Redogörelse över patientnämnds-verksamheten

Årsrapport 2024

PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Din kommun i samarbete med Region Halland

Innehållsförteckning

Sammanfattning **1**

Patientnämndens uppdrag **2**
Förtroendevalda 2
Patientnämndens kansli 3
Informationsinsatser 4
Sammanträden 5

Statistik **6**
Patientnämndens ärenden per år 6
Antal ärenden fördelat på könstillhörighet och åldersgrupp 7
Antal ärenden per verksamhetsområde 8
Antal ärenden Hallands kommuner 8
Tabell över antal inkomna klagomål fördelat på samtliga huvud- och delproblem 9
Patientens eller närståendes kontaktväg till Patientnämnden 10

Särskilda iakttagelser **11**
Exempelärenden och citat från patientärenden 11
Dialog mellan Patientnämnden och Hallands kommuner 13
Analyser och rapporter 14

Vårdgivarens åtgärder **16**

Stödpersonsverksamhet **17**

Sammanfattning

Det har under 2024 kommit in ett antal klagomål från patienter och närstående till Patientnämnden Halland där de vill lämna sina synpunkter och klagomål till vårdgivaren. Behovet hos patienten och/eller närstående är att få en förklaring från den som har ansvaret för verksamheten (vårdgivaren) och att kunna bidra till en utveckling i vården för att inte någon annan ska drabbas av samma händelse är av stor betydelse och Patientnämndens huvuduppdrag.

Det har under året funnits ett särskilt fokus på klagomål som berör kommunal hälso- och sjukvård. Patientnämnden har efter dialog med Hallands kommuner konstaterat att det görs olika tolkningar av vad som är ett klagomål, och således också när en patientupplevelse ska hanteras som ett sådant. Med olika grundförutsättningar påverkas också uppföljningsarbetet och möjligheterna till lärande. Det finns anledning för kommunerna och Patientnämnden att ta fram en gemensam handlingsplan för att förenkla vägen fram till att lämna klagomål.

Patientnämnden kan med höstens analys visa att klagomål leder till utveckling, då uppemot en tredjedel av begärda svar innehållit någon form av åtgärd, förutom en ursäkt eller förklaring till den enskilde.

Ett samarbete pågår mellan Patientnämnden och Psykiatrin i Halland där gemensamt syfte finns att patienter under tvångsvård ska kunna erbjudas en stödperson. Målsättningen är att öka antalet uppdrag och därmed kunna öka tryggheten hos patienten med att få besök av en person med uppdraget att vara medmänniska. Arbetet kommer att fortgå under 2025.

Johnny Bodmar
Ordförande

Henrik Lundahl
Kanslichef

Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag är lagstadgat och definieras i lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården[1]. Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Region Halland och Hallands kommuner har i avtal överenskommit om en gemensam Patientnämnd med regionen som värdkommun samt upprättat ett reglemente som styr uppdraget.

Patienter och närstående kan lämna synpunkter eller klagomål på den vård de fått eller där de tycker att det har skett något felaktigt. De kan också komma med förslag på hur vården kan bli bättre. Möjligheten att kunna lämna synpunkter och klagomål till vården regleras i bland annat patientlagen[2] och syftar till att ta vara på patienters erfarenheter för vårdens framtida utveckling. Det är viktigt att komma ihåg att synpunkter eller klagomål inte handlar om kritik eller påpekanden från patienter eller närstående utan bör finnas som en värdering av hur erfarenheter och lärdomar kan användas i vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsabete.

Nämndens huvudsakliga uppgift är att hjälpa patienter och närstående att föra fram synpunkter och klagomål, samt att få dessa besvarade. Nämnden utreder inte vad som har hänt och tar heller inga beslut. I stället handlar det om att på lämpligt sätt bistå dem så att de kan ta tillvara sina intressen. I uppdraget ingår även att informera allmänheten och vårdpersonalen om nämndens verksamhet.

Samtliga ärenden som handläggs av Patientnämnden Halland registreras och kategoriseras. När klagomålen har handlagts färdigt används iakttagelser från dem till att identifiera mönster och trender vilka sammanfattas i rapporter och analyser med syfte att uppmärksamma vårdgivarna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Förtroendevalda

Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Patientnämnden består av politiskt förtroendevalda där 11 av dem är ordinarie ledamöter och 11 av dem är ersättare.

1 Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

2 11 kap. patientlagen (2014:821)

Ledamöter under 2024

Johnny Bodmar (KD) ordförande	Region Halland
Jannike Karlsson (S) Region Halland	Region Halland
Ann-Margret Kristensson (C)	Region Halland
Niklas Svensson (S)	Region Halland
Tommy Bech (SD)	Region Halland
Sara Grimpe Wernersson (S)	Falkenbergs kommun
Ingrid Dahl (M)	Varbergs kommun
Mats Gustafsson (SD)	Hylte kommun
Lars Lindström (C)	Laholms kommun
Bengt Adolfsson (M)	Kungsbacka kommun
Sawsan Salih (S) vice ordförande	Halmstads kommun

Ersättare under 2024

Kristina Jönsson (S)	Region Halland
Dahn Persson (S)	Region Halland
Ingegerd Torhall (L)	Region Halland
Maria Johansson (V)	Region Halland
Helen Alexborn (SD)	Region Halland
Göran Paulsson (M)	Falkenbergs kommun
Irene Rosberg (S)	Varbergs kommun
Gunilla Holmgren Ritterbex (C)	Hylte kommun
Ingrid Hedström (L)	Kungsbacka kommun
Annette Nordén (-)	Halmstads kommun
Boel Östling Lindstrand (SD)	Laholms kommun

Patientnämndens kansli

Patientnämndens kansli är den operativa verksamheten i nämnden och tillhör organisatoriskt regionkontorets kansliavdelning. Kansliet har en bemanning med fyra heltidstjänster samt en nämndsekreterare om ca 25% av en heltid.

Patientnämndens handläggare följer nationellt framtagen handbok för handläggning av klagomål och synpunkter[3].

Ärenden från patienter eller närstående tas emot via 1177.se, telefon, brev, e-post, och ibland vid besök hos handläggare. Ärenden diarieförs och registreras

3 Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

i Patientnämndens databas Platina vilket hanteras enligt dataskyddsförordningen (GDPR)[4].

Informationsinsatser

Patientnämnden strävar efter att vara välkänd hos patienter, närstående och vårdpersonal i regionen och kommunerna. Önskvärt är att invånarna i Halland som kommer i kontakt med olika vårdgivare informeras om Patientnämndens verksamhet. Information om Patientnämnden finns på 1177 samt på region Halland.se. Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

På Region Hallands hemsida finns protokoll från nämndens sammanträden.

Presidiet har under året gjort följande aktiviteter:

- informerat om nämndens verksamhet i kommunfullmäktige Kungsbacka
- informerat om nämndens verksamhet till presidiet för kommunfullmäktige Falkenberg
- informerat om nämndens verksamhet och fört dialog om analys med presidierna för driftnämnden Hallands sjukhus
- informerat om nämndens verksamhet till Drängsereds pensionärsförening, Psoriasisförbundet, FUB Halland, SPF Falkenberg
- dialog med presidiet för driftnämnden Ambulans, Diagnostik och Hälsa gällande analys
- dialog med arbetsutskottet i driftnämnd Närsjukvård gällande analys
- dialog med Socialnämndens presidium, förvaltningschef, MAS i Varbergs kommun, Falkenbergs kommun och Laholms kommun gällande samverkan med PnH
- dialog med Hemvårdsnämndens presidium, förvaltningschef, MAS i Halmstads kommun gällande samverkan med PnH
- dialog med presidiet i nämnden för Vård och Omsorg, förvaltningschef, MAS i Kungsbacka kommun gällande samverkan med PnH
- dialog med Kommunala tillgänglighetsrådets referensgrupp (KTRR) om PnH
- deltagit i Seniormässa Varberg och Hylte
- deltagit på utbildningsdag för stödpersoner arrangerad av Patientnämndens kansli.

4 Dataskyddsförordningen (The General Data Protection Regulation) GDPR

Sammanträden

Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har alla nya ärenden för perioden rapporterats statistiskt tillsammans med att principiella ärenden föredragits. Under året har det till nämnden presenterats fyra rapporter - kvartal 1 till 4. Vidare har det till nämnden tagits fram två analyser.

Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv på de synpunkter som kommer in och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från Patientnämnden om förbättringsområden i vården. Nämndens ledamöter har i sina partigrupper haft möjlighet att ta upp frågor som Patientnämnden väckt och kunnat formulera förslag för effekter på ökad kvalitet och förbättrad patientsäkerhet.

Verksamhetsföreträdare har bjudits in och informerat:

- Magnus Oléni verksamhetschef för Psykiatrin Hallands heldygnsvård med fokus på patientsäkerhet, vårdskador och patientklagomål
- Ola Blomkvist chefläkarfunktion Hallands sjukhus med fokus på patientsäkerhetsarbete
- Maud Ankardahl chefläkarfunktion ADH med fokus på patientsäkerhetsarbete
- Niyaz Hareni verksamhetschef för ortopedikliniken Hallands sjukhus med fokus på patientsäkerhet, vårdskador och patientklagomål
- Victoria Strand, ordförande för Omsorgsnämnden, Lena Borg, social ansvarig samordnare och ställföreträdande omsorgschef samt Maria Frobin, medicinsk ansvarig sjuksköterska inom Hylte kommun med fokus på patientsäkerhet, vårdskador och patientklagomål
- Miriam Gellerstedt verksamhetschef och Lovisa Månsson avdelningschef rehabiliteringskliniken gällande språkstörning
- Carin Axklev verksamhetschef för Norlandia Karl Nordströms väg och Suzane Erlandsson regionchef Norlandia Region Syd gällande patientklagomål

Statistik

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2024 handlagt totalt 1921 ärenden vilket kan jämföras med 2023 då vi tog emot 1890 ärenden. Det är en knapp ökning i det totala ärendeflödet.

Antalet ärenden har sedan delats upp i 1431patientärenden och 490 informationsärenden. Det har i totalen skett en förändring genom att fler patientklagomål (101 ärenden) har registrerats och samtidigt en minskning med övriga ärenden (70 ärenden).

Patientnämndens ärenden per år

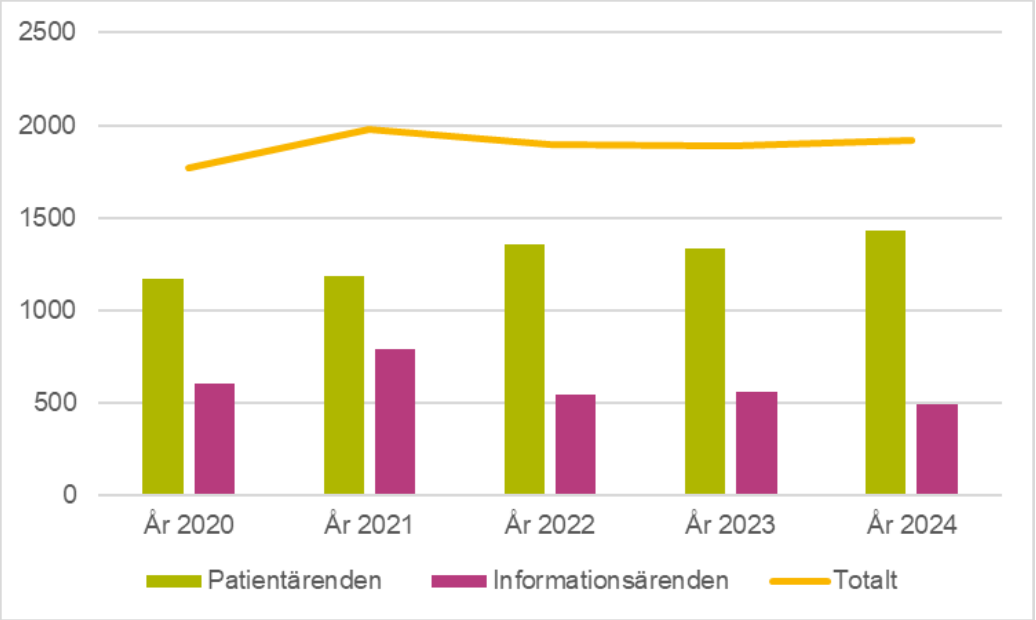


Diagram1: Patientnämnden Halland antal ärenden 2020–2024.

Det har skett en 8 % ökning av antal patientärenden under 2024 jämfört med 2023. Patienter som tar flera kontakter under ett år registreras som ärende en gång, såvida det inte är klagomål som handlar om ett nytt problemområde eller berör annan vårdgivare. En kontakt kan också leda till att synpunkten registreras på flera verksamheter i de fall flera verksamheter är involverade i händelsen.

Utöver ovan redovisade patientärenden har det handlagts 490 informationsärenden vilket är en minskning med 9 % jämfört med det senaste året. Inom den här ärendekategorin genomförs samtal med personer som söker kunskap om sina rättigheter och möjligheter att få specifik vård. Det kan också handla om samtal där man vill lämna sina synpunkter eller klagomål gällande vård i annan region vilket då leder till hänvisning till annan Patientnämnd. Ibland vänder sig patienter eller närstående med frågor om

receptförnyelser eller bokning av tid till läkare där de blir hänvisade till aktuell mottagning.

Antal ärenden fördelat på könstillhörighet och åldersgrupp

Kvinnor står 2024 för 60 % av alla synpunkter och klagomål, och 10,5 % av dessa är kvinnor i åldersgruppen 50–59 år. Män står för 36,7 % av synpunkter och klagomål och 7,4 % av dem kommer från män i åldersgruppen 70–79 år.

Antal fördelade på ålder och kön	Kvinnor 2023	Kvinnor 2024	Män 2023	Män 2024	Uppgift saknas 2023	Uppgift saknas 2024	Summa 2023	Summa 2024
0-9 år	21	29	28	27	1	0	50	**56**
10-19.	22	27	18	24	0	0	40	**51**
20-29	76	88	37	41	3	2	116	**131**
30-39	117	142	48	63	0	3	165	**208**
40-49	94	141	52	55	0	6	146	**202**
50-59	121	151	87	70	2	1	210	**222**
60-69	121	116	73	82	0	0	194	**198**
70-79	98	98	107	106	0	0	205	**204**
80-89	53	53	48	50	0	0	101	**103**
90-	20	11	4	8	0	0	24	**19**
Uppgift saknas	0	2	0	0	79	35	79	**37**
Summa	**743**	**858**	**502**	**526**	**85**	**47**	**1330**	**1431**

Diagram 5: Ålder och könsfördelning av patientärenden under 2024

Under 2024 kan vi se att det varit en ökning av ärenden hos kvinnor med 15,5 % jämfört med 2023. Det har skett en mindre ökning hos män med 4,8 % jämfört med 2023.

Andelen av ärenden fördelat per åldersgrupper visar att synpunkter och klagomål främst berör 30–79 åringar.

Antal ärenden per verksamhetsområde

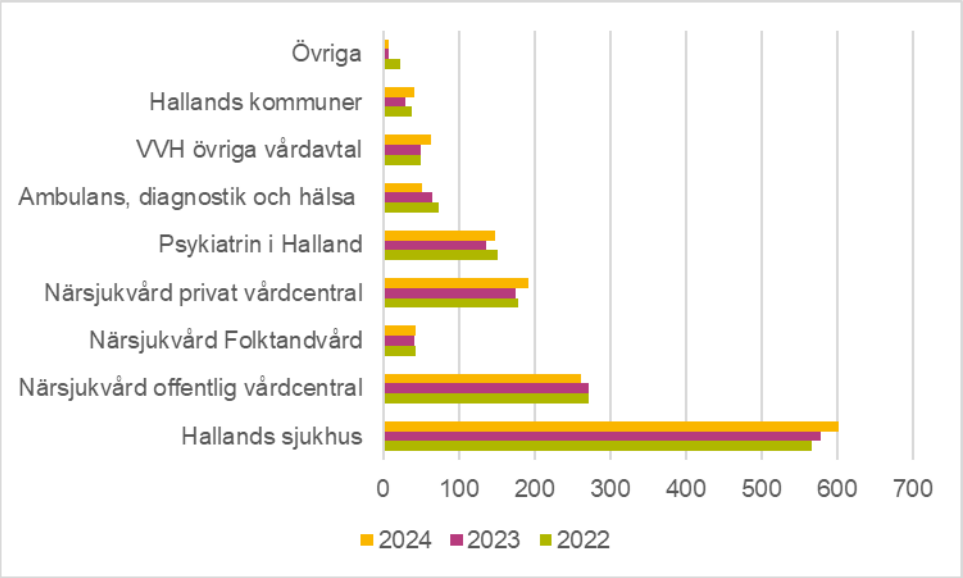


Diagram 2: Antal ärenden per verksamhet under åren 2022–2024

Under 2024 kan vi se att det i nästan alla verksamhetsområden har skett en ökning av patientärenden.

Antal ärenden Hallands kommuner

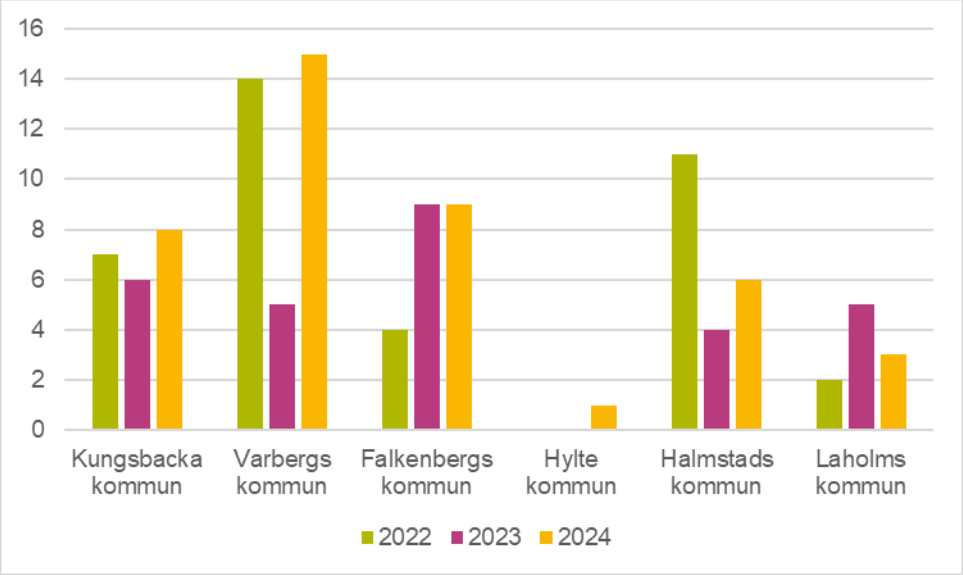


Diagram 3: En jämförelse mellan kommunerna i Halland under åren 2022–2024

Antalet kommunärenden har ökat med 13 ärenden under 2024 till totalt 42 ärenden. Både ledamöter och tjänstepersoner har varit mycket aktiva under 2024 med att sprida kunskapen om uppdraget till Hallands kommuner och dess invånare. Nämnden har för avsikt att det arbetet ska fortgå under närmaste åren.

Tabell över antal inkomna klagomål fördelat på samtliga huvud- och delproblem

Varje klagomål kategoriseras under ett av nio huvudproblemområden, se tabell nedan. För att ytterligare avgränsa vad klagomålen handlar om sorteras de därefter in i 25 olika delproblem. Kategoriseringen är gemensam för alla patientnämnder i landet.

Huvud- och delproblem	2020	2021	2022	2023	2024
1 .Vård och behandling	**381**	**459**	**540**	**578**	**591**
1.1 Undersökning/bedömning	145	222	258	302	313
1.2 Diagnos	54	36	39	40	42
1. 3 Behandling	116	106	128	138	111
1.4 Läkemedel	50	79	77	69	81
1.5 Omvårdnad	12	8	31	25	35
1.6 Ny medicinsk bedömning	4	6	6	4	9
2. Resultat	**71**	**50**	**65**	**73**	**77**
3. Kommunikation	**304**	**288**	**258**	**275**	**313**
3.1 Information	76	67	72	83	68
3.2 Delaktig	90	88	81	88	121
3.3 Samtycke	7	4	4	4	9
3.4 Bemötande	131	129	101	100	115
4. Dokumentation och sekretess	**56**	**54**	**71**	**60**	**72**
4.1 Patientjournalen	43	45	57	50	**51**
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	13	9	14	10	21
5. Ekonomi	**17**	**16**	**17**	**38**	**44**
5.1 Patientavgifter	10	10	12	30	33
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	7	6	5	8	11
6. Tillgänglighet	**88**	**79**	**126**	**108**	**125**
6.1 Tillgänglighet till vården	48	55	71	47	49
6.2 Väntetider i vården	40	24	55	61	76
7. Vårdansvar och organisation	**199**	**183**	**218**	**140**	**175**
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	8	3	11	11	10
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	26	16	49	26	47
7.3 Vårdflöde/processer	75	65	85	54	75
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	70	75	62	37	38
7.5 Hygien/miljö/teknik	20	24	11	12	5
8. Administrativ hantering	**47**	**50**	**54**	**46**	**28**
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser m.m.	31	33	27	21	10
8.2 Intyg	16	17	27	25	18
9. Övrigt	**7**	**8**	**3**	**12**	**6**
Totalt	**1170**	**1187**	**1352**	**1330**	**1431**

Diagram 4: Antal ärenden fördelade på huvudproblem och delproblem under åren 2020–2024

Vård och behandling har ökat med 2 % jämfört med föregående år och är den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in. Verksamheternas utmaningar går inte alltid parallellt med den klagomålsstatistik som vi kan se. Långa väntetider och personalbrist har varit uppe för dialog både inom regionen och i media. Kommer dessa kategorier ökas hos Patientnämnden under 2025 det vill säga ett retroaktivt mönster? Vi har en kunskap om att inte alla patienter klagar i direkt anslutning till händelsen utan tar upp frågorna när de har tänkt efter eller har ork att gå vidare med dem.

Patientens eller närståendes kontaktväg till Patientnämnden

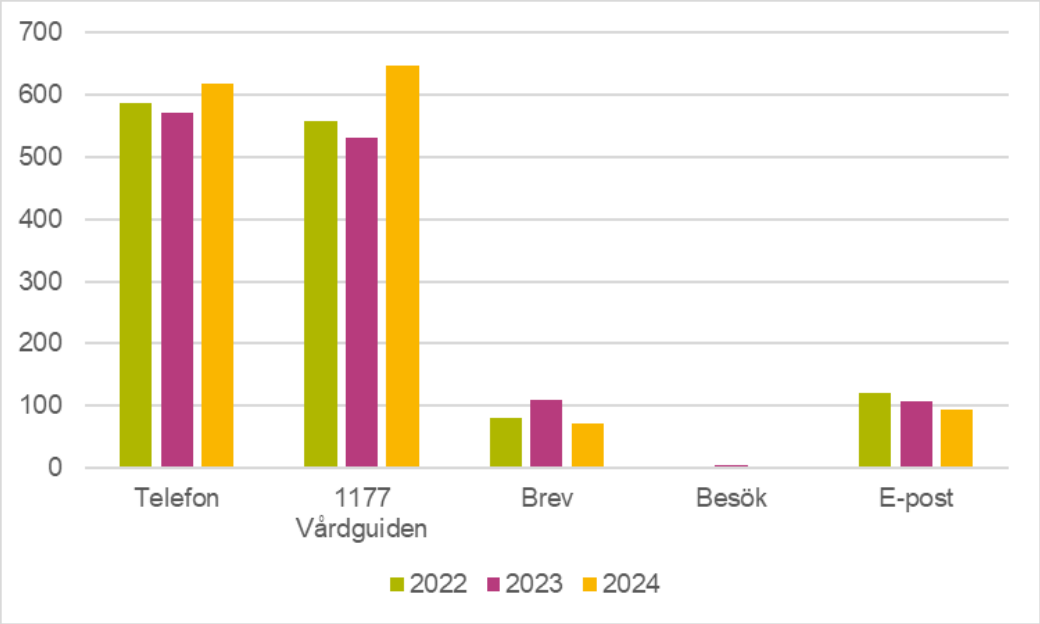


Diagram 6: Fördelning av kontaktsätt 2022–2024

Under 2024 har det skett en ökning av den digitala kontaktvägen in till Patientnämnden via 1177.se e-tjänster med 21,4 % jämfört med föregående år. Det har också varit en ökning av samtal via vårt telefonsystem med 8 % jämfört med 2023.

Särskilda iakttagelser

Exempelärenden och citat från patientärenden

Vård och behandling är det huvudproblem som får flest ärenden kategoriserade, under 2024 var det 591 ärenden. Undersökning och bedömning är det delproblem där patienter har mycket klagomål över, under 2024 var det 313 ärenden.

Sammanfattande exempelärende Undersökning och bedömning:

- Patient som uppger att hen hade fått en tid till bedömning hos läkare och att samtalet skulle ske genom ett videomöte. Detta blev en för stor utmaning för hen och hen uteblev från mötet. Patienten fick en ny tid till läkaren där besöket återigen skulle ske genom videomöte vilken hen inte klarade av. När patienten uteblev från läkarbesöken skickades det ut ett brev från mottagningen där besked gavs att hen skrevs ut från dem och hänvisades till vårdcentral. Utifrån detta skrev patienten ett meddelande till mottagningen om sin problematik och önskade få ett fysiskt besök i stället men nekades. Patienten vände sig till Patientnämnden för att lämna ett klagomål till verksamheten.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Jag har läst igenom din journal gällande denna händelse och tycker du har rätt i sak och det var felaktigt att avsluta dig från mottagningen. Anledningen var att det blev ett fel i vår kommunikation och att läkaren aldrig fick ditt meddelande. De är en sak som vi måste förbättra, normalt sett ska det inte fungera så här utan detta var ett misstag. Vi återtar alltså kontakten och behandlingen som tidigare.

Kommunikation är en återkommande problematik i vården och även under året har det kommit in 313 ärenden där 115 av dem är bemötande och 68 av dem är information.

Sammanfattande exempelärende som berör Bemötande och Information:

- Patienten uppger att hen har upplevt sig dåligt bemött samt att informationen varit bristfällig. Patienten har upplevt sig hamna mellan stolarna och att detta har lett till orimligt lång väntetid på planerade undersökningar.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Vi har tagit till oss av kritiken och kommer förbättra bemötandet och är eniga om att information och delaktighet hos patienten är viktig i vårdförloppet. Patienten har nu fått information om resultatet av

genomförd undersökning. Det uppstod tyvärr fördröjning på grund av att patienten hade pacemaker och behövde remitteras till större sjukhus för att där kunna genomgå undersökningen.

Tillgänglighet till vården och Väntetider i vården är två delproblemområden som under 2024 haft 125 ärenden. Patienter har haft svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. De blir inte heller kontaktade enligt överenskommelse. Regionen arbetar för att tillgängligheten ska förbättras med minskade köer och att det ska vara enkelt att nå verksamheterna.

Sammanfattande exempelärenden Väntetider i vården:

- Patient som uppger att hen trots svåra smärtor med diagnosticerad gonartros i vänster knä 2021 och behov av knäprotes har hen fortfarande inte fått tid för operation då det hela tiden skylls på personalbrist. Smärtan har starkt begränsat hens livskvalitet och hen kan sedan dess bara gå korta sträckor med kryckor. Nu börjar hen dessutom få ryggproblem på grund av felaktig benställning. Det är inte ok att hen nu över tre år senare fortfarande inte fått tid för operation av sitt knä, utan bara undanflykter att det inte går att få någon operation på grund av personalbrist. Patienten vill därmed med denna anmälan klaga på försumligt omhändertagande med orättvis prioritering och utebliven behandling trots bevisat behov och diagnos.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- På grund av en omfattande brist på sjuksköterskor på vårdavdelningen kan vi för närvarande inte bedriva i stort sett någon planerad inneliggande kirurgi. Ett omfattande rekryteringsarbete pågår, men i nuläget kan vi tyvärr inte lämna besked om när situationen kan förbättras och när din operation kan komma till stånd. Av den anledningen hänvisar vi så många patienter vi kan till vårdgarantin. Eftersom du har en avancerad artros behöver du opereras med en mer stabiliserande protes och därför kan din operation inte utföras av privata vårdgivare.

Sammanfattande exempelärenden Tillgänglighet till vården:

- Läkaren sa att patienten skulle få en tid i februari men patienten har inte hört något från mottagningen. Patientens dotter har både ringt till mottagningen och försökt skriva via 1177 men har inte lyckats att nå någon. Patienten har även åkt till sjukhuset för att fråga men har inte fått några svar.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Jag har tittat i din journal och ser att det finns en remiss från vårdcentralen som inkom 2023. Ingen ytterligare remiss har inkommit efter det så det vore bra om du kan kontakta din vårdcentral om det tillkommit nya symtom så de får bedöma om en ny remiss ska skrivas. Vad vi kan se i journalen har du varit i kontakt med sekreterare som noterat att du kan komma med kort varsel men tyvärr har det inte kommit något tillfälle som passat.

Dialog mellan Patientnämnden och Hallands kommuner

Det har förts en dialog med socialnämnder, vård- och omsorgsnämnder och hemvårdsnämnder där frågor om samverkan och ökad kunskap om klagomålshanteringen varit de främsta ämnena.

Samverkan är viktig och kan ske både på politisk arena men främst inom tjänstemannaorganisationerna. Det har framkommit önskemål om att Patientnämndens handläggare ska komma ut och informera om uppdraget till både personal, chefer och vid anhörigträffar.

Klagomålshanteringen har olika utmaningar och förståelsen för att det är en viktig process ses med olika ögon. I dialogen framkommer det att antalet klagomål och synpunkter som lämnas är numerärt låg och att det kan förklaras på många sätt. Kommunerna har i sitt kvalitetssystem en klagomålshantering för alla slags ärenden som kommer in oavsett om det handlar om parkering, vård- och omsorg eller skola. På deras hemsidor finns information om både Patientnämnden och IVO. Patientnämnden har säkerställt att det finns ny informationsfolder och ett presentationsmaterial som kan delges vid exempelvis arbetsplatsträffar, ledningsgrupper och anhörigträffar.

Det har i dialog med berörda nämnder framkommit att de är nöjda med ovanstående kvalitetssystem där antalet klagomål speglar en verksamhet som är funktionell. Med hjälp av att personalen frekvent avvikelserapporterar anser de att de problem som uppstår tas om hand och att det är av den anledningen som patient eller närstående inte har behov av att klaga om brister i vården.

Patienter och närstående som vill klaga på hälso- och sjukvård som bedrivs av kommunen hänvisas till att samtala med ansvarig chef, det är sedan upp till chefen att bedöma om det är ett klagomål eller inte. Dokumentation sker i undantagsfall och då på önskemål från patienten. Patientnämndens upplevelse är att den sköra och äldre patienten inte vill ställa till det för någon eller bli markerad som besvärlig och drar sig sannolikt undan från att samtala med berörd chef. Utifrån dessa scenarier bedömer Patientnämnden att möjligheterna för verksamheten att dra lärdomar av inkomna klagomål kan vara minimal eller utmanande.

Det kan finnas olika orsaker till att patienten eller närstående avvaktar eller låter bli att klaga. Patientnämnden noterar att det kommit in ärenden från närstående om brister i vården först när patienten avlidit. Förekomsten av information om Patientnämndens verksamhet sker enligt uppgift när MAS, chef eller personal själva har identifierat en vårdskada. Verksamheten har inte som systematik utformat några informationsinsatser om Patientnämndens verksamhet vilket kan leda till låg kunskapsnivå hos personal och patient/närstående.

Patientnämnden kan också i sina reflektioner se att andra tänkbara orsaker skulle kunna vara vårdens art, den nära, dagliga och ofta långvariga kontakten mellan patient och vårdare kan leda till att man snabbt reder ut upplevda missförstånd och fel utan att dokumentera detta som ett klagomål. Det kan också bero på att patienterna är starkt beroende av personalen och därför inte vill föra fram sina synpunkter. Möjligheten att välja annan vård kan vara begränsad.

Den kommunala vården har blivit alltmer avancerad inte minst till följd av det hemsjukvårdsavtal som funnits under några år. Patientnämndens funktion som en oberoende part som kan ta emot patienters och anhörigas synpunkter skulle kunna fungera som en länk till vårdens företrädare med fokus på frågor relaterade till Hälso- och sjukvårdslagen. På så sätt kan frågor om sjukvård lyftas fram som ett komplement till frågor som hanterats som social omsorg (SOL) av kommunen.

En annan faktor är att den äldre generationen uppvisar en tacksamhet över att det finns kommunal omsorg och sjukvård, de är trygga med att få den service som ges. Därmed kan det vara mer naturligt för dem att hålla det som de inte är nöjda med för sig själva eller dela det enbart med sina närmaste. Det kan vara en förklaring till att de inte vänder sig till en chef och framföra sitt klagomål om brister i kommunikation eller vård med rädsla för att få det sämre.

Patientnämnden förstår att det finns utmaningar och har som förhoppning att tillsammans med kommunernas ansvariga föra klagomålsprocessen framåt. Målet är att öka antalet ärenden för vi har i analyser kunnat se att varje patientklagomål leder till någon form av utveckling i vården med fokus på personcentrering.

Analyser och rapporter

Patienters och anhörigas klagomål och synpunkter ligger till grund för de kvalitativa analyser som tagits fram av Patientnämnden och bidrar till kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet i hälso- och sjukvården vid sidan av vårdgivarens egen skyldighet att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete.

Patientnämnden har under 2024 tagit fram två analyser:

- I februari presenterade Patientnämnden den analys som alla patientnämnder i landet tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg årligen kommer överens om, kan läsas här: Primärvård: Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation - analys av klagomål och synpunkter, 2023
- Patientnämnden har under året tagit fram en analys angående Så mycket mer än ett tack och en ursäkt - analys av yttranden från vården i Halland, 2024

Patientnämnden har under 2024 tagit fram fyra rapporter med iakttagelser av mönster och trender:

- Fyra kvartalsrapporter

Patientnämnden har under 2024 tagit fram ett särskilt ärende som tagits upp till nämnden för dialog samt uppmärksammat IVO om händelsen:

- Brister i utförande av hälso- och sjukvård med allvarlig risk för patientsäkerheten, patienter och närstående har vid ett äldreboende lämnat in flertalet klagomål på läkemedelshantering, hygien, nutrition och omvårdnad.

Patientnämnden har dessutom skickat rapporter till:

- Respektive huvudman enligt Patientnämndens reglemente varje halvår
- IVO och Socialstyrelsen i februari, årsrapporten
- Förvaltningschefer, chefläkare med flera varje månad
- Specifika rapporter då vårdenheter efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden

Vårdgivarens åtgärder

Under hösten 2024 har Patientnämndens kansli gått igenom 175 ärenden där verksamheter visat på åtgärder som vidtagits efter det att patientens synpunkter och klagomål framförts via Patientnämnden.

Patienters och närståendes synpunkter och klagomål på vården leder till att verksamheter vidtar åtgärder för utveckling av vården och patientsäkerheten. Berättelserna kan bidra till uppmärksammande på risk för vårdskada eller uppmärksammande av att en vårdskada har skett, vilket kan ge verksamheten möjlighet att vidta adekvata åtgärder.

I analysen framkommer det att verksamheter till exempel sett över att det finns adekvata rutiner, gått igenom befintliga rutiner samt säkerställt att de rutiner som finns är kända för samtliga medarbetare och att de följs. Patientberättelserna har även lett till utbildningsinsatser för personalgrupper samt dialoger i grupp eller med enskild medarbetare. Vissa patientberättelser har lett till utveckling av samverkan mellan olika vårdgivare. Synpunkterna har även funnits med som ett underlag inför kommande lokalöversyn och vissa berättelser har bidragit till att man sett ett behov av att ta fram ny eller revidera nuvarande patientinformation.

Utöver att Patientberättelserna påverkat vården på ett mer övergripande plan har ärendena lett till specifika åtgärder för den enskilda patienten så som

individuellt anpassad information, justering i journal, byte av vårdpersonal, vidareremittering, second opinion och justering av patientkostnader. Vissa vårdgivare har gett konkreta tips och råd till patienter på åtgärder som de själva kan vidta.

Vi hoppas att analysen kan leda till reflektion kring den egna kulturen vad det gäller synpunkter och klagomål.

Vi hoppas också att de förbättringar och vidtagna åtgärder som patienterfarenheterna resulterat i sprids mellan olika verksamheter så fler får ta del av dem.

För den enskilda patienten kan även de svar som ”endast lämnar en förklaring” utan ytterligare vidtagen åtgärd vara av stor vikt. Att få en förklaring kan leda till att patienten kan få en ökad förståelse och då lättare kan acceptera situationen och gå vidare. Vårdgivaren bör kunna dra nytta av även dessa ärenden.

Stödpersonsverksamhet

Patientnämnden Halland har till uppdrag att hantera stödpersonsverksamheten i Halland. Patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller isoleras enligt smittskyddslagen har rätt till en stödperson. En stödperson ska fungera som en stödjande medmänniska. Uppdraget innefattar att stödpersonen kan ha telefonkontakt med patienten och även besöka patienten där hen befinner sig, om det är lämpligt utifrån situationen.

Patientnämnden har under de senaste åren haft ett lågt antal ansökningar från patienter som önskar stödperson. År 2024 har det varit ett ännu lägre antal än tidigare. Under det aktuella året har det förordnats endast tre nya stödpersoner till tvångsvårdade patienter. Alla patienter som har efterfrågat stödperson har tilldelats det. Sammanlagt under 2024 har 11 patienter varit förordnade en stödperson.

Anledningen till att efterfrågan för att få en stödperson har varit låg de senaste åren bedömer vi till viss del bero på att både patienter och vårdpersonal saknar kunskap om att detta är en rättighet som patienten har samt vad uppdraget i sig innebär. Om personalen som arbetar nära patienten har kunskap om uppdraget tror vi att samtal med patienten om möjligheten till att få en stödperson kan tas vid lämpligare tillfällen än när lagen så säger att patienten ska få information. Vi tror att detta i sin tur ökar vetskapen hos patienten om dess rättighet och troligtvis får fler patienteter möjligheten att ha en stödperson.

Under året har handläggare på Patientnämnden särskilt arbetat med att öka kunskapen om uppdraget hos vårdpersonal inom psykiatrin. Detta har skett

genom utbildningsinsatser i samband med arbetsplatsträffar inom heldygnsvården Psykiatrin Halland. Till våren planeras fortsatta informationsinsatser för personalen inom heldygnsvården, men även inom öppenvården. Det har även under året tagits fram stödjande material så som ny folder. Ett nytt arbetssätt gällande kommunikationen mellan psykiatrin i Halland och Patientnämnden när det gäller stödpersonsuppdrag håller på att implementeras. Dialog har även förts med patientsäkerhetsgruppen inom Psykiatri Halland om fortsatta gemensamma insatser.

I Stödpersonuppdraget ingår även att Patientnämndens handläggare ska erbjuda utbildning till stödpersonerna. Under 2024 har det anordnats en utbildningsdag för stödpersonerna med föreläsningar som berör uppdraget.