

Patientnämnden summerar 2023

Patienters synpunkter gör vården bättre



Region Kalmar län

Kort om patientnämndens uppdrag

- ❑ Patientnämnden är opartisk och fristående och hanterar patienters och närståendes synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvård.
- ❑ Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.
- ❑ Patientnämnden tar inte ställning till hur vården har agerat i enskilda fall och gör inga medicinska bedömningar, det är en viktig trovärdighetsfaktor för att värna och betona vår opartiska roll.
- ❑ Vårdens och Patientnämndens arbete med synpunkter och klagomål ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden analyserar inkomna ärenden årligen och skriver rapporter om utvalda områden

Patientnämnden 2023

Ordinarie:

Magnus Danlid ordf (C)

Eila Medin (M)

Åke Jägerö (S)

Jessica Hellman (SD)

Lena Fyhr (V)

Madeleine Rosenqvist vice ordf (KD)

Renée Solstad (S)

Ersättare:

Jörgen Olsson (C)

Charlotte Carlgren (M)

Lena Persson (S)

Gabriela Gallardo (SD)

Eva Joelsson (V)

Arne Sjöberg (KD)

Steve Sjögren (S)



Året som gått

! Det som har utmärkt sig 2023 är ärenden om resultat, information, intyg och läkemedel. Dessa kategorier har ökat under året. Resultat handlar om upplevda vårdskador och rör främst sjukhusvården. Under 2024 kommer patientnämnden att titta närmare på synpunkter kring upplevda vårdskador. Information handlar om upplevda informationsbrister, dessa synpunkter finns på alla förvaltningar. Ärenden på intyg har fördubblats de senaste åren och rör främst primärvården. Även läkemedelsärenden fortsätter att öka i antal, under 2023 står psykiatri för den ökningen.



Patientnämnden skrev en rapport om synpunkter på läkemedel 2022, [Rapport läkemedel 1.docx \(regionkalmar.se\)](#)

! Klagomål som avser barn ska uppmärksammas extra och hanteras skyndsamt av vården. Under 2023 inkom 57 barnärenden, 6 procent av alla ärenden. Synpunkterna är spridda över alla förvaltningar. Flest har handlat om upplevda brister vid undersökning/bedömning, bemötande och tillgänglighet. Det är få ärenden där barnet själv tagit kontakt.



! Patientnämnden har tillsammans med Psykiatri söder samarbetat för att fler som tvångsvårdas ska få möjlighet till stöd av en stödperson. Insatserna har lett till en stor förbättring och antalet stödpersonuppdrag har ökat markant under 2023.

! Ärendena till patientnämnden fortsätter att öka i antal. 2023 registrerades 935 ärenden. Både män och kvinnor lämnar fler synpunkter. Könsfördelningen har de senaste åren varit mellan 33-40% män och 60-67% kvinnor. Vi kan skönja en ökning av män som lämnar synpunkter, 2023 var det 43%.

! Patientens väg in för att lämna klagomål har förändrats. Patientnämnden nås via telefon, 1177.se eller mejl. Allt fler väljer att lämna klagomål via 1177.se. 2023 har 33% valt 1177.se som kontaktväg. 2022 var det 20%. Mer och mer kommunikation sker digitalt med patienter och närstående. Patientnämnden arbetar även för att få till bättre digitala vägar med vården för att öka informationssäkerheten, underlätta administrationen och spara miljön.

! Patientnämndens ledamöter har haft fem sammanträden under året. Flera verksamhetsansvariga har varit inbjudna för att informera om sina patientsäkerhetsarbeten. Nämnden har även varit på studiebesök i Psykiatrins nya lokaler i Kalmar.

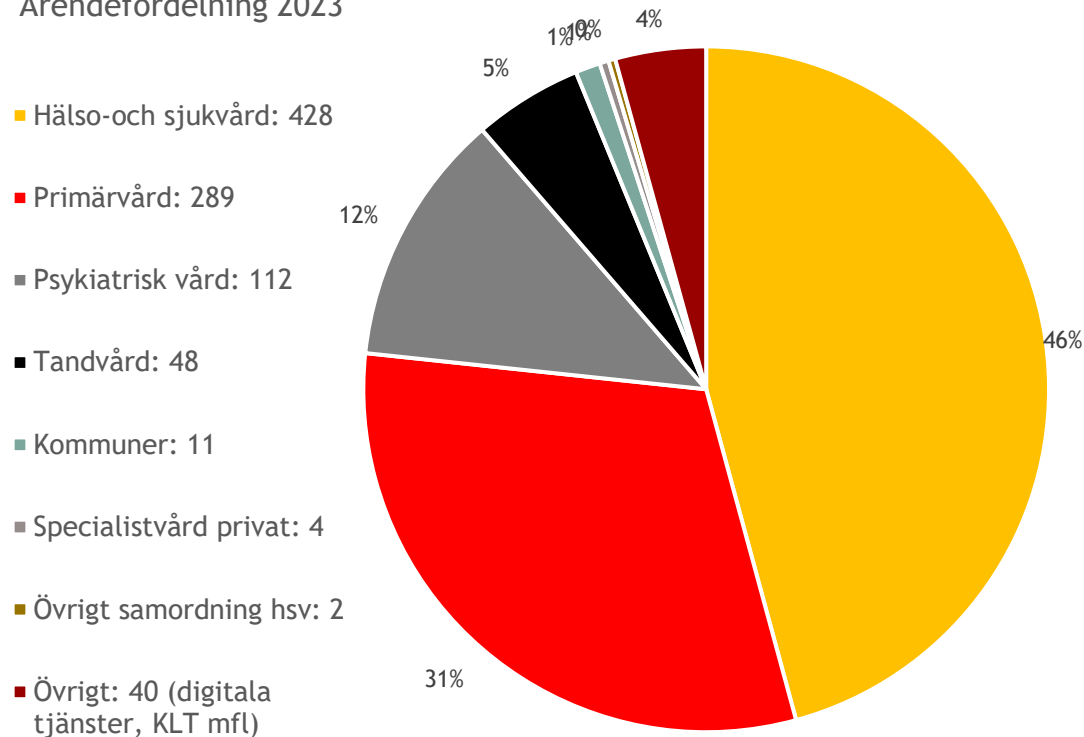
! Ett viktigt arbete är att nå ut till patienter och närstående. Allmänheten och vården ska känna till att patientnämnden finns. Detta arbete har fortsatt under 2023 och patientnämndens rapporter distribueras nu strukturerat i regionens kanaler. En informationsbroschyr är också framtagen för allmänheten.

[patientnamnden_folder.pdf \(regionkalmar.se\)](#)



Statistik

Ärendefördelning 2023

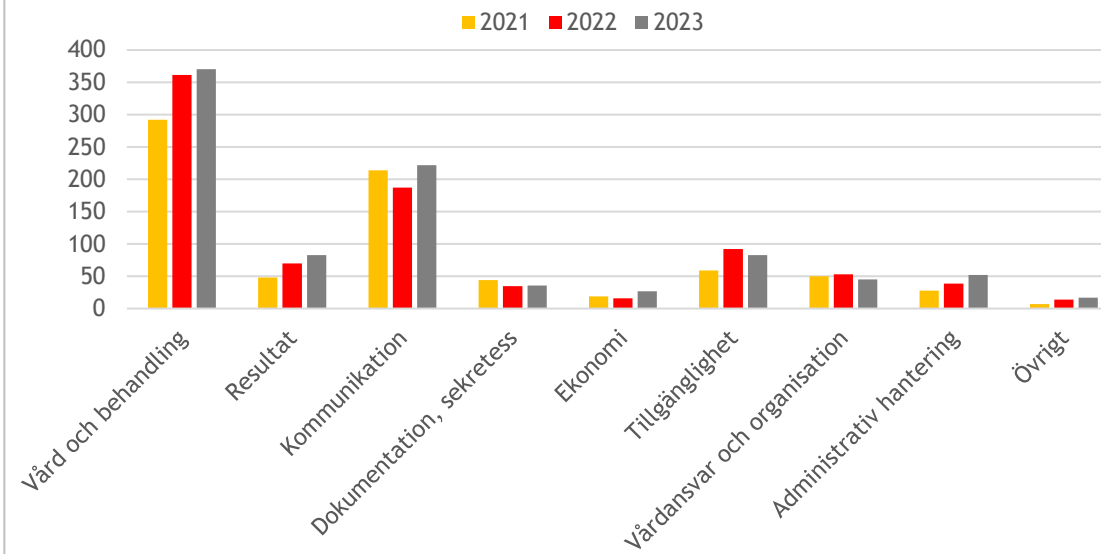


Under 2023 ökade synpunkterna med åtta procent. Fördelningen på verksamhet och vad de handlat om är ganska likt föregående år. Nästan hälften av ärendena har handlat om specialistsjukvården och nära en tredjedel om primärvården.

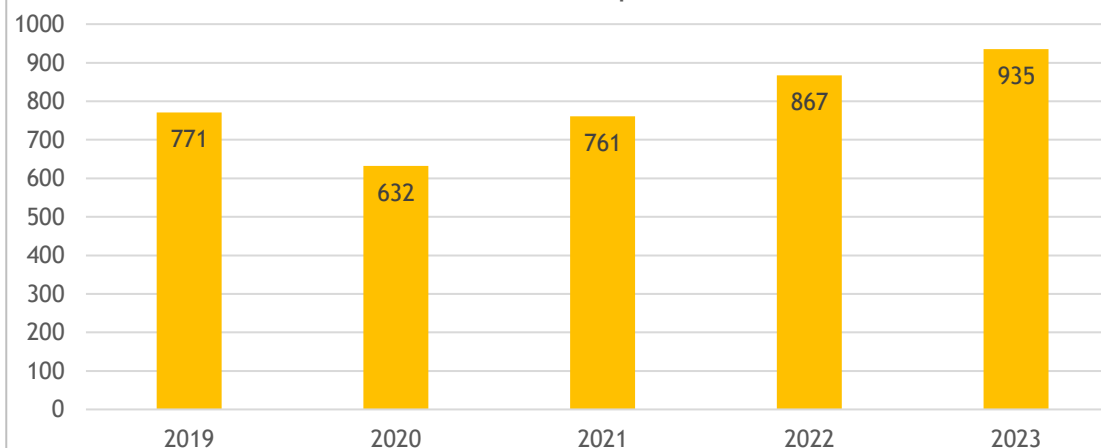
Synpunkter på information, behandling och bemötande har ökat från förra året och resultat och läkemedel fortsätter att öka över tid. Synpunkter och frågor om tillgänglighet har minskat, likaså journalfrågor.

Ärendena ökar i alla förvaltningar utom kommunerna där ärendeinflödet minskar.

Kategori av ärenden 2021 - 2023

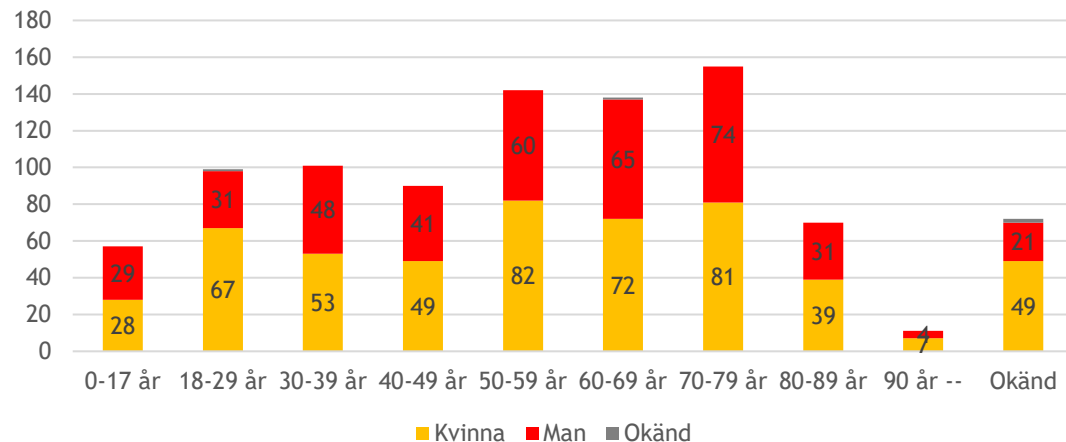


Antal ärenden per år

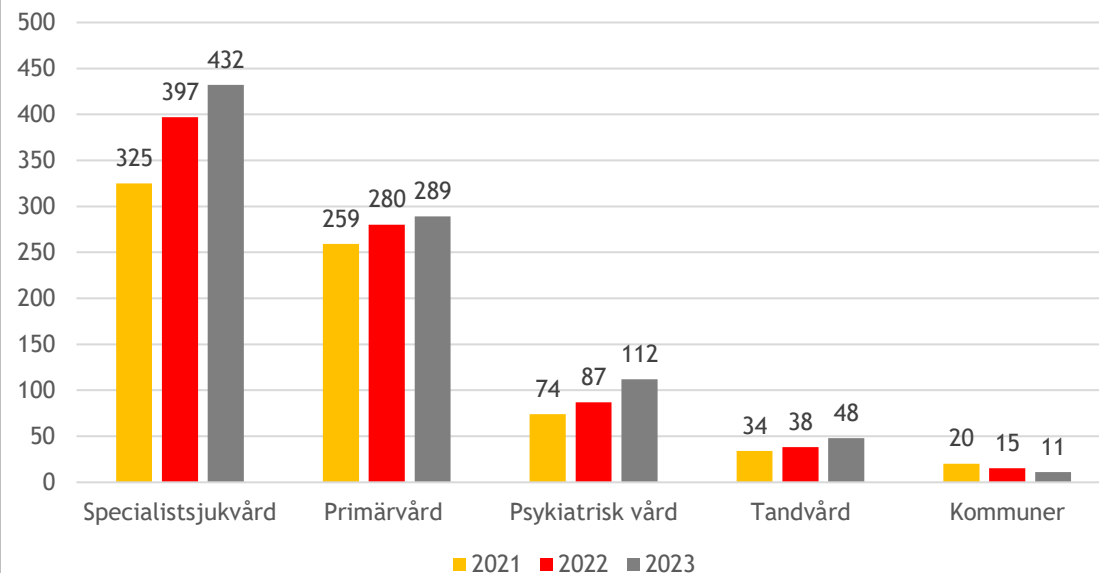


Statistik

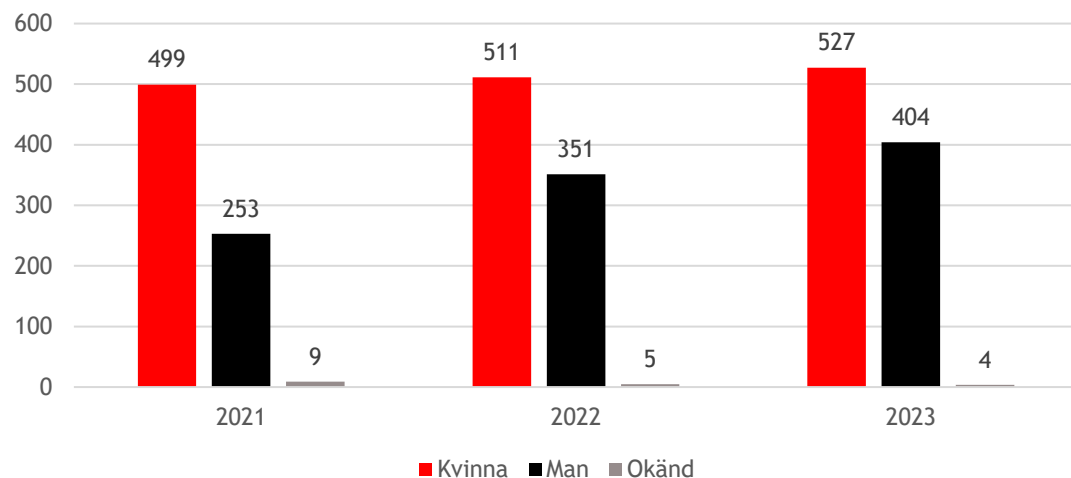
Antal ärenden per ålder och kön 2023



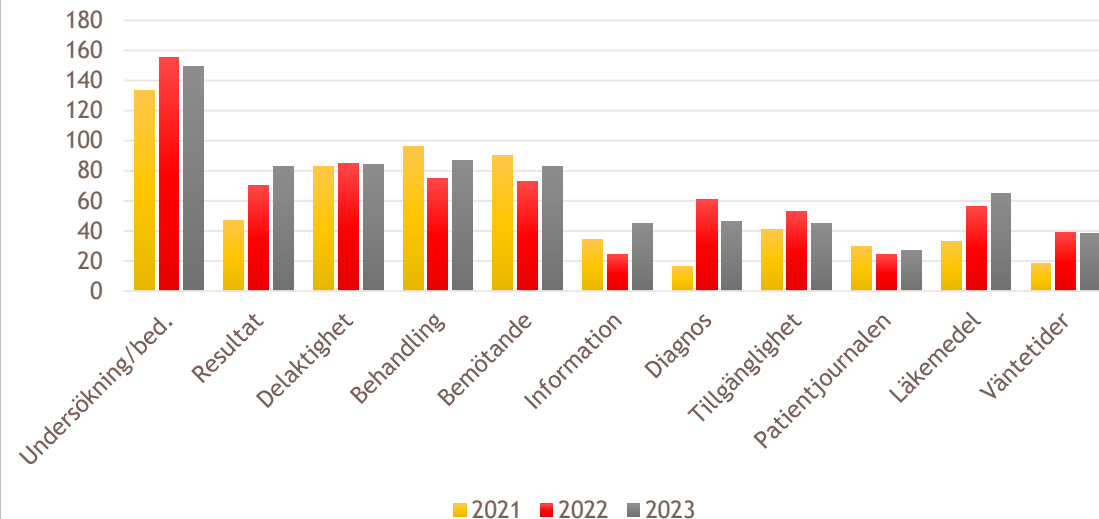
Antal ärenden per förvaltning 2021 - 2023



Fördelning kvinna - man 2021 - 2023



Vanligast förekommande synpunkter 2021 - 2023



Förbättringar i vården

Patienters synpunkter leder till förbättringar i vården. En fjärdedel av patientnämndens ärenden 2023 har lett till åtgärder i vården. Åtgärder i vården kan vara både på individnivå och på organisatorisk nivå.

Exempel på åtgärder på individnivå:

- ☐ Läkemedelsgenomgång
- ☐ Ny läkarkontakt
- ☐ Recept skrivs
- ☐ Fast läkarkontakt
- ☐ Vårdmöte
- ☐ Second opinion
- ☐ Justerar faktura
- ☐ Avbetalningsplan
- ☐ Journalkopior skickas
- ☐ Ersättning för utebliven vård
- ☐ Regionöverskridande patientgenomgång
- ☐ Tid till annan klinik, region
- ☐ Personuppgiftsincident registreras
- ☐ Journal rättas
- ☐ Ny bedömning
- ☐ Remiss skrivs
- ☐ Ny planering upprättas

Exempel på åtgärder på organisatorisk nivå:

- ☐ Rutinöversikt; receptförnyelse, anhörigkontakt vid akuta händelser, remisshantering, återbesök, journalföring, kalorilista,
- ☐ Dialog/information med personal om händelse; APT, läkargrupp, enskild medarbetare, chefläkargrupp
- ☐ Lex Maria
- ☐ Förändrat arbetssätt kring; specifik undersökning, skriftlig information inför större tandvårds-behandling, bedömning vid misstänkt blodpropp gravida, kliniköverskridande samarbetsdokument, 1177 digitala tjänster,
- ☐ Utbildningsinsatser; hudförändringar, professionellt förhållningssätt, sårvård, rapporteringsstöd, att kommunicera med barn, teknik kring hudbedövning, förhållningssätt kring döende patienter, ruptur hälsena, risker vid tandutdragning vid pågående behandling med läkemedel mot benskörhet, LÖF och vårdskador.



Rapporter

Syfte: Att patientnämndens rapporter ska bidra med patienter och närståendes perspektiv till hälso-och sjukvårdens utvecklingsarbete.

Patientjournalen, juni 2023

Ett litet journalfel genererar mycket merarbete för både patienten och personalen.

- 2018 skrev patientnämnden en rapport om patientjournalen, detta är en uppföljande analys av inkomna synpunkter.
- Patientnämnden ser ingen större skillnad i antal ärenden eller vad de handlat om jämfört med 2018, trots att allt fler läser sin journal på nätet (har ökat med 275%).
- Under perioden 2022-01-01 – 2023-03-31 registrerades 76 ärenden som på olika sätt rör patientjournalen.
- Flest synpunkter rör felskrivningar i journalen, upplevelsen att dokumentationen inte stämmer med vad som sagts eller vad som hänt.
- Många av klagomålen har bemötts av vårdgivaren då anmälaren önskat att journalen ska justeras och i 25 av ärendena, 33 procent, har åtgärd vidtagits.

Synpunkterna har handlat om felaktig anteckning, uppgifter saknas, uppgifter som inte kommunicerats, felaktiga uppgifter förföljer patienten samt personuppgiftsincidenter.

[patientjournalen-2023.pdf \(regionkalmar.se\)](#)

Prehospital vård, november 2023

Förväntningar – Bedömningar - Beteenden

- Rapporten bygger på inkomna klagomål på ambulanssjukvården och SOS alarm.
- Under tidsperioden 2021-01-01 – 2023-08-31 registrerades 44 ärenden på ambulanssjukvården och 15 på SOS alarm.

Återkommande synpunkter har handlat om bemötandet i en akut situation, om att patienten blivit hänvisad till annan vårdnivå eller att själv få ordna transport till sjukhus. Framför allt har det handlat om patienters förväntningar på att få en ambulanstransport i samband med den akuta bedömningen. I och med det prehospitala arbetssättet med hänvisningar ökar kraven på personalens bemötande och pedagogiska förmåga.

Identifierade frågor utifrån inkomna synpunkter:

- Är ambulansuppdraget tillräckligt känt hos allmänheten?
- Vilken information till patienten har föregått ambulansbesöket, hur möts patientens förväntningar upp?
- Hur motiveras patienten, hur nås samförstånd kring bedömningen?
- Hur följs bedömningar och hänvisningar upp - systematisk uppföljning?

[rapport-prehospital-varld.pdf \(regionkalmar.se\)](#)



Stödperson – ett viktigt uppdrag

Patientnämnden rekryterar, utbildar och utser stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Uppdraget som stödperson innebär att vara en medmänniska till en person som befinner sig i en svår situation och stödpersonerna uppskattas av patienterna.

Under 2023 startades ett samarbete med vuxenpsykiatri söder för att gå igenom rutiner i vården och för att informera personal om stödpersonsuppdraget och patienters rättigheter. En uppdatering av vårdens rutin tillsammans med kontinuerliga möten med personal och information på APT har lett till en stor förbättring.

Psykiatri söder

År	Antal ärenden	Antal förordnande
2021	5	2
2022	5	1
2023	43	18

För hela regionen har det under 2023 inkommit 52 ärenden varav det har påbörjats 21 nya stödpersonsuppdrag. Föregående år var siffrorna 14 respektive sex.

Patientnämnden arbetar aktivt med rekrytering av nya stödpersoner och det finns en webbutbildning som ger bra och samlad information för både nya och gamla stödpersoner. Under året har sju nya stödpersoner rekryterats, fyra i Kalmar och tre i Västervik.



Läs gärna mer om det viktiga uppdraget och hur du kan göra en intresseanmälan för att bli stödperson på 1177.se. [Stödperson för dig som tvångsvårdas eller isoleras i Kalmar län - 1177](#)

