

# Verksamhetsberättelse 2023

Patientnämnden och Patientnämndens kansli



## Innehåll

|          |                                                             |           |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inledning.....</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>Patientnämndens uppdrag .....</b>                        | <b>6</b>  |
| 2.1      | Ledamöter i patientnämnden .....                            | 7         |
| 2.2      | Patientnämndens kansli.....                                 | 7         |
| 2.3      | Patientnämndens sammanträden.....                           | 8         |
| 2.4      | Handläggning av ärenden.....                                | 8         |
| 2.5      | Etiska överväganden .....                                   | 8         |
| <b>3</b> | <b>Patientnämndens ärenden under 2023 .....</b>             | <b>8</b>  |
| 3.1      | Kontaktsätt/kontaktväg.....                                 | 8         |
| 3.2      | Ärendetyp .....                                             | 9         |
| 3.3      | Ålderskategorier.....                                       | 9         |
| 3.4      | Kön.....                                                    | 10        |
| 3.5      | Kategorisering av ärende.....                               | 10        |
| 3.6      | Antal registreringar per huvudproblemområden .....          | 10        |
| 3.7      | Delp Problemen .....                                        | 11        |
| 3.8      | Vad handlar synpunkterna och klagomålen om.....             | 12        |
| 3.8.1    | Undersökning och bedömning .....                            | 12        |
| 3.8.2    | Behandling .....                                            | 12        |
| 3.8.3    | Information.....                                            | 13        |
| 3.8.4    | Väntetider i vården.....                                    | 13        |
| 3.8.5    | Vårdflöde/processer.....                                    | 14        |
| <b>4</b> | <b>Verksamhetsområden .....</b>                             | <b>14</b> |
| 4.1      | Ärenden per verksamhetsområde.....                          | 14        |
| 4.2      | Barnärenden för 2023.....                                   | 15        |
| 4.3      | Somatisk specialistvård.....                                | 15        |
| 4.3.1    | Registreringar per klinik.....                              | 15        |
| 4.4      | Primärvård .....                                            | 16        |
| 4.4.1    | Ärenden per vårdcentral.....                                | 16        |
|          | Tabell 10. Privata vårdgivare.....                          | 16        |
|          | Tabell 11. Närvården .....                                  | 16        |
| 4.4.2    | Antal registreringar per problemområde i primärvården ..... | 17        |
| 4.5      | <b>Psykiatri</b> .....                                      | 17        |
| 4.6      | Kommuner.....                                               | 18        |
| 4.7      | Tandvård.....                                               | 18        |
| <b>5</b> | <b>Rapporter under 2023 .....</b>                           | <b>18</b> |
| 5.1      | Rapporter Patientnämnden 2023.....                          | 18        |
| <b>6</b> | <b>Stödpersonsverksamheten .....</b>                        | <b>19</b> |
| 6.1      | Stödpersonsuppdraget .....                                  | 19        |
| 6.2      | Stödpersonsverksamheten år 2023.....                        | 19        |
| 6.3      | Stödpersonsverksamheten .....                               | 19        |

---

|          |                                        |           |
|----------|----------------------------------------|-----------|
| <b>7</b> | <b>Fokus och utmaningar 2024 .....</b> | <b>20</b> |
| 7.1      | Verksamhetsutveckling 2024 .....       | 20        |

## 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

- 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 stora delar av året men en visstidsanställning förstärkte kansliet under okt-dec. Verksamhetschefen var under oktober till december utthyrd till Region Värmland på 50% vilket har påverkat verksamheten en del och lett till att en del av planerat arbetet har flyttats fram.

## 2.3 Patientnämndens sammanträden

Under 2023 hölls sex nämndsammanträden och lika många 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.

Inkomna synpunkter och klagomål, kan komma till patientnämndens kansli 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. 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 2023

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

Under året tog patientnämnden emot 1561 ärenden, vilket motsvarar en ökning med ca 37 procent jämfört med 2022. Dessa ärenden fördelas som informationsärenden, inväntar komplettering, muntliga ärenden och skriftliga ärenden.

## 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 utelämnas i tabellen nedan.



**Tabell 1, kontaktvägar**

| Kontaktväg | År 2021 | År 2022 | År 2023 |
|------------|---------|---------|---------|
| Brev       | 272     | 273     | 138     |
| E-post     | 34      | 63      | 290     |
| E-tjänst   | 321     | 493     | 535     |
| Telefon    | 254     | 247     | 575     |

### 3.2 Ärendetyp

Skriftliga ärendena tillskrivs verksamheten för besvarande. Övriga ärenden redovisas i rapporter och för kännedom. Inväntar komplettering avser ärenden som delgivits patientnämnden via telefon eller mejl och dokumenterats men ärendet behöver kompletteras för att verksamheten ska kunna besvara frågorna, denna ärendetyp är ny för året.

**Tabell 2. Ärendetyp**

| Typ av ärende          | År 2021    | År 2022     | År 2023     |
|------------------------|------------|-------------|-------------|
| Ej valt                |            | 2           | 13          |
| Information/vägledning | 79         | 97          | 202         |
| Inväntar komplettering | -          | -           | 76          |
| Muntliga ärenden       | 250        | 255         | 339         |
| Skriftliga ärenden     | 605        | 783         | 931         |
| <b>Totalt</b>          | <b>934</b> | <b>1137</b> | <b>1561</b> |

### 3.3 Ålderskategorier

Det har inkommit flest synpunkter i åldersgruppen 70–79 vilket överensstämmer med förra året. I övrigt har det skett noterbara ökningar vad gäller i ålderskategorierna 10–19, 60–69 och 80 – 89.

**Tabell 3. Ärenden per ålderskategori**

| Ålderskategori | År 2020 | År 2021 | År 2022 | År 2023 |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| 0–9            | 13      | 38      | 36      | 48      |
| 10–19          | 26      | 33      | 35      | 55      |
| 20–29          | 70      | 71      | 87      | 119     |
| 30–39          | 73      | 91      | 135     | 184     |
| 40–49          | 88      | 93      | 130     | 151     |

|       |     |     |     |     |
|-------|-----|-----|-----|-----|
| 50-59 | 122 | 112 | 161 | 218 |
| 60-69 | 80  | 81  | 92  | 176 |
| 70-79 | 94  | 107 | 171 | 242 |
| 80-89 | 52  | 63  | 71  | 126 |
| 90-99 | 17  | 15  | 10  | 12  |

### 3.4 Kön

I tabell 4 visas inkomna ärenden fördelade enligt kön för år 2020 till 2023. Mönstret består; kvinnor kontakter 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.

**Tabell 4. Procentuell fördelning, kön**

| Kön           | År 2020 | År 2021 | År 2022 | År 2023 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|
| Kvinna        | 47 %    | 51 %    | 58 %    | 57 %    |
| Man           | 33 %    | 28 %    | 40 %    | 41%     |
| Ej valt/annan | 20 %    | 21 %    | 2 %     | 2%      |

### 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. Noterbara förändringar från tidigare år är att **Tillgänglighet** har ökat med 84 procent.

**Tabell 5. Antal ärenden per huvudproblemområde**

| Problemområde       | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------|------|------|------|------|
| Ej valt/övrigt      | 73   | 65   | 74   | 133  |
| Vård och behandling | 377  | 511  | 625  | 747  |
| Resultat            | 65   | 37   | 22   | 42   |
| Kommunikation       | 126  | 128  | 134  | 164  |

|                             |            |            |             |             |
|-----------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Dokumentation och sekretess | 36         | 50         | 52          | 88          |
| Ekonomi                     | 26         | 11         | 23          | 55          |
| Tillgänglighet              | 42         | 53         | 82          | 151         |
| Vårdansvar och organisation | 63         | 47         | 83          | 100         |
| Administrativ hantering     | 31         | 32         | 42          | 81          |
| <b>Totalt</b>               | <b>839</b> | <b>934</b> | <b>1137</b> | <b>1561</b> |

### 3.7 Delproblemen

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

**Tabell 6. Registreringar per huvud och delproblem**

|                                    | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| <b>Vård och behandling</b>         | 7    | 86   | 76   | -    |
| Undersökning och bedömning         | 109  | 112  | 208  | 252  |
| Diagnos                            | 73   | 97   | 62   | 43   |
| Behandling                         | 99   | 122  | 163  | 304  |
| Läkemedel                          | 63   | 75   | 91   | 122  |
| Omvårdnad                          | 12   | 14   | 23   | 25   |
| Ny medicinsk bedömning             | 7    | 2    | 2    | 1    |
| <b>Resultat</b>                    | 7    | 6    | 6    | 4    |
| Resultat                           | 54   | 28   | 16   | 38   |
| <b>Kommunikation</b>               | 6    | 1    | 3    | 4    |
| Information                        | 15   | 35   | 56   | 48   |
| Delaktighet                        | 30   | 12   | 8    | 29   |
| Samtycke                           | 1    | 2    | 1    | 0    |
| Bemötande                          | 70   | 76   | 66   | 83   |
| <b>Dokumentation och sekretess</b> | 1    | -    |      |      |
| Patientjournalen                   | 22   | 32   | 45   | 65   |
| Bruten sekretess/dataintrång       | 10   | 15   | 7    | 22   |
| <b>Ekonomi</b>                     | 1    | -    | 1    | 1    |
| Patientavgifter                    | 15   | 7    | 19   | 37   |
| Ersättningsanspråk/garantier       | 5    | 3    | 3    | 17   |
| <b>Tillgänglighet</b>              | -    | 2    |      | 1    |
| Tillgänglighet till vården         | 24   | 27   | 32   | 61   |
| Väntetider i vården                | 12   | 20   | 52   | 89   |
| <b>Vårdansvar och organisation</b> | -    | 2    | 1    |      |
| Valfrihet/fritt vårdsökande        | 6    | 3    | 2    | 6    |
| Fast vårdkontakt/individuell plan  | 14   | 15   | 13   | 44   |
| Vårdflöde/processer                | 21   | 15   | 59   | 48   |
| Resursbrist/inställd åtgärd        | 3    | -    | 2    | 0    |

|                                |    |    |    |    |
|--------------------------------|----|----|----|----|
| Hygien/miljö/teknik            | 10 | 11 | 6  | 2  |
| <b>Administrativ hantering</b> | 1  | -  |    |    |
| Brister i hantering            | 8  | 7  | 16 | 47 |
| Intyg                          | 20 | 23 | 26 | 34 |
| <b>Övrigt</b>                  | 2  | 5  | 7  | 7  |
| Övrigt                         | -  | -  | -  | 54 |
| Information hänvisning         |    |    |    | 56 |

### 3.8 Vad handlar synpunkterna och klagomålen om

Nedan följer exempel på delar från patientberättelser eller sammanfattningar från patientberättelserna gällande några av de ovan angivna delproblemen,

#### 3.8.1 Undersökning och bedömning

Kategorin innefattar, nekad, fördröjd, felaktig eller utebliven. Exempelvis egen vårdbegäran, remiss, annan utredning

##### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten hade gjort sig illa efter att ha hoppat studsmatta. Anhöriga beskriver att läkare missat fraktur vid undersökning. En vecka efter akutbesöket kunde inte patienten stå på benet vilket resulterade i nytt besök där fraktur konstaterades och patienten fick gips.

*"Vi träffade en läkare i max 3 minuter som klämde lite på benet, sa att det inte var en fraktur och skickade hem oss".*

### Analys

Många ärenden handlar om felaktiga bedömningar eller att man sökt många gånger för sina besvär och att inte fått undersökning eller bedömning. Att inte bli lyssnad till. Flera önskar remisser eller undersökningar som inte vården bedömt som motiverat.

#### 3.8.2 Behandling

Kategorin innefattar, nekad, fördröjd, felaktig, utebliven, negativ behandlingseffekt. Här registreras inte synpunkter på resultatet.

##### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten beskriver att patienten haft nageltrång under två års tid och ännu inte fått hjälp. Patienten beskriver att patienten har genomgått ett antal antibiotikakurer.

*"Jag haltar verkligen kan knappt ha skor". ... "Hjälp mig bara på något sätt för såhär ska det inte vara, och blir jag resistent till slut?"*

## Analys

Dessa ärenden kan gälla felbehandlingar eller att patienternas återkommande får söka vård för att deras mående inte tas på allvar. Det kan också gälla väntan på behandling.

### 3.8.3 Information

Kategorin innefattar, anpassad information om hälsotillstånd, behandlingsmetoder, eftervård etcetera har inte varit tillräcklig, givits vid fel tillfälle, har varit svår att ta till sig, inte förmedlats ordentligt, inte givits skriftligen eller riktades inte till närstående vid behov. Kultur/språkliga hinder som orsak till bristande information. Rättighet till tolk.

#### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten beskriver att patienten söker vård och får remiss för ultraljud som dröjer. Ytterligare ny remiss för ultraljud skickas då det saknades förfrågan om provtagning på fyndet. Vidare att patienten inte får något svar på undersökningen. Patienten får själv ringa och efterlysa svar och får besked att det inte gick att analysera. En ny remiss måste skickas men inte förrän veckan efter för att kontakt med läkare måste tas först.

*"Hur kommer det sig att jag själv måste kontakta läkaren för att få svar på vad som händer?..."*

### 3.8.4 Väntetider i vården

Kategorin innefattar, att vårdgarantin inte har uppfyllts, uppföljningar har inte gjorts enligt medicinsk bedömning och lång väntan på besökstid eller i väntrum.

#### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten uppger att det tar 2–3 månader för att få tid hos läkare. Patienten upplever att det är svårt att arbeta och få sitt dagliga liv att fungera och behöver hjälp från läkare. Patient upplever sig ej lyssnad till.

#### Sammandrag av patientberättelse:

Patienten tog kontakt i juni 2023 fick till svar att det var semestertider och att de bara tog i mot akuta fall för att det var så lite personal. Patienten skulle återkomma till hösten. Ny kontakt i september 2023 då bokade ens läkartid men patienten fick vänta tills oktober 2023. Patienten saknade även information om vårdgarantin eller erbjudande av vård på annat ställe.

*"Är det rimligt att vänta över en månad på läkarbesök? "*

## Analys

Inkomna klagomål/synpunkter har handlat om att det saknas bokningsbara tider på flera veckor och att det tar lång tid att få tid hos en läkare, flera månader samt att verksamheten ombokar redan bokade besök. När väntetiderna i vården ökar ger det konsekvenser av oro hos patienter och närstående. Patienter känner sig felaktigt informerade, eftersom de inte får reda på den faktiska väntetiden.

### 3.8.5 Vårdflöde/processer

Kategorin innefattar, 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.

Sammandrag av patientberättelse:

Patienten beskriver byte av vårdcentral och att överrapportering mellan vårdcentralerna saknades samt att patienten inte heller fått någon information om diagnosen leukemi. Beskriver långvariga smärtor och fördröjd utredning. Konsekvens: Patienten har inte haft någon uppföljning för sin sjukdom.

## 4 Verksamhetsområden

### 4.1 Ärenden per verksamhetsområde

Under denna rubrik redovisas antal ärenden för respektive verksamhetsområde jämfört med åren 2020–2023. Resultatet visar att hälso- och sjukvårdsförvaltningen fått flest klagomål. "Övrigt" innefattar verksamhetsområden med mindre antal klagomål exempelvis förvaltningen för digitaliseringsstöd eller kollektivtrafikförvaltningen.

**Tabell 7. Antal ärenden per verksamhetsområde 2020–2023**

| Verksamhetsområde                 | År 2020    | År 2021    | År 2022     | År 2023     |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Folktandvården                    | 23         | 23         | 19          | 36          |
| Hälso- och sjukvårdsförvaltningen | 416        | 493        | 592         | 862         |
| Intraprenad Primärvård /Närvården | 112        | 147        | 148         | 180         |
| Kommuner                          | 15         | 11         | 20          | 22          |
| Privata vårdgivare                | 148        | 153        | 192         | 238         |
| Övrigt                            | 125        | 107        | 166         | 223         |
| <b>Totalt</b>                     | <b>839</b> | <b>934</b> | <b>1137</b> | <b>1561</b> |

## 4.2 Barnärenden för 2023

Under 2023 inkom 85 ärenden gällande barn, 0 – 17 år, det är en ökning med 22 ärenden. Det är en relativt jämn köns- och åldersfördelning. Antal barnärenden presenteras nedan i tabellform.

**Tabell 8. Ålders och könsfördelning barnärenden**

| Ålder       | Flickor | Pojkar | Annat/okänt |
|-------------|---------|--------|-------------|
| 0–2         | 1       | 10     | 0           |
| 3–12        | 23      | 26     | 0           |
| 13–17       | 15      | 9      | 1           |
| Okänd ålder |         |        |             |
| Totalt      | 39      | 45     | 1           |

## 4.3 Somatisk specialistvård

### 4.3.1 Registreringar per klinik

I tabellen nedan redovisas ärenden per klinik. Jämförelsen är mellan 2020–2023. Verksamheter som har en markant ökning av ärenden för 2023 är kirurgkliniken, ortopedkliniken och ögonkliniken.

**Tabell 9. Ärenden per klinik**

| Verksamhetsområde                       | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|
| Akutkliniken                            | 16   | 28   | 30   | 37   |
| Ambulanssjukvården                      | 4    | 8    | 9    | 25   |
| Barn- och ungdomskliniken               | 3    | 7    | 8    | 14   |
| Geriatrisk och medicinsk rehabilitering | 4    | 6    | 5    | 8    |
| Hudkliniken                             | 4    | 7    | 7    | 10   |
| Infektionskliniken                      | 2    | 3    | 4    | 2    |
| Kirurgkliniken                          | 28   | 43   | 45   | 81   |
| Kvinnokliniken                          | 23   | 25   | 40   | 46   |
| Kärlkirurgiska kliniken                 | 2    | 7    | 3    | 5    |
| Medicinkliniken                         | 53   | 40   | 71   | 81   |
| Onkologkliniken                         | 8    | 8    | 14   | 12   |
| Operationskliniken                      | 11   | 14   | 12   | 25   |
| Ortopedkliniken                         | 52   | 55   | 79   | 135  |
| Reumatologkliniken                      | 5    | 3    | 4    | 3    |
| Urologkliniken                          | 20   | 19   | 28   | 35   |
| Ögonkliniken                            | 15   | 11   | 16   | 32   |
| Öron-näsa-halskliniken                  | 10   | 16   | 18   | 32   |
| Laboratoriemedicin                      | 2    | 1    | 6    | 7    |
| Röntgenkliniken                         | 8    | 7    | 4    | 13   |

|                                |    |    |    |    |
|--------------------------------|----|----|----|----|
| Västmanlands sjukhus<br>Köping | 23 | 37 | 30 | 31 |
| Västmanlands sjukhus Sala      | 1  | 2  | 4  |    |

#### 4.4 Primärvård

Primärvården har totalt 399 registrerade synpunkter 2023 vilket är en ökning med 62 ärenden från 2022 då det var 337 ärenden. Ärendena är fördelade på verksamhet enligt tabell nedan.

##### 4.4.1 Ärenden per vårdcentral

**Tabell 10. Privata vårdgivare**

| Privata vårdcentraler                       | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------------|------|------|------|------|
| Achima Care Köping VC                       | 7    | 10   | 10   | 10   |
| Achima Care Sala VC                         | 8    | 5    | 13   | 16   |
| Byjorden Familjeläkarenhet                  | 8    | 10   | 14   | 10   |
| Capio VC Vallby                             | 4    | 10   | 18   | 10   |
| Capio VC Västerås                           | 12   | 7    | 8    | 10   |
| Citypraktiken                               | 13   | 12   | 15   | 23   |
| Familjeläkarna Önsta Gryta                  | 6    | 4    | 12   | 10   |
| Grindberga<br>Familjeläkarenhet             | 6    | 7    | 7    | 12   |
| Kungsörs VC                                 | 5    | 3    | 8    | 12   |
| Läkargruppen                                | 23   | 7    | 11   | 17   |
| Mitt Hjärta VC-<br>Praktikertjänst Fagersta | 12   | 6    | 17   | 28   |
| Tegnér VC                                   | 9    | 14   | 9    | 22   |
| Prima<br>Familjeläkarmottagning             | 6    | 6    | 8    | 10   |
| Servicehälsans VC                           | 6    | 7    | 9    | 7    |
| Åbågens VC                                  | 1    | 5    | 6    | 14   |
| Surahammars VC                              | 5    | 11   | 8    | 11   |
| Kry-nätdoktor                               |      |      | 1    |      |

**Tabell 11. Närvården**

| Intraprenaddrivna<br>vårdcentraler | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| Bäckby Närvården                   | 5    | 7    | 6    | 16   |
| Hallstahammar Kolbäck<br>Närvården | 13   | 28   | 9    | 20   |
| Hemdal Närvården                   | 15   | 14   | 16   | 11   |



|                                 |    |    |    |    |
|---------------------------------|----|----|----|----|
| Herrgårdet Närvården            | 16 | 22 | 9  | 8  |
| Kolsva Närvården                | 4  | 0  | 4  | 4  |
| Norberg Närvården               | 5  | 3  | 15 | 19 |
| Oxbacken Skultuna<br>Närvården  | 16 | 12 | 22 |    |
| Närvården City                  |    |    |    | 18 |
| Råby Närvården och<br>asylhälsa | 0  | 1  | 1  | -  |
| Sala Väsby Närvården            | 6  | 21 | 22 | 23 |
| Skinnskatteberg<br>Närvården    | 3  | 12 | 6  | 8  |
| Ullvi Tuna Närvården            | 14 | 16 | 25 | 29 |
| Viksäng-Irsta Närvården         | 14 | 11 | 11 | 18 |

#### 4.4.2 Antal registreringar per problemområde i primärvården

Problemområdet som fortsätter dominera är **vård och behandling** i övrigt ses en ökning av problemområde **tillgänglighet**.

**Tabell 12. Antal registrering per problemområde**

| Problemområde               | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Vård och behandling         | 152  | 198  | 216  |
| Resultat                    | 5    | 2    | 4    |
| Kommunikation               | 50   | 46   | 42   |
| Dokumentation och sekretess | 14   | 20   | 27   |
| Ekonomi                     | 2    | 7    | 14   |
| Tillgänglighet              | 17   | 24   | 40   |
| Vårdansvar och organisation | 13   | 18   | 25   |
| Administrativ hantering     | 17   | 20   | 23   |
| Övrigt och ej valt          |      | 2    | 8    |

I årets gemensamma rapport med Inspektionen för vård och omsorg IVO har fokusområde varit primärvård. Se avgränsning under Rapport.

## 4.5 Psykiatri

Inom det psykiatriska området har det inkommit 151 synpunkter och klagomål under 2023, vilket är 47 fler än förra året. Av dessa gällde 102 ärenden vuxenpsykiatri, 18 barn- och ungdomspsykiatri och 2 rättspsykiatri. Det patienterna oftast har synpunkter på är vård och behandling. Näst efter kommer kommunikation och på tredje plats kommer vårdansvar och organisation, tidigare år var det tillgänglighet.

**Tabell 13. Antal registreringar per problemområde inom psykiatrin**

| Huvudproblem                | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| Vård och behandling         | 45   | 66   | 60   | 76   |
| Resultat                    | 1    | 1    | 0    | 0    |
| Kommunikation               | 19   | 14   | 15   | 19   |
| Dokumentation och sekretess | 8    | 10   | 7    | 10   |
| Ekonomi                     | 1    | 0    | 2    | 1    |
| Tillgänglighet              | 3    | 9    | 9    | 11   |
| Vårdansvar och organisation | 10   | 4    | 4    | 15   |
| Administrativ hantering     | 4    | 4    | 6    | 8    |
| Övrigt/ej valt              | -    | 2    | 1    | 11   |

#### 4.6 Kommuner

Samtliga kommuner i Västmanland har avtal med regionens Patientnämnd. Under året har 22 ärenden inkommit gällande kommunal hälso- och sjukvård. Två av ärendena är endast informationsärenden. I år är det, Sala, Arboga, Köping och Västerås som berörts av synpunkterna.

#### 4.7 Tandvård

Under året registrerades 51 ärenden hos patientnämnden gällande tandvård. Vilket är en ökning med 24 ärenden. Berörda verksamheter är folktandvården, Specialisttandvårdskliniken-käkkirurgi, specialisttandvårdskliniken – oral rehabilitering och specialisttandvårdskliniken-tandreglering. Det patienterna hade mest synpunkter på var vård och behandling och ekonomi.

## 5 Rapporter under 2023

### 5.1 Rapporter Patientnämnden 2023

**Rapport Vård och behandling 2022.** I rapporten har klagomål och synpunkter som avser undersökning/bedömning, diagnos och behandling granskats. Under 2022 inkom 408 ärenden gällande detta.

**Rapport Dokumentation och sekretess.** I denna rapport var uppdraget att redogöra för problem som identifieras utifrån synpunkter och klagomål som rör Dokumentation och sekretess och dess två delproblemområden, 4.1 Patientjournalen och 4.2 Bruten sekretess/dataintrång

**Rapport tillsammans med IVO.** Primärvård, analysområde för 2023. Årets rapport kommer handla om primärvård med avgränsningen att ärenden som rör hälsocentraler/vårdcentraler och husläkarmottagningar analyseras. BVC, MVC och närakut exkluderas från analysen. Avgränsningen för analysen är huvudproblemen tillgänglighet och vårdansvar/organisation. Rapporten publiceras under 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 en LRV kan vara mellan några månader upp till flera år. Patientnämnden rekryterar, utbildar, utser och handleder stödpersonerna. Stödpersonen som lyder under sekretess ska fungera som medmänskligt stöd genom besök 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 2023

- Det har funnits 34 aktiva stödpersoner att tillgå.
- Det har rekryterats 6 nya stödpersoner.
- Totalt har 119 stödpersonsuppdrag hanterats.
- 55 stödpersoner har tillsatts.
- Utbildningsplan för stödpersonsverksamheten 2023 är genomförd.

### 6.3 Stödpersonsverksamheten

Under året har vi arrangerat tre fysiska stödpersonsträffar. I april genomfördes en träff tillsammans med Region Sörmland. Föreläsning hölls av personal från Treklövern vilka jobbar som samverkansmottagning mellan Rättspsykiatri, Beroendecentrum samt Frivården i Västmanland. I september genomförde Patientnämndens kansli och stödpersonerna ett studiebesök på Rättspsykiatri i Sala. Besöket ledde till ett arbete kring information för stödpersoner som är på rättspsykiatrisk avdelning. I december genomfördes en med region Sörmland

samordnad träff där kvalitetsansvarig vid Karsuddens rättspsykiatri bjudits in för att berätta om sin verksamhet. Regionsjukhuset Karsudden är en av Sveriges största rättspsykiatriska kliniker med 155 vårdplatser fördelade på fjorton vårdavdelningar.

Internkontroll för att kvalitetssäkra stödpersoners besöksrapportering har genomförts under året. Internkontrollen avsåg stödpersonernas besöksrapportering. Kontrollen gjordes av pågående LRV uppdrag. Två avvikelser har påträffats men dessa kan förklaras och har inte krävt vidare utredning.

## 7 Fokus och utmaningar 2024

### 7.1 Verksamhetsutveckling 2024

Arbetet under 2024 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.

Ett av nämndens mål är att ha välinformerade ledamöter som på ett övergripande plan för patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen och därigenom bidrar till ökad kvalitet för en god och nära vård. Patientnämnden vill fortsatt utveckla de rapporter och analyser som överlämnas till hälso- och sjukvården så att det är kraftfulla verktyg i arbetet för en ökad kvalitet i vården och nämnden ser fram emot att få leverera ytterligare underlag vars innehåll stärker patienternas ställning och möjlighet att påverka.

Under 2024 fortsätter också arbetet med att kvalitetssäkra handläggningen av ärenden, följa upp patienternas rätt till svar på sina klagomål inom utsatt tid.

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

Utmaningen ligger i att hantera den ökade ärendemängden, då en ökande mängd ärenden är mer tidskrävande. Fortsätta ha en god tillgänglighet för invånarna till patientnämnden