

Datum: 2025-02-17

Tid: kl. 13:00-16:00

Plats: Sammanträdesrum Silvergruvan, Regionhuset, ingång 4, Västerås

Ledamöter

Silvana Enelo-Jansson (M), ordförande
Karin Andersson (L), Förste vice ordförande
Janeth Persson (SD)
Dennis Nilsson (S), Andre vice ordförande
Lennart Engman (V)
Amanda Grönlund (KD), Adjungerad ledamot
Åsa Ernfridsson (S), Adjungerad ledamot

Ersättare

Anna Åkerström (M)
Carolyn Karlsson (SD)
Ingrid Hellström (S)
Mikael Söderlund (M), Adjungerad ersättare
Päivi Kirsilä (V), Adjungerad ersättare

Övriga

Anna-Karin Jansson, verksamhetschef
Monica Löhman, handläggare, patientnämndens kansli
Eva Wilhelmsson, mötessekreterare

1 Fastställande av föredragningslista**Förslag till beslut**

Den preliminära föredragningslistan fastställs.

2 Föregående protokoll**Förslag till beslut**

Anmäls att patientnämndens protokoll från sammanträdet 2024-12-02 justerats.

3 Justering**Förslag till beslut**

Lennart Engman (V) utses att jämte ordföranden justera dagens protokoll.

4 Nästa sammanträde**Förslag till beslut**

Nästa sammanträde ska äga rum måndagen den 26 maj kl 13.00.

5 Muntlig information**Ärendet i korthet**

- Nya avtal med kommunerna.
- Ordförande och verksamhetschef är inbjudna till Hälso- och sjukvårdsnämndens presidium i augusti i år.

Förslag till beslut

Informationen noteras.

6 Verksamhetsberättelse 2024 - Patientnämnden (PK240020)**Sammanfattning**

Anna-Karin Jansson informerar.

Förslag till beslut

Verksamhetsberättelse 2024 Patientnämnden godkänns.

Expedieras till

Region Västmanlands myndighetsbrevlåda

Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

Beslutsunderlag

- Verksamhetsberättelse Patientnämnden Region Västmanland 2024

7 Årsredovisning 2024 - Patientnämnden (PK240020)**Sammanfattning**

Anna-Karin Jansson informerar.

Förslag till beslut

Årsredovisning 2024 patientnämnden godkänns.

Expedieras till

Region Västmanlands myndighetsbrevlåda
Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

Beslutsunderlag

- Årsredovisning 2024 Patientnämndens kansli

8 Exempelärenden

Handläggare från patientnämndens kansli föredrar exempelärenden.

Förslag till beslut

Informationen noteras.

**9 Nämndinitiativ Patientnämnden - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk
ätstörningsperspektivet (PK240140)****Sammanfattning**

Ordförande informerar om mötet med Ätstörningsuppropet.

Förslag till beslut

Informationen noteras.

Expedieras till

Region Västmanlands myndighetsbrevlåda
Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

Beslutsunderlag

- §47 PN Nämndinitiativ Patientnämnden - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk ätstörningsperspektivet
- §54 PN Nämndinitiativ Patientnämnden återrapport - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk ätstörningsperspektivet

10 Anmälan stödpersonsuppdrag

Antal stödpersoner är 34 st och antal pågående uppdrag är 45 st.

Förslag till beslut

Anmälningsärendet läggs till handlingarna

11 Rapport avslutade ärenden**Ärendet i korthet**

Monica Löhman informerar om avslutade ärenden under perioden 1 november 2024- 31 december 2024.

Förslag till beslut

Informationen noteras.

Beslutsunderlag

- Rapport Patientnämndens avslutade ärenden nov-dec 2024

12 Rapport från ledamöterna**Förslag till beslut**

Informationen noteras.

13 Redovisning av delegeringsbeslut**Förslag till beslut**

Informationen noteras.

Delegeringsbeslut

- PK250019-1 Protokoll beslut enligt delegation

14 Övriga frågor

6

PK240020

Verksamhetsberättelse 2024

Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Innehåll

1	Inledning.....	5
2	Patientnämndens uppdrag	6
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
3	Patientnämndens ärenden under 2024	8
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
4	Verksamhetsområden	13
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
5	Rapporter under 2024	18
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

6	Stödpersonsverksamheten	20
6.1	Stödpersonsuppdraget	20
6.2	Stödpersonverksamheten år 2024	20
6.3	Stödpersonsverksamheten	20
7	Fokus och utmaningar 2025	21
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 ökningar 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
Totalt	1561	1509

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
Totalt	1561	1509

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
Totalt	1561	1509

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
1. Vård och behandling	746	656
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
2. Resultat	42	82
2.1 Resultat	38	80
3 Kommunikation	164	114
3.1 Information	48	36
3.2 Delaktighet	29	20
3.3 Samtycke	0	3
3.4 Bemötande	83	55
4 Dokumentation och sekretess	88	93
4.1 Patientjournal	66	68
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	22	25
5 Ekonomi	55	35

5.1 Patientavgifter	37	23
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	17	12
6. Tillgänglighet	151	114
6.1 Tillgänglighet till vården	62	50
6.2 Väntetider i vården	89	63
7 Vårdansvar och organisation	100	106
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
8. Administrativ hantering	81	58
8.1 Brister i hantering	47	27
8.2 Intyg	34	30
9. Övrigt + ej valt	133	251
9.1 Övrigt	54	166
9.2 Information hänvisning	56	71
Ej valt	23	14
Totalt	1561	1509

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
Närvarden	180	164
Kommuner	22	33
Privata vårdgivare	238	258
Övrigt	223	197
Totalt	1561	1509

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
Totalt	84	91

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
Total	223	224

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
Total	176	164

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
Total	399	388

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

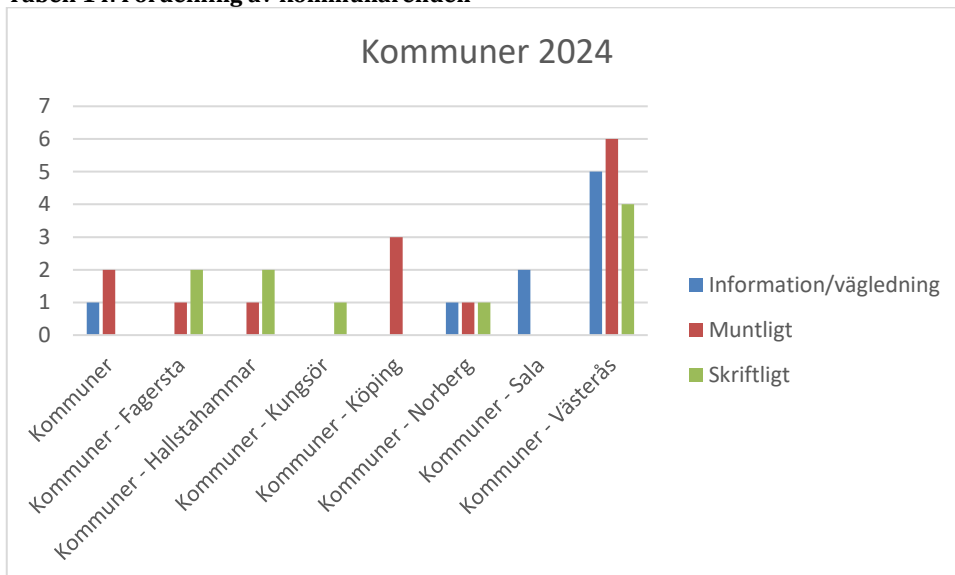
Huvudproblem	2023	2024
Vård och behandling	76	79
Resultat	0	0
Kommunikation	19	20
Dokumentation och sekretess	10	14
Ekonomi	1	1
Tillgänglighet	11	18
Vårdansvar och organisation	15	24
Administrativ hantering	8	9
Övrigt/ej valt	11	15
Totalt	151	180

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.

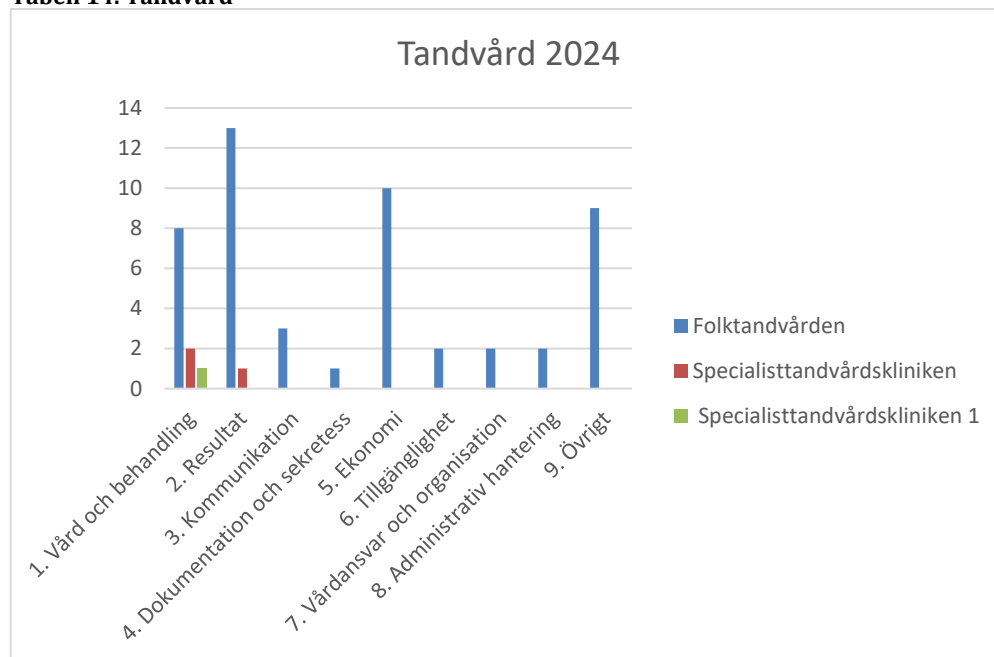
Tabell 14. Fördelning av kommunärenden



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 Stödpersonverksamheten 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.

7

PK240020

Årsredovisning 2024

Patientnämndens kansli



Året i korthet

- Sjukfrånvaro, ack 5,6% (7,2% föregående år)
- Förändring årsarbetare utifrån arbetstid: 0 årsarbetare
- Det ackumulerade ekonomiska resultatet uppgår till +2 mnkr, +0,8 mnkr jämfört med budgeten
- Bruttokostnadsutveckling 8,4%
- Utmaningen för 2024 var att hantera den ökade ärendemängden från förra året som i år håller sig på samma nivå, samt att ett ökande antal ärenden var mer tidskrävande samtidigt som vi hade frånvaro i form av sjukskrivning samt delvis uthyrd verksamhetschef under våren.
- Att en ny påminnelseprocess skapades tillsammans med Hälso- och sjukvårdsledningen med målet att patienter och närstående ska få svar i tid. Det anses i normalfallet vara upp till fyra veckor



Framtid och utmaningar

- Det är fortfarande ett högt ärendeinflöde, med en ökad komplexitet där flera ärenden tar längre tid att hantera.
- Se över stödpersonersättningen
- Följa upp den nya påminnelseprocessen - att det sker en minskning av antalet påminnelser under året.



Uppdrag och status

Invånare-/kundperspektiv



Uppdrag

Tidplan

Ansvarig

Status Kommentar

Västmanlands invånare och vårdens verksamheter har kännedom och kunskap om patientnämnden	2024-2025	Verksamhetschef		Delar av arbetet är genomfört men arbetet påverkats av högt ärendeflöde och reducerad personalstyrka under hösten. Arbetet fortsätter under 2025
Stärka patienternas delaktighet, använda deras synpunkter och klagomål	2024-2025	Verksamhetschef		Ett arbete har genomförts och fortsatt arbete sker under 2025

Uppdrag och åtgärder

Verksamhet/process



Uppdrag	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Att patienter och närstående ska få svar i tid. Det anses i normalfallet vara upp till fyra veckor	2024	Verksamhetschef		Informationsinsats till samtliga verksamheter samt att en ny påminnelseprocess skapades och startade 1 oktober.
Vårdens verksamheter ska ges förutsättningar till svar med god kvalité	2023-2024	Verksamhetschef		Den uppdaterade instruktionen och rutin publicerades under 2024.
Utöka samarbetet med verksamheter och kommunerna	2023-2024	Verksamhetschef		Regelbundna träffar med verksamheter på övergripande nivå samt nya avtal med kommunerna, och ett påbörjat arbete för ökad samverkan med kommunernas MAS-nätverk.
Utveckling och kvalitetssäkring av en standardiserad handläggning av ärenden	2024-2025	Verksamhetschef		Ett bra arbete har genomförts och fortsätter under 2025

Uppdrag och åtgärder

Stolta och engagerade medarbetare och uppdragstagare



Uppdrag	Tidplan	Ansvarig	Status	Kommentar
Patientnämndens kansli ska vara en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt.	2024-2025	Verksamhetschef		Nya aktiviteter är framtagna för 2025
Att kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö	2024-2025	Verksamhetschef		Ett aktivt arbete i gruppen med målet att patientnämndens kansli ska vara en bra arbetsplats. Fortsatt arbete 2025

Uppdrag och åtgärder

En stark och uthållig ekonomi



Uppdrag

Tidplan

Ansvarig

Status Kommentar

Att budget hålls och att Patientnämnden bidrar till ekonomi i balans

2024-2025

Verksamhetschef

Arbete fortsätter 2025

Engagerade medarbetare med rätt kompetens



Indikator	Utfall 2023	Mål 2024	Utfall 2024	Utveckling	Kommentar
Sjukfrånvaro	7,2%	3,0%	5,6%	Positiv	
Antal rehabiliteringsärenden	1		1		
Antal arbetsmiljöavvikelser totalt	0		0		
Arbetsmiljöavvikelser hot/våld	0		2		Utbildningstillfällen har genomförts

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro % (ack)

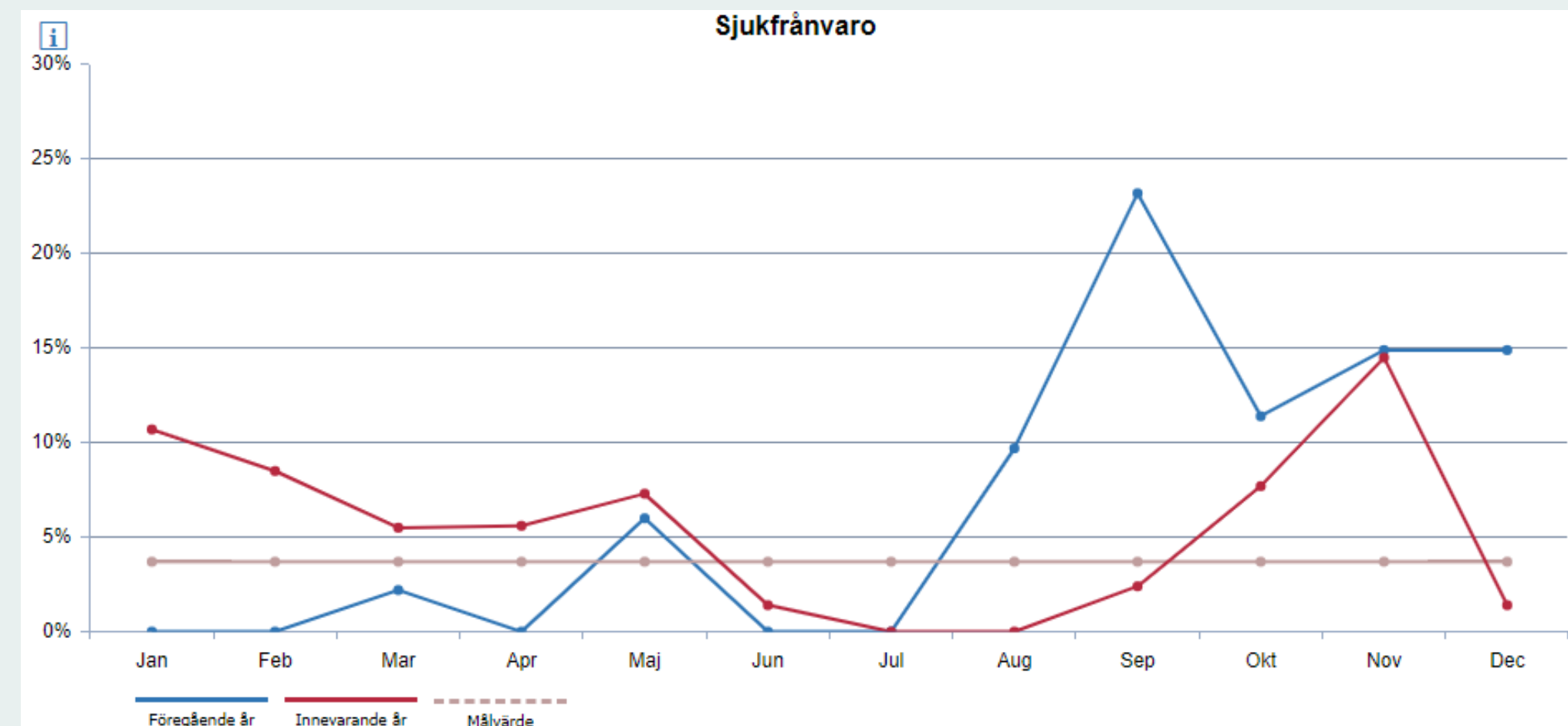
(1 mån släp, inget vid årsbokslut)

	Föregående År	Innevarande År
Total sjukfrånvaro	7,2	5,6
- varav dag 1-14	2,2	1,4
- varav dag 15-90	3,3	1,0
- varav dag 91-365	1,6	3,1
- varav dag 366-	0,0	0,0

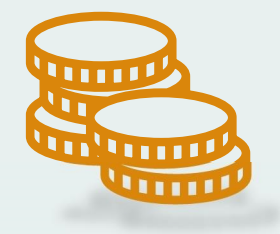
Kommentarer/åtgärder

- Sjukfrånvaron, en icke arbetsrelaterad långtidssjukskrivning.

Sjukfrånvaro



Ekonomi



Förenklad resultaträkning (Mnkr)

	Ack Utf Inn År	Ack Bud Inn År	Ack Avv Bud	Ack Utf Fg år	Helår Prognos	Helår Budget	Avv Bud mot Prog	Bokslut Utf Fg År	Ack Avv Fg År
Försäljning av utbildning	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Försäljning av tjänster	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Regionsättning	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Specialdestinerat statsbidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Övriga intäkter	7,2	6,9	0,4	6,4	7,2	6,9	0,4	6,4	0,8
Summa Intäkter	7,3	6,9	0,4	6,4	7,3	6,9	0,4	6,4	0,8
Personalkostnader	-5,0	-5,2	0,2	-4,5	-5,2	-5,2	0,0	-4,5	-0,5
Läkemedel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Utbildning, kultur mm	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lämnade bidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Övriga kostnader i kkl 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lokalkostnader	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
IT-kostnader	-0,2	-0,2	0,0	-0,2	-0,2	-0,2	0,0	-0,2	0,0
Konsultarvoden för speciella utredningar	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Övriga kostnader i kkl 6+7	-0,1	-0,2	0,1	-0,2	-0,2	-0,2	0,0	-0,2	0,1
Finansiella intäkter och kostnader	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Summa Kostnader	-5,3	-5,7	0,4	-4,9	-5,7	-5,7	0,0	-4,9	-0,4
Resultat	2,0	1,2	0,8	1,6	1,6	1,2	0,4	1,6	0,4

Årets resultat +2 mnkr
Avvikelse mot budget +0,8 mnkr

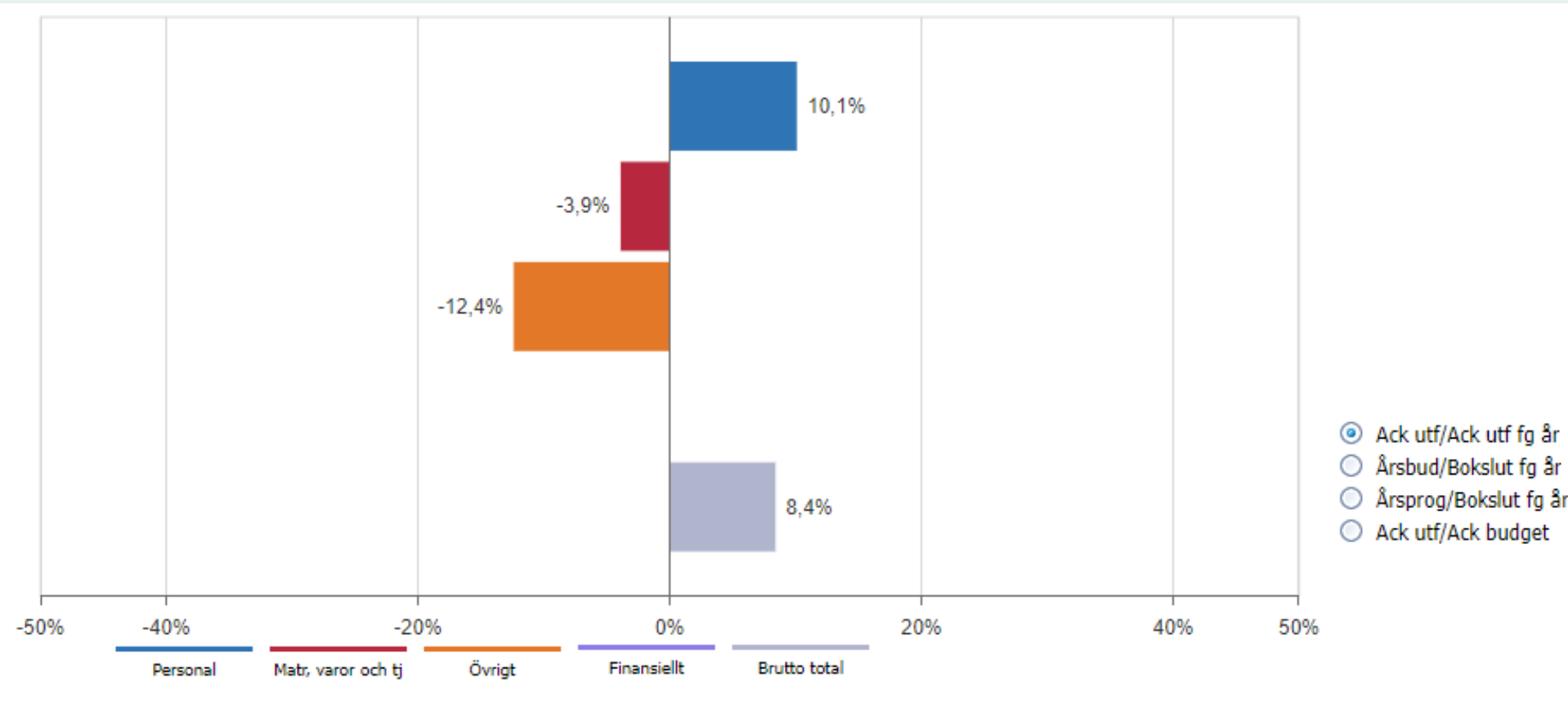
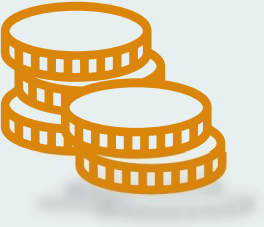
Avvikelser	
Intäkt Värmland	+0,4 mnkr
Lägre personalkostnader	+0,2 mnkr
Övrigt	+0,2 mnkr

Kommentarer

- Årets positiva resultat beror till största del på intäkten från Värmland, samt minskade personalkostnader bland annat på grund av sjukfrånvaro och lägre sociala avgifter.
- Posten Övrigt består av kost och logi, information och reklam, trycksaker, resekostnader mm där kostnaderna blivit lägre än budgeterat tack vare restriktivitet.

.

Ekonomi –kostnadsutveckling



Kommentarer

- Total kostnadsutveckling 8,4%
- Att personalkostnaden har ökat med 10,1% beror dels på löneökningar och ökade sociala avgifter, dels på att 0,5 tjänst var vakant större delen av 2023 år men bemannas under perioden oktober 2023-juni 2024.
- Övriga kostnader har minskat mot fg år

9

PK240140

Mötesdatum
2024-10-07

Patientnämnden

Plats och tid	Sammanträdesrum Silvergruvan, Regionhuset, ingång 4, Västerås, kl. 13:00-16:00		
Beslutande ledamöter	Silvana Enelo-Jansson (M) (Ordförande), Karin Andersson (L) (Förste vice ordförande), Janeth Persson (SD), Dennis Nilsson (S) (Andre vice ordförande), Lennart Engman (V), Amanda Grönlund (KD) (Adjungerad ledamot), Åsa Ernfridsson (S) (Adjungerad ledamot)		
Ej tjänstgörande ersättare	Anna Åkerström (M) Carolyn Karlsson (SD)		
Övriga närvarande	Mikael Söderlund (M) (Adjungerad ersättare) Päivi Kirsilä (V) (Adjungerad ersättare) Anna-Karin Jansson (verksamhetschef) Katarina Bye (handläggare) Eva Wilhelmsson (mötessekreterare)		
Utses att justera	Dennis Nilsson		
Justeringens plats och tid	Digital justering 2024-10-21 00:00		
Protokollet omfattar	§47		
Underskrifter	Sekreterare	 Eva Wilhelmsson	
	Ordförande	 Silvana Enelo-Jansson	
	Justerande	 Dennis Nilsson	
ANSLAG/BEVIS	Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.		
Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2024-10-07		
Datum för anslags- uppsättande	2024-10-21	Datum för anslags- nedtagande	2024-11-12

Mötesdatum

Patientnämnden

2024-10-07

**Förvaringsplats för
protokollet**

Regionhuset, ingång 4, Västerås

Underskrift

.....

Eva Wilhelmsson

Justerandes sign**Utdragsbestyrkande****§47 Nämndinitiativ Patientnämnden - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk
ätstörningsperspektivet***PK240140***Beslut**

Verksamhetschefen får i uppdrag att bereda frågan och återkomma med förslag till vidare hantering.

Beslutsunderlag

- Nämndinitiativ Patientnämnden - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk ätstörningsperspektivet

Paragrafen är justerad

Justerandes sign**Utdragsbestyrkande**

Mötesdatum
2024-12-02

Patientnämnden

Plats och tid	Sammanträdesrum Silvergruvan, Regionhuset, ingång 4, Västerås kl. 13:00-16:00		
Beslutande ledamöter	Silvana Enelo-Jansson (M) (Ordförande), Karin Andersson (L) (Förste vice ordförande), Janeth Persson (SD), Dennis Nilsson (S) (Andre vice ordförande), Lennart Engman (V), Mikael Söderlund (M) (Adjungerad ersättare) ersätter Amanda Grönlund (KD) (Adjungerad ledamot), Åsa Ernfridsson (S) (Adjungerad ledamot)		
Ej tjänstgörande ersättare	Anna Åkerström (M) (digitalt deltagande, till del av § 57) Ingrid Hellström (S)		
Övriga närvarande	Päivi Kirsilä (V) (Adjungerad ersättare) Anna-Karin Jansson (verksamhetschef) Eva Wilhelmsson (mötessekreterare)		
Utses att justera	Janeth Persson		
Justerings plats och tid			
Protokollet omfattar	§54		
Underskrifter	Sekreterare	 Eva Wilhelmsson	
	Ordförande	 Silvana Enelo Jansson	
	Justerande	 Janeth Persson	
ANSLAG/BEVIS	Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.		
Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2024-12-02		
Förvaringsplats för protokollet			
Underskrift	 Eva Wilhelmsson		

Patientnämnden

Mötesdatum

2024-12-02

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§54 Nämndinitiativ Patientnämnden återrapport - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk ätstörningsperspektivet*PK240140***Sammanfattning**

Ordförande informerar.

Förslag till beslut

Nämndinitiativet anses besvarat.

Beslut

Nämndinitiativet anses besvarat.

Beslutsunderlag

- §47 PN Nämndinitiativ Patientnämnden - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk ätstörningsperspektivet
- Nämndinitiativ Patientnämnden svar

Expedieras till

Region Västmanlands myndighetsbrevlåda

Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

Paragrafen är justerad

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

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

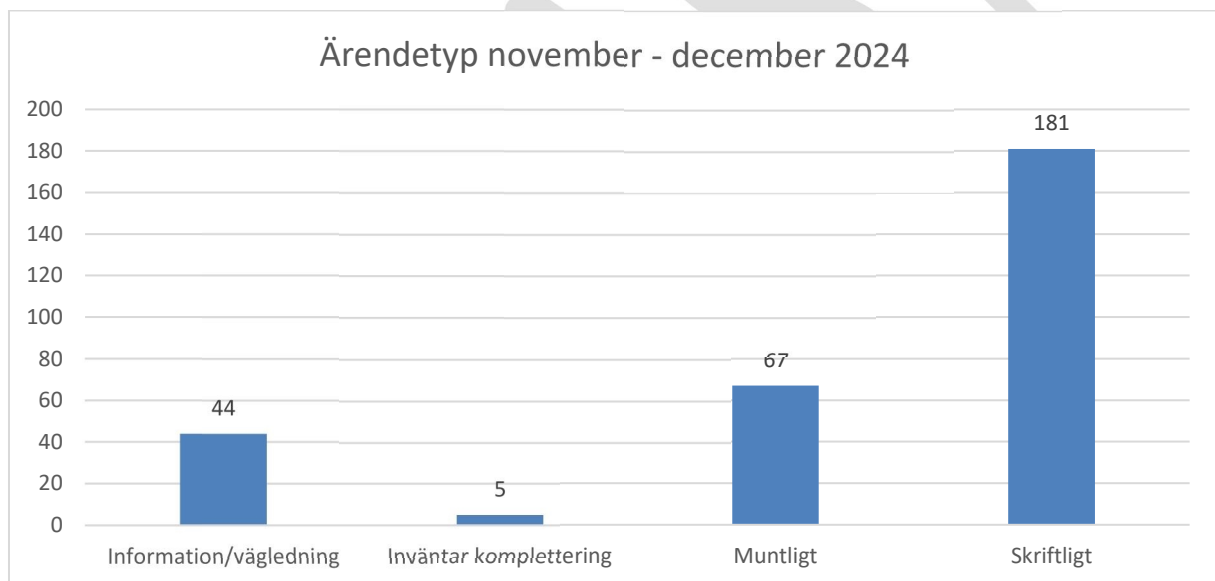
Ärendetyp

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.

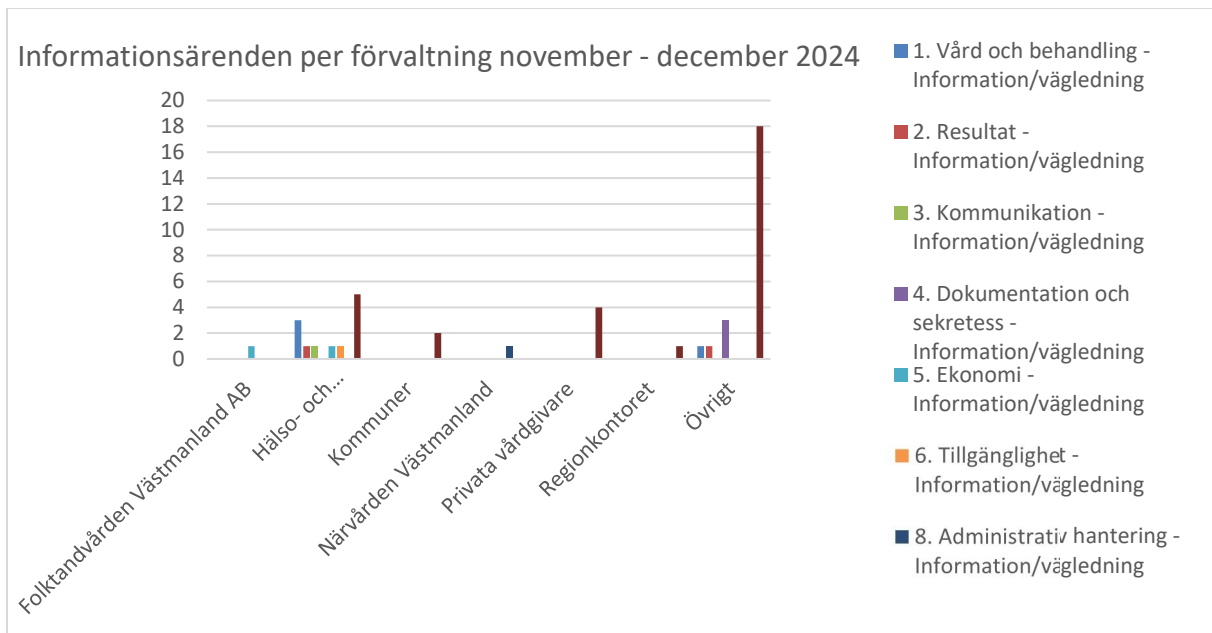


Tabell 1. Ärendetyp under perioden 20241101–20241231.

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:

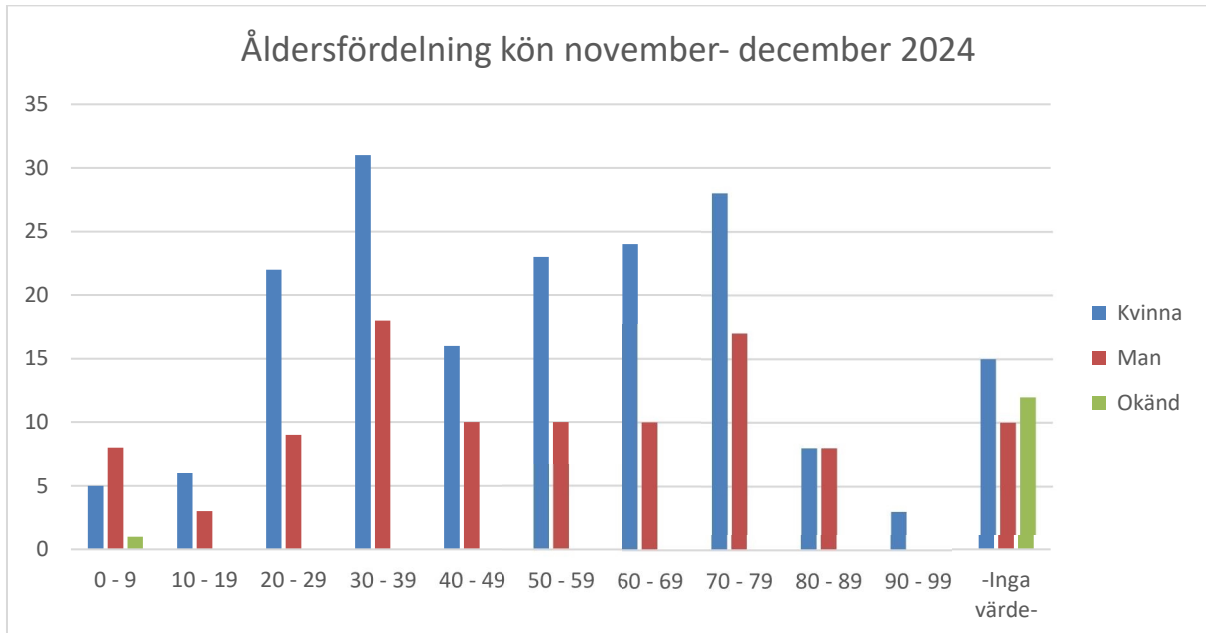
- ☐ Hemtjänst
- ☐ Privat tandvårdsklinik
- ☐ IVO
- ☐ Skada i samband med operation
- ☐ Tillgänglighet
- ☐ LÖF

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.

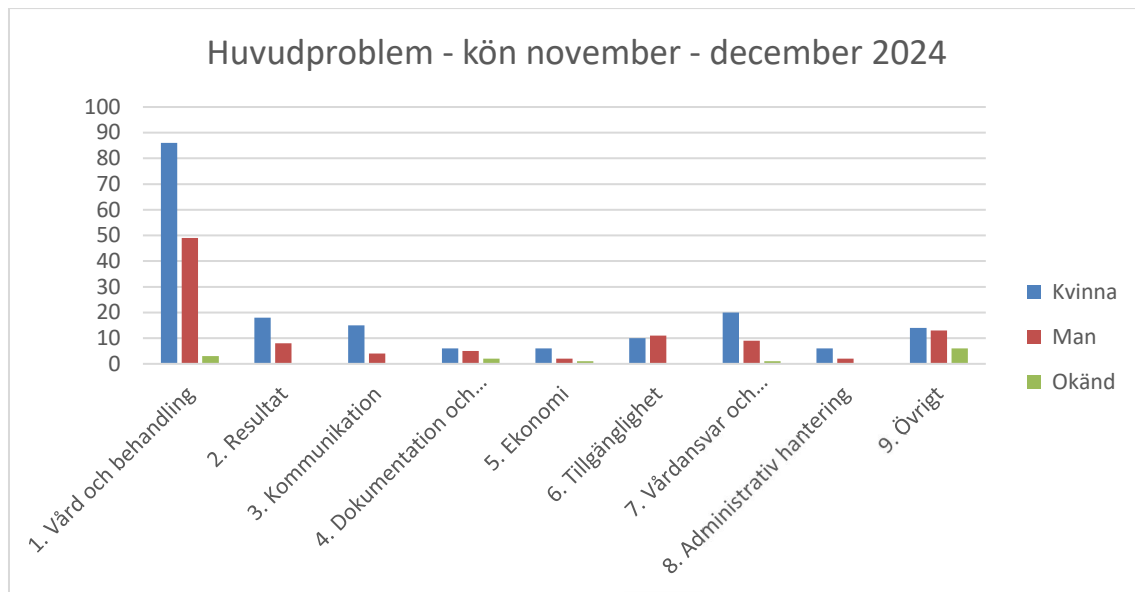
När det gäller åldersspannet är det övervägande del kvinnor förutom i åldersspannet 0–9 år, med flest pojkar. I åldersspannet 80–89 år är könsfördelningen jämn mellan kvinnor och män.

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

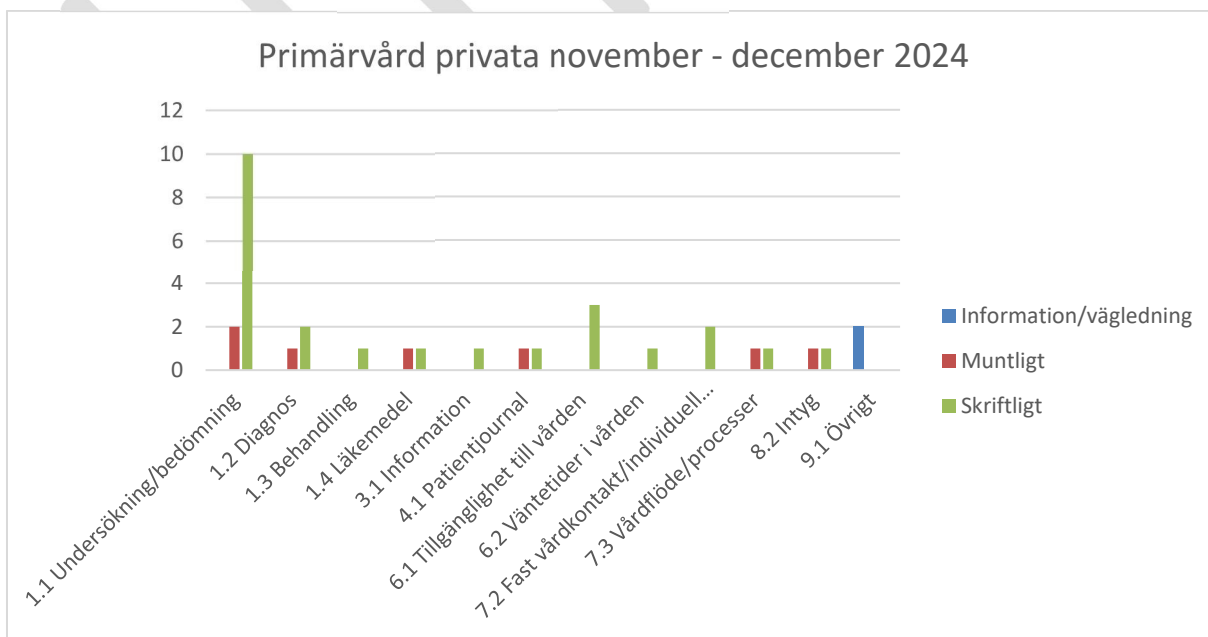
Det har avslutats flest ärenden som berört Hälso- och sjukvårdsförvaltningen under perioden följt av Privata vårdgivare och Närvården Västmanland. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har en ökning av antal ärenden. Övriga verksamheter ligger på samma nivåer.

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.

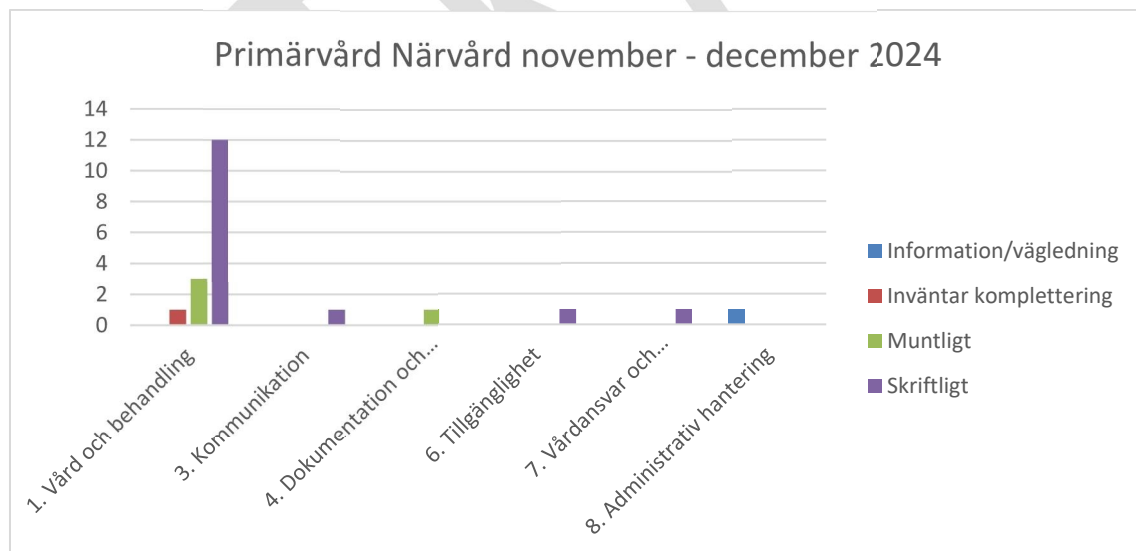
Delproblemet **Tillgänglighet till vården** handlar om att det är svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. Blir inte kontaktad enligt överenskommelse. Svårt att ta sig till vårdinrättningar.

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.

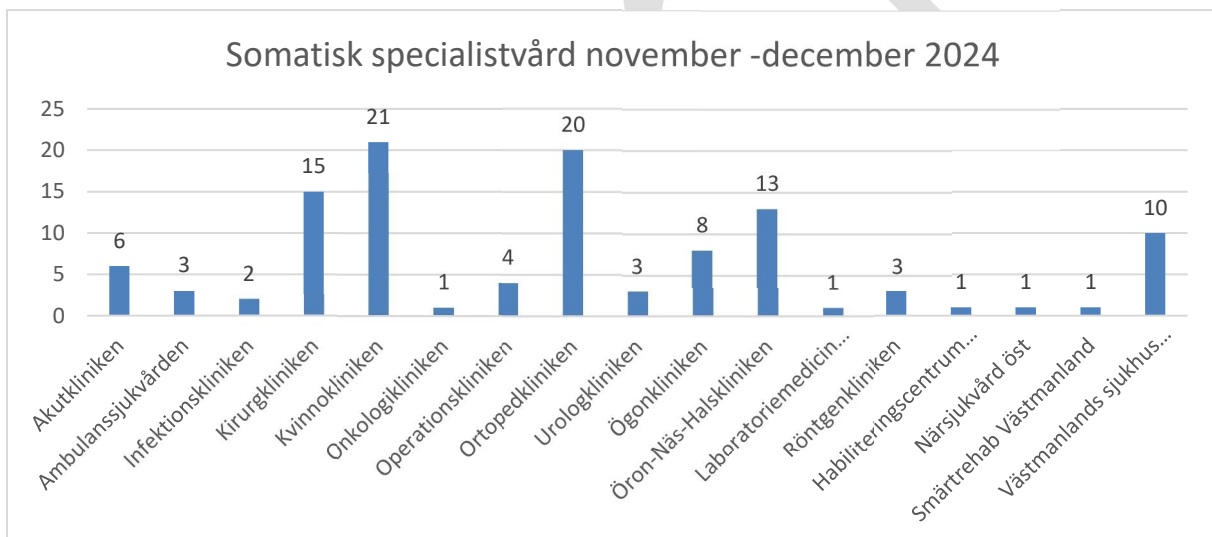
Antalet synpunkter och klagomål ligger ungefär på samma nivå som föregående period. Könsfördelningen under perioden är 14 kvinnor och 7 män. När det gäller åldersfördelning har det varit flest i åldersspannet 60–69 år.

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.

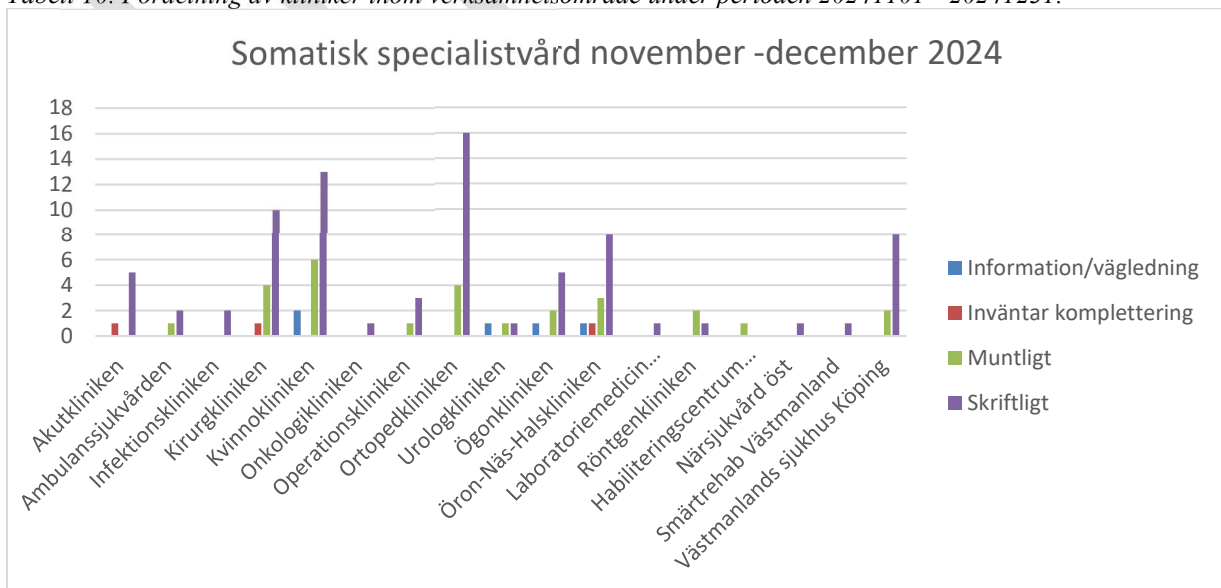
”Vill inte ta smärtlindring men är tyvärr tvungen för att få någon livskvalite”...

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.

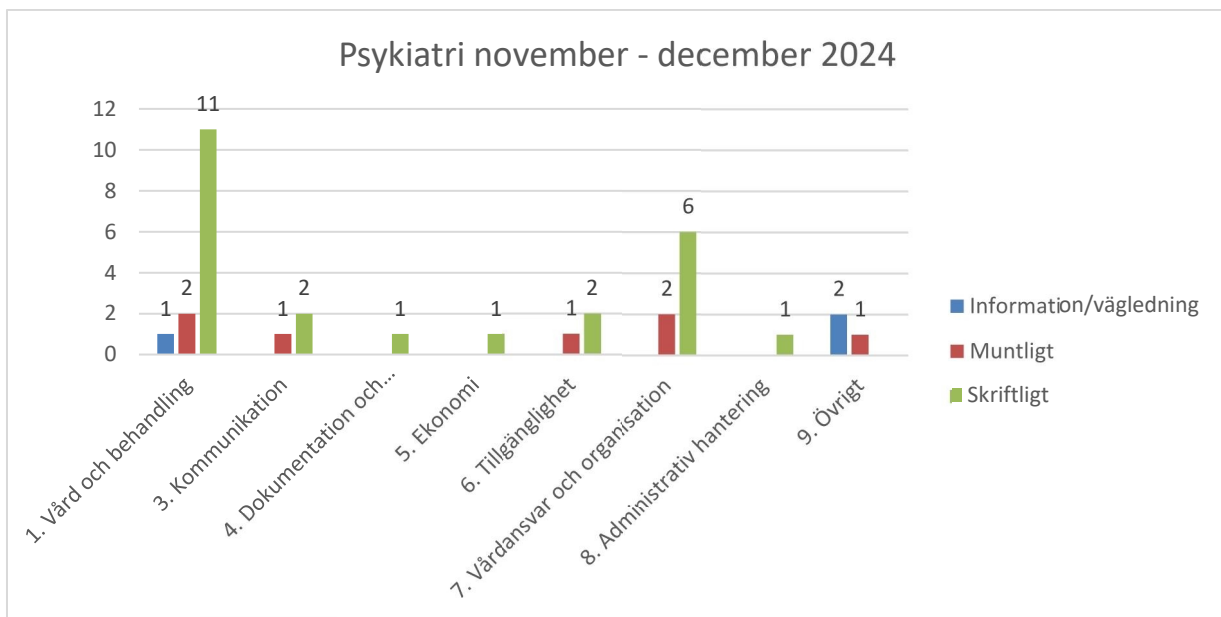


Tabell 11. Fördelning av ärendetyp per kliniker under perioden 20241101–20241231.

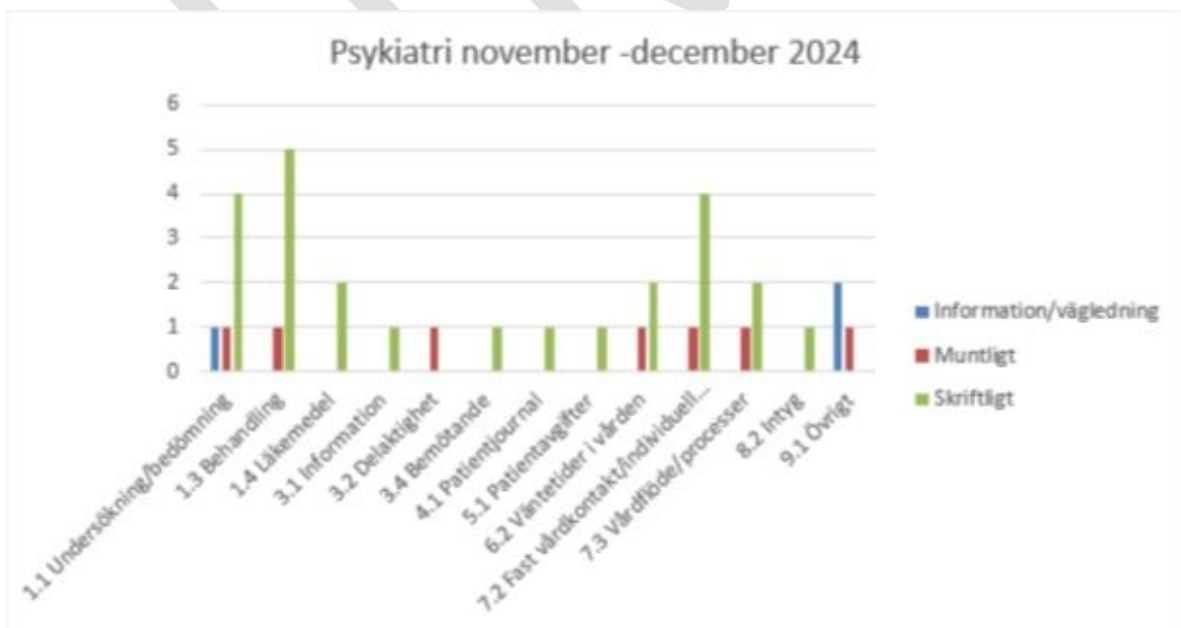
Övervägande del av synpunkter och klagomål är skriftliga och ärendeskrivaren önskar en skriftlig återkoppling från verksamheten.

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.

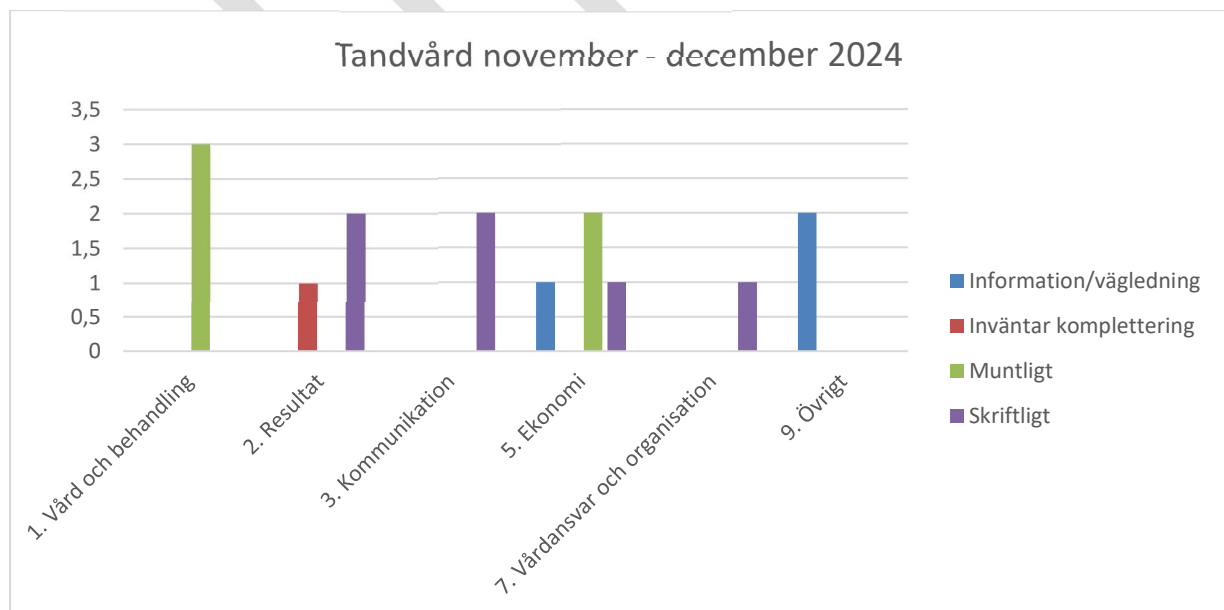
Delproblemet **Fast vårdkontakt/individuell plan** handlar om att behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet inte har tillgodosetts. Vårdplan/utskrivning har inte skett på ändamålsenligt sätt eller inte alls. Bristande uppföljning.

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/väglidningsärenden.

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