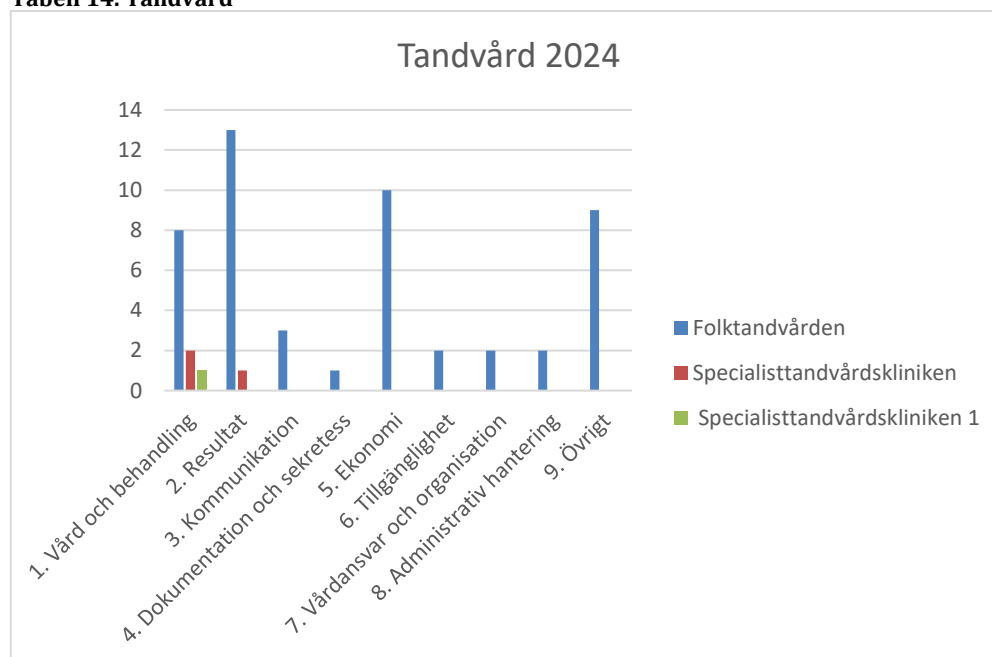
Tabell 14. Fördelning av kommunärenden



## 4.7 Tandvård

Under året registrerades 55 ärenden hos patientnämnden gällande tandvård. Vilket är en ökning med 4 ärenden. Berörda verksamheter är folktandvården, Specialisttandvårdskliniken-käkkirurgi, specialisttandvårdskliniken – oral rehabilitering och specialisttandvårdskliniken-tandreglering. Det är dubbelt så många kvinnor som män, fyra okänd. 25 ärenden har skickats till verksamhet för besvarande. 16 ärenden har varit information/väglednings ärende

**Tabell 14. Tandvård**



## 5 Rapporter under 2024

### 5.1 Rapporter Patientnämnden 2024

#### 5.1.1 Årsrapport för 2023 – till Regionfullmäktige, Socialstyrelsen och IVO.

#### 5.1.2 Rapport Avslutade ärenden januari-februari.

I rapporten redovisas 259 avslutade ärenden för perioden 1 januari – 29 februari. 50% av ärendena har handlat om Vård och behandling. Det har inkommit synpunkter och klagomål inom delproblemen undersökning/bedömning, diagnos, behandling och läkemedel. Det är problem som rör patienters omedelbara vård. Patienten beskriver att de behöver söka vård vid upprepade gånger och att de saknar nödvändiga undersökningar såsom röntgen och behandlingar. Utifrån vårdens perspektiv har de troligen gjort de åtgärder som ansetts nödvändiga med inte lyckats förmedla informationen till patienter. Det är viktigt att patienter känner

sig delaktiga och välinformerade om sin vård för att skapa tillit. Hur kan vi säkerställa att patienter får rätt information?

Andra klagomål handlar om kommunikation, hur patienter blir bemötta i vården. Patienter berättar att de påverkas negativt av ett dåligt bemötande. Det finns stora utmaningar för vården med många olika patientgrupper såsom äldre och barn med olika komplexa sjukdomstillstånd och ett högt tempo med många patientbesök. Ett sämre bemötande påverkar patienters hälsa och tilltro till vården. Hur använder arbetsplatser fastställda riktlinjer? och hur förhåller vi oss till våra etiska grundprinciper?

#### **5.1.3 Rapport Avslutade ärenden mars-juni.**

I rapporten redovisas 402 avslutade ärenden för perioden 1 mars-30 juni. De flesta ärenden har kategoriserats inom huvudproblemet Vård och behandling, Kommunikation och Tillgänglighet. Varför är dessa områden särskilt viktiga för patienter och närstående? Det går naturligtvis att dra olika slutsatser till varför men det skulle kunna vara följande. Patienter upplever sig inte bli tagna på allvar och saknar en dialog med vården.

Fler ärenden kommer in muntligt i jämförelse mot tidigare. Vilket innebär att patienter och närstående framför synpunkter och klagomål men inte har något krav på ett skriftligt svar från verksamheten. Det som framkommer är att det finns en viss rädsla för konsekvenser från vården att framföra klagomål.

I flera av yttrandena beskriver verksamheter att de gjort olika kvalitetsförbättringar och därför är det viktigt att patienter och närstående fortsätter att inkomma med synpunkter och klagomål.

#### **5.1.4 Rapport Avslutade ärenden juli-oktober.**

I rapporten redovisas 540 avslutade ärenden för perioden 1 juli – 31 oktober. Vård och behandling, Tillgänglighet och Kommunikation har flest ärenden. Många patienter beskriver långa väntetider. Patienter väntar på åtgärder för att tillfriskna men vet inte när de får hjälp. Många beskriver att sjukdomen påverkar vardagen, arbetet, det sociala umgänget och den fysiska och psykiska hälsan. Ovisshet för patienter skapar oro och en känsla av avsaknad av hjälp. Hur ska vården säkerställa att det finns en dialog med de patienter som står i kö för olika åtgärder?

Rapporten har ett fokus på verksamheters yttranden, svar till ärendeskrivaren. I flera av yttrandena från verksamheterna beskrivs olika kvalitetsförbättringar såsom utbildningsinsatser, förbättra rutiner och diskussioner. Det är viktigt att patienter och närstående fortsätter att komma in med synpunkter och klagomål så att vården kan fortsätta utvecklas. Hur säkerställer vården att det finns tid för reflektion och åtgärder av beskrivna problem?

### 5.1.5 Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården

-En rapport tillsammans med samtliga patientnämnder och IVO. Primärvården var analysområde för 2023.

Sammanfattningen visar att "vissa patienter inte upplever primärvården som sammanhållen och tillgänglig. Förutom fördröjd vård och behandling visar klagomålen att detta leder till otrygghet och oro. Patienter upplever att de själva behöver ta ansvar för att samordna sin vård när vårdenheter inte kommunicerar med varandra. Klagomålen indikerar att en god och nära vård ännu inte återspeglas fullt ut i dessa patienters erfarenheter.

Avgränsningen för analysen var huvudproblemen tillgänglighet och vårdansvar/organisation. Rapporten publicerades i juni 2024

## 6 Stödpersonsverksamheten

### 6.1 Stödpersonsuppdraget

Patientnämnden har en lagreglerad skyldighet att rekrytera och förordna stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) och lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV). Även de personer som tvångsisolerats enligt Smittskyddslagen (SmL) omfattas av rätten till stödpersoner.

Vårdas man enligt LPT är det generellt kortare vårdtid jämfört med de som vårdas för LRV. Ibland hinner inte en stödperson utses vid LPT medan LRV kan pågå i månader upp till flera år. Patientnämnden rekryterar, utbildar, utser och leder stödpersonerna. Stödpersonen som lyder under sekretess ska fungera som medmänskligt stöd genom besök hos patienten men ska inte ersätta vårdpersonalen, överta ansvaret för patientens ekonomi eller vara juridiskt ombud.

Uppgifter för en stödperson:

- Att vara ett medmänskligt och socialt stöd.
- Har rätt att besöka patienten på sjukhuset eller vårdplatsen.
- Har rätt att närvara vid förhandlingar vid förvaltningsrätten.
- Ha kontakt med patientnämndens kansli.

### 6.2 Stödpersonsverksamheten år 2024

- Det har funnits 34 aktiva stödpersoner att tillgå.
- Det har rekryterats 1 stödperson.
- Totalt har 100 stödpersonsuppdrag hanterats.
- 40 stödpersoner har tillsatts.

### 6.3 Stödpersonsverksamheten

Under året har en fysisk stödpersonsträff genomförts, tre träffar var planerade men två av tillfällena har behövts ställas in. Detta på grund av sjukskrivningar i personalgruppen. Den fysiska träff vi hade ägde rum den 25:e september. Under denna träff lade vi stort fokus på erfarenhetsutbyte mellan stödpersonerna i gruppen samt inhämtande av synpunkter på hur man upplever psykiatrins alla

avdelningar i sitt uppdrag som stödperson. Detta för att samla underlag inför det dialogmöte som kansliet senare hade med vuxenpsykiatrien den 20 november. Många upplevelser delades vilket gav oss ett bra underlag att föra fram till psykiatrien. Exempelvis lyftes problemet att psykiatrien sällan informerar när tvångsvården upphör, detta leder till att stödpersonen ofta blir den som informerar kansliet om tvångsvård som upphört. Stödpersonerna skall ej ha detta ansvar och detta har nu tagits upp med psykiatrien som lovat förbättring på området. Detta skall utvärderas under 2025.

Internkontroll för att kvalitetssäkra stödpersoners besöksrapportering har genomförts under året. Internkontrollen avsåg stödpersonernas besöksrapportering, slumpmässiga datum kontrolleras.

Kontrollen gjordes av pågående LRV uppdrag. Två avvikelser har påträffats men dessa kan förklaras och har inte krävt vidare utredning.

## 7 Fokus och utmaningar 2025

### 7.1 Få sina synpunkter besvarade

Från 1 januari 2018 framgår det av patientsäkerhetslagen (2010:659) att vårdgivaren ska ta emot synpunkter och klagomål på den egna verksamheten från patienter och deras närstående. Vårdgivaren ska snarast besvara klagomålet, som mest fyra veckors väntan på ett svar bedöms som rimligt för de flesta klagomål. Enligt klagomålsutredningen (SOU 2015:102) bör dessutom patienten alltid få respons på ett klagomål, även om vårdgivaren anser att klagomålet är obefogat.

Under året 2024 har patientnämndens kansli arbetat fram en ny påminnelseprocess tillsammans med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Detta som ett resultat utav svårigheten att få in en del svar. 1 oktober startade den nya rutinen.

Från 1 oktober till den 31 december har 51 påminnelser skickats för kännedom till verksamhetschef, och 3 påminnelser till områdeschef. Vi följer upp den rutinen under 2025.

### 7.2 Verksamhetsutveckling 2025

Arbetet under 2025 kommer ha fortsatt inriktning på att lyfta fram patienternas erfarenheter och åsikter om hälso- och sjukvården och på så sätt öka deras delaktighet och skapa förutsättningar till ett mer patientcentrerat arbetssätt.

Patientnämnden vill fortsatt utveckla de rapporter och analyser som överlämnas till hälso- och sjukvården som kan vara ett verktyg i verksamheternas arbete för en ökad kvalitet i vården och ett underlag vars innehåll stärker patienternas ställning och möjlighet att påverka.

---

Under 2025 fortsätter arbetet med att kvalitetssäkra handläggningen av ärenden, följa upp patienternas rätt till svar på sina klagomål inom utsatt tid. Uppföljning av påminnelseprocessen.

Patientnämnden avser också att satsa på samverkan med regionala och nationella aktörer som driver patientsäkerhetsfrågor i syfte att arbetet ska bli ännu mer patientsäkert och patientcentrerat. Bland annat utveckla nya rutiner tillsammans med patientsäkerhetsteamet.

Fortsätta arbetet för att ha en god tillgänglighet för invånarna Fortsätta utveckla administrativt stöd med bland annat utveckling av ärendehanteringssystemet synergi, samt digitala sidor och informationsbroschyrer.