

REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS AVSLUTADE ÄRENDEN 20241101-- 20241231



Innehåll

Inledning.....	3
Syfte	3
Metod	3
Etiska övervägande	3
Resultat.....	4
Ärendetyp.....	4
Information och vägledningsärenden.....	4
Avslutade ärenden under perioden	5
Kön- och Åldersfördelning	6
Vad har ärendena handlat om?.....	6
Huvudproblem	6
Delproblem	7
Verksamhetsområde.....	10
Privata vårdgivare (primärvård) 33 ärenden	10
Närvård Västmanland (primärvård) 21 ärenden	11
Akutsjukvård 113 ärenden	12
Psykiatri 34 ärenden.....	13
Tandvård 15 ärenden.....	14
Tandvård 15 ärenden.....	14
Kommuner 3 ärenden.....	15
Avslutande reflektion för 2024	15

Inledning

Till patientnämndens sammanträden ingår att redovisa de ärenden som inkommit till patientnämndens kansli och som handläggs av tjänstepersonerna där. Inför patientnämndens sammanträden sammanställer tjänstepersonerna en analys till ledamöterna av periodens avslutade ärenden i avidentifierad form. Enskilda ärenden kan också uppmärksammas som har betydelse både på individ som gruppnivå och där patienters/närståendes erfarenheter kan utgöra underlag för politiska beslut.

Rapporten innehåller en sammanfattande redovisning av patientnämndens avslutade ärenden för perioden 20241101–20241231. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvud- och delproblem som angivits. I rapporten beskrivs vad ärendena handlat om samt en analys och reflektion.

Syfte

Syftet med rapporten är att uppmärksamma nämnden, verksamheter och berörda parter på de avslutande ärendena som behandlats. Detta för att belysa patienters/närståendes synpunkter på vård utförd i Region Västmanland, så att erfarenheterna kan tas tillvara och bidra till vårdens utveckling av kvalitet och patientsäkerhet.

Metod

Genomföra analyser av patienternas/närståendes synpunkter och klagomål och delge dessa för den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Underlaget för analysen är hämtat ur patientnämndens ärendehanteringssystem Synergi.

Ärenden som inkluderas i rapporten är de ärenden som är avslutade under perioden 1 november 2024 – 31 december 2024, vilket är 297 ärenden. Patienter och närstående kan kontakta patientnämnden i Region Västmanland via telefon, brev, e-mejl, 1177 och personliga/digitala besök. Synpunkter och klagomål som inkommer beskriver olika situationer och händelser som patient eller närstående upplevt och är av betydelse för patienters hälsa, vård och säkerhet. När synpunkter och klagomål inkommit till patientnämndens kansli kategoriseras ärendet utifrån patientnämndernas gemensamma handbok. Kategoriseringen består av att patienternas synpunkter och klagomål med huvud- och delproblem samt andra för ärendet relevant information såsom kön, ålder och verksamhet för att på bästa sätt möjliggöra statistik och återföring.

Etiska övervägande

Alla ärenden som inkommer till patientnämnden omfattas av sekretess. Resultaten som redovisas i rapporten 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. Detta säkerställer enligt oss, frågan gällande sekretess.

Resultat

Patientnämndens ärenden under november-december 2024

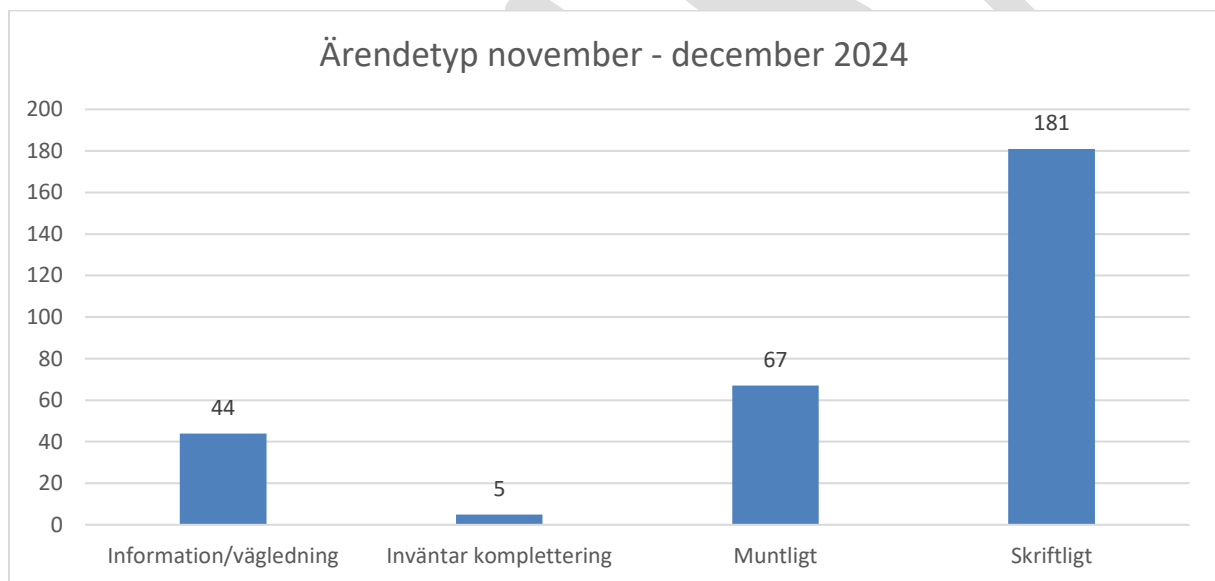
Ärendetyp

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

Information/vägledningsärenden handlar om frågor där vi informerar/vägleder.

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.

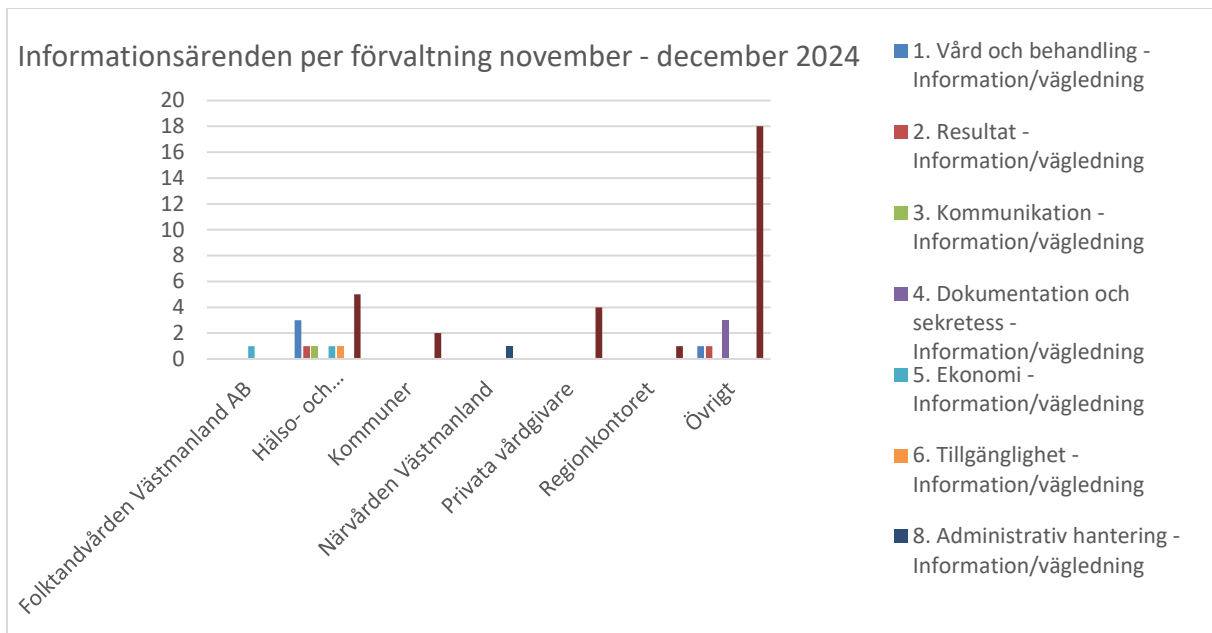


Tabell 1. Ärendetyp under perioden 20241101–20241231.

Synpunkter och klagomål som inkommer är till övervägande del skriftliga. Det ses en liten ökning av de skriftliga ärendena mot föregående period. De muntliga ärendena ligger på samma nivå och information/väglednings ärendena har minskat något mot förra perioden.

Information och vägledningsärenden

Information och vägledningsärenden handlar ofta om frågor där Patientnämndens kansli informerar och vägleder patienten och närstående. Under perioden har flest ärenden berört andra regioner och myndigheter följt av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och privata vårdgivare.



Tabell 2. Fördelning av information/vägledning under perioden 20241101–20241231.

Informations och vägledningsärenden som berört Region Västmanland har exempelvis handlat om:

- ☐ Recept/dosering
- ☐ Journalföring
- ☐ Byte av samtalskontakt
- ☐ Ersättningsanspråk
- ☐ Intyg för sjukskrivning
- ☐ Ny medicinsk bedömning
- ☐ Vårdgaranti
- ☐ Patientnämndens handlägningsprocess

I tabellen ovan under övrigt har ärenden som berört andra regioner, myndigheter och verksamheter bland annat handlat om:

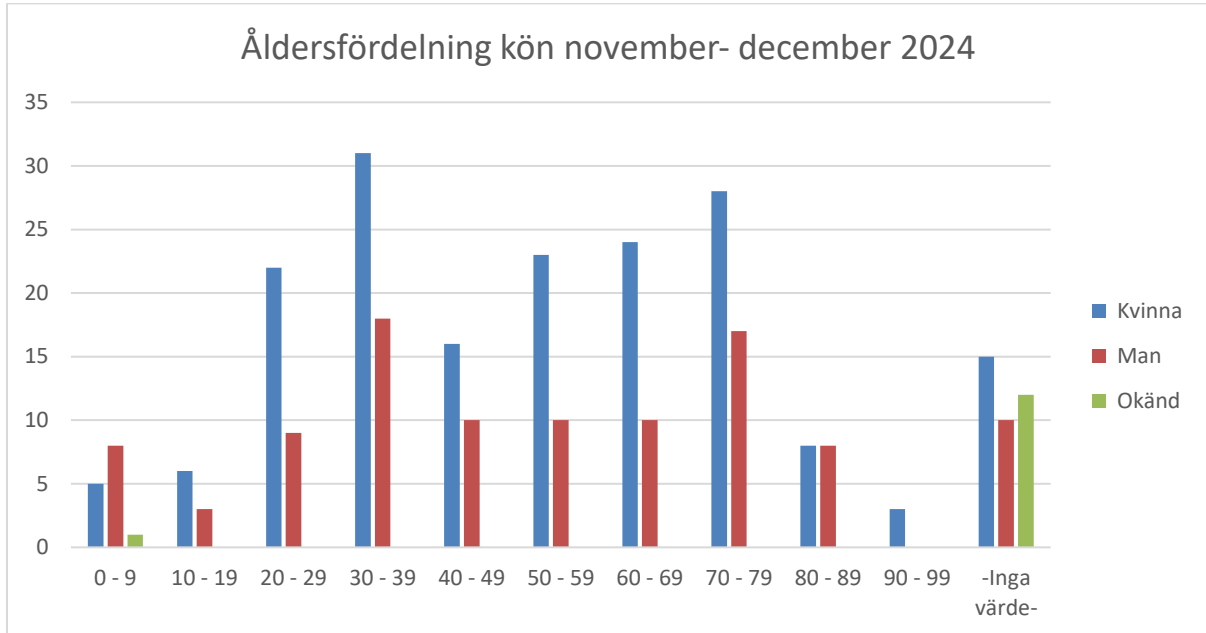
- ☐ Hemtjänst
- ☐ Privat tandvårdsklinik
- ☐ IVO
- ☐ Skada i samband med operation
- ☐ Tillgänglighet
- ☐ LÖF

Avslutade ärenden under perioden

Det har avslutats 297 ärenden under perioden november till december. För respektive månad har det avslutats: 122 i november och 175 ärenden i december.

Kön- och Åldersfördelning

När det gäller kön- åldersfördelning är kvinnor i majoritet under denna period. Det är flest i åldersgruppen 30–39 år med 49 individer följt av åldersgruppen 70–79 med 45 individer och 60–69 år med 34 individer.



Tabell 3. Kön-och Åldersfördelning under perioden 20241101–20241231. Inga värden-ingen information lämnad.

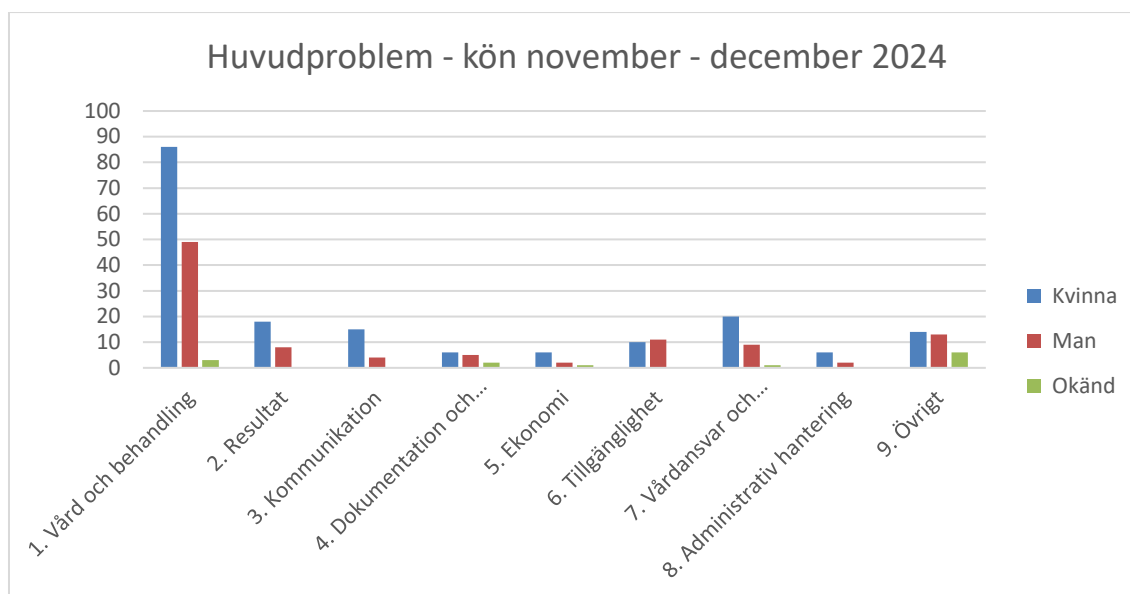
När det gäller åldersspannet är det övervägande del kvinnor förutom i åldersspannet 0–9 år, med flest pojkar. I åldersspannet 80–89 år är könsfördelningen jämn mellan kvinnor och män.

Vad har ärendena handlat om?

De har avslutats flest ärenden under perioden som berört huvudproblemet Vård och behandling liksom tidigare perioder, följt av Vårdansvar och organisation samt Resultat.

Huvudproblem

När synpunkter och klagomål inkommer till Patientnämndens kansli kategoriserar handläggare ärendet utifrån ärendets karaktär och handbokens fastställda riktlinjer. Under november och december har följande huvudproblem identifierats:



Tabell 4. Huvudproblem, könsfördelning under perioden 20241101–20241231. Övrigt=När inget annat delproblem passar in.

Sammanfattningsvis: Det har det kommit in flest synpunkter och klagomål inom huvudproblemet Vård och behandling. Andra huvudproblem har varierat under perioderna. Den här perioden har klagomål/synpunkter berört Vårdansvar och organisation samt Resultat. Det är fler kvinnor än män som inkommit med synpunkter och klagomål förutom i huvudproblemet Tillgänglighet, med en liten övervägande andel män.

Delproblem

När klagomål/synpunkten har kategoriserats i huvudproblem klassificeras ett eller fler delproblem. Delproblemen har varierat under 2024 förutom när det gäller delproblem som är förknippade med Vård och behandling. Nedan följer en presentation av hur de 10 vanligaste delproblemen fördelats under 2024. Det är flest klagomål/synpunkter inom Vård och behandling (1.1–1.4) följt av Tillgänglighet (6.1–6.2) och Kommunikation (3.1–3.4).

Delproblem	Ärenden, Antal 2024
1.1 Undersökning/bedömning	269
1.3 Behandling	238
1.4 Läkemedel	97
2.1 Resultat	67
6.2 Väntetider i vården	64
4.1 Patientjournal	58
6.1 Tillgänglighet till vården	55
1.2 Diagnos	54
3.4 Bemötande	53
3.1 Information	42
7.3 Vårdflöde/processer	42

Tabell 5. De 10 vanligaste delproblemen kopplat till vården under 2024.

Under perioden november och december har följande delproblem identifierats:

Delproblem	November/December
Behandling	42
Undersökning/bedömning	64
Läkemedel	16
Bemötande	
Brister i hantering	
Information hänvisning	
Diagnos	10
Patientjournal	10
Tillgänglighet till vården	9
Väntetider i vården	12
Resultat	26
Bruten sekretess/dataintrång	
Delaktighet	
Fast vårdkontakt/individuell plan	11
Vårdflöde/processer	16

Tabell 6. De 10 vanligaste delproblemen kopplat till vården för perioden 20241101–20241231.

Det kan konstateras att det kommer in flest synpunkter och klagomål under 2024 inom **Vård och behandling**, som har fler delproblem:

- Undersökning/bedömning
- Diagnos
- Behandling
- Läkemedel
- Omvårdnad

Undersökning/bedömning har fått flest synpunkter och klagomål under året. Delproblemet handlar om nekad, fördröjd, felaktig, bristfällig undersökning/bedömning.

I ett ärende beskriver patienten besök för en hudförändring och fick rådet att återkomma om ett halvår om det blev sämre. Patienten tog kontakt med en privat vårdgivare som gjorde en biopsi. Det visade sig att patienten hade en elakartad aggressiv tumör och är opererad.

”Se över rutiner & läsa på om denna diagnos så det inte händer igen för någon annan patient.”

När det gäller **Resultat** som inte har ytterligare delproblem handlar huvudproblemet om att patienten har drabbats av komplikationer eller skada som inte varit förväntad. Patient/närstående är inte nöjd med resultatet trots information före åtgärd.

I ett exempel beskriver närstående att patienten varit ineliggande på vårdavdelning. Vidare att droppet sattes in i hud i stället för blodkärl. Patienten fick brännskada på armen, med blåsor som vätskar och blöder samt en stor rodnad. Närstående beskriver avsaknad av hemgångsråd för att ta hand om skadan som uppkommit.

I ett annat ärende beskriver patienten operation av höft som inte blivit bra. Har smärta, går med och kryckor och har svårt att få benen framåt.

Vårdansvar och organisation har fler delproblem:

- Valfrihet/fritt vårdsökande
- Fast vårdkontakt/individuell plan
- Vårdflöde/processer
- Resursbrist/inställd åtgärd
- Hygien/miljö/teknik

Det är främst **vårdflöde/processer** patienter och närstående haft klagomål/synpunkt på under perioden. Delproblemet handlar om bristande samverkan mellan olika vårdenheter, vårdgivare, huvudmän som slutenvård, primärvård eller kommuner. Multisjuka där samordning inte fungerar. Samsjuklighet, psykisk sjukdom med samtidig somatisk sjukdom, där det brister i samverkan. Brist eller avsaknad av rutiner rörande detta.

Exempelvis belyser patient och närstående brister i vård och behandling samt bemötande. Patienten bOLLAS mellan den psykiatriska och somatiska vården utan att någon tagit ansvar och utfört en behandling. Små insatser här och där utan ett helhetskoncept. Patienten mår allt sämre och sämre.

”Varför har ingen tagit ansvar?”...

I ett annat ärende beskriver patienten svår sjukdom och haft kontakt med specialistvård 1 blev överflyttad till specialistvård 2 för att bli återflyttad till specialistvård 1. Patienten vet inte vem som ska kontaktas för att få hjälp. Patienten är osäker på om kontakt ska tas med sjukhus eller vårdcentral vid försämring. Patienten har inte fått någon information om kontaktsjuksköterska eller om vilken hjälp patienten kan få i hemmet.

”Tycker att man från sjukvården inte informerar om vad eller vem man ska kontakta vid behov av hjälp eller frågor.”

Verksamhetsområde

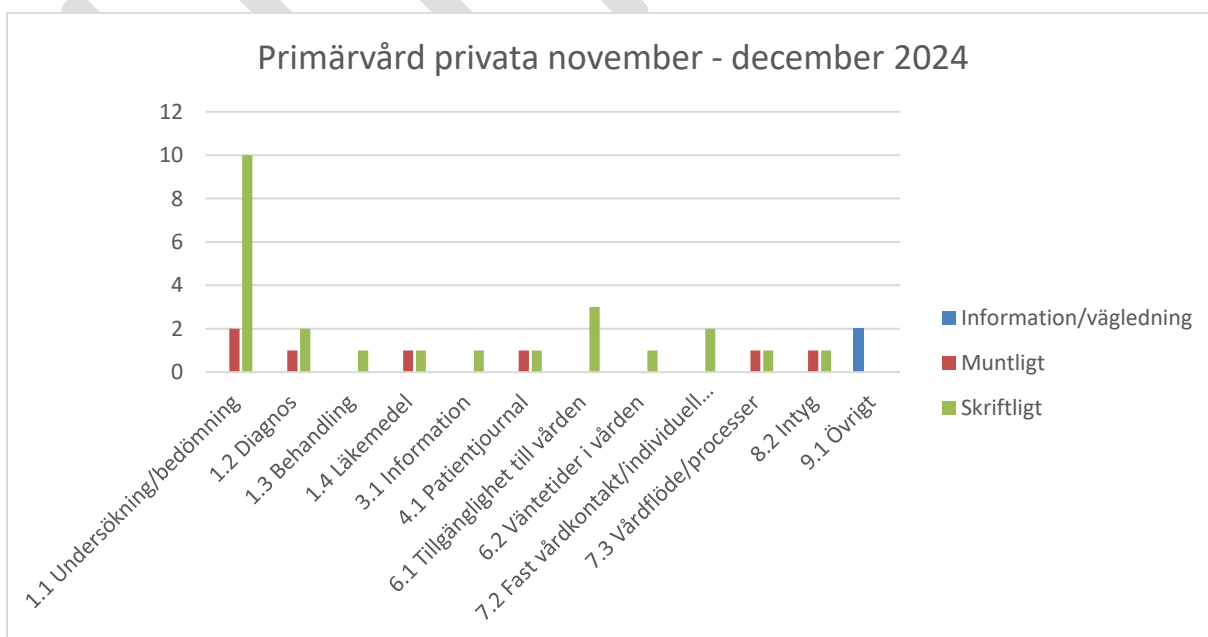
Det har avslutats flest ärenden som berört Hälso- och sjukvårdsförvaltningen under perioden följt av Privata vårdgivare och Närvården Västmanland. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har en ökning av antal ärenden. Övriga verksamheter ligger på samma nivåer.

Verksamheter	Januari februari	Mars april	Maj juni	Juli- Augusti	September- oktober	November- December
Folk tandvården Västmanland AB	7	5	4	6	6	11
Förtroendevalda		1				0
Förvaltningen för digitaliseringsstöd	1	0	1	2		1
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	152	116	100	139	134	192
Kollektivtrafikförvaltningen	3	0	1	2	1	0
Kommuner	4	1	8	12	3	3
Närvården Västmanland	32	25	24	39	17	21
Privata vårdgivare	34	31	26	69	48	37
Regionkontoret	5	3	8	6	2	1
Övrigt externa				1		0
Övrigt	21	23	19	27	28	31
Totalsumma	259	208	195	304	236	297

Tabell 7. Fördelning på verksamhetsområden under perioden 20240101—20241231.

Privata vårdgivare (primärvård) 33 ärenden

De har avslutats flest ärenden under perioden som berört huvudproblemet Vård och behandling, följt av Tillgänglighet samt Vårdansvar och organisation. Klagomål/synpunkter har främst gällt Undersökning/bedömning och Tillgänglighet till vården.



Tabell 8. Fördelning på delproblem under perioden 20241101—20241231.

Könsfördelningen under perioden är 24 kvinnor och 9 män. Det är flest i åldersspannet 50–59, 60–69 och 70–79 år. Det är färre barn och äldre.

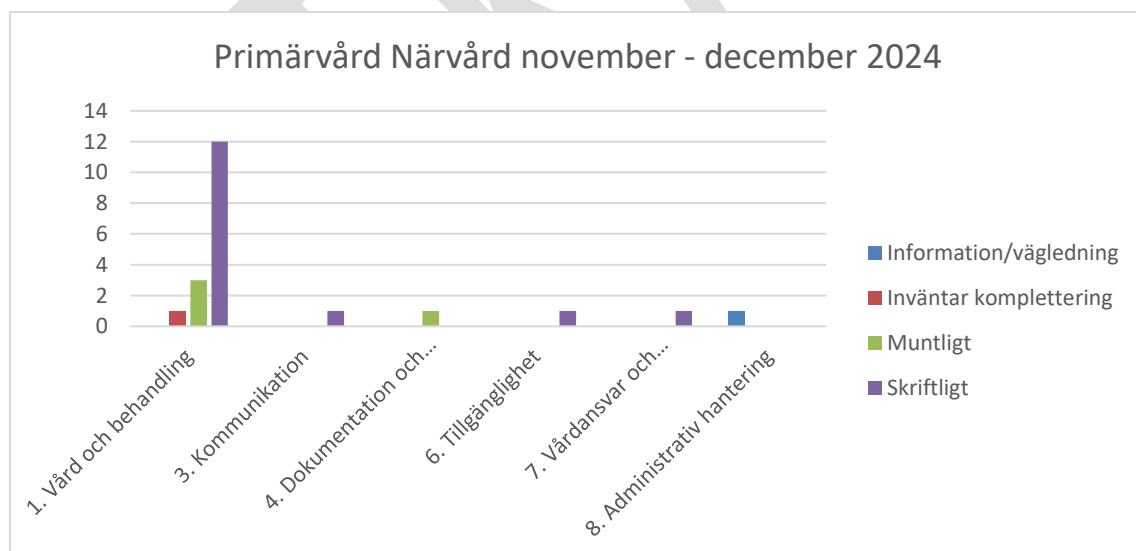
Delproblemet **Tillgänglighet till vården** handlar om att det är svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. Blir inte kontaktad enligt överenskommelse. Svårt att ta sig till vårdinrättningar.

I ett ärende beskriver patienten att chattfunktionen fungerade bra i början men helt plötsligt fick inte patienten några svar alls.

...”jag behöver råd / hjälp när jag kontaktar dom men jag kan inte heller sitta 8 timmar och vänta OM jag får nästa fråga.”

Närvård Västmanland (primärvård) 21 ärenden

De flesta ärenden som avslutats har berört Vård och behandling. Klagomål/synpunkter har främst gällt Undersökning/bedömning och Läkemedel.



Tabell 9. Fördelning på huvudproblem under perioden 20241101–20241231.

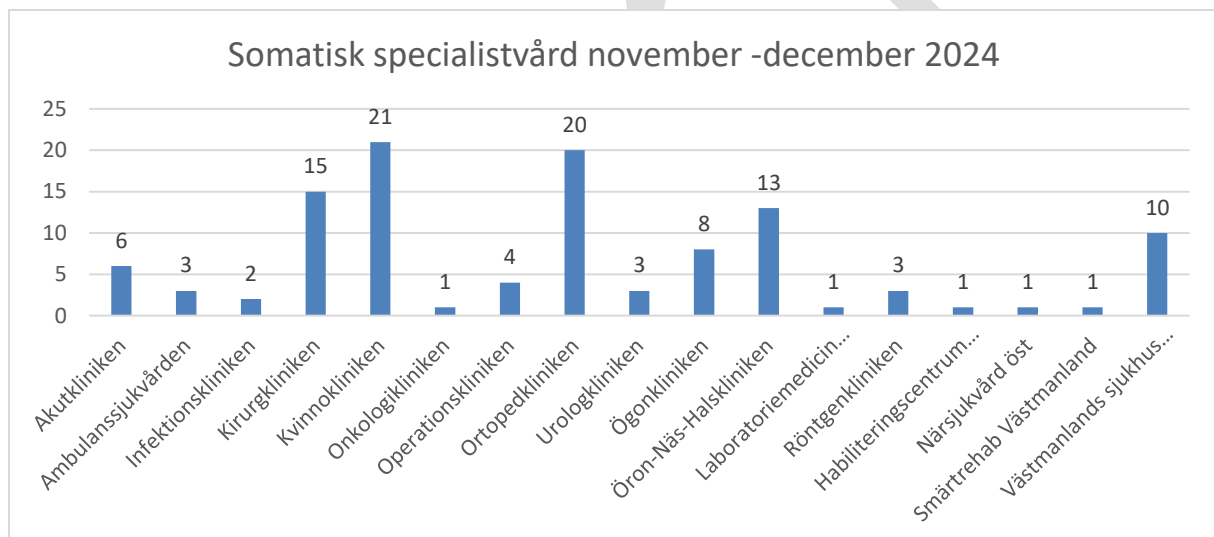
Antalet synpunkter och klagomål ligger ungefär på samma nivå som föregående period. Könsfördelningen under perioden är 14 kvinnor och 7 män. När det gäller åldersfördelning har det varit flest i åldersspannet 60–69 år.

I ett ärende beskriver patienten att i samband med diagnos och operation, utprovades läkemedel via smärtkliniken. Verksamheten har stått för receptförskrivningen under många år som helt plötsligt nekar förskrivning trots att patienten följt ordination.

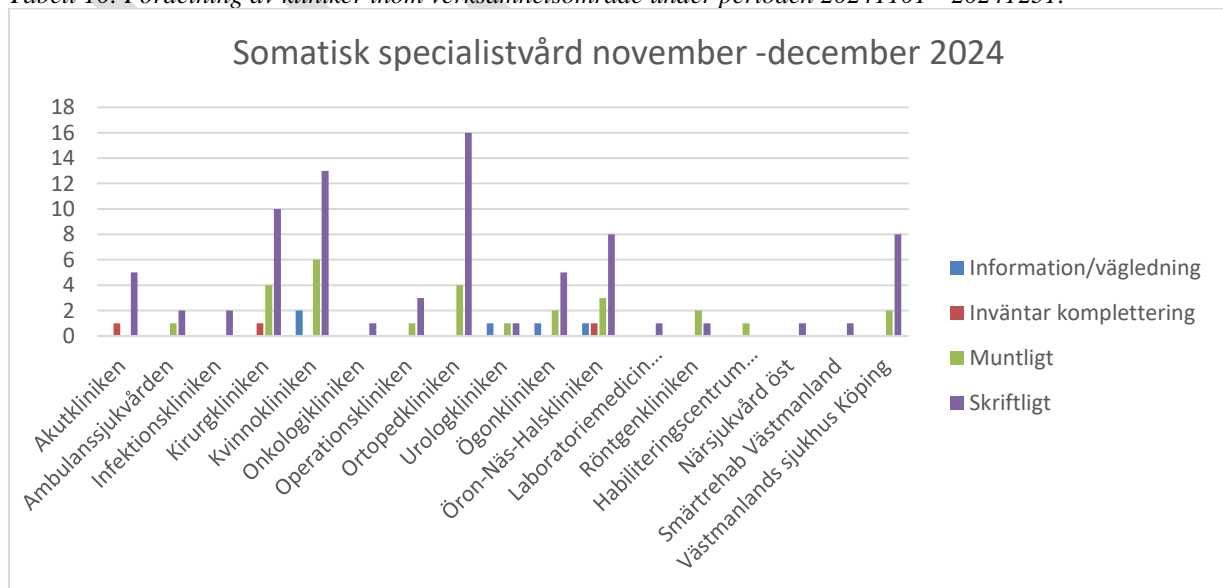
”Vill inte ta smärtlindring men är tyvärr tvungen för att få någon livskvalite”...

Akutsjukvård 113 ärenden

Inom akutsjukvården har Kvinnokliniken flest ärenden 21, följt av Ortopedkliniken 20, och Kirurgkliniken 15 ärenden.



Tabell 10. Fördelning av kliniker inom verksamhetsområde under perioden 20241101—20241231.

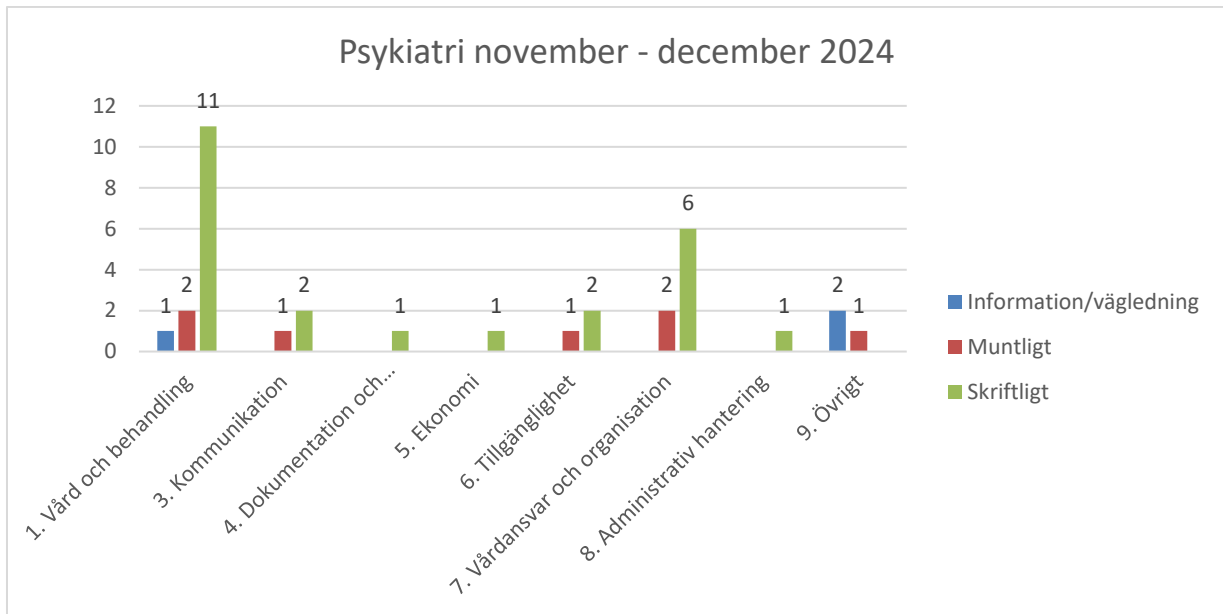


Tabell 11. Fördelning av ärendetyp per kliniker under perioden 20241101—20241231.

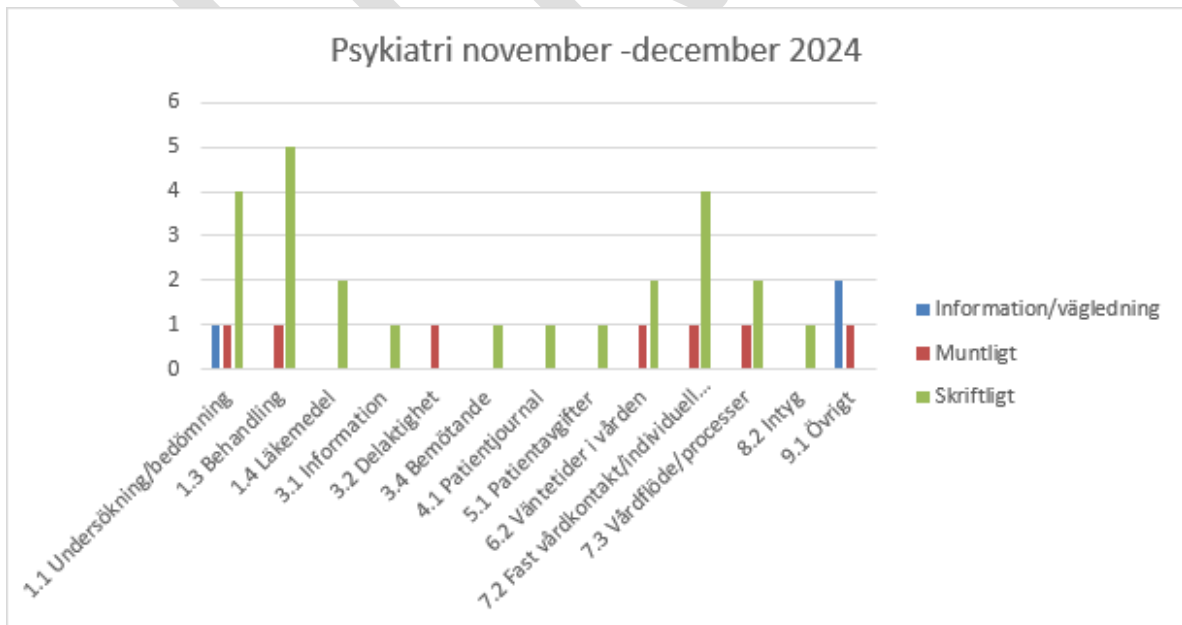
Övervägande del av synpunkter och klagomål är skriftliga och ärendeskrivaren önskar en skriftlig återkoppling från verksamheten.

Psykiatri 34 ärenden

För denna period har det avslutats flest ärenden inom huvudproblemet Vård och behandling, följt av Vårdansvar och organisation. Synpunkter och klagomål har framför allt handlat om Undersökning/bedömning, Behandling och Fast vårdkontakt/individuell plan.



Tabell 12. Fördelning på huvudproblem under perioden 20241101–20241231.



Tabell 13. Fördelning av delproblem och typ under perioden 20241101-20241231.

Av de 34 ärenden som avslutas under perioden är det 24 som önskat ett yttrande från verksamheterna. 7 ärenden har varit muntliga, oftast förmedlat per telefon, det har inte funnits någon önskan om yttrande från verksamheten. Patientnämndens kansli har upplyst och hjälpt patient/närstående vidare i 3 informationsärenden.

Könsfördelningen under perioden är 28 kvinnor, 5 män och en okänd. Det har varit flest ärenden i åldersspannet 30–39 år följt av 40–49.

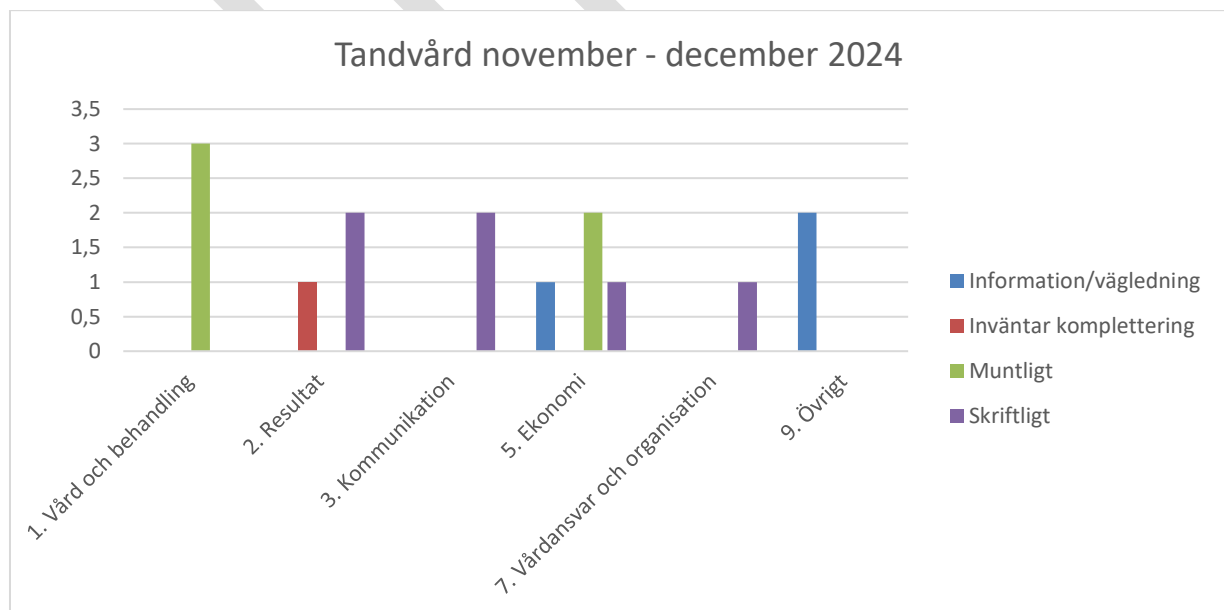
Delproblemet **Fast vårdkontakt/individuell plan** handlar om att behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet inte har tillgodosetts. Vårdplan/utskrivning har inte skett på ändamålsenligt sätt eller inte alls. Bristande uppföljning.

I ett exempel har inte patienten haft samma läkare på flera år. Patienten beskriver möten med olika behandlande läkare och brister i kontinuitet. Patienten menar att det är omöjligt att få adekvat vård om patienten hela tiden träffar nya läkare.

”Mer eller mindre allt i min behandling bygger ju på kommunikation med läkaren. Dessvärre finns inga röntgenbilder eller provsvar som hjälp.”

Tandvård 15 ärenden

Inom Tandvården har det avslutats 15 ärenden med fördelning, Folktandvården 11 och Specialisttandvård 1 och Privata tandläkare 3. Ekonomi har fått flest synpunkter och klagomål.



Tabell 14. Fördelning av huvudproblem under perioden 20241101-20241231.

Av de 15 ärenden som avslutats under perioden har 3 ärenden varit information/vägledning där Patientnämndens kansli har upplyst och hjälpt patienter och närstående vidare. I 6 ärenden har den funnits en önskan om yttrande från verksamheten. 5 ärenden har varit muntliga och ärendeskrivaren har inte önskan någon återkoppling från verksamheten

Kommuner 3 ärenden

Inom kommunerna har 3 ärenden avslutats under perioden november-december. Det har varit ett skriftligt ärende som berört läkemedel och två information/vägledningsärenden.

Avslutande reflektion för 2024

Under 2024 har det avslutats 1500 ärenden. De flesta ärenden har varit skriftliga och i 834 ärenden har ett skriftligt yttrande förmedlats till patient/närstående.

Under året har patientnämndens uppmärksammat att:

- Patienter/närstående saknar en dialog med vården
- Patienter behöver söka vård vid upprepade gånger
- Patienter saknar undersökningar såsom provtagningar och röntgen
- Patienter upplever sig inte tagna på allvar
- Patienter/närstående påverkas negativt av ett dåligt bemötande
- Patienter väntar på åtgärder för att tillfriskna men saknar besked om när det kommer att bli aktuellt

Det har kommit in flest ärenden via E-tjänst 1177. Det flesta synpunkter och klagomål som fortsätter att inkomma berör den direkta vården, Vård och behandling, Kommunikation och Tillgänglighet.

Patienter/närstående som kommer in med klagomål och synpunkter vill ofta att ingen annan ska bli drabbad av liknande händelser och lyfter upp olika problem i verksamheter som inte har fungerat optimalt. I flera av verksamheternas yttrande beskrivs olika åtgärder för att kvalitetsförbättra och se över rutiner.

"Livskraft för framtiden"

Redovisning av Patientnämndens avslutade ärende 241101–241231 i
Region Västmanland. Rapport av Monica Löhman och Anna-Karin Jansson