Datum: 2024-12-02

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
Carl-Mikael Muschött, handläggare Patientnämndens kansli
Monika 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 2024-10-07 justerats i föreskriven ordning.

3 Justering

Förslag till beslut
Janeth Persson utses att jämte ordföranden justera dagens protokoll.

4 Nästa sammanträde

Förslag till beslut
Nästa sammanträde ska äga rum måndagen den 17 februari 2025 kl 13.00.

5 Muntlig information

Ärendet i korthet

- PM ny rapport
- Tjänstepersonskonferensen
- Kommunavtal
- Anställning
- LÖF
- Patientdagen
- Verksamheten besöker vuxenpsykiatri, nära vård med flera.
- IVO -rapport nästa år

Förslag till beslut
Informationen noteras.

6 Nämndinitiativ Patientnämnden återrapport - Bjud in Ätstörningsuppropet och stärk ätstörningsperspektivet (PK240140)

Sammanfattning
Ordförande informerar.

Förslag till beslut
Nämndinitiativet anses besvarat.

Expedieras till
Region Västmanlands myndighetsbrevlåda
Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

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

7 Verksamhetsplan och budget 2025- Patientnämnden (PK240157)

Sammanfattning
Verksamhetschefen presenterar verksamhetsplan för 2025.

Förslag till beslut
Verksamhetsplan för 2025 godkänns.

Expedieras till
Region Västmanlands myndighetsbrevlåda
Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

Beslutsunderlag
- Verksamhetsplan och intern kontrollplan 2025

8 Intern kontrollplan 2025- Patientnämnden (PK240156)

Sammanfattning
Förslag till intern kontrollplan för 2025 redovisas. Kontrollplanen inarbetas i verksamhetsplanen och rapporteras till nämnden i samband med delårsrapport 2.

Förslag till beslut
Det redovisade förslaget till Internkontrollplan 2025 för patientnämnden godkänns.

Expedieras till
Region Västmanlands myndighetsbrevlåda
Samtliga kommuner i Västmanland myndighetsbrevlådor

Beslutsunderlag
- Intern kontrollplan 2025

9 Patientnämndens årsplanering 2025

Ärendet i korthet
Verksamhetschefen presenterar patientnämndens årsplanering för 2025.

Förslag till beslut
Informationen noteras.

Beslutsunderlag
- Årsplanering 2025 för Patientnämnden

10 Elevhälsa återkoppling

Ärendet i korthet
På patientnämndens sammanträde 2024-02-19 § 8 framförde ledamöterna önskemål om mer information om hur regioner som hanterar elevhälsan idag hanterat dessa frågor.

Förslag till beslut
Informationen noteras.

11 Rapport avslutade ärenden

Ärendet i korthet
Monika Löhman informerar.

Förslag till beslut
Informationen noteras.

Beslutsunderlag
- Rapport Patientnämndens avslutade ärenden Juli-oktober 2024 1.0 (002)

12 Exempelärenden
Carl-Mikael Muschött, handläggare från patientnämndens kansli föredrar exempelärenden.

Förslag till beslut
Informationen noteras.

13 Anmälan stödpersonsuppdrag
Antal stödpersoner är 34 st och antal pågående uppdrag är 47 st.

Förslag till beslut
Anmälningsärendet läggs till handlingarna

14 Redovisning av delegeringsbeslut

Förslag till beslut
Informationen noteras.

Delegeringsbeslut
- PK240132-5 Avslutade ärenden 1 september till 15 november 2024

15 Anmälningar för kännedom

Anmälningar
- RV240124-11 §140 RF Delårsrapport 2 2024 Regionen Västmanland

16 Övriga frågor

6

PK240140

Region Västmanland

MÖTESPROTOKOLL

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

ÅTERRAPPORT NÄMNDINITIATIV PATIENTNÄMNDEN - BJUD IN ÄTSTÖRNINGSUPPROPET OCH STÄRK ÄTSTÖRNINGSPERSPEKTIVET

ÄTSTÖRNINGSPERSPEKTIVET

Lennart Engman (V) föreslår i ett nämndinitiativ inkommet 2024-10-07 att
- Att Patientnämnden bjuder in Ätstörningsuppropet till nämnden för information och dialog
- Att nämnden far statistik om inkomna ärenden kopplade till ätstörningsvården i Västmanland

Återrapport

-Att Patientnämnden bjuder in Ätstörningsuppropet till ett presidiemöte för att informera och föra en dialog om patientnämndens verksamhet och vad vi kan göra för patient och närstående. Om Ätstörningsuppropet inte kan komma till möte skickas information för vidare kunskapsspridning om patientnämnden till patientgruppen.
- Att statistik för ätstörningsvården redovisas på nämndmötet

Förslag till beslut

Nämndinitiativet anses besvarat.

7

PK240157

Verksamhetsplan 2025

PATIENTNÄMNDEN OCH PATIENTNÄMNDENS KANSLI

Verksamhetsplan

INNEHÅLL

STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARSOMRÅDE 3
PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAG 3
PLANERING OCH UPPFÖLJNING 5
Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2025 5
MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND 6
MÅLOMRÅDE VERSAMHET/PROCESS 6
MÅLOMRÅDE MEDARBETARPERSPEKTIV 7
EKONOMIPERSPEKTIV 8
BUDGET 2025 8
INTERN KONTROLL 9
INTERN REFERENS 9

Verksamhetsplan

STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARSOMRÅDE

Patientnämndens uppdrag utgår från Reglemente för Patientnämnden

Grundläggande lagar för patientnämndens arbete är:

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128)
- Lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129)
- Smittskyddslagen (2004:168)

Utöver dessa arbetar patientnämnden mot:

- Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Tandvårdslagen (1985:125)
- Patientlagen (2014:821)
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Patientdatalagen (2008:355)
- Förvaltningslag (2017:900)
- Kommunallagen (2017:725)
- Patientsäkerhetslag (2010:65)

PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAG

Patientnämnden och dess kansli bedriver verksamhet för region Västmanland och via avtal även med länets kommuner. Uppdraget regleras i första hand i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt denna lag ska det inom varje region och kommun finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den:

1. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av regioner eller enligt avtal med regioner.

2. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnaden enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.

3. tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regioner.

Verksamhetsplan

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

Patientnämnden ska även

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara 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.
- 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 kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården
- Uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn och samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).
- Senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt tidigare nämndanalys som gjorts under föregående år.
- Utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168)

Verksamhetsplan

PLANERING OCH UPPFÖLJNING

Patientnämndens kansli ingår i Regionkontorets förvaltning och är placerad i Regionstaben. Förvaltningens övergripande mål och aktiviteter utgår från regionplanen.

Tabellen nedan visar en sammanställning av rubrikerna i kommande målområden.

Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2025

INVÅNARE/KUND	**VERKSAMHET/PROCESS**
Västmanlands invånare och vårdens verksamheter har kännedom och kunskap om patientnämnden Stärka patienternas delaktighet, använda deras synpunkter och klagomål	Säkerställa ett säkert och ändamålsenligt ärendehanteringssystem Samordning av yttrande när fler verksamheter är inblandade Utveckling och kvalitetssäkring av en standardiserad handläggning av ärenden
MEDARBETARE	**EKONOMI**
Patientnämndens kansli ska vara en hälsofrämjande arbetsplats både fysiskt och psykiskt. Att kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö	Verksamheten bedrivs inom budgetramen för nämnden och att budget hålls och att Patientnämnden bidrar till ekonomi i balans

Verksamhetsplan

MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND

Patientnämndens viljeinriktning

- En verksamhet som stärker patientens delaktighet
- Patientnämndens verksamhet ska vara känd och tillgänglig för invånarna och samverkanspartners, berörda verksamheter samt hälso- och sjukvårdens ledning

Mål	Aktivitet	Tid
Västmanlands invånare och vårdens verksamheter har kännedom och kunskap om patientnämnden	• Uppdatera befintliga websidor, broschyrer och sprida dessa. Väntrums-TV	2025–2026
Stärka patienternas delaktighet, använda deras synpunkter och klagomål	• Utveckla rapporterna till ett bättre verktyg för verksamheterna • Skapa en ny rutin – för ärenden som inkommer och beskriver allvarliga händelser där patientsäkerheten kan ha påverkats.	2025

MÅLOMRÅDE VERSAMHET/PROCESS

Patientnämndens viljeinriktning:

• Att kansliet arbetar med god tillgänglighet med patienten i fokus

• Effektivisera och kvalitetssäkra arbetssätt för patientnämndens kansli och verksamheterna

Mål	Aktivitet	Tid
Säkerställa ett säkert och ändamålsenligt ärendehanteringssystem	• Utveckla/arbeta med systemet synergi - Skriva en kravspecifikation och beställa arbetet	2025–2026

Verksamhetsplan

Samordning av yttrande när fler verksamheter är inblandade	• Utveckla en ny rutin Ärenden som berör flera verksamheter – samordning av svar	
Utveckling och kvalitetssäkring av en standardiserad handläggning av ärenden	• Slutföra/ Fortsätta utveckla och kvalitetssäkra ärendekategorisering och beskrivning.	2025–2026

MÅLOMRÅDE MEDARBETARPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Stolta och engagerade medarbetare och professionell arbetsgivare
- Fokus på arbetsmiljö och hälsofrämjande arbetsplats

Mål	Aktivitet	Tid
Patientnämndens kansli ska vara en hälsofrämjande arbetsplats både fysiskt och psykiskt.	• Medarbetarna ska uppmuntra och stödja varandra till mer hälsofrämjande aktiviteter • Hälsoteam tillsammans med Regionstaben • Satsning på utvecklande ledarskap enligt förvaltningsplanen	2025–2026
Att kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö	• Genom att möjliggöra ett flexiblare arbetssätt med distansarbete och digitala plattformar • Delaktighet • Delta i nationella konferenser	2025–2026

Verksamhetsplan

EKONOMIPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att effektivisera arbetssätt och verksamhetsprocesser
- Budget hålls och patientnämnden bidrar till ekonomi i balans utifrån de ekonomiskt givna ramarna

Att budget hålls och att Patientnämnden bidrar till ekonomi i balans	Kontinuerligt se över kostnader via uppföljning: delår och år	Årligen

BUDGET 2025

	BUDGET 2025
INTÄKTER	
Patientnämnd för kommunerna	333
Bidrag från politiken	6 536
Regionersättning	4
Övriga intäkter	0
SUMMA INTÄKTER	**6 873**
KOSTNADER	
Personalkostnader	-5 497
varav arvode stödpersoner	-660
varav reseersättning stödpersoner	-350
Övriga kostnader i kkl 5	-263
IT-kostnader	-201
Övriga kostnader i kkl 6 och 7	-147
SUMMA KOSTNADER	**-6 108**
RESULTAT	**765**

Verksamhetsplan

INTERN KONTROLL

I reglementet för intern kontroll anges att nämnderna årligen ska upprätta en särskild plan för granskning och uppföljning av den interna kontrollen. Patientnämndens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan. Resultatet rapporteras i samband med delår 2.

KONTROLLOMRÅDE	KONTROLLMÅL	KONTROLLMOMENT	VÄSENTLIGHET OCH RISKBEDÖMNING
Stödpersonsuppdraget	Att stödpersoner fullgör sina uppdrag	Stickprovskontroller sker under året	Allvarlig/möjlig
Kontroll av inskickade avslut för stödpersonsuppdrag vid LPT	Att avdelning rapporterar avslut av tvångsvård LPT	Antal avslutade LPT uppdrag - hur många har skickats in	Allvarlig/möjlig

INTERN REFERENS

Denna verksamhetsplan är beslutad av Patientnämnden 2024-12-02, enligt § X och X

8

PK240156

9

Årsplanering 2025 för Patientnämnden

Patientnämnd och rapporter	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Patientnämnd		19			29				29		10	1
Delår, årsberättelse		x			x					x		
IVO/Socialstyrelsen		IVO/S				X (-)						
Övriga rapporter					x				x			x
Övrigt												

(-) Nationalrapport rapporteras

11

REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS AVSLUTADE ÄRENDEN 20240701—20241031

Innehåll

Inledning ... 3
Syfte ... 3
Metod ... 3
Etiska övervägande ... 3
Resultat ... 4
Ärendetyp ... 4
Information och vägledningsärenden ... 4
Avslutade ärenden under perioden ... 6
Kön- och Åldersfördelning ... 6
Vad har ärendena handlat om? ... 7
Huvudproblem ... 7
Delproblem ... 9
Privata vårdgivare (primärvård) 101 ärenden ... 12
Närvård Västmanland (primärvård) 52 ärenden ... 13
Psykiatri 76 ärenden ... 15
Tandvård 21 ärenden ... 16
Kommuner ... 16
Yttranden från verksamheten ... 17
Avslutande reflektioner ... 22

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 20240701–20241031. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvud- och delproblem som angivits. I rapporten beskrivs även vad verksamheternas yttranden har 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 juli 2024 – 31 oktober 2024, vilket är 540 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

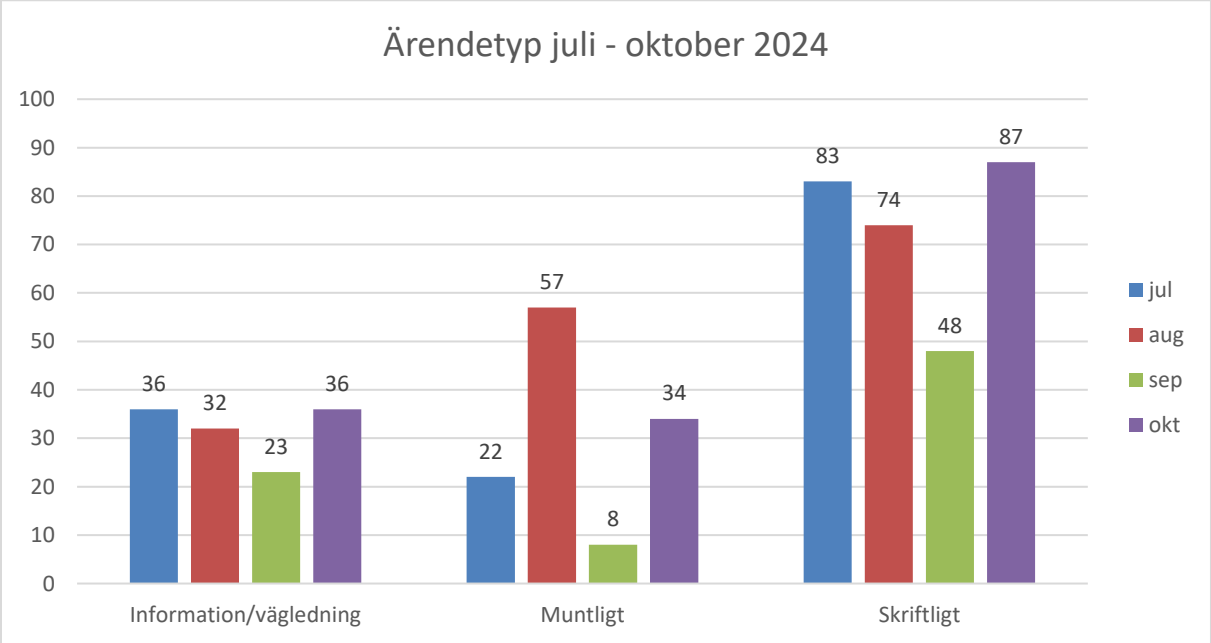
Alla ärenden som inkommer till patientnämnden omfattas av sekretess. Resultaten som redovisas i rapporten innehåller inga personuppgifter. Främst redovisas resultaten på gruppnivå, men i de fall som citat används avslöjas ingen ingående information om den person som inkommit med uppgifterna. Detta säkerställer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

Resultat

Patientnämndens ärenden under juli-oktober 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.
Skriftliga ärenden, här önskar ärendeskrivaren ett yttrande från verksamheten/verksamheterna.

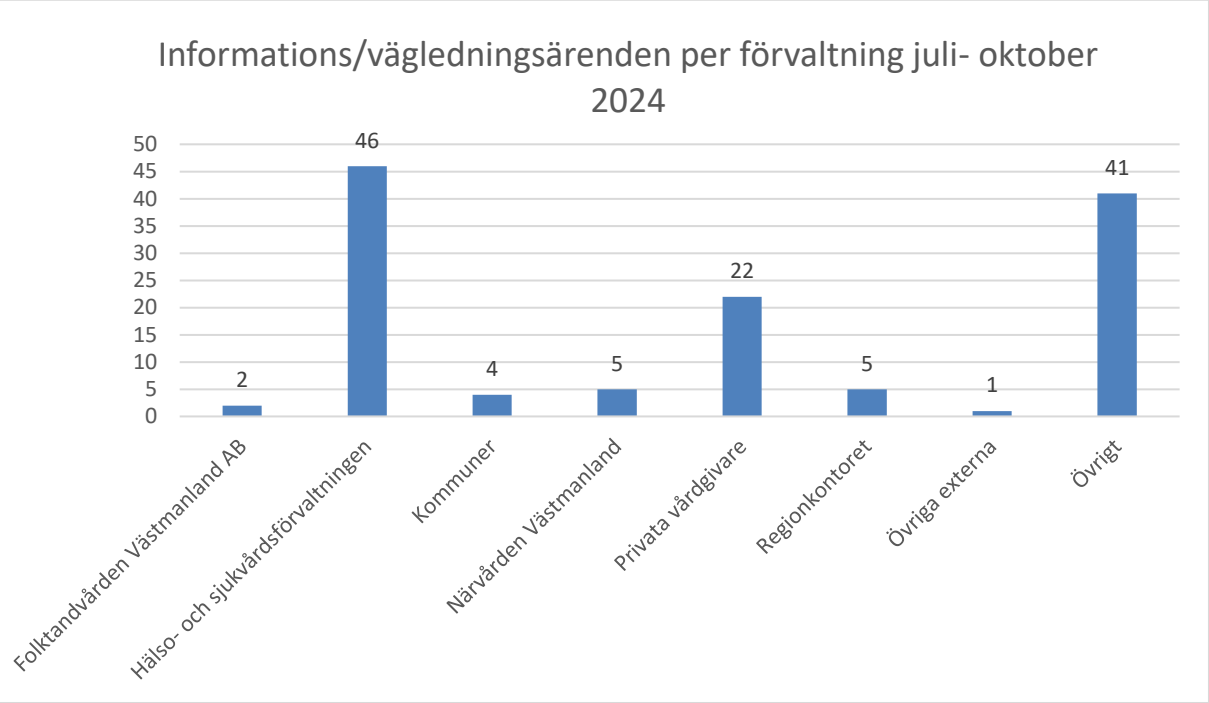


Tabell 1. Ärendetyp under perioden 20240701–20241031.

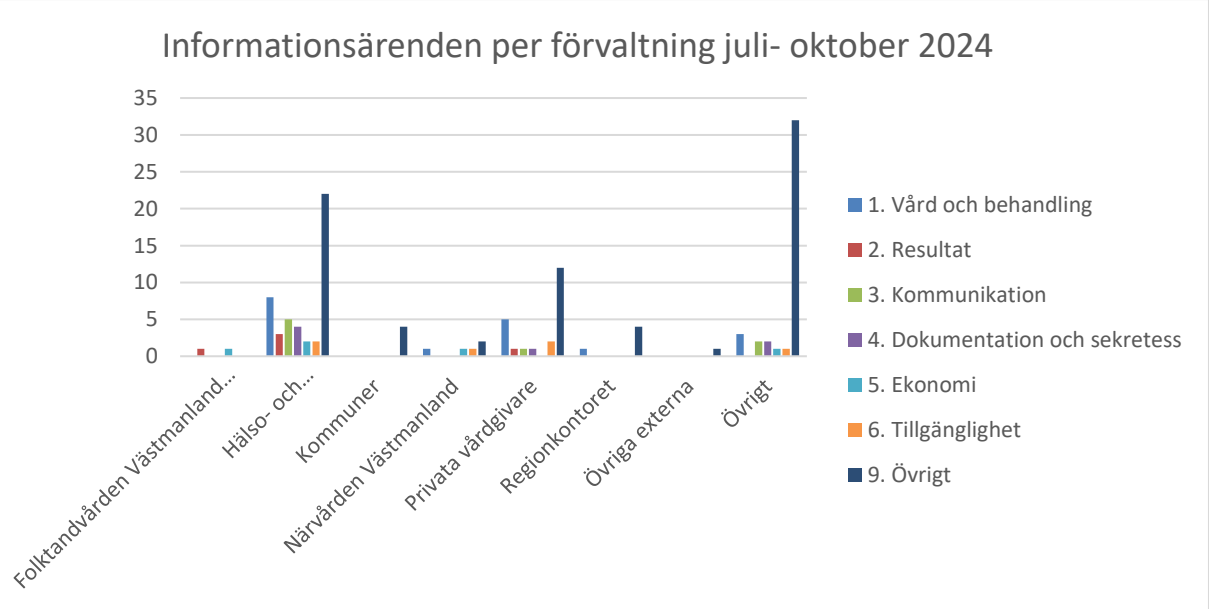
Synpunkter och klagomål som inkommer är till övervägande del skriftliga. Under september ses en minskning av ärenden. De muntliga ärendena har inte fortsatt att öka såsom den tidigare perioden.

Information och vägledningsärenden

Information och vägledningsärenden handlar ofta om frågor där Patientnämndens kansli informerar och vägleder patienten och närstående. Under perioden har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen haft flest informations/vägledningsärenden, följt av övrigt och privata vårdgivare.



Tabell 2. Informations och vägledningsärenden under perioden 20247301–20241031.



Tabell 3. Fördelning av information/vägledning under perioden 20240701–20241031.

Informations och vägledningsärenden har både berört andra regioner och myndigheter samt Region Västmanland. De ärenden som berört Region Västmanland under perioden har bland annat handlat om:

□ Väntetider
□ Byte av läkarkontakt
□ Omboka besök
□ Vårdgaranti
□ Operationskö
□ Försökt få kontakt med verksamhet utan resultat
□ Second opinion
□ Tandvårdsstöd

Ärenden under övrigt i tabellen ovan har berört andra regioner, verksamheter och myndigheter och har bland annat handlat om:

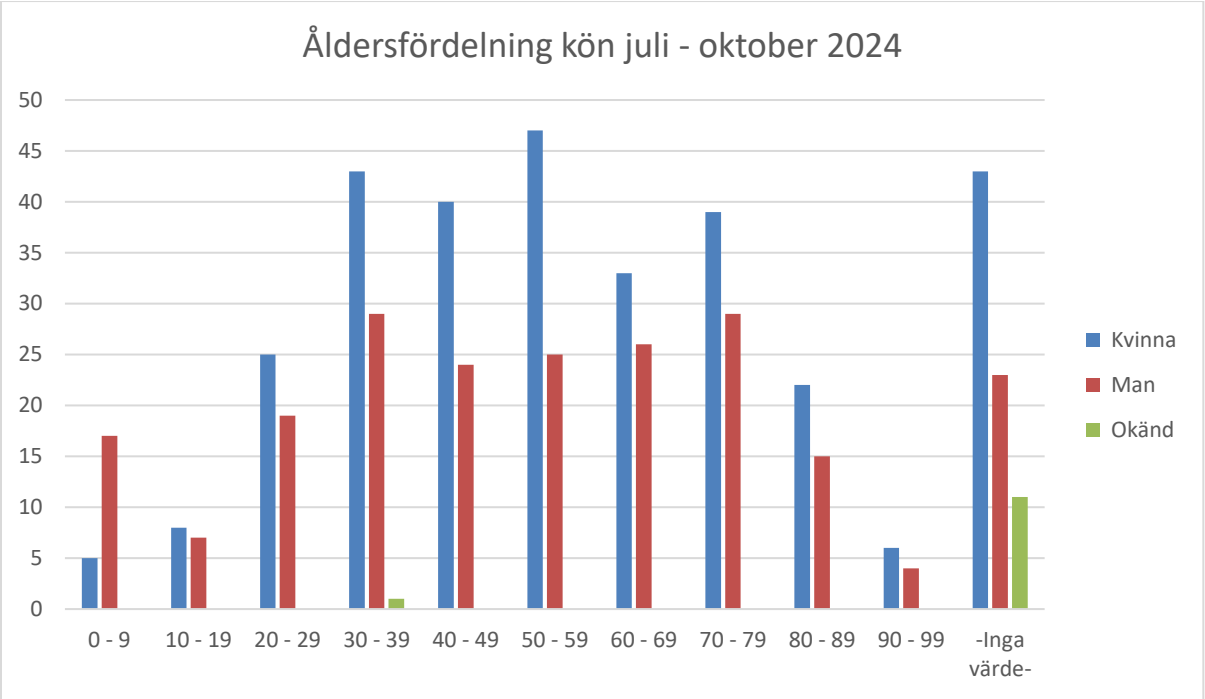
□ Remiss saknas
□ Privat klinik
□ Journalförstöring
□ LÖF
□ Journalkopior
□ Hemtjänsten
□ Telekommunikation

Avslutade ärenden under perioden

Det har avslutats 540 ärenden under perioden juli till oktober. För respektive månad har det avslutats: 141 juli, 163 augusti, 79 september och 157 ärenden i oktober.

Kön- och Åldersfördelning

När det gäller kön- och åldersfördelning har det varit en majoritet av kvinnor under perioden. Flest i åldersgruppen 50–59 år och 30–39 år med respektive 72 individer följt av åldersgruppen 70–79 år med 68 individer.



Tabell 4. Kön-och Åldersfördelning under perioden 2024701–20241031. Inga värden-ingen information lämnad.

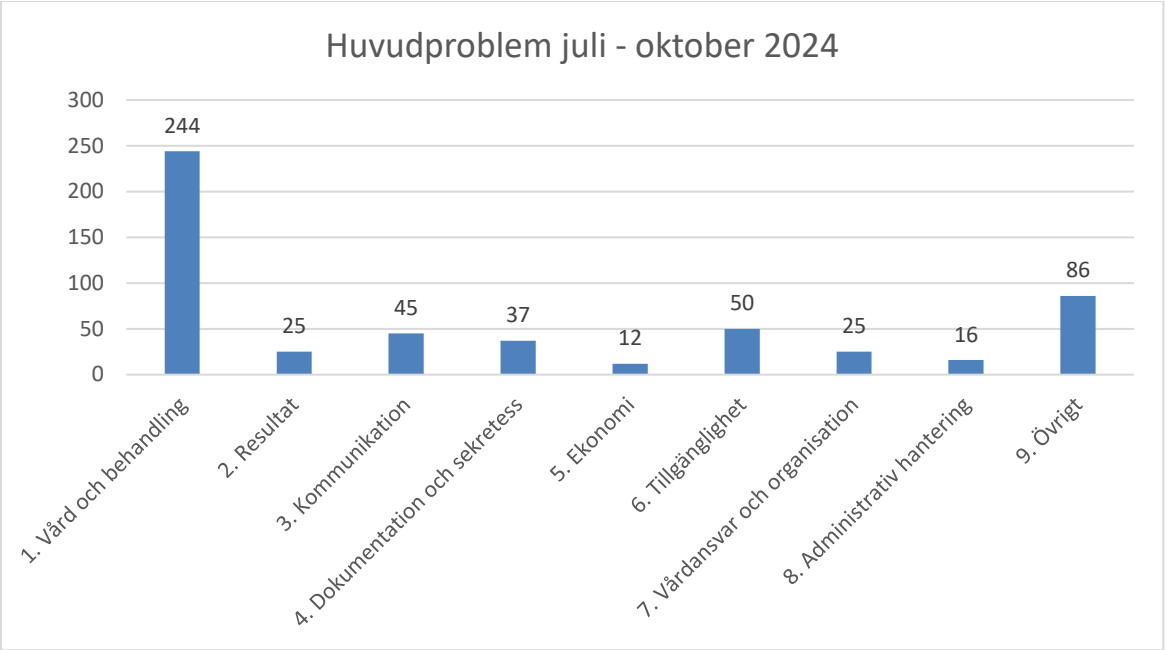
Den här perioden har det inte varit en jämn könsfördelning såsom tidigare period. I alla åldersspannet är det övervägande del kvinnor, förutom i åldersspannet 0–9 år. Liksom förra perioden är det flest pojkar i åldersspannet 0–9 år.

Vad har ärendena handlat om?

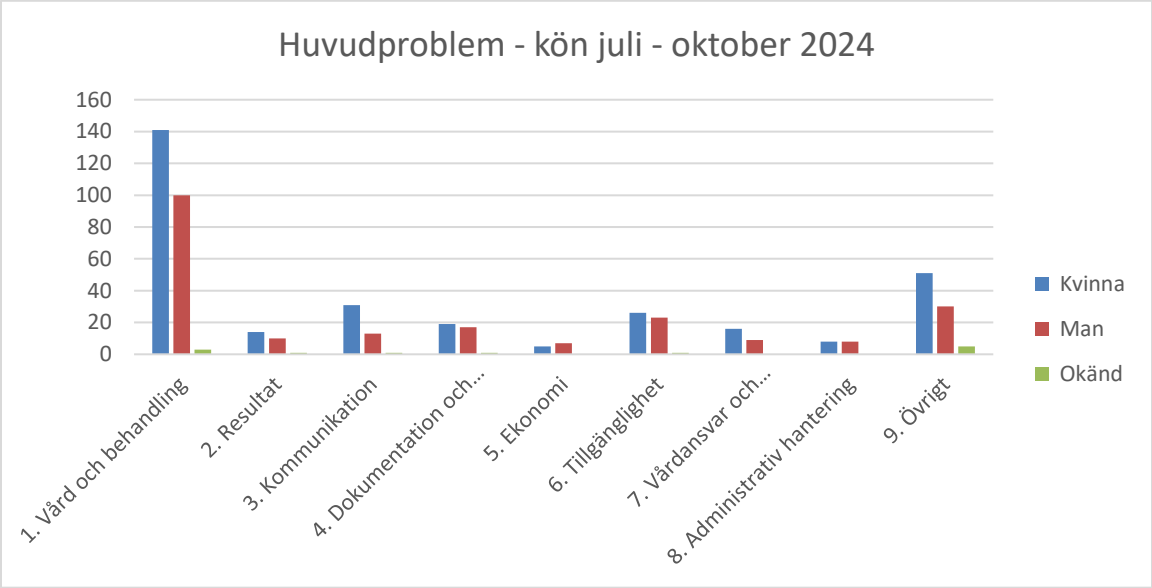
Huvudproblemet Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål, följt av Tillgänglighet och Kommunikation.

Huvudproblem

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



Tabell 5. Huvudproblem under perioden 20240701–20241031. Övrigt=När inget annat delproblem passar in.



Tabell 6. Huvudproblem, könsfördelning under perioden 20240701–20241031. Övrigt=När inget annat delproblem passar in.

Sammanfattningsvis: Trenden håller i sig mot föregående period det är huvudproblemet Vård och behandling, Tillgänglighet och Kommunikation som fått flest synpunkter och klagomål. Förra perioden hade Kommunikation något fler ärenden än Tillgänglighet. Det är fler kvinnor än män som inkommit med synpunkter förutom i huvudproblemet Ekonomi, med en liten övervägande andel män.

Delproblem

Delproblem	Jan/Feb	Mars/April	Maj/ Juni	Juli/ Augusti	Sept/Okt
Behandling	47	27	36	48	39
Undersökning/bedömning	46	35	39	51	34
Läkemedel	18	12	9	25	17
Bemötande	13	7	8		10
Brister i hantering	12	7	4		
Information hänvisning	12	11	11		9
Diagnos	9	13	6	10	7
Patientjournal	9	7	5	14	12
Tillgänglighet till vården	9	9	6	18	
Väntetider i vården	9	8	7	15	13
Resultat				16	9
Bruten sekretess/datain-trång				9	
Delaktighet				9	
Fast vårdkontakt/individu-ell plan					9

Tabell 7. De 10 vanligaste delproblemen kopplat till vården med uppdatering för perioden 20240701–20241031

Det kan konstateras att det kommer in flest synpunkter och klagomål inom Vård och behandling, som har fler delproblem. I likhet med tidigare period har det främst handlat om:

- Undersökning/bedömning
- Behandling

Andra delproblem har varierat lite mellan perioderna men Läkemedel och Diagnos ligger i framkant och ingår i huvudproblemet Vård och Behandling. Även Tillgänglighet och Kommunikation är berörda såsom tidigare perioder.

Huvudproblemet Tillgänglighet har två delproblem:

- Tillgänglighet till vården
- Väntetider i vården

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

Exempelvis: Kontakt med verksamhet för att kontrollera blodtryck. Patienten påtalade huvudvärk och misstanke om bristande effekt av läkemedel. Patienten uppger lång väntetid och oro. Fick vänta drygt en vecka för att få en bokad tid.

I ett annat exempel beskriver patienten som fått besked om att bli kontaktad inom 3 månader att det gått flera månader till, utan kontakt. Patienten beskriver smärta, vaknar på nätterna och har svårt att gå.

Sammanfattningsvis: Patienter beskriver långa väntetider och saknar besked om när aktuell åtgärd ska ske. En del patienter upplever inte att vårdgarantin uppfylls medan andra beskriver smärta och avsaknad av hjälp.

Ett annat huvudproblem är Dokumentation och sekretess som har två delproblem

- Patientjournal
- Bruten sekretess/dataintrång

Det har inkommit flest klagomål och synpunkter inom delproblemet Patientjournal under perioden. Patientjournal handlar om att dokumentation har utformats så att integriteten har kränkts. Dokumentation saknas, är bristfällig eller felaktig. Nekad/fördröjd utlämning av journal/spärr/ändring i journal.

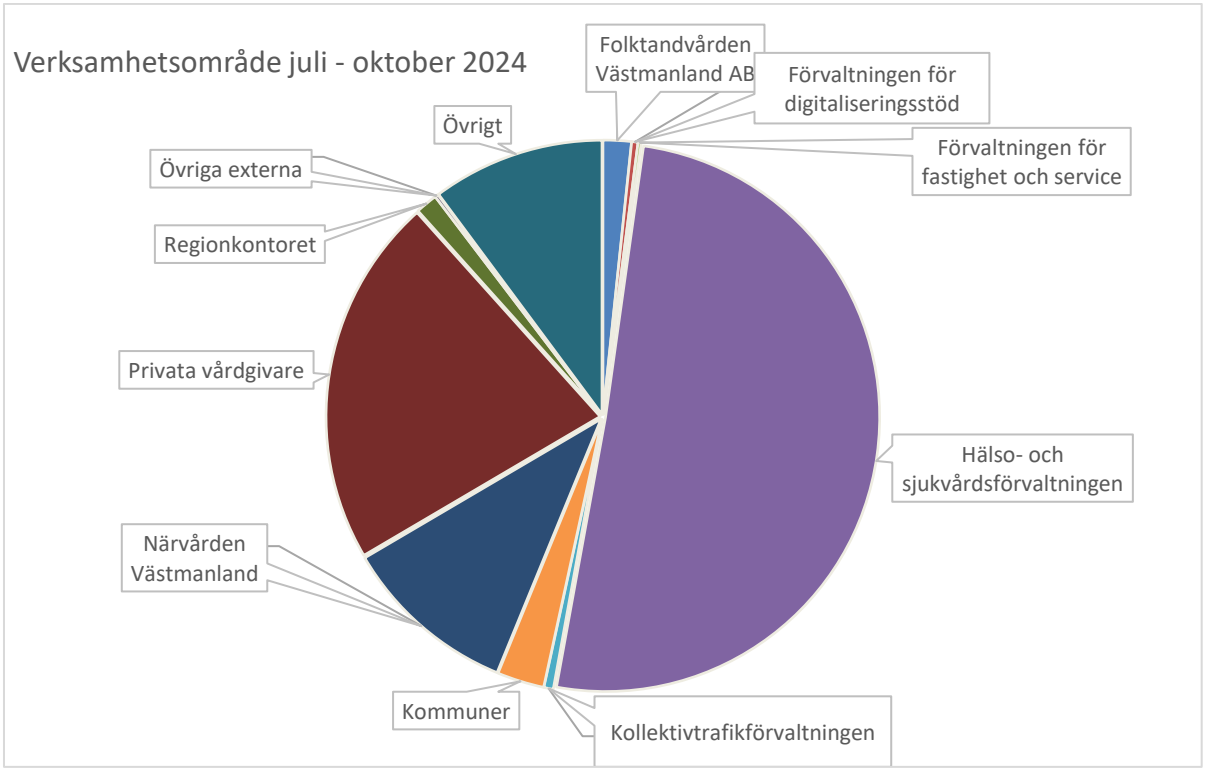
Exempelvis: Patienten beskriver besök med åtgärder. Vill ta del av journalen för att kunna följa sjukdomsförloppet men saknar anteckning från besöket.

I ett annat exempel beskriver patienten undersökning och kontroll efter behandling. Patienten vill ta del av resultatet men journalanteckning saknas i patientjournalen.

Sammanfattningsvis: Patienter vill få tillgång till information om sjukdomsförlopp och provresultat och vara delaktiga i sin vård.

Verksamhetsområde

Hälso-och sjukvårdsförvaltningen har fått flest synpunkter och klagomål under perioden följt av Privata vårdgivare och Närvården Västmanland. De Privata vårdgivarna har en ökning av antal ärenden. Övriga verksamheter ligger på ungefär samma nivåer.



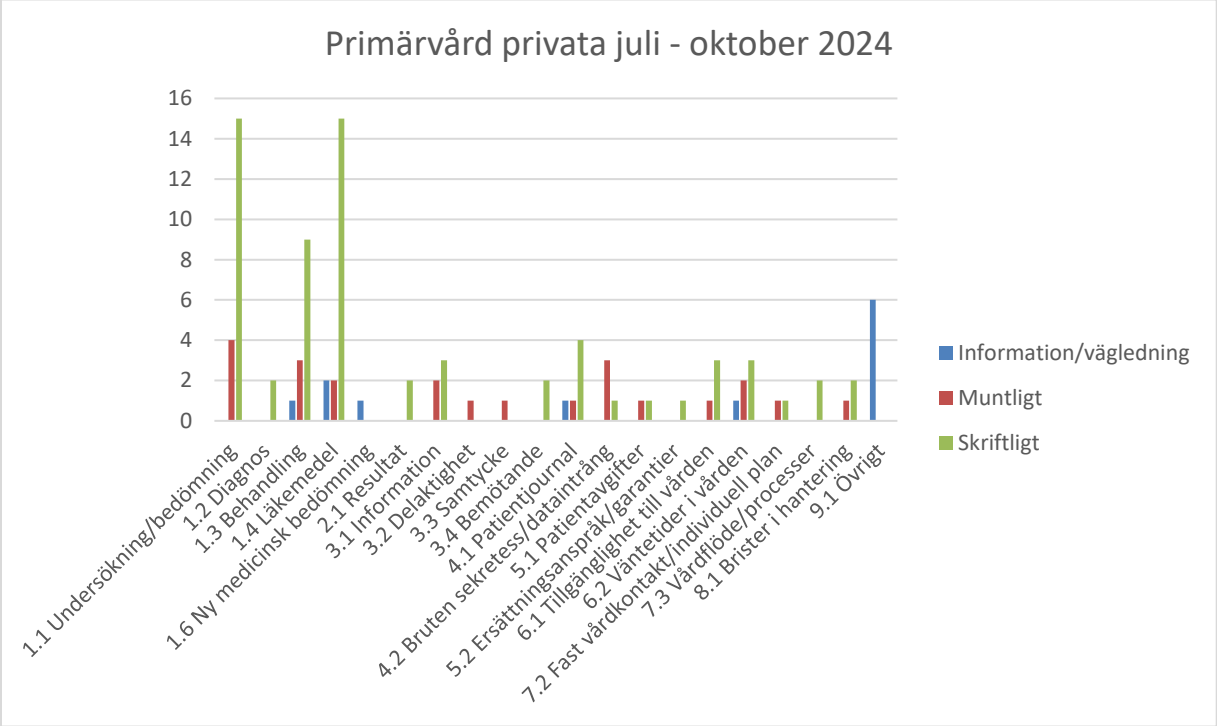
Figur 1. Fördelning på verksamhetsområden under perioden 20240731–20241031

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

Tabell 8. Fördelning på verksamhetsområden under perioden 20240101—20241031.

Privata vårdgivare (primärvård) 101 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål, följt av Dokumentation och sekretess.



Tabell 9. Fördelning på delproblem under perioden 20240701—20241031

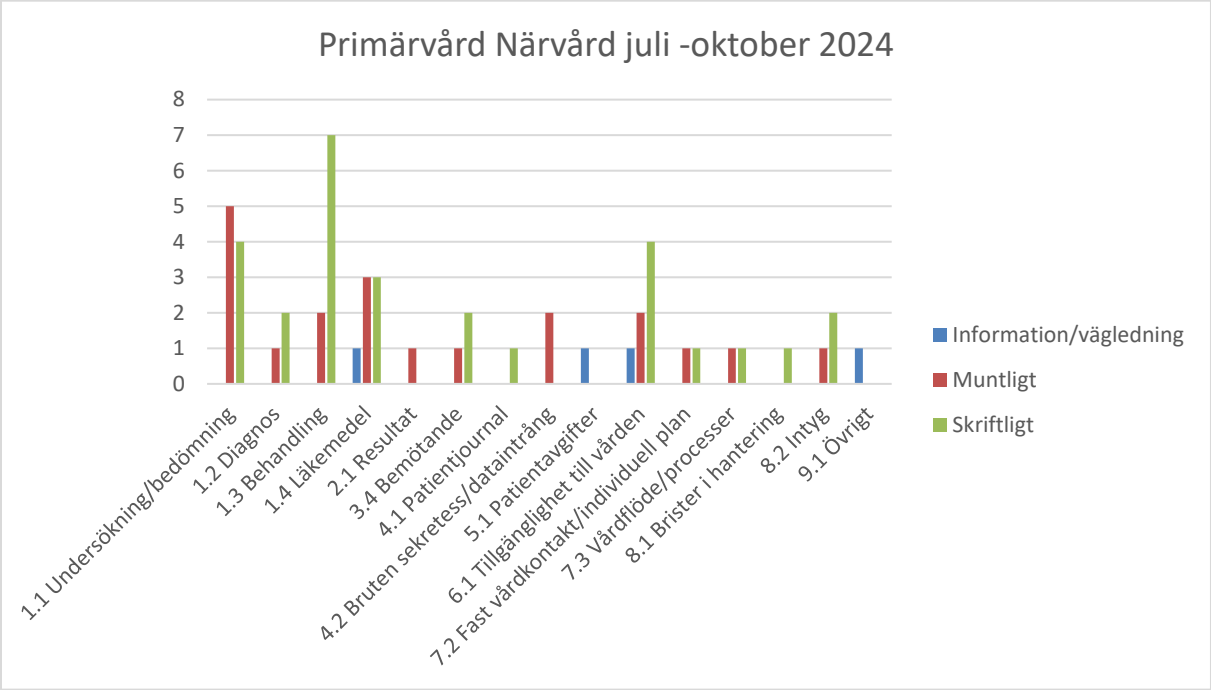
Det har varit en ökning av antal ärenden från 57 till 101 jämfört med föregående period. Det är främst inom delproblemen Undersökning/bedömning, Behandling och Läkemedel.

Det fortsätter att inkomma många muntliga ärenden liksom tidigare period. I de muntliga ärendena har ofta synpunkter och klagomål lämnats per telefon och det finns inget önskemål om en skriftlig återkoppling från verksamheterna.

Könsfördelningen under perioden är 67 kvinnor, 33 män och en okänd. När det gäller åldersfördelning har det varit flest i åldersspannet 50–59 år med 20 individer, därefter är det jämnt fördelat i åldersspannet mellan 20–29 upp till 70–79 med 10–14 individer. Det är färre barn och äldre.

Närvård Västmanland (primärvård) 52 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål följt av Tillgänglighet.

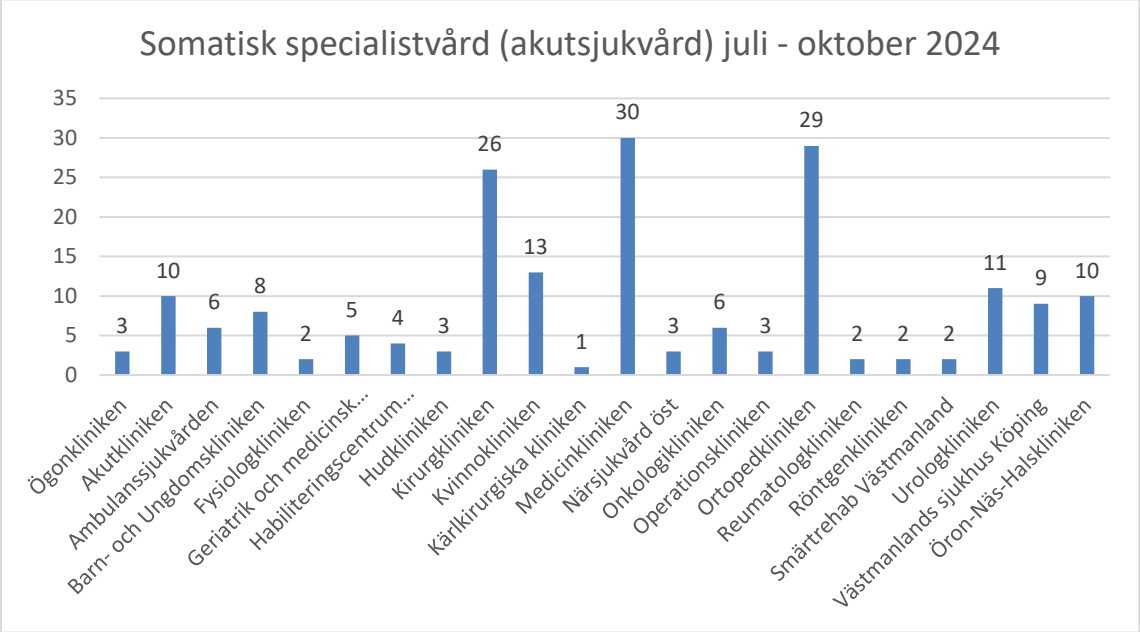


Tabell 10. Fördelning på delproblem under perioden 20240701–20241031.

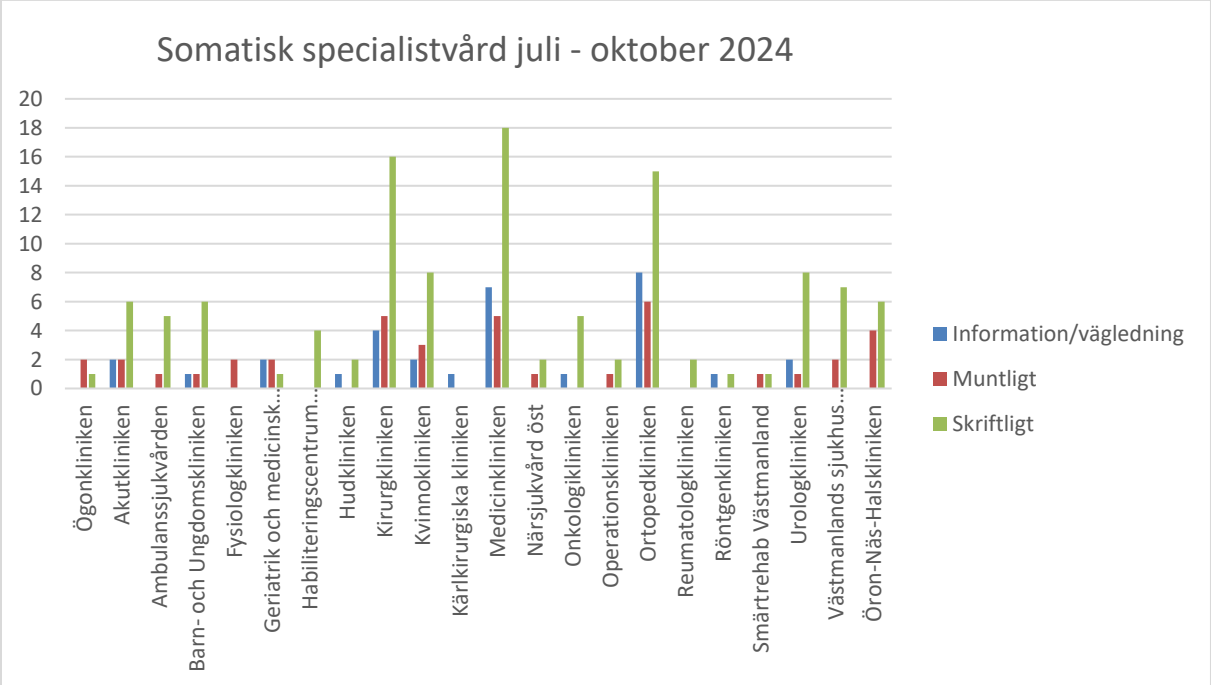
Antalet synpunkter och klagomål ligger ungefär på samma nivå som föregående period. Inom Vård och behandling är det delproblemen Behandling, Undersökning/bedömning, Läkemedel och Diagnos som ärendena berört. Nästan hälften av ärendena är muntliga eller informationsärenden, där inte verksamheterna lämnar och någon skriftlig återkoppling. I informationsärenden har Patientnämndens kansli upplyst och hjälpt patienter och närstående vidare.
Könsfördelningen under perioden är 29 kvinnor och 22 män och en okänd. När det gäller åldersfördelning har det varit flest i åldersspannet 30–39 år, åldersgrupperna är jämnt fördelade.

Akutsjukvård

Inom akutsjukvården har Medicinkliniken flest ärenden, 30. Följt av Ortopedkliniken 29, och Kirurgkliniken 26 ärenden.



Tabell 11. Fördelning av kliniker inom verksamhetsområde under perioden 20240701—20241031.

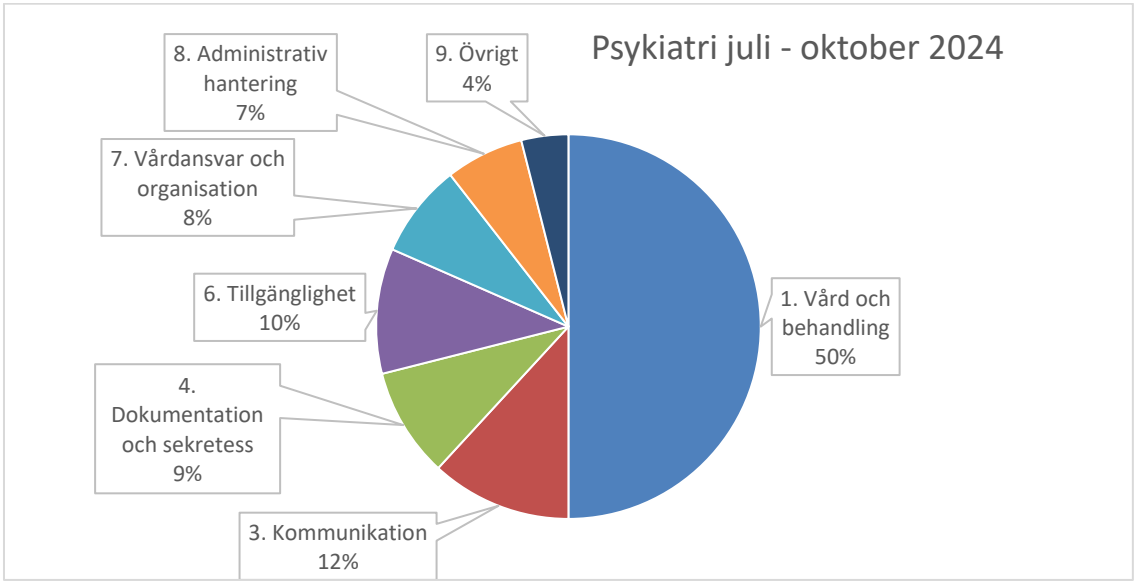


Tabell 12. Fördelning av ärendetyp per kliniker under perioden 20240701—20241031.

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

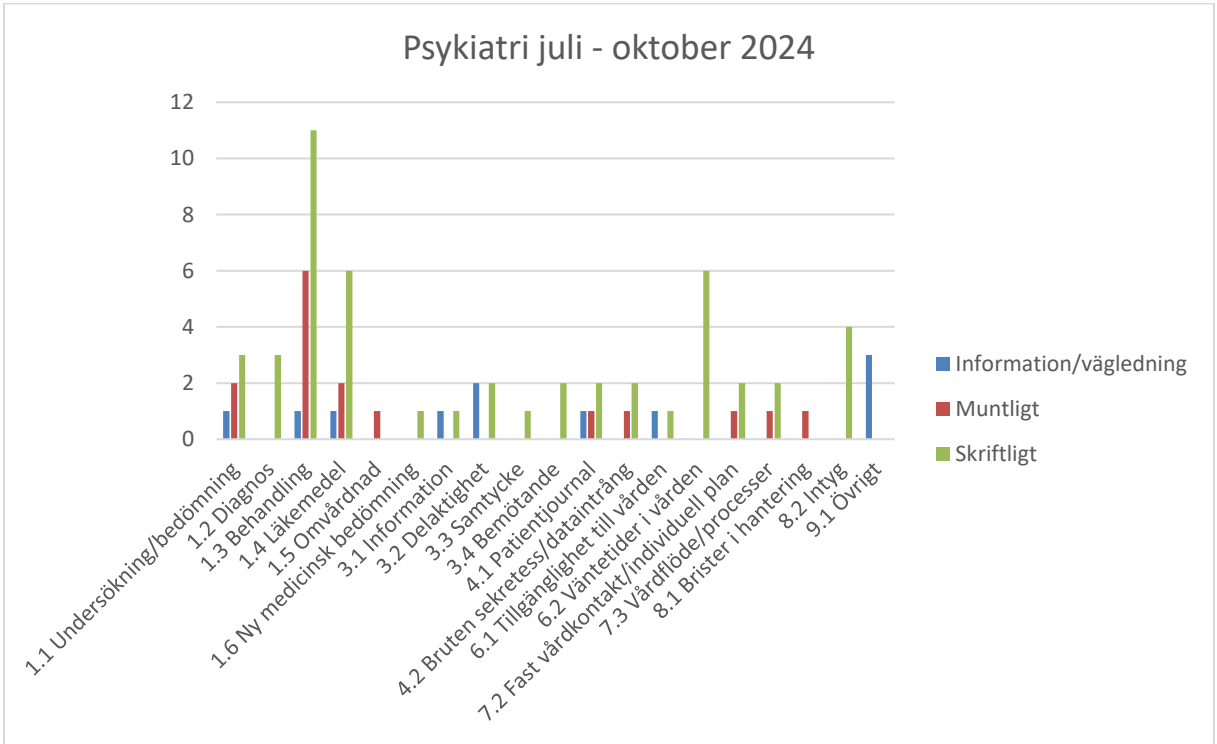
Psykiatri 76 ärenden

Vanligaste huvudproblemet är Vård och behandling med 50%. Följt av Kommunikation och Tillgänglighet.



Figur 2. Fördelning av huvudproblem inom perioden 20240701-20241031

Behandling, Läkemdel och Väntetider i vården har fått flest synpunkter och klagomål. Det är en ökning av avslutade ärenden från 33 till 76 jämfört med förgående period.



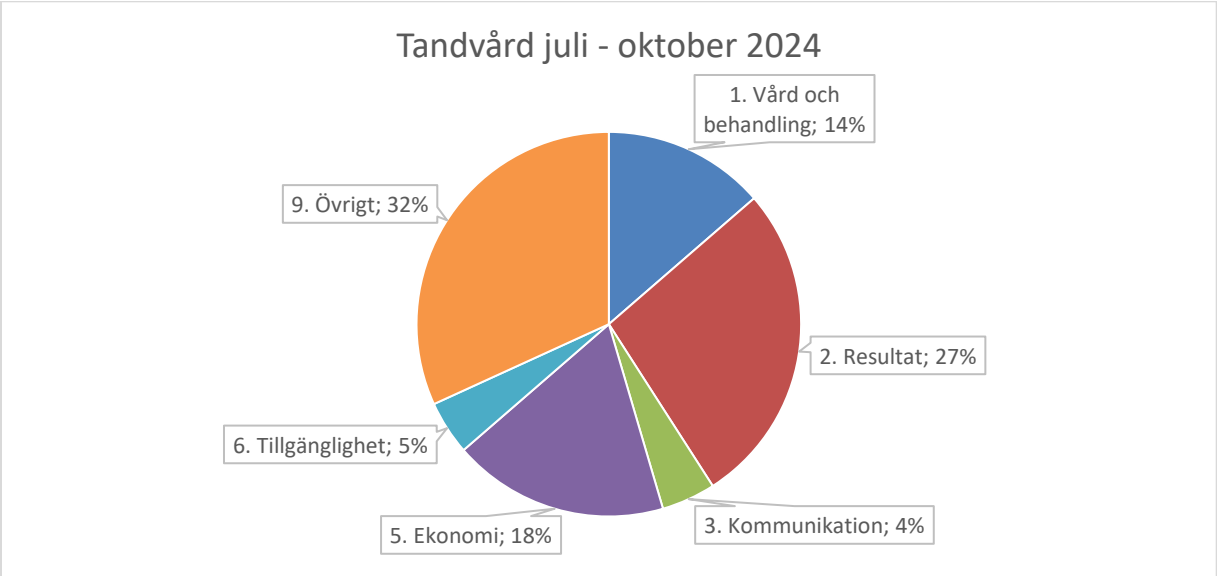
Tabell 13. Fördelning av delproblem och typ under perioden 20240701-20241031

Av de 76 ärendena som avslutas under perioden är det 49 som önskat ett yttrande från verksamheterna. 16 ärenden har varit muntliga, oftast förmedlat per telefon, det har inte funnits någon önskan om yttrande från verksamheten. 11 har varit informationsärenden där Patientnämndens kansli upplyst och hjälpt patienter och närstående vidare.

Könsfördelningen under perioden är 41 kvinnor, 33 mån och två okända. Det har varit flest ärenden i åldersspannet 30–39 år.

Tandvård 21 ärenden

Inom Tandvården har det inkommit 21 ärenden med fördelning, Folktandvården 13 och Specialisttandvård 2 och Privata tandläkare 6. Resultat har fått flest synpunkter och klagomål, följt Ekonomi och Vård och behandling.



Figur 3. Fördelning av huvudproblem under perioden 20240701-20241031

Av de 21 ärendena som avslutats under perioden har 12 ärenden varit information/vägledning där Patientnämndens kansli har upplyst och hjälpt patienter och närstående vidare. I 7 ärenden har den funnits en önskan om yttrande från verksamheten. 2 ärenden har varit muntliga och ärendeskrivaren har inte önskan någon återkoppling från verksamheten. 6 ärenden har gällt privata tandläkare utan vårdavtal med region Västmanland.

Kommuner

Inom kommunerna har 15 ärenden avslutats under perioden. Det är Västerås, Sala, Hallstahammar, Köping, Kungsör och Norbergs kommun som är berörda. Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål.

Det är främst inom delproblem Undersökning/bedömning och Omvårdnad. Till exempel har ärendet handlat om att närstående påtalat att patienten haft trycksår under en längre tid utan att det uppmärksammats av hemtjänsten.

I ett annat exempel beskriver närstående att patienten fått annans patients läkemedel på äldreboende och kraftigt försämrats efter det. Närstående upplever en bristande tillsyn av patienten.

I information/hänvisningsärenden, där Patientnämndens kansli informerar och vägleder patienten och närstående vidare, har ärendena bland annat handlat om:

- Lång väntetid för en plats till äldreboende
- Dåligt med resurser och personalbrist på vårdboende
- Klagomål mot socialtjänsten

Yttranden från verksamheten

Under perioden har patienter och närstående efterfrågat yttrande från verksamheten i 292 ärenden. Verksamheterna har bemött klagomålen/synpunkterna mestadels med ett skriftligt yttrande till ärendeskrivaren. Yttrandena kan delas in i olika kategorier beroende på yttrandes karaktär.

- Förklarande
- Medicinska
- Åtgärdande
- Bekräftande yttranden med förbättringsåtgärder

Förklarande

Det har kommit in flest yttranden som är av en förklarande karaktär. Verksamheterna förklarar hur vården fungerar och orsaker till olika händelser. Här nedan följer några exempel på yttranden:

”… långa köer till våra undersökningar … patienter som ska undersökas… i rätt tid efter den medicinska prioriteringen … vi har inte köplatssystem som enbart går efter när remissen skickades in … utan även ”allvarlighetsgraden”… Kön ändras och omprioriteras hela tiden … relaterat till … långa väntetider … bedömningar vid av- och ombokningar, så att skälen till ombokning… verkligen har besvär och vill göra undersökningen…”

”…Vår rutin är enligt följande

1. *Remiss från familjeläkare bedöms av … om det är akut eller om patienten kan vänta lite längre.*
2. *Patienten kallas till en … som gör en grundlig undersökning.*
3. *Patienten bedöms på en så kallad … går igenom fallen.*
4. *De patienter som anses kunna ha nytta av en… kallas till... ”*

”… Kötiden till operation ska enligt vårdgarantin inte överskrida 3 månader. Tyvärr har vi många patienter … som står i kö … men hinner tyvärr inte hjälpa alla inom den tiden vi själva skulle önska…”

”… Dessvärre har vi inget fritt vårdval … varför vi inte kan tillmötesgå … Däremot… kan vi ombesörja … byta läkarkontakt ... Det är viktigt … att både patient och närstående känner en delaktighet i vården …”

Sammanfattningsvis: har verksamheter tagit del av patienter och närståendes synpunkter/klagomål och förmedlar förklaring/orsaker till händelser i yttranden till ärendeskrivarna inom områdena:

- Undersökningar (bedömningar vid av- och ombokningar)
- Remissförfarande-rutiner
- Vårdgarantin
- Fritt vårdval

Förklarande med teknisk prägel

I dessa yttranden från vården som har en mer teknisk prägel förklarar verksamheter hur det fungerar med journalsystem, fakturering och telefon. Nedan följer några exempel på yttranden.

”…Angående tid för dokumentation av besöket … Ditt besök har registrerats/kassas klockan …via självbetjäningsterminal eller i receptionen. … tiden för anteckningen när den skrivs, densamma som när besöket kassas. Det är således därför anteckningen står registrerad … trots att …är bokat…”

”…Jag beklagar …tillverkas fakturorna för besöken … och skickas sedan ut till alla patienter som har valt att betala med faktura… cirka en månads väntetid på … inte vill betala … vårdbesök med faktura… betala besöket på plats, antingen i registreringsapparaten i väntrummet eller i receptionen…”
”Tack …reception… är bemannad på de tider … bra tillgänglighet på telefon normalt sätt … erfarenhet är olycklig och viktig … …knappval reception tyvärr inte ger upptaget signal när … ett pågående samtal … upplevas som att vi inte svarar …. ej är anträffbar sker i väldigt

sällsynta fall om något akut händer som …behöver prioritera …. Funktionen … ge stöd och service till de patienter… ibland… upptagna med det och svarar då inte i telefonen… försökt flera dagar och det låter olyckligt … följa upp och utreda…"

Sammanfattningsvis: har verksamheter tagit del av patienter och närståendes synpunkter/klagomål och förmedlar tekniska förklaring till händelser i yttranden till ärendeskrivarna inom områdena:

- Dokumentation av besök
- Hantering av fakturor
- Tillgänglighet

Medicinska

Det finns även yttrande från verksamheten som har en medicinsk karaktär. Verksamheten förklara det medicinska förloppet eller hur bedömningen gått till. Nedan följer några exempel på yttranden:

"… en medicinsk bedömning utifrån … symtom och besvär… Besvären … vanliga vid allergisk astma … rekommenderat … allergimedicin samt inhalationer … prova ta dessa mediciner och återkomma vid utebliven förbättring … eventuell försämring…"

"… beklaga …upplevt ditt besök … Vi har utrett och undersökt … både… på remiss … och vid besöket … framkom ingenting som… kan förklara dina besvär… återremitterad … "

Sammanfattningsvis: Verksamheter har tagit del av patienter och närståendes synpunkter/klagomål och förmedlar förklaring/orsaker till det medicinska förloppet inom områdena:

- Medicinsk bedömning
- Undersökning och utredning

Åtgärder

I de här yttrandena från verksamheterna har ofta verksamheterna ringt upp ärendeskriveraren för att reda ut det uppkomna alternativ gjort en åtgärd eller erbjudit en åtgärd. Nedan följer några exempel på yttranden:

”… kommunikationen … varit bristfällig … beklagar… ordnat en kommande läkartid… … med din fasta vårdkontakt … förhoppning …tillsammans … kan komma fram till en plan för din vård … ”

”… inom närmast veckan kommer att få en second opinion… besök hos … där ni har möjlighet att diskutera och kanske besluta om att genomföra en operation…”

”…Patienten … planerad och blir kallad till första lediga tiden och får träffa en annan läkare… ”

”…tyvärr fått vänta länge till ett besök … du har nu fått en tid för läkarbesök…”

”… en lösning … du bokar ett möte med din ansvarige läkare och …, om du vill … behjälplig med att boka in ett sådant möte. Vad gäller … en second opinion … hjälpa dig vidare…”

”… tagit ärendet i telefonen…bokad till ny ansvarig läkare för … medicinska frågor …”

Sammanfattningsvis: Verksamheter har tagit del av patienter och närståendes synpunkter/klagomål och förmedlar följande åtgärder eller förslag till åtgärder i yttranden till ärendeskrivarna.

- Vårdplan
- Läkartid
- Second opinion
- Kallelse
- Telefonsamtal

Bekräftande yttranden med förslag på förbättringsåtgärder

I de här yttrandena från vården finns en redogörelse för händelsen och hur verksamheter ska se över rutiner och kvalitetsförbättra. Nedan följer några exempel:

”…tjänstgörande … inte svarade … vid tiden för ditt samtal, … begränsad bemanning av … ärenden initialt och inte alltid kan svara … huvudproblemet… felaktigt blev hänvisade … Ärendet var akut och skulle … ingen ursäkt … bli bemött... inträffade … samtal… personalgrupper… bättre på bemötande… utbildningsinsatser i verksamheten … samverkansmöten …”

” … Observationstiden … rutiner … överensstämmer med de rutiner och rekommendationer…. Beklagligt… allvarligheten … vilket orsakade extra lidande …diskuterades …läkargruppen … förbättra rutiner och lägga extra uppmärksamhet …”

”… arbeta mycket … små barn skyndsamt… minska väntetiderna … att små barn generellt sett inte längre skall fasta … läkarbedömning …underlätta vätskeintag … miss i kommunikationen... på arbetsträff …”

”… tacka dig för din skrivelse … hjälper oss att bli bättre och förebygger **…** *råka ut för samma eller liknande händelser…”*

”… beklagar … överenskommet. …ordna …ny tid där läkare … ringer upp … förbättra rutiner… uppringda som det är tänkt… dokumentation i journalen …

”… telefonsamtal … Efter det har … fått del av avvikelsen samt… diskussion … för att undvika samma upplevelse … i framtiden… ”

”… beklaga …sträva efter korta utredningsprocesser … tyvärr inte lyckats … utveckla verksamheten *… nyttja de resurser vi har … effektiva vårdflöden … omarbeta våra rutiner …*

Sammanfattningsvis: har verksamheter har tagit del av patienter och närståendes synpunkter/klagomål och förmedlar följande förbättringsåtgärder i yttranden till ärendeskrivarna.

- Utbildningsinsatser i verksamheten
- Arbetsträff
- Diskussion
- Förbättra /omarbeta rutiner
- Dialog och genomgång
- Samverkansmöte

Avslutande reflektioner

Det som går att konstatera är att vård och behandling, tillgänglighet och kommunikation är viktigt för patienter och närstående. I dessa områden fortsätter det att komma in synpunkter och klagomål. Det är viktigt för patienter att känna sig välinformerade och delaktiga i sin vård. En förutsättning för en god och säker vård är kommunikation. Hur kan vården säkerställa att det finns en dialog/kommunikation med patienter och närstående?

När det gäller tillgängligheten, beskriver många patienter 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 kan vården säkerställa att det finns en dialog med de patienter som står i kö för olika åtgärder?

Vården ställs inför många utmaningar men skulle det var möjligt att göra ett omtag kring dialogen med patienter? Det handlar inte om långa samtal utan frågan gäller mer ett förhållningssätt. En god dialog har betydelse för patienters upplevelse av vården och det egna tillfrisknandet.

I synpunkter och klagomål lyfter patienter och närstående upp olika problem i verksamheterna. 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? Hur delges synpunkter och klagomål internt inom verksamheterna?

"Livskraft för framtiden"

Redovisning av Patientnämndens avslutade ärende 240701–241031 i Region Västmanland. Rapport av Monica Löhman och Anna-Karin Jansson