

Patientnämnden

Tid: 2021-09-16, kl 13:00

Plats: Digitalt sammanträde

- 1 Öppnande och upprop
- 2 Val av protokollsjusterare
- 3 Fastställande av dagordning
- 4 Föregående protokoll

Informationsärenden

- 5 Info från Central loggfunktion kl 13.10
- 6 Redovisning av avslutade ärenden under period
- 7 Anmälningens ärenden delegationsbeslut

Rapporter

- 8 Halvårsrapport

Redovisning av genomförda aktiviteter

- 9 Redovisning av genomförda aktiviteter

Kurser och konferenser

- 10 Information

Övrigt

- 11 Övrigt
- 12 Sammanträde i december nytt datum

Patientnämnden

Tid: 2021-09-16, kl 13:00

Kallade*Ordinarie ledamöter*

Kjell Ekelund (S), ordförande

Bertil Nilsson (M), vice ordf

Eva Lundemo (C)

Ragnwald Ahlnér (KD)

Kerstin Klasson (MP)

För kännedom*Ersättare*

Mats Antonsson (KD)

Mihai Banica (MP)

Boel Lago (C)

Carl-Johan Lundberg (M)

Henrik Dinkel (V)

Tjänstemän

Anna Stålkranz, handläggare

Sara Sjöberg, handläggare

Daniel Thelin, handläggare

Lena Strand, nämndsekreterare

Presidium - Patientnämnd §§ 50-59

Tid: 2021-09-06 kl. 09:00

Plats: Regionens hus, sal A

§ 51

Redovisning av avslutade ärenden under period

Presidiet tar del av analys om periodens avslutade ärenden. Under perioden 24 maj till 22 augusti har 212 ärenden avslutats.

Beslutsunderlag

Rapport

Sammanställning av periodens avslutade ärenden

Presentation

Beslutet skickas till

Patientnämnden

Beslutets antal sidor

1

Diariernr	Huvudproblem	Avsl. datum
2021-601P	1 Vård och behandling	2021-08-19
2021-600P	3 Kommunikation	2021-08-19
2021-599P	1 Vård och behandling	2021-08-19
2021-588P	4 Dokumentation och sekretess	2021-08-12
2021-586P	5 Ekonomi	2021-08-11
2021-585P	3 Kommunikation	2021-08-11
2021-584P	6 Tillgänglighet	2021-08-11
2021-581P	2 Resultat	2021-08-18
2021-580P	3 Kommunikation	2021-08-10
2021-577P	2 Resultat	2021-08-10
2021-576P	3 Kommunikation	2021-08-09
2021-575P	7 Vårdansvar och organisation	2021-08-09
2021-574P	2 Resultat	2021-08-10
2021-563P	7 Vårdansvar och organisation	2021-08-02
2021-562P	7 Vårdansvar och organisation	2021-08-02
2021-555P	6 Tillgänglighet	2021-08-17
2021-554P	3 Kommunikation	2021-07-27
2021-552P	6 Tillgänglighet	2021-08-10
2021-551P	1 Vård och behandling	2021-07-30
2021-546P	3 Kommunikation	2021-08-17
2021-545P	3 Kommunikation	2021-08-17
2021-542P	8 Administrativ hantering	2021-07-20
2021-541P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-15
2021-540P	7 Vårdansvar och organisation	2021-08-12
2021-539P	3 Kommunikation	2021-08-12
2021-538P	1 Vård och behandling	2021-07-29
2021-537P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-29
2021-535P	4 Dokumentation och sekretess	2021-07-28
2021-534P	3 Kommunikation	2021-07-21
2021-533P	8 Administrativ hantering	2021-07-14
2021-532P	3 Kommunikation	2021-07-12
2021-531P	3 Kommunikation	2021-08-20
2021-530P	1 Vård och behandling	2021-07-12
2021-528P	6 Tillgänglighet	2021-07-28
2021-526P	6 Tillgänglighet	2021-07-07
2021-525P	1 Vård och behandling	2021-07-20
2021-524P	3 Kommunikation	2021-07-06
2021-523P	3 Kommunikation	2021-08-12
2021-522P	3 Kommunikation	2021-07-07
2021-520P	6 Tillgänglighet	2021-07-28
2021-519P	6 Tillgänglighet	2021-07-22
2021-518P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-06
2021-517P	1 Vård och behandling	2021-08-12
2021-516P	3 Kommunikation	2021-08-12
2021-515P	3 Kommunikation	2021-08-12

2021-514P	3 Kommunikation	2021-07-13
2021-513P	3 Kommunikation	2021-08-06
2021-512P	3 Kommunikation	2021-08-06
2021-511P	2 Resultat	2021-08-06
2021-510P	3 Kommunikation	2021-07-11
2021-509P	1 Vård och behandling	2021-07-11
2021-508P	1 Vård och behandling	2021-07-01
2021-507P	3 Kommunikation	2021-07-01
2021-506P	1 Vård och behandling	2021-08-10
2021-504P	4 Dokumentation och sekretess	2021-08-20
2021-503P	3 Kommunikation	2021-06-30
2021-502P	2 Resultat	2021-06-30
2021-501P	4 Dokumentation och sekretess	2021-07-09
2021-500P	3 Kommunikation	2021-06-29
2021-499P	1 Vård och behandling	2021-06-29
2021-497P	1 Vård och behandling	2021-08-02
2021-496P	1 Vård och behandling	2021-08-02
2021-495P	3 Kommunikation	2021-07-01
2021-494P	4 Dokumentation och sekretess	2021-06-29
2021-493P	4 Dokumentation och sekretess	2021-08-03
2021-492P	8 Administrativ hantering	2021-07-01
2021-491P	3 Kommunikation	2021-07-20
2021-490P	3 Kommunikation	2021-07-16
2021-488P	1 Vård och behandling	2021-07-08
2021-487P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-16
2021-486P	1 Vård och behandling	2021-07-16
2021-484P	2 Resultat	2021-07-06
2021-483P	1 Vård och behandling	2021-08-06
2021-482P	7 Vårdansvar och organisation	2021-08-11
2021-481P	1 Vård och behandling	2021-08-04
2021-480P	1 Vård och behandling	2021-06-22
2021-478P	3 Kommunikation	2021-07-02
2021-477P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-15
2021-476P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-15
2021-475P	2 Resultat	2021-06-21
2021-474P	3 Kommunikation	2021-08-19
2021-472P	6 Tillgänglighet	2021-08-10
2021-471P	1 Vård och behandling	2021-06-17
2021-465P	5 Ekonomi	2021-06-17
2021-464P	1 Vård och behandling	2021-07-06
2021-463P	8 Administrativ hantering	2021-06-16
2021-462P	1 Vård och behandling	2021-06-23
2021-460P	3 Kommunikation	2021-08-19
2021-459P	1 Vård och behandling	2021-06-17
2021-458P	6 Tillgänglighet	2021-06-15
2021-456P	8 Administrativ hantering	2021-07-07

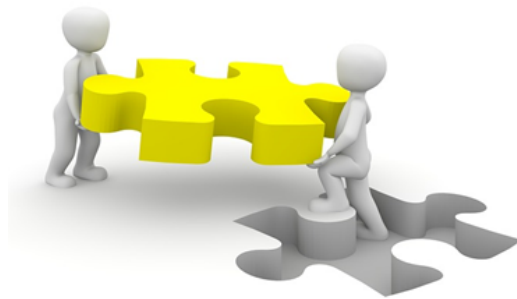
2021-454P	1 Vård och behandling	2021-08-12
2021-453P	3 Kommunikation	2021-06-14
2021-452P	4 Dokumentation och sekretess	2021-07-09
2021-451P	6 Tillgänglighet	2021-07-09
2021-450P	2 Resultat	2021-07-13
2021-449P	2 Resultat	2021-07-13
2021-448P	6 Tillgänglighet	2021-07-09
2021-447P	6 Tillgänglighet	2021-06-10
2021-446P	4 Dokumentation och sekretess	2021-06-11
2021-445P	7 Vårdansvar och organisation	2021-06-30
2021-444P	3 Kommunikation	2021-06-10
2021-443P	7 Vårdansvar och organisation	2021-06-10
2021-442P	7 Vårdansvar och organisation	2021-06-10
2021-441P	1 Vård och behandling	2021-08-03
2021-440P	3 Kommunikation	2021-06-09
2021-438P	1 Vård och behandling	2021-06-09
2021-437P	1 Vård och behandling	2021-07-05
2021-436P	2 Resultat	2021-07-21
2021-435P	9 Övrigt	2021-06-24
2021-434P	3 Kommunikation	2021-06-28
2021-433P	3 Kommunikation	2021-06-21
2021-432P	3 Kommunikation	2021-06-21
2021-430P	1 Vård och behandling	2021-08-16
2021-429P	3 Kommunikation	2021-06-07
2021-428P	6 Tillgänglighet	2021-06-07
2021-427P	2 Resultat	2021-08-19
2021-425P	3 Kommunikation	2021-07-01
2021-424P	1 Vård och behandling	2021-06-23
2021-423P	2 Resultat	2021-06-30
2021-422P	2 Resultat	2021-06-24
2021-421P	1 Vård och behandling	2021-06-23
2021-420P	3 Kommunikation	2021-05-31
2021-419P	8 Administrativ hantering	2021-05-27
2021-418P	2 Resultat	2021-07-07
2021-417P	1 Vård och behandling	2021-07-07
2021-416P	8 Administrativ hantering	2021-07-07
2021-415P	2 Resultat	2021-06-02
2021-414P	4 Dokumentation och sekretess	2021-05-27
2021-413P	1 Vård och behandling	2021-08-06
2021-412P	1 Vård och behandling	2021-06-22
2021-411P	3 Kommunikation	2021-06-23
2021-410P	3 Kommunikation	2021-07-01
2021-409P	3 Kommunikation	2021-05-26
2021-408P	2 Resultat	2021-06-03
2021-406P	1 Vård och behandling	2021-07-01
2021-405P	1 Vård och behandling	2021-06-23

2021-403P	3 Kommunikation	2021-06-22
2021-402P	1 Vård och behandling	2021-07-02
2021-401P	2 Resultat	2021-06-18
2021-399P	8 Administrativ hantering	2021-05-26
2021-393P	1 Vård och behandling	2021-08-04
2021-389P	3 Kommunikation	2021-07-15
2021-388P	8 Administrativ hantering	2021-06-18
2021-387P	2 Resultat	2021-08-18
2021-386P	7 Vårdansvar och organisation	2021-08-12
2021-384P	1 Vård och behandling	2021-08-11
2021-383P	1 Vård och behandling	2021-08-11
2021-382P	1 Vård och behandling	2021-08-11
2021-379P	1 Vård och behandling	2021-06-04
2021-378P	1 Vård och behandling	2021-06-04
2021-377P	1 Vård och behandling	2021-05-25
2021-376P	3 Kommunikation	2021-06-10
2021-375P	1 Vård och behandling	2021-06-07
2021-374P	3 Kommunikation	2021-06-23
2021-373P	1 Vård och behandling	2021-06-08
2021-371P	3 Kommunikation	2021-06-10
2021-370P	3 Kommunikation	2021-08-16
2021-369P	1 Vård och behandling	2021-06-10
2021-368P	1 Vård och behandling	2021-06-09
2021-367P	6 Tillgänglighet	2021-06-24
2021-366P	3 Kommunikation	2021-05-31
2021-365P	2 Resultat	2021-05-27
2021-363P	3 Kommunikation	2021-06-02
2021-362P	1 Vård och behandling	2021-06-07
2021-361P	3 Kommunikation	2021-06-30
2021-360P	1 Vård och behandling	2021-06-03
2021-359P	3 Kommunikation	2021-06-01
2021-357P	3 Kommunikation	2021-06-02
2021-356P	3 Kommunikation	2021-06-02
2021-351P	3 Kommunikation	2021-05-26
2021-350P	1 Vård och behandling	2021-05-27
2021-348P	3 Kommunikation	2021-06-23
2021-347P	4 Dokumentation och sekretess	2021-08-05
2021-346P	3 Kommunikation	2021-05-26
2021-344P	8 Administrativ hantering	2021-06-10
2021-341P	1 Vård och behandling	2021-06-10
2021-339P	2 Resultat	2021-06-07
2021-338P	3 Kommunikation	2021-06-02
2021-337P	1 Vård och behandling	2021-06-09
2021-331P	1 Vård och behandling	2021-06-03
2021-327P	8 Administrativ hantering	2021-05-25
2021-326P	8 Administrativ hantering	2021-05-25

2021-321P	1 Vård och behandling	2021-06-30
2021-319P	1 Vård och behandling	2021-05-26
2021-316P	1 Vård och behandling	2021-06-08
2021-315P	1 Vård och behandling	2021-06-10
2021-312P	8 Administrativ hantering	2021-06-14
2021-311P	8 Administrativ hantering	2021-06-14
2021-308P	1 Vård och behandling	2021-06-14
2021-307P	1 Vård och behandling	2021-07-02
2021-306P	7 Vårdansvar och organisation	2021-05-26
2021-305P	3 Kommunikation	2021-06-14
2021-304P	8 Administrativ hantering	2021-05-26
2021-301P	1 Vård och behandling	2021-06-11
2021-298P	1 Vård och behandling	2021-06-11
2021-288P	3 Kommunikation	2021-06-14
2021-281P	1 Vård och behandling	2021-05-26
2021-278P	7 Vårdansvar och organisation	2021-07-01
2021-277P	7 Vårdansvar och organisation	2021-06-22
2021-271P	3 Kommunikation	2021-06-08
2021-237P	3 Kommunikation	2021-06-01
2021-226P	1 Vård och behandling	2021-05-26
2021-210P	1 Vård och behandling	2021-07-01
2021-182P	2 Resultat	2021-05-31
2021-163P	3 Kommunikation	2021-08-16
2021-162P	3 Kommunikation	2021-08-16
2021-113P	3 Kommunikation	2021-08-09
2021-72P	1 Vård och behandling	2021-06-14
2021-68P	3 Kommunikation	2021-06-08

Avslutade ärende 20210524-20210822

Redovisning av Patientnämndens avslutade ärende



Författare: Anna Stålkranz och Sara Sjöberg, handläggare på Patientnämnden Region Jönköping
Ange

Inledning

Till patientnämndens sammanträden ingår att redovisa de ärenden som kommer in till patientnämndens kansli och som handläggs av tjänstepersonerna där. Det ingår också att analysera och uppmärksamma ärende av vikt för kvalitetsutveckling inom vården.

Rapporten innehåller en sammanfattande redovisning av patientnämndens avslutade ärende för perioden 20210524-20210822. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvudproblem som angivits.

Syfte

Syftet med rapporten är att uppmärksamma nämnden på inkomna ärenden för att belysa patienters och deras närståendes synpunkter vården på Region Jönköpings län, så att erfarenheterna kan tas tillvara och bidra till vårdens utveckling av kvalitet och patientsäkerhet.

Metod

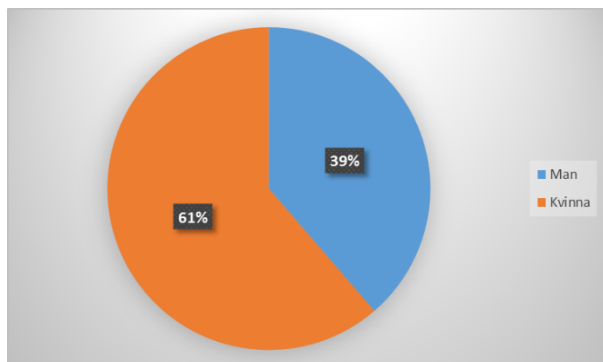
Genomföra analyser av patienternas synpunkter och föra dessa vidare i den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Underlaget för analys är hämtat ur patientnämnden ärendesystem, vårdsynpunkter.

Patienter som kontaktar patientnämnden i Region Jönköpings län kan göra det genom att skicka meddelande via 1177 Vårdguidens e-tjänster, ringa eller skicka mail och brev. När klagomål och synpunkter inkommer till patientnämndens kansli gör handläggare en bedömning av vad ärendet handlar om och kategoriserar 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.

I rapporten används material från inkomna synpunkter och klagomål som är avslutade ärenden i patientnämnden under perioden 20210524-20210822.

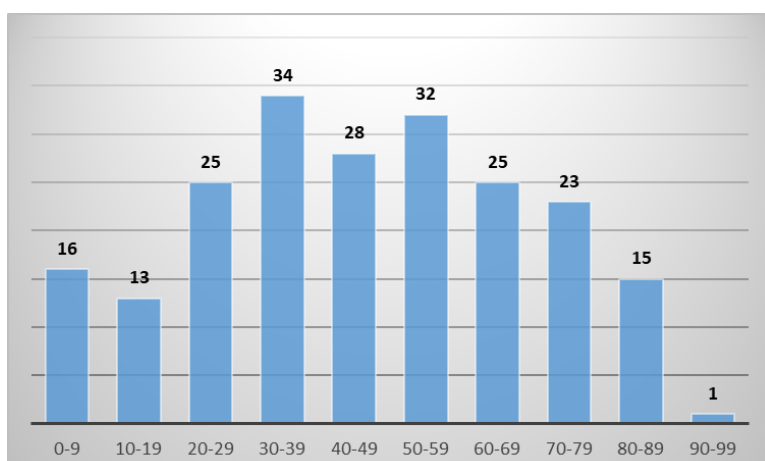
Resultat

Under perioden 20210524-20210822 har det avslutats 212 ärende. Utav dessa är det 82 män och 130 kvinnor som ärendena gäller.



Figur 1. Könsfördelning

Antal registrerade ärende hittills i år (22 augusti -21) är 596 ärende. Föregående år samma period hade 549 ärende registrerats. Hittills i år har det alltså registrerats 47 fler ärenden.

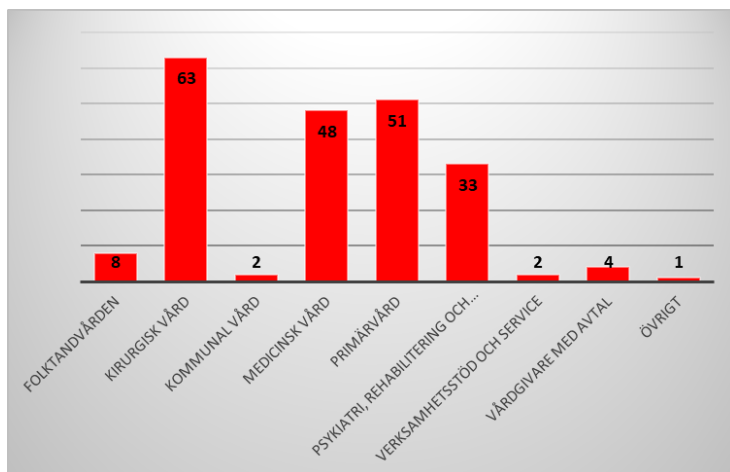


Figur. 2 Åldersfördelning på avslutade ärende för perioden 20210524-20210822

Den åldersgruppen som stått för flest ärende under denna period är åldersgrupp 30-39 år följt av åldersgruppen 50-59 år.

Verksamhetsområde

Fördelning av ärendena när det gäller verksamhetsområde är baserat på 212 ärenden. Flest ärenden ligger under kirurgisk vård med 63 ärende följt av primärvården med 51 ärende och medicinsk vård med 48 ärende.

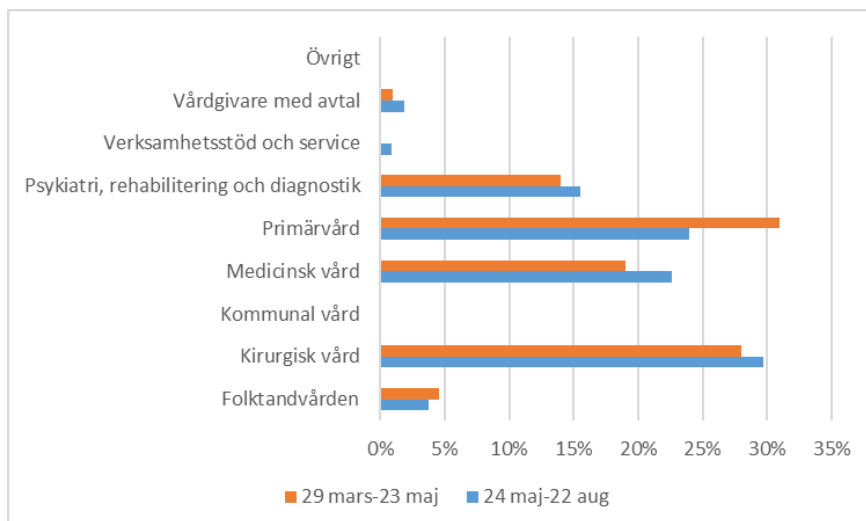


Figur 3. Fördelning antal ärende under period 20210524-20210822

Flera av ärendena inom kirurgisk vård har handlat om kommunikation och då främst delaktighet. Ett exempel kan vara att man inte blev lyssnad till då man sökt för ryggsmärta men som inte togs på allvar och som sedan ledde till akut operation på sjukhus i annan region. Vård och behandling är det huvudproblem som också fått många synpunkter och har då bland annat handlat om diagnos, exempelvis försenad diagnos, där man initialt inte lyssnade på patienten så rätt undersökning kunde göras.

När det gäller primärvården är det också kommunikation och delaktighet som fått flest synpunkter följt vård och behandling och delproblem diagnos. Exempel när det gäller kommunikation och delaktighet har det handlat om att patienten inte blivit lyssnad på då hen inte blivit bättre på insatt behandling. Fick söka vård flera gånger och tillslut fått en annan diagnos.

Primärvården hade förra perioden fler ärende än under denna period. När man ser tillbaka brukar det vara primärvården som får flest ärende följt av kirurgisk vård. Denna period blev det tvärtom. Vad detta kan bero på är svårt att säga utan att man får följa detta över tid och se om detta var en tillfällighet. Det man hade kunnat förvänta sig var att primärvården skulle fått fler ärende med tanke på alla covid-19 vaccinationerna, då alla invånare över 16 år erbjuds vaccination. Det är positivt att invånare verkar tycka att all planering och genomförande av denna massvaccinering fungerat bra.



Figur 4. Fördelning på verksamhetsområde, aktuell period jmf med föregående period

Verksamhet

Kirurgi är den verksamhet som fått flest ärende följt av ortopedi. Många av ärendena har anknytning till en operation och då att man inte är nöjd med resultatet eller att man drabbats av en komplikation.

När det gäller vuxenpsykiatri så har det handlat om att man inte fått information på ett sådant sätt att man kunnat förstå den, eller väldigt lite information om t.ex. en behandling. Några ärenden har också handlat om läkemedelsbiverkningar och uppföljning av dessa.

Inom akutsjukvård har en del ärende handlat om bemötandefrågor. Detta har varit mer utmärkande under pandemin då en patient/närstående kan få höra "vad gör du här?", "Här får ni inte vara". Det handlar om HUR man framför ett budskap.

När det gäller kvinnosjukvård och kvinnohälsovård är det bemötande och delaktighet som är de område som fått många synpunkter. I en förlossningssituation är man som patient i ett väldigt utlämnat läge då förväntningarna från patienten är stora då ett barn ska komma till världen. Det handlar om innan förlossningen då man som patient inte upplever att man blir trodd på och inte känner sig välkommen till förlossningen utan istället blir hemskickad. Under förlossningen är man helt utlämnad och förlitar sig helt på personalen och då behöver man stöd och information för att känna sig trygg. Efter förlossningen, kan komplikationer uppstå, t.ex. suturer som släpper, att man inte kan kissa etc. Detta skapar mycket problem och oro.

"Under samtalet med en personal upplever jag att jag inte blir trodd på, vi får känslan av att vi kommer vara i vägen. Vi fick veta att värkarna inte är tillräckligt starka och vi får åka hem. Det hela slutar med att vårt barn föds hemma endast 2,5 h efter vi kommit hem".

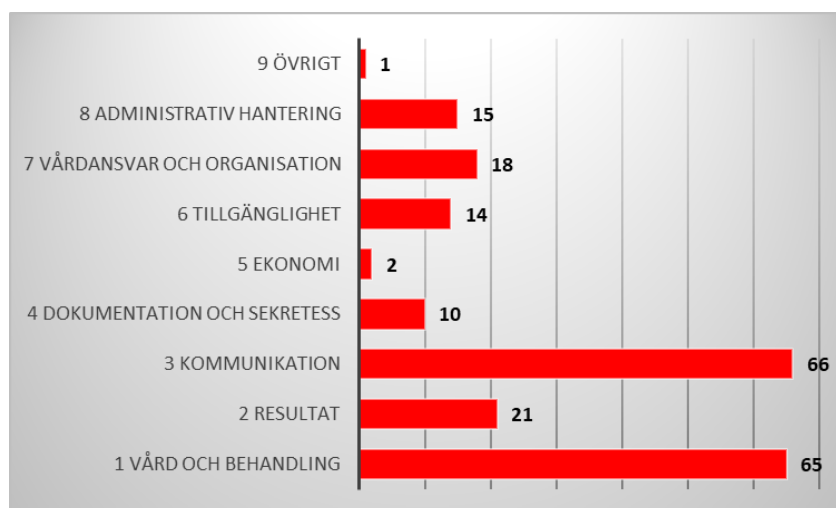
"Nej lilla vän, suturerna kan inte släppa".

"Jag fick ligga med byxorna nerdragna medan barnmorskan går iväg och inte stänger igen dörren"

Verksamhet	Antal
Kirurgi	20
Ortopedi	19
Vuxenpsykiatri	18
Akutsjukvård	16
Kvinnosjukvård och kvinnohälsovård	15
Medicin- och geriatrikliniken	14
Medicin	11
Barnsjukvård och barnhälsovård	6
Barn- och ungdomspsykiatri (BUP)	5
Nässjö vårdcentral	5

Tabell. 1 De 10 verksamheterna som fått flest ärende denna period

Kategorisering huvudproblem - delproblem



Figur 5. Sammanställning över huvudproblem för avslutade ärende för perioden 20210524-20210822

Kommunikation är det huvudproblem som mest ärende blivit kategoriserade under följt av vård och behandling. 66 ärende handlar om kommunikation och främst rör det delproblem delaktighet och bemötande.

Inte sällan har vårdgivaren enligt sin uppfattning, haft "full koll" på patienten, gjort flera bedömningar och uppföljningar. Problemet är bara att patienten, ur sitt perspektiv, inte har fått veta att vården har gjort allt detta. Patienten känner sig därför orolig över att de besvär hen lider av inte utretts och för att ha blivit bortglömd av vården, fast det egentligen i många fall inte varit så. I svar från verksamheten bekräftas "jag kan förstå och motivera varför man gjorde som man gjorde, men jag beklagar att du inte har fått den informationen tidigare, på ett sådant sätt att du har förstått den".

Vård och behandling har fått 65 synpunkter och handlar då främst om undersökning och bedömning och diagnos.

Denna period ser vi att huvudproblemet vårdansvar och organisation ökat. Området handlar bland annat om vårdflöde/processer, vilket kan innebära bristande samverkan mellan olika vårdenheter och olika vårdgivare.

Patienten undrar: "Det kan inte vara rimligt att man som patient ska behöva skickas mellan olika instanser och att ingen vill ta ansvar? Och att man som patient står utan det man behöver för att just ingen tar ansvar"

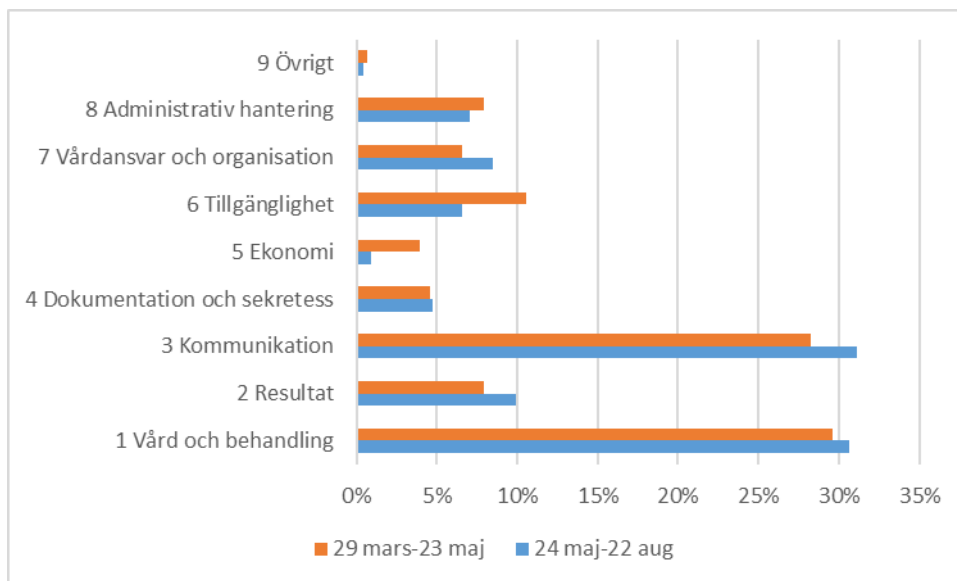
Det som också faller under vårdansvar och organisation är fast vårdkontakt/individuell plan. Behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet har inte tillgodosetts. Vårdplan och utskrivningsplanering har inte skett på ett ändamålsenligt sätt, samt bristande uppföljning. Patienten har synpunkter på att man inte fått tillräcklig information i samband vid utskrivning och vart man ska söka vid förändring eller nytillkomna symtom.

"Efter att jag blev utskriven från sjukhuset hade jag ingen uppföljning överhuvudtaget" Patienten ställde frågor gällande uppföljning sjukskrivning och information

Det kan också handla om att när en patient flyttas mellan avdelningar och information som förloras däremellan och även den bristfälliga kommunikationen med närstående när man nu varit i en pandemi och besöksförbud.

"Hur ska man kunna ha fullgod information om patienten då närstående inte kan komma på besök. Denna kommunikation som annars är ett normalt inslag i vården. Det kanske var så att man upplevde patienten som så "pig" att hen själv förmedlade till sina närstående. Patienten var allvarligt sjuk men detta kommunicerades inte med närstående. Om inte närstående ställde frågor så fick man inte heller några frågor från vården. Undrade man inget om patienten från vårdens sida? Hela vårdförloppet med det som anhöriga gått igenom här har varit en mardröm beskriver hen".

Denna period kan vi också se att huvudproblemet resultat har fått fler synpunkter än föregående period, detta kan kanske förklaras av att flera operationer görs igen.



Figur 6. Jämförelse av huvudproblem mellan två perioder

Avslutande reflektioner

Denna period sträckte sig under en lite längre tidsperiod och därför fler ärende. Vi ser att synpunkter till patientnämnden fortsätter att öka och vi tror att vi kommer hamna i nivå med 2019 eller till och med över. Vi fortsätter att tillskriva verksamheten i högre grad än tidigare. Ärendena ser vi har en mer allvarlig karaktär än vi sett tidigare. Det är även mer omfattande ärende som tar tid att handlägga. Flera gånger har handläggare ”agerat penna”, då patienten har annat språk eller har någon funktionsnedsättning och därför behöver stöd av handläggare att få ner sin berättelse. Detta ser vi har ökat och tar mer tid att handlägga.

Vi tycker oss se en positiv förbättring i svaren från verksamheterna och där tror vi att lathunden med ”tips” som gjordes under våren har bidragit till detta. T.ex. ser vi att verksamheterna i större utsträckning beklagar patientens upplevelse och tackar för de synpunkter de inkommit med.

Kommunikation är en tvåvägsprocess av en sändare och en mottagare där det sker ett utbyte av tankar, åsikter eller information, oavsett om det sker via tal, skrift eller tecken. Kommunikation är det huvudproblemet som ofta får många synpunkter och det visar på hur svårt detta kan vara. Att förmedla information till en mottagare och då även försäkra sig om att mottagaren har uppfattat rätt är en stor utmaning för vården.

Informationsöverföring är en viktig del i vårdens arbete och om det uppstår brister i informationsöverföringen t.ex. i vårdens övergångar kan detta utgöra en stor patientsäkerhetsrisk. Risken är då att nödvändig information inte följer med patienten.

Det finns en skyldighet hos vårdgivaren att säkerställa att kommunikationen med patienten är god och att patienten får den information som behövs. I patientlagen ¹ står att informationen

¹ Patientlagen 2014:821 (3 kap 6 §).

ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar. Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.

En lyckad kommunikation är grunden för att bedriva vården på ett tryggt och säkert sätt och det skapar förutsättningar för goda relationer. Hur ska vi arbeta för att få en bättre kommunikation med våra patienter där vi kan försäkra oss om att budskapet har gått fram? Att man har förstått informationen och att man vet vad som är nästa steg.

Presidium - Patientnämnd §§ 50-59**Tid:** 2021-09-06 kl. 09:00**Plats:** Regionens hus, sal A**§ 52****Anmälningssärenden delegationsbeslut**

Under perioden 24 maj – 22 augusti har 6 förordnande och 5 entledigande av stödpersoner skett.

Beslutet skickas till

Patientnämnden

Beslutets antal sidor

1

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-07-29	2.7	2021-56S

Ärendemening
Förordnande av stödperson enligt LPT
Skäl för beslutet
LPT
Beslut
Stödperson förordnas

Regionledningskontoret



Daniel Thelin
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-08-20	2.7	2019-20S

Ärendemening
Entledigande av stödperson enligt LRV
Skäl för beslutet
Patientens önskemål
Beslut
Stödperson entledigas

Regionledningskontoret



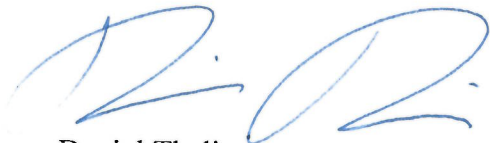
Daniel Thelin
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-06-24	2.7	2021-42S

Ärendemening
Entledigande av stödperson enligt LPT
Skäl för beslutet
LPT
Beslut
Stödperson entledigas

Regionledningskontoret



Daniel Thelin
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-06-21	2.7	2021-42S

Ärendemening
Förordnande av stödperson enligt LPT
Skäl för beslutet
LPT
Beslut
Stödperson förordnas

Regionledningskontoret

Daniel Thelin
handläggare



Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-06-23	2.7	2021-46S

Ärendemening Förordnande av stödperson enligt LRV
Skäl för beslutet LRV
Beslut Stödperson förordnas

Regionledningskontoret



Daniel Thelin
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-06-18	2.7	2021-27S

Ärendemening Entledigande av stödperson enligt LPT
Skäl för beslutet LPT
Beslut Stödperson entledigas

Regionledningskontoret

Daniel Thelin
handläggare

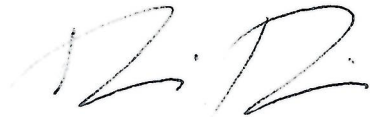


Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-06-23	2.7	2016-19S

Ärendemening Entledigande av stödperson enligt LRV
Skäl för beslutet LRV
Beslut Stödperson entledigas

Regionledningskontoret




Daniel Thelin
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-08-04	2.7	2020-55S

Ärendemening Entledigande av stödperson enligt LRV
Skäl för beslutet Patientens önskemål
Beslut Stödperson entledigas

Regionledningskontoret



Sara Sjöberg
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-06-30	2.7	2021-50S

Ärendemening Förordnande av stödperson enligt LRV
Skäl för beslutet LRV
Beslut Stödperson förordnas

Regionledningskontoret



Sara Sjöberg
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-08-09	2.7	2021-59S

Ärendemening Förordnande av stödperson enligt LPT
Skäl för beslutet LPT
Beslut Stödperson förordnas

Regionledningskontoret



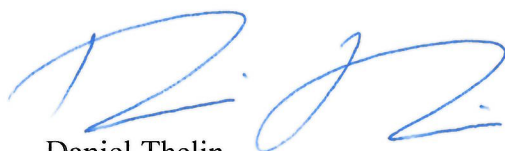
Sara Sjöberg
handläggare

Beslut taget i enlighet med delegation från patientnämnden

Datum	Ärendetyp	Diarienummer
2021-08-11	2.7	2021-61S

Ärendemening Förordnande av stödperson enligt LPT
Skäl för beslutet LPT
Beslut Stödperson förordnas

Regionledningskontoret



Daniel Thelin
handläggare

Presidium - Patientnämnd §§ 50-59**Tid:** 2021-09-06 kl. 09:00**Plats:** Regionens hus, sal A**§ 54****Halvårsrapport**

Patientnämndens handläggare informerar om halvårsrapporten.

Beslutet skickas till

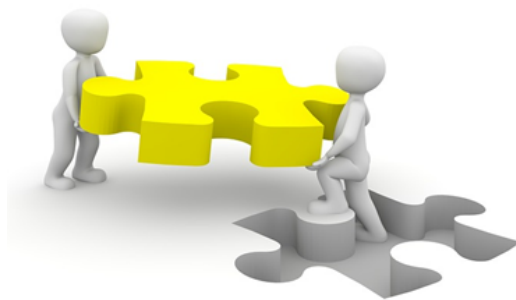
Patientnämnden

Beslutets antal sidor

1

Patientnämndens halvårsrapport 2021 Region Jönköpings län

Synpunkter inkomna mellan 1 januari 2021 och 30 juni 2021



Författare: Anna Stålkranz och Sara Sjöberg

Årtal: 2021

Författare: Anna Ståkrantz och Sara Sjöberg

Verksamhetsområde

Regionledningskontoret

Arbetsplats/enhet

Patientnämndens kansli

Telefonnummer: 010-24 24 235, mail: patientnamnden@rjl.se

Sammanfattning

På nämndsammanträde 15 december 2020 fick patientnämndens kansli i uppdrag att skriva en halvårsrapport med analys av ärenden inkomna mellan 1 januari - 30 juni 2021 som underlag. Den här rapporten kommer att delvis ha samma inriktning som kommande årsrapport men är mindre i sin omfattning. I rapporten redovisas också stödpersonsverksamheten samt patientnämndens aktiviteter under första halvåret 2021.

Under första halvåret inkom 497 ärende till patientnämnden, vilket är en ökning med 55 ärende mot föregående år samma period. Fortfarande är det via telefon som patientnämnden kontaktas i de flesta ärendena men användandet av 1177 Vårdguidens e-tjänst ökar. De flesta klagomålen rör vård och behandling samt kommunikation.

Patientnämndens roll är att hantera klagomål och synpunkter av olika slag, och det finns viktiga erfarenheter och lärdomar att hämta i patienternas och de närståendes berättelser. Många av de som kontaktar patientnämnden uttrycker att de vill bidra till förbättring av vården för att ingen annan ska behöva uppleva det de själva varit med om. Dessa erfarenheter och lärdomar är värdefulla i vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Under första halvåret 2021 har patientnämnden uppmärksammat följande:

- Bristande delaktighet och bemötande är ett av de vanligaste klagomålen och genomsyrar i stort sett alla verksamheter.
- Många läser och ta del av sin journal på 1177
- Brister i kommunikation och förståelse kan ibland vara lika förödande för tillit och förtroende, två komponenter som är väldigt viktiga i en vårdrelation.

Kjell Ekelund
Ordförande

Anna Ståkrantz
Handläggare

Sara Sjöberg
Handläggare

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Metod.....	1
Etiska övervägande.....	1
Resultat	2
<i>Kontaktsätt</i>	2
Åldersfördelning på inkomna ärende.....	2
<i>Vad handlar synpunkterna om</i>	3
Vård och behandling	3
Kommunikation.....	4
Dokumentation och sekretess	6
<i>Verksamhetsområden</i>	7
Kirurgisk vård	7
Primärvård.....	8
Vad har patientnämnden uppmärksammat första halvåret 2021	9
<i>Verksamhetens svar</i>	8
<i>Kommunikations- och verksamhetsplan</i>	9
<i>Kort redovisning gällande stödpersoner</i>	9
<i>Statistik Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag – Löf</i>	10
Avslutande reflektioner	11

Inledning

Patientnämnden har i uppgift att stödja och hjälpa patienter och närstående som vill framföra synpunkter och klagomål på regionfinansierad hälso- och sjukvård, privata vårdgivare med avtal och regionfinansierad tandvård i Region Jönköpings län samt länets 13 kommuner.

Patientnämnden har också i sitt uppdrag att förordna stödperson åt personer som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller är tvångsisolerade enligt smittskyddslagen.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och bidra till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården kan förändras och förbättras.

Patienter och närstående som har upplevt brister inom hälso- och sjukvården och tandvården kan lämna sina synpunkter och klagomål genom att:

- kontakta den verksamhet som gav den vård klagomålet gäller
- kontakta patientnämnden i den region vården gavs
- anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i vissa fall.

Att kunna lämna synpunkter och klagomål regleras i patientsäkerhetslagen¹ och syftar till att patienters erfarenheter ska kunna bidra till bättre och säkrare vård. I anmälningarna till patientnämnden beskrivs olika situationer och händelser som patienten eller närstående upplevt och som de har synpunkter på.

Att hälso- och sjukvården får ta del av patienternas perspektiv är viktigt. Genom patientnämndens rapporter, analyser och återföring får vårdgivarna en samlad bild av patienternas upplevelser av vården med fokus på det som fungerat mindre bra och på det som kan bli bättre.

Metod

Inkomna ärenden diarieförs och registreras i patientnämndens databas Vårdsynpunkter (VSP) och hanteras enligt dataskyddsförordningen *General Data Protection Regulation* (GDPR)². I denna halvårsrapport analyseras de inkomna synpunkterna för första halvåret av 2021 och redovisas i statistikform samt med citat från inkomna synpunkter för perioden.

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.

¹ Patientsäkerhetslagen (2010:659)

² Dataskyddsförordningen (*The General Data Protection Regulation*) GDPR

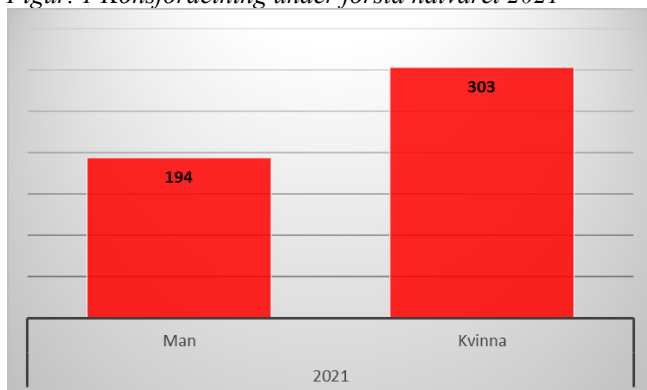
Resultat

Under perioden 2021-01-01 – 2021-06-30 tog patientnämnden emot 497 ärende. Detta är en ökning med 55 ärende (12 %) jämfört med samma period 2020.

Utav de 497 inkomna ärende har 42 ärende handlat om barn.

I 61 % av de inkomna synpunkterna är det kvinnor som kontaktar patientnämnden. Det följer samma mönster som tidigare år.

Figur. 1 Könsfördelning under första halvåret 2021



Kontaktsätt

Det vanligaste sättet man kontaktar patientnämnden är via telefon. Under 2021 har det inkommit fler ärende via e-post. Mina vårdkontakter, 1177 e-tjänst är det sättet som vi ser ökar.

Detta är ett säkert sätt att inkomma med ärende då man loggar in med sitt bankId och att man kan inkomma dygnet runt med sina synpunkter.

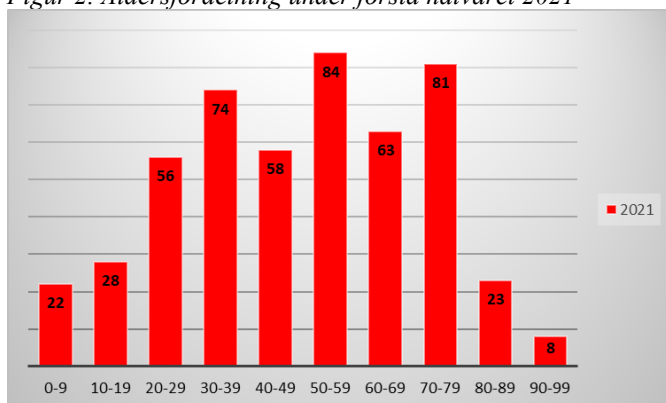
Tabell 1. Kontaktsätt under första halvåret 2021

Kontaktsätt	2020	2021
Besök	5	2
Brev	14	17
E-post	38	61
Mina vårdkontakter	109	114
Telefon	276	303
Totalsumma	442	497

Åldersfördelning på inkomna ärende

Den till antalet största åldersgruppen bland de som registrerats med känd ålder är i åldersspannet 50-59 år följt av åldersgrupp 70-79 år. I över hälften av alla ärenden är det patienten själv som tar kontakt med patientnämnden och framför sina synpunkter. I de fall närstående inkommer med synpunkter krävs en fullmakt.

Figur 2. Åldersfördelning under första halvåret 2021



Vad handlar synpunkterna om

Alla klagomål och synpunkter som inkommer till patientnämnden kategoriseras utefter patientnämndens nationella handbok³. Ärende som inkommer till patientnämnden registreras in under åtta, nationellt framtagna huvudproblem för att i möjligaste mån identifiera klagomålen utifrån Patientlagen⁴.

Tabell 2. Ärende uppdelat på huvudproblem första halvåret 2021

Huvudproblem	2021
1 Vård och behandling	164
2 Resultat	38
3 Kommunikation	135
4 Dokumentation och sekretess	30
5 Ekonomi	15
6 Tillgänglighet	39
7 Vårdansvar och organisation	44
8 Administrativ hantering	29
9 Övrigt	3
Totalsumma	497

Vård och behandling

Majoriteten av de inkomna synpunkterna berör huvudkategorin vård och behandling. I denna kategori ingår flera delproblem, såsom undersökning/bedömning, diagnos och behandling.

³ Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige, 2019

⁴ Patientlagen (2014:821)

Ärendena kan handla om att vården blivit fördröjd, felaktig eller utebliven. I denna huvudkategori ingår även synpunkter på läkemedel, omvårdnad och ny medicinsk bedömning.

Tabell 3. Delproblem under vård och behandling

Vård och behandling	
Delproblem	2021
1.1 Undersökning/bedömning	51
1.2 Diagnos	43
1.3 Behandling	30
1.4 Läkemedel	25
1.5 Omvårdnad	15
Totalsumma	164

Under vård och behandling är det undersökning och bedömning samt diagnos som flest synpunkter kategoriserats under. Det har handlat om t.ex. att en diagnos har fördröjts pga. felaktig diagnos och som fått konsekvenser för patienten.

”Doktorn på avdelningen sa att jag hade artros, vilket inte stämde. Doktorn rekommenderade steloperation men ville börja med kortisonspruta som inte hade någon effekt. Min tumme hade krokant ihop och jag hade konstant smärta. Jag tog själv kontakt med annat sjukhus. Där fick jag en ordentlig undersökning och de hade en annan diagnos. Fick en snabb operationstid och kunde röra på min tumme direkt efter ingreppet. Kort därefter var smärtan borta och rörligheten tillbaka.”

”Patienten hade sökt för sin smärta i ca ett halvår. Känner att hen inte tas på allvar utan blir bara rekommenderad sjukgymnastik. I samband med att patienten svimmat ute och åkt in till akuten konstateras spridd cancer i samband med annan undersökning.

Ibland kan ärende handla om flera delproblem, t.ex. kan en bristfällig undersökning/bedömning leda till en utebliven eller felaktig diagnos. Det kan vara lätt att man sorterar in patientens symtom/besvär till en diagnos utan att vidga sitt perspektiv och tänka utanför ”boxen”.

”Min önskan är att vården lyfter blicken från ”artrosboxen” när smärtpatienter inte svarar på den givna behandlingen, och att man är noggrannare med att kolla upp om det finns något allvarligare bakom smärta som inte ger med sig. Om diagnosen hade getts tidigare hade jag kunnat få rätt medicinering och behandling snabbare och hade kunnat undvika en hel del smärta och besvär.”

Patienten hade diagnosen lymfom.

Det är inte ovanligt att patienter i sina klagomål uttrycker en oro om att vården missat en allvarlig sjukdom. Ibland har patienterna och vården olika uppfattning om allvarlighetsgraden av patientens besvär. Det kan vara så att flera läkare är inblandade då patienten sökt för sina besvär och får olika besked om hur det ska hanteras. Detta leder till att det blir en osäkerhet om rätt beslut fattats t.ex. om en behandling.

Patienter berättar om när de sökt vård för en skada och hur de blivit nonchalant bemötta och inte lyssnade på av vården. Undersökningar som hade behövts göras men som inte gjorts. Patienter har sökt vård igen och då har det visat sig att man hade en skada som hade kunnat åt-

gärdas/behandlats i det första skedet. Detta har lett till stort lidande för patienten som hade kunnat undvikas.

Kommunikation

Klagomål angående kommunikation är frekvent återkommande. Det kan handla om bemötande, delaktighet och information. Många ärenden berör delaktighet och bemötande och då att man inte känt sig lyssnad till eller blivit bemött på ett respektfullt sätt.

Tabell 4. Delproblem under kommunikation

Kommunikation	
Delproblem	2021
3.1 Information	24
3.2 Delaktig	63
3.3 Samtycke	1
3.4 Bemötande	47
Totalsumma	135

Flera patienter framför att vården inte har utformats i dialog med patient/närstående. Patientens medverkan i sin vård eller behandlingsåtgärder har inte utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patienter berättar om undersökningar som utförs känns hårdhänta. I händelser som dessa kan klagomålen även handla om att vårdpersonalen efteråt inte visade förståelse för att patienten kanske blev rädd eller fick ont. Patienterna önskar att vården lyssnat in patientens tidigare erfarenhet, visat mer empati, förståelse och att det gjordes försök att trösta och lindra.

”Kom för att ta bort mer av ett område på ryggen efter en borttagning av leverfläck några månader tidigare. Läkaren la bedövning men lyssnade inte på mig när jag sa att det gjorde ont. Läkaren sa ”det kan inte kännas nu, du har fått bedövning” och fortsatte skära. Jag grät och skrek, ”aj, aj, aj” flera gånger. Varför väntade läkaren inte på att bedövningen skulle ta? Varför skar hen även om jag skrek aj och grät? Jag hade tidigare berättat att jag var rädd, varför respekterades inte det?”

Vid analys av ärenden är det tydligt att bemötandet från vårdpersonal är väldigt viktigt för patienterna. Patienterna berättar om möten med vårdpersonal som inte tar ögonkontakt med dem, inte känns engagerade i sitt arbete, upplevs sakna intresse för patienten, är stressade, nonchalanta eller upplevs kalla och undvikande.

Framförallt är det fler som uppger att de tycker att man blir dåligt bemött i pandemitider *”det förstår du väl att du inte får ha med dig anhöriga hit”* etc. Man kan säga saker på många olika sätt och i många fall handlar det om HUR vi säger något.

Patienterna efterfrågar en större medmänsklighet, att få komma till tals och att få vara del av en dialog i kontakten med vården. Patienterna accepterar att man som vårdgivare och patient tycker olika men om bemötandet samtidigt inte uppfyller patientens förväntningar vänder de sig ibland till patientnämnden med ett klagomål.

Avslutningsvis när det handlar om bemötande framkommer situationer som patienter återkommer med klagomål på. Det är när patienter ovetandes sökt sig till ”fel” vårdnivå, exempelvis ringt 1177 och fått rådet att uppsöka akutmottagningen. Vid dessa tillfällen kan patienter berätta om omotiverat irriterad vårdpersonal. Ibland uppger patienterna att de till och med blir utskälda. En del medger att de har förståelse för en viss frustration hos vårdpersonal när patienter av okunskap söker sig till fel vårdnivå, men de frågar samtidigt om de inte har rätt att bli väl bemötta och informerade om vart de istället ska vända sig?

”vad gör du här” sagt av personal på akutmottagning

Utifrån klagomålsärendena förstår man att det inte alltid är tydligt för patienter vart och till vem de då ska vända sig. Ibland beskrivs att det är så otydligt att patienter till och med avstår från att ta kontakt.

Välfungerande kommunikation är en viktig pusselbit. Den patient som är väl insatt i varför och hur olika moment/steg i undersökning och behandling ska genomföras, bidrar även till att vårdförloppet blir som det är tänkt och till att avvikelser uppmärksammas och kan åtgärdas. Vården blir alltså säkrare om patienterna är välinformerade, deltar aktivt i sin vård och kan påverka vården i sin roll som patient⁵. Brister i kommunikation och förståelse kan ibland vara lika förödande för tillit och förtroende, två komponenter som är väldigt viktiga i en vårdrelation.

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen är ett återkommande fokus. Fler och fler läser sin journal på 1177. Som patient kan man då ha synpunkter på innehållet i journalen då de uppfattar att orden i journalen är värderande om patienten eller att det kan stå sådant som patienten uppfattar som kränkande. Patienter upplever då att det som skrivits inte stämmer eller att det på något sätt sårar patienten. De framför då ofta önskemål om att journalanteckningen ska ändras.

Om uppgifter i patientjournalen är felaktig ska patienten vända sig till vårdgivaren där den anteckningen är skriven med en begäran om rättelse. Om patienten upplever att det finns oriktiga och missvisande uppgifter men inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan hen begära en notering i journalen. Vårdgivaren kan inte neka till en sådan notering enligt patientdatalagen⁶. Däremot har man inte rätt att själv skriva i sin journal eller bestämma vad som ska stå i den.

Det är positivt att patienterna läser sin journal efter sitt besök i vården då det blir en form av kvalitetssäkring och på så vis blir patienten mera delaktig och involverad i sin egen vård och behandling.

⁵ Patientens delaktighet - Patientsäkerhet (socialstyrelsen.se)

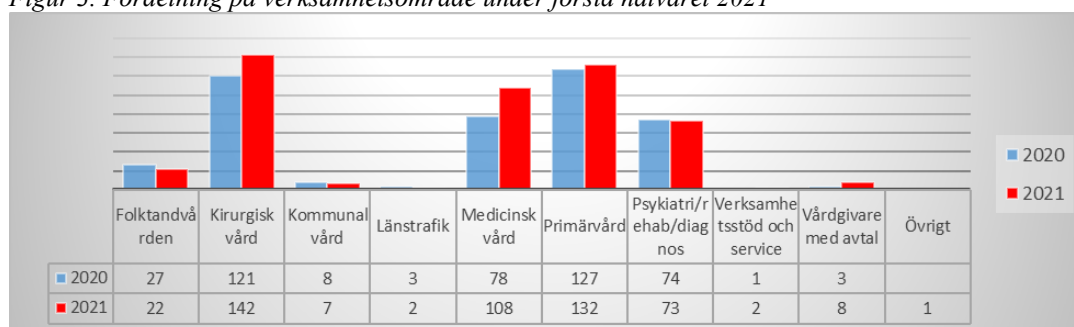
⁶ Patientdatalagen 3 kap 8§ (2008:355)

”Patientens smärta ändrade karaktär och söker på akutmottagningen för sina ryggbesvär. Får göra röntgen med frågeställning kontroll av skruvar. Patienten har dock aldrig opererat sin rygg och har inga skruvar inopererade”

Verksamhetsområden

De verksamhetsområden som generellt får mest synpunkter är kirurgisk vård och primärvård.

Figur 3. Fördelning på verksamhetsområde under första halvåret 2021



Kirurgisk vård

Kirurgisk vård är ett av de verksamhetsområden som fått flest synpunkter och klagomål. Inom kirurgi finns bland annat specialiteter som ortopedi, kirurgi och kvinnosjukvård och kvinnohälsovård. Ortopedi är den verksamhet som har flest ärende (47 ärende). De ärende som berört ortopedi har i majoritet handlat om vård och behandling. Det kan vara att vissa undersökningar har uteblivit och därmed lett till en fördröjd diagnos. Ärendena har även handlat om kommunikation och då att patienten saknat information om olika undersökningar och händelseförlopp och man har inte låtit patienten vara delaktig.

Kirurgi är den verksamhet som fått näst flest synpunkter (30 ärende). Dessa berör främst resultat och då t.ex. synpunkter på ett operationsresultat. Kommunikation är det näst vanligaste som synpunkterna kategoriseras under och handlar om delaktighet och bemötandefrågor.

Kvinnosjukvård och kvinnohälsovård är den verksamhet inom kirurgisk vård som kommer efter kirurgi i antal ärende (26 ärende). Synpunkterna berör bland annat kommunikation och då främst delaktighet. Ett exempel på detta kan vara synpunkter som rör förlossning. Det kan då handla om förväntningar man har som patient och som man skrivit ner i ett så kallat ”förlossningsbrev”. Ett förlossningsbrev är en plan där du skriver ner dina förväntningar till vårdpersonalen. Om inte verksamheten kan leva upp till dina önskemål känner man sig inte lyssnad på som patient.

Primärvård

Under första halvåret 2021 inkom 132 ärende som berör primärvården. Detta är både Bra liv vårdcentraler med 99 ärende och privata vårdcentraler 33 ärenden. När man ser till antalet

ärenden mellan dessa är det jämnt fördelat utefter hur mycket listade patienter vårdcentralerna har.

Vård och behandling samt kommunikation är de huvudproblem som fått flest synpunkter. När det gäller vård och behandling är det undersökning och bedömning samt diagnos som får flest synpunkter. Primärvårdens uppdrag är brett och bland annat ingår utredning, samordning och förebygga ohälsa. Många synpunkter berör just diagnos, t.ex. att den har fördröjts eller blivit felaktig.

Verksamhetens svar

I ungefär hälften av ärendena tillskrivs verksamheterna med begäran om ett skriftligt svar. Hur svaret ser ut är väldigt varierande och med skiftande kvalitet. En del skriver långa och utförliga svar som är genomarbetade samt även vilka åtgärder de tänker vidta. Andra skriver mycket kortfattat och opersonligt samt kanske hänvisar till ett telefonsamtal verksamhetschef haft med patient och att det inte står det utförliga svaret som sedan skickas till patientnämnden. Det är då svårt för handläggare att analysera svaret och se om patienten fått svar på sina frågor. Det som är gemensamt är att verksamheten svarar till patientnämnden och beskriver patienten i tredje person trots att det i missivet står formalia om hur yttrande ska skrivas.

I samband med att verksamhetens svar skickas hem till patient/närstående så bifogas alltid en återkopplingsblankett där man har möjlighet att ge synpunkter på verksamhetens svar samt patientnämndens handläggning.

Då handläggare sett brister i utformningen och formalia i verksamhetens svar så har handläggare gjort en beskrivning om ”tips” inför skrivandet av yttrandet som skickas med när verksamheter tillskrivs. Detta har flera verksamhetschefer sagt varit ett bra hjälpmedel.

Många patienter är nöjda med verksamhetens svar. Man får en utförlig redogörelse för det händelseförlopp man hade frågor om och man får en ursäkt för det man upplevt. Många beskriver även i svaret de åtgärder verksamheten kommer att vidta för att inte liknande händelse ska inträffa igen. Man är också mycket tacksam för de synpunkter som patienten framfört.

I de fall patienten inte är nöjd med svaret kan det vara så att svaret inte är det som man hade förväntat sig eller hoppats på och då blir man besviken. Ibland väcks nya frågor hos patienten när svaret kommit. Dessa går tillbaka till verksamheten för kännedom, ibland begär patientnämnden en komplettering.

När det gäller utvärdering av patientnämndens handläggning är de flesta nöjda och tackar för hjälpen. En del har inte uppfattat vilka förväntningar och befogenheter patientnämnden har och kan då ibland bli besvikna.

Vad har patientnämnden uppmärksammat första halvåret 2021

Patientnämnden analyserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa sammanställs och föredras för patientnämndens ledamöter. Presidiet för patientnämnden har sedan återkommande

dialogmöten med presidiet för folkhälsa- och sjukvård. Där lyfts frågor som behöver uppmärksammas på strategisk nivå och där det ibland kan behöva fattas ett politiskt beslut.

Uppmärksammade områden:

- Vårdens olika delar hänger inte ihop. Informationen följer inte patienten mellan olika vårdenheter och vårdgivare – patienter upplever att de ofta får hålla ihop vården själva. Detta blir särskilt tydligt för patienter med komplexa vårdbehov, exempelvis patienter med samsjuklighet eller som är multisjuka.
- Synpunkter gällande tandvården angående bristande information om vilka garantier som gäller och skriftliga kostnadsförslag inför omfattande behandlingar.
- Patienter med långtidssymtom efter covid-19 som saknar en helhetssyn i kontakt med sjukvården. Ärenden gällande patienter med långtidssymtom efter covid-19 men som inte har sjukhusvårdats. När denna patientgrupp söker vård är det många som upplever att de inte blir lyssnade på för de ihållande symtom som de har i sviterna efter covid-19
- Synpunkter på journalanteckningar. Exempelvis att det saknas uppgifter eller information av betydelse. Ärenden kan också handla om att det står kränkande saker i journalen.
- Hur man förhindrar och säkerställer personuppgiftsincidenter.

Kommunikations- och verksamhetsplan

Patientnämndens övergripande mål med kommunikationen är att öka kännedomen om verksamheten genom kontinuerliga och långsiktiga insatser. I lagen om patientnämndsverksamhet står det att nämnden ska informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet. Under första halvåret 2021 har handläggare i patientnämnden deltagit i flera forum såsom studentträffar, ledningsgrupper och arbetsplatsträffar och informerat om patientnämndens arbete. Alla träffar har skett digitalt vilket ibland har varit en utmaning men också ett sätt att nå fler. Detta har resulterat i att det blev fler informationstillfällen än vi hade förväntat oss vilket är mycket positivt då finns en efterfrågan om patientnämndens uppdrag.

Ett nära samarbete sker även med patientsäkerhetsansvariga i regionen. Fortsatt arbete kommer att vara under hösten med att vara ute i verksamheter och informera om patientnämndens arbete.

Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden har sedan 1992 en lagreglerad skyldighet att rekrytera och förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård⁷ (LPT) och lagen om rättspsykiatrisk vård⁸ (LRV). Sedan 2004 omfattas även personer som tvångsisolerats enligt smittskyddslagen⁹ av rätten till stödperson.

⁷ Lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT (1991:1128)

⁸ Lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV (1991:1129)

⁹ Smittskyddslagen, SmL (2004:168)

En stödperson fyller två funktioner – dels får patienten kontakt med en person ute i samhället fristående från vården, dels får samhället genom stödpersonen en inblick i hur tvångsvården fungerar.

De patienter som vårdas enligt LPT har generellt sett kortare vårdtid och det är inte alltid en stödperson hinner utses. Dessa patienter kan också ha andra behov av stöd i det akuta skedet som prioriteras i stället.

Under första halvåret 2021 har tio stödpersoner haft förordnanden enligt LPT, LRV ingen stödperson har förordnats enligt smittskyddslagen. Merparten har flera förordnanden, där det vanligaste är att en person fungerar som stödperson åt två eller tre patienter. Under 2021 första halvår har patientnämnden förordnat stödpersoner till 16 uppdrag varav 10 LPT och 6 LRV.

Statistik Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag – Löf

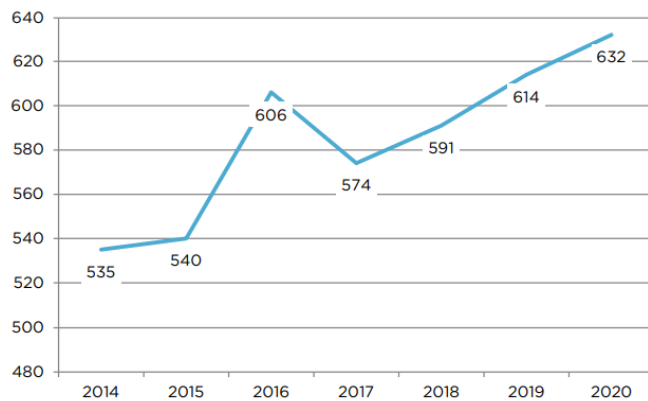
Patientnämnden får många frågor gällande ekonomisk ersättning vid skador som uppstått i samband med vård. Patientnämnden informerar om möjligheten att göra skadeanmälan till Löf och ibland får man även hjälpa patienter att fylla i ansökan då man själv inte kan göra detta. För patienter som vårdas av regionerna eller av vårdgivare med regionavtal gäller patientförsäkring i Löf. Genom patientförsäkringen kan patienterna få ersättning om de skadats under vård. Enligt patientskadelagen lämnas ersättning om skadan hade kunnat undvikas vid vård och behandling. Man kan inte erhålla ersättning enbart för att behandlingen inte leder till önskat resultat. Utredning och bedömning av anmälningar som kommer in till Löf görs enligt aktuell lagstiftning och gällande försäkringsvillkor.

År 2020 tog Löf emot cirka 17 400 anmälningar. Det är en minskning med cirka 3 % jämfört med 2019. För första gången på över 10 år är antalet anmälningar färre än föregående år. Nedgången kan mestadels förklaras av covid-19-pandemin, och den neddragning av planerad vård och operationer som denna medfört.

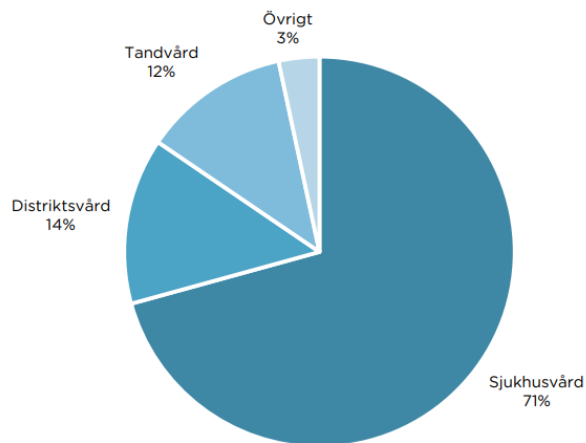
Skador inom ortopedi, tandvård, distriktsvård och kirurgi är fortsatt de som anmäls oftast till Löf. Vanligast är skador som inträffar i samband med operation eller behandling. En annan vanlig skadetyp är merskador på grund av försenad eller utebliven diagnos ¹⁰.

¹⁰ <https://lof.se/patientsakerhet/skadestatistik>, publicerad februari 2021

5.1 Antal anmälningar hos Lof 2014–2020 för Region Jönköpings län



5.2 Anmälningar uppdelade efter verksamhetsområde 2014–2020 för Region Jönköpings län



När det gäller anmälningar per verksamhetsområde ser det liknande ut nationellt.

Avslutande reflektioner

Det är viktigt att analysera och dra lärdom utifrån inkomna synpunkter och klagomål och leta efter mönster och trender snarare än att behandla varje klagomål som en isolerad händelse. Patientnämndens klagomål ger inte en bild av hur sjukvården i stort fungerar, men visar på patienters upplevelser då de inte har varit nöjda i kontakten med vården. På det viset kan deras berättelser ge en vägledning på vilka sätt sjukvården kan förändras och förbättras efter medborgarnas behov.

Under detta första halvår av 2021 har patientnämnden ett ökat inflöde av ärende. Många ärende är komplexa och allvarliga och som kräver en mer omfattande handläggning där patienten önskar stöd och vägledning hur man går vidare. Ibland får handläggare även ”agera penna” då patienten inte har möjlighet att själv kunna sammanfatta sitt ärende.

Med anledning av att patientnämnden får in många synpunkter på bristande delaktighet så har handläggare i patientnämnden dialog, med Qulturums, utvecklingsledare med ansvar av införandet av patientkontrakt i Region Jönköping. Syftet med patientkontrakt är att genom en gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare säkerställa delaktighet, samordning, tillgänglighet och samverkan, med patientens perspektiv som utgångspunkt. I samarbetet med Qulturum står vi inför gemensamma utmaningar och där Qulturum kan dra nytta av inkomna synpunkter till patientnämnden för att utveckla och stärka införandet av patientkontraktet.

Vi är tacksamma för de synpunkter som inkommer och det finns mycket bra värden kan dra lärdom av och använda sig av i sitt förbättringsarbete. Detta uttrycker också verksamheterna i sina svar att tack vare de synpunkter som inkommit kan man nu arbeta vidare med kvalitetsutveckling i sin verksamhet.

”Ett klagomål kan leda till en bättre vård för många”

Presidium - Patientnämnd §§ 50-59

Tid: 2021-09-06 kl. 09:00

Plats: Regionens hus, sal A

§ 53

Redovisning av genomförda aktiviteter

Handläggarna redovisar genomförda aktiviteter:

Information om patientnämndens uppdrag till At-läkare Eksjö

Information om patientnämndens uppdrag till At-läkare Jönköping

Information om patientnämndens uppdrag till At-läkare Värnamo

Information om patientnämndens uppdrag till Juristerna, Region Jönköping

Beslutet skickas till

Patientnämnden

Beslutets antal sidor

1

Presidium - Patientnämnd §§ 50-59**Tid:** 2021-09-06 kl. 09:00**Plats:** Regionens hus, sal A**§ 55****Information**

Patientnämndens handläggare har deltagit i konferens om Barnkonventionen som lag.

Beslutet skickas till

Patientnämnden

Beslutets antal sidor

1