



Innehåll

Inledning.....	2
Ledamöter och ersättare under verksamhetsåret.....	3
Patientnämndens uppdrag	4
Ärenden 2021	5
Synpunkter utifrån covid19 2021	12
Verksamhetsområden	13
Patientsäkerhet och rapporter	16
Stödpersonsverksamheten 2021	19
Avslutande reflektion	20

Inledning

Varje dag sker det tusentals möten inom vården. Oftast blir mötet bra och en positiv upplevelse för patienten. Hälso- och sjukvården i region Kalmar län fungerar på många sätt bra och utmärker sig i nationella mätningar gällande exempelvis patientnöjdhet, trycksårsmätningar och tillgänglighet. Om det av någon anledning blir fel tar som regel engagerade, professionella och ansvarstagande medarbetare tag i eventuella brister och svagheter. Resultatet blir ofta nöjda patienter och goda vårdresultat.

Trots detta är det varje år mer än 750 personer som hör av sig till patientnämnden för att berätta om missförstånd, dåligt bemötande, vårdskador och andra problem i kontakten med vården. Patientnämnden är en viktig opartisk länk mellan patienten och vården. Målet är att frågetecken rätas ut och att vårdgivarna tar till sig erfarenheter samtidigt som patienterna känner sig förstådda och lyssnade till. Det gemensamma arbetet med synpunkter och klagomål ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Under 2021 tog patientnämnden emot 761 nya synpunkter och klagomål där hälso- och sjukvården i regionen, länets kommuner eller tandvården där vården inte har fungerat så som patienten önskat eller förväntat sig, vilket är en ökning med 20 procent jämfört med 2020. Det är fler kvinnor än tidigare som kontaktar patientnämnden och deras synpunkter handlar ofta om kommunikation, till exempel bemötande och delaktighet i vården.

I verksamhetsberättelsen 2021 vill vi dela med oss av iakttagelser, synpunkter och klagomål vi fått ta del av under året, men även resultat och effekter.

Nämndens ledamöter och verksamhet

Patientnämnden består av fjorton förtroendevalda ledamöter, sju ordinarie och sju ersättare, som haft sammanträde vid fem tillfällen. Ordförande har varit Peter Högberg (S) och vice ordförande Madeleine Rosenqvist (KD).

Till varje sammanträde är vanligtvis en representant från vårdorganisationen inbjuden som har en koppling till patientnämndens planerade eller framtida fokusområden. Under 2021 har följande verksamhetsansvariga informerat nämnden;

- Basenhetschef för Ambulansverksamheten
- Basenhetschef för Medicinkliniken LSK
- Patientsäkerhetssamordnare och chefläkare Oskarshamns sjukhus
- Primärvårdsdirektör
- Ansvariga för sjukskrivningsprocessen

Det är patientnämnden som beslutar om vilket fokus framtida rapporter ska ha. Inför arbetet med rapporterna har samverkan skett med sakkunniga och ansvariga i förvaltningarna som sedan har diskuterat resultatet av rapporterna på nämndens sammanträde.

Teman för årets rapporter:

- Klagomål och synpunkter på primärvården
- Klagomål och synpunkter på intyg

Patientnämnden har under året fortsatt att analysera ärenden gällande covid-19. Det kommer presenteras under 2022 i en regional rapport och som del i en nationell rapport från patientnämnderna i Sverige. Patientnämndens samtliga rapporter finns tillgängliga på regionens hemsida, www.regionkalmar.se.

Under året har patientnämndens presidium haft dialogmöte med sydöstra regionens presidier. En nationell presidiekonferens har också genomförts digitalt.

Inför patientnämndens sammanträden får ledamöterna en beredningslista innehållande oidentifierade sammanfattningar av samtliga ärenden där handläggningen har avslutats under perioden. Vid nämndens sammanträden behandlas utvalda ärenden av principiell karaktär.

Patientnämndens ledamöter och ersättare 2021

Ledamöter:

Peter Högberg (S), ordförande
Madeleine Rosenqvist (KD), vice ordförande
Ulrika Lindh (C)
Eila Medin (M)
Inger Hilmansson (L)
Linda Emma Kotanen (SD)
Martina Hessel (S)

Ersättare:

Marie Fransson (S)
Nina Gustafsson (KD)
Kerstin Karlström (C)
Åsa Ottosson (M)
Börje Forss (L)
Petra Whidotti (SD)
Kristina Sjöström (S)

Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden med dess kansli bedriver verksamhet för Region Kalmar län och länets tolv kommuner. Uppdraget regleras i första hand i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Patientnämnden är opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Till patientnämnden kan patienter och närstående vända sig om de upplever att kontakten med vården inte fungerat tillfredställande. Patientnämnden tar inte ställning till hur vården har agerat i enskilda fall och gör inga medicinska bedömningar vilket är en viktig trovärdighetsfaktor att värna och betona denna opartiska roll.

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren. Patientnämnden ska även:

1. 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.
2. Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
3. Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
4. Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.
5. 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 och uppmärksamma landstinget(region) eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.
6. Verka för att patientens rättigheter tas tillvara och dennes integritet skyddas.
7. Samverka med, och göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.
8. Senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt den analys som gjorts under föregående år.

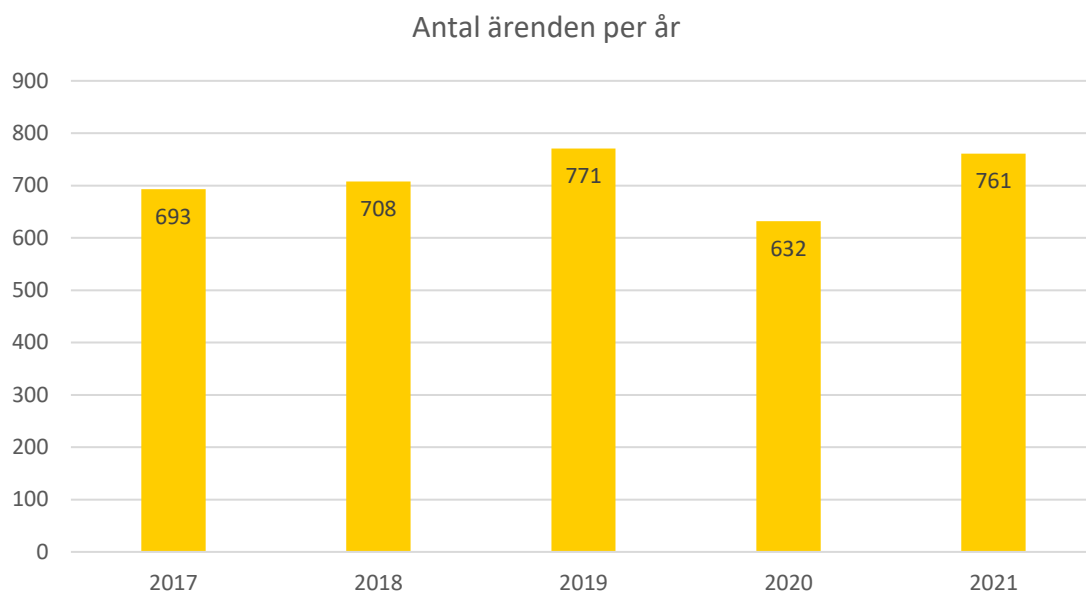
Om patienten är ett barn ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

En annan uppgift som patientnämnden har är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

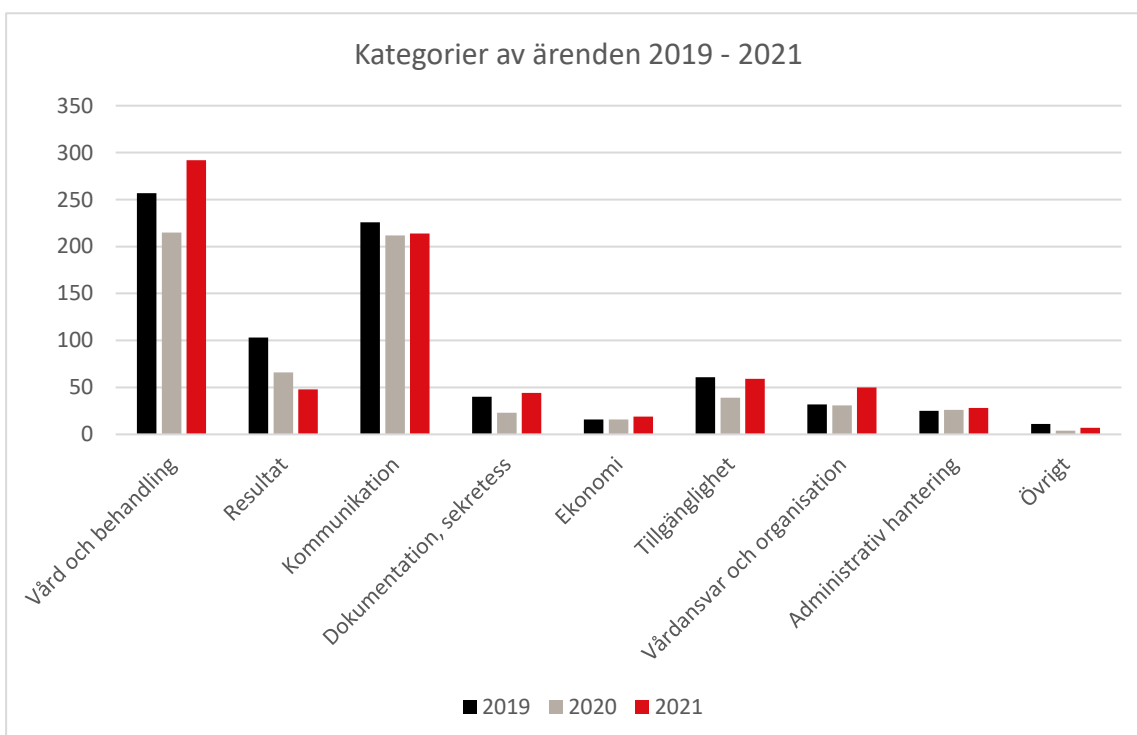
Kansliet samverkar med andra patientnämnder genom ett nationellt nätverk där varje patientnämndsverksamhet representeras av kanslichef eller motsvarande. Genom nätverket samverkar patientnämnderna också med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på nationell nivå. Patientnämnden i Region Kalmar har också samverkan med IVO i sydöstra regionen. Två gånger per år träffas IVO och patientnämnderna från region Kalmar, Jönköping och Östergötland i dialogmöten där aktuella händelser och olika teman diskuteras.

Ärenden 2021

Ärendestatistik

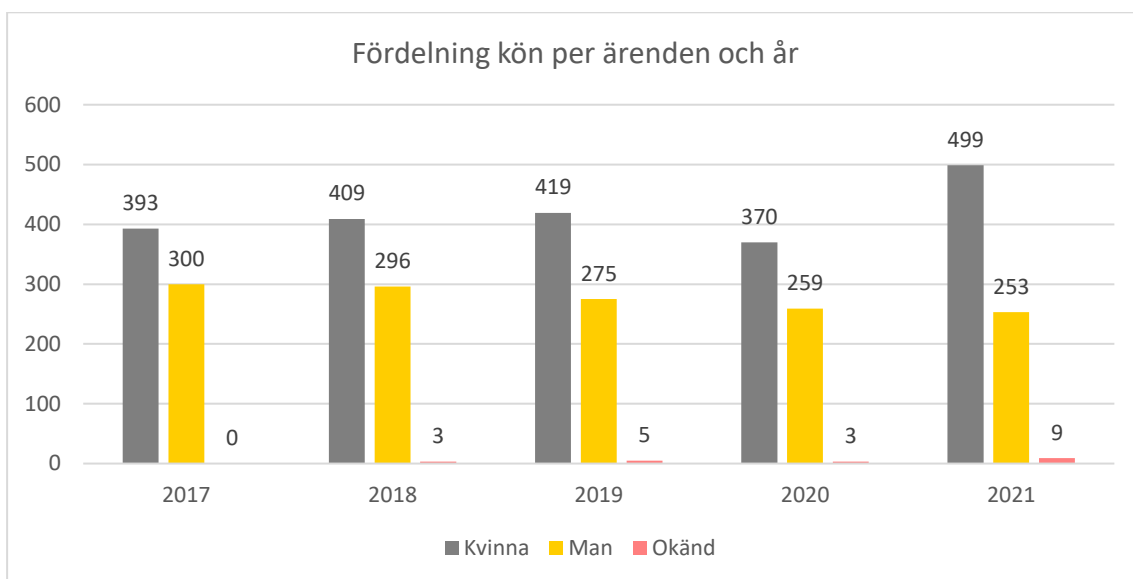


Under 2021 ökade ärendena med 20 procent jämfört med 2020. Dock påverkades 2020 av Pandemin, från mars och året ut var inflödet av ärenden lägre än vanligt.

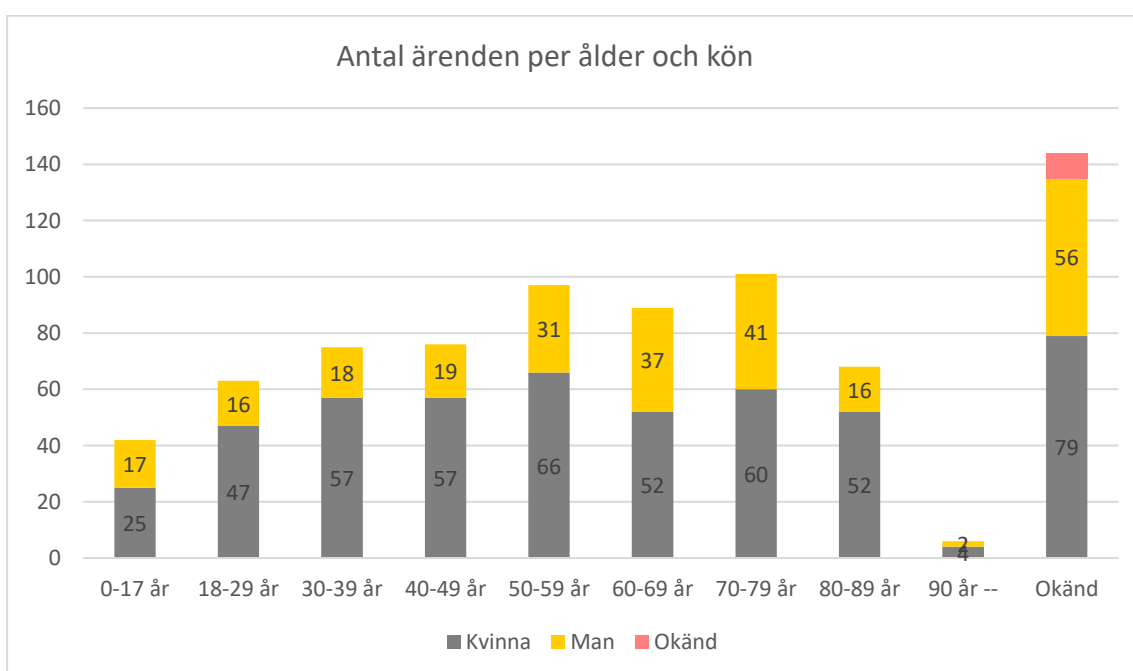


Ärenden som inkommer till patientnämnden registreras in under nio, nationellt framtagna, huvudproblem enligt ovan. Varje huvudproblem delas i sin tur in i ett antal delproblem, för en högre detaljeringsgrad av vad ärendena avser utifrån vad synpunkterna handlar om. Som tidigare handlar flest ärenden om vård och behandling. Nedgången 2020 berodde på Pandemins påverkan på hälso-och sjukvården. Värt att notera är att stapeln för kommunikation är konstant över tid och har inte påverkats av Pandemin som övriga staplar.

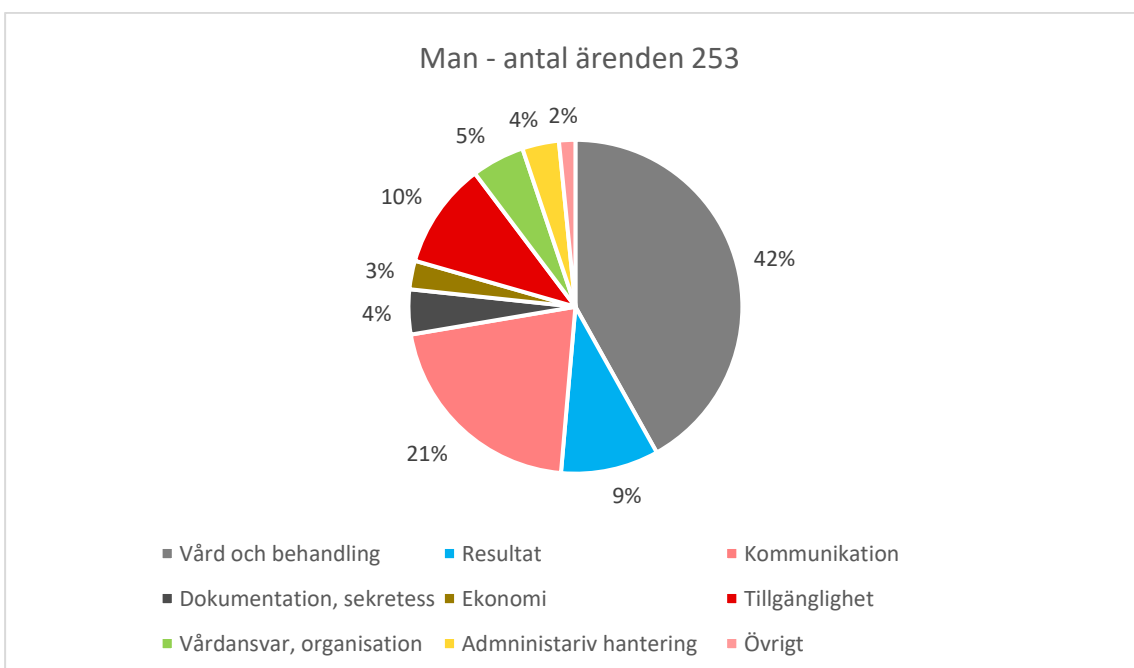
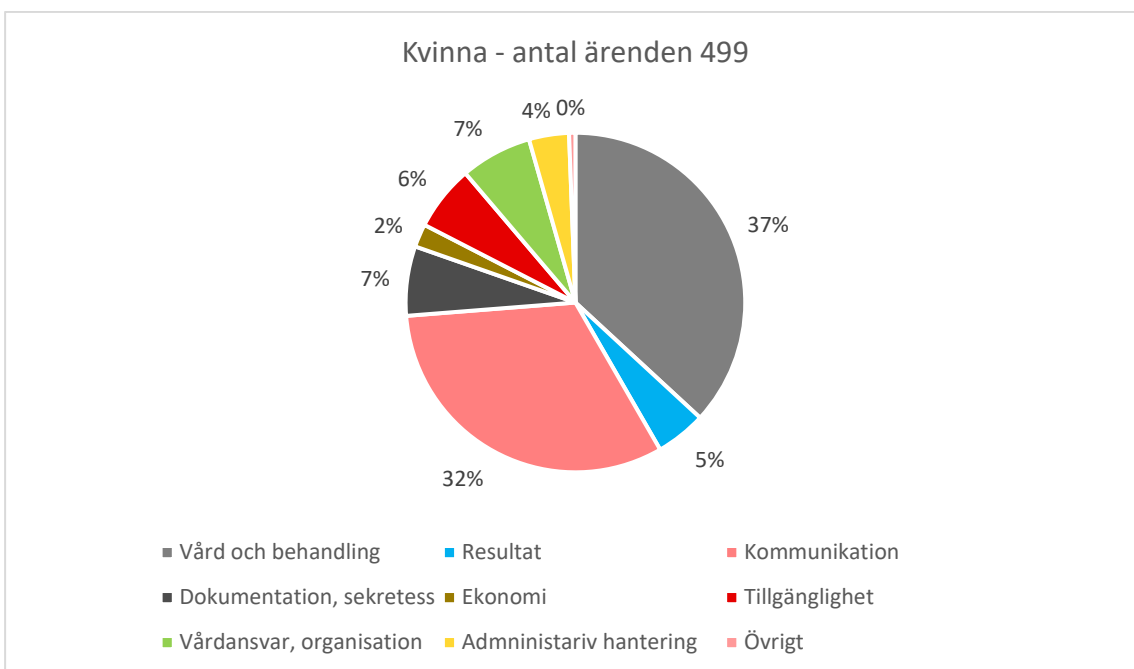
Ålder och kön



Som tidigare år är det fler kvinnor än män som lämnat synpunkter på vården, under 2021 ökade skillnaden ytterligare, 66 procent kvinnor och 33 procent män.

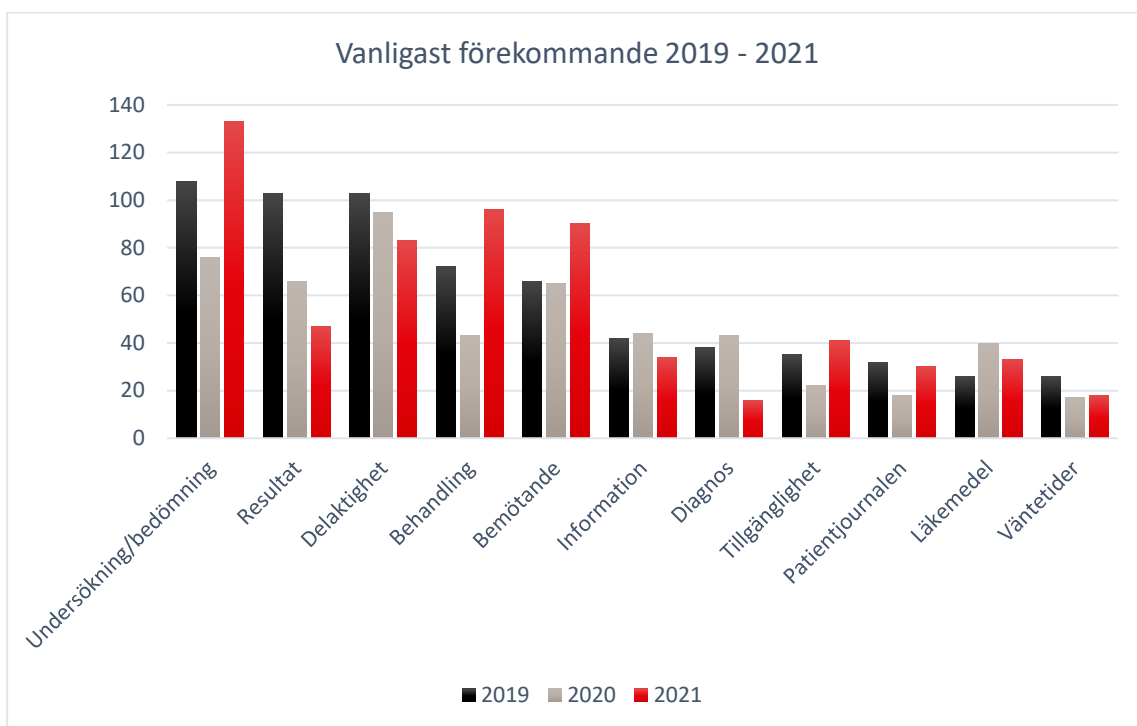


Det inte alltid som personuppgifter inhämtas beroende på ärendets art samt att patienten kan välja att vara anonym (okänd).



Skillnaden i antal ärenden är betydande, fler kvinnor än män rapporterar synpunkter och klagomål och denna trend har ökat. Det skiljer sig också åt vad synpunkterna har handlat om. Män rapporterar mer om bristande vård och behandling medan kvinnor oftare lämnar synpunkter på kommunikation och då framförallt bristande bemötande och delaktighet. Det är också fler kvinnor än män som har synpunkter på vårdens dokumentation, på vad som skrivs i patientjournalen. Män har däremot procentuellt sett oftare synpunkter på vårdens tillgänglighet.

Vanligast förekommande synpunkter



2021	2020	2019
1. Undersökning/bedömn.	1. Delaktighet	1. Undersökning/bedömn.
2. Behandling	2. Undersökning/bedömn.	2. Resultat
3. Bemötande	3. Resultat	3. Delaktighet
4. Delaktighet	4. Bemötande	4. Behandling
5. Resultat	5. Information	5. Bemötande
6. Tillgänglighet till vården	6. Diagnos	6. Information
7. Läkemedel	7. Behandling	7. Diagnos
8. Information	8. Läkemedel	8. Tillgänglighet till vården
9. Patientjournalen	9. Tillgänglighet till vården	9. Patientjournalen
10. Väntetider i vården	10. Patientjournalen	10. Läkemedel

Nedan följer exempel från de fem mest förekommande kategorierna av synpunkter som inkommit under 2021. De ärendexempel som beskrivs återger patientens upplevelse och är hämtade från inlämnade synpunkter. Patientnämnden har inte värderat eller tagit ställning till upplevelsen.

Undersökning/bedömning

Synpunkter på nekad, fördröjd eller utebliven undersökning/bedömning.

Ärendena har handlat om akuta bedömningar som upplevts bristande eller otillräckliga och nytt vårdbesök har senare visat på sjukdom eller skada. Diagnosen har blivit fördröjd och i vissa ärenden försent för åtgärd. Patienten uppfattar inte bedömningen som ett led i en utredning utan som en bristande bedömning som kunde ha undvikits. Flera patienter upplever sig inte lyssnade till eller tagna på allvar vid undersökningen, känner sig inte delaktiga kring utredning eller att inte bli utredda vidare. Det förekommer också synpunkter på bristande kompetens kring vissa diagnoser eller kliniker till exempel bedömning av barn på akutklinik.

De flesta synpunkterna har rört hälso-och sjukvårdsförvaltningen och primärvården, få ärenden gällande psykiatri eller tandvården.

- ” Sökte sin hälsocentral för nyttillkommen knöl i ljumske. Bedömdes vara en fettknöl, att patienten var för ung för cancer och utan andra symtom. När knölen sedan växte sökte patienten igen, remiss skrevs för ultraljud men väntetiden var två månader och under den tiden blev patienten försämrad i sitt mående. Sökte akut och fick senare diagnos på lymfom”.
- ” Patienten fick bröstsmärta och svårt med andningen, fick hjälp till akuten. Vitala parametrar bedömdes normala så patienten skickades hem utan läkarbedömning. Dagen därpå hade patienten mer svårt med andningen och sökte igen, skiktröntgen visade på blodproppar i lungorna och patienten lades in för vård och behandling”.
- ” Patienten är frågande till bedömningen då han sökte sin hälsocentral för misstänkt fästinginfektion. Hade en längre tids trötthet, yrsel och perioder av feber och värk i kroppen. Blivit fästingbiten flera gånger under sommaren. Läkaren valde att inte utreda för Borrelia då patienten inte hade någon aktuell hudrodnad, bedömde istället att det var en luftvägsinfektion och ordinerade hostdämpande. Tre veckor senare fick patienten ansiktsförslamning och efter ny läkarbedömning diagnos på Borrelia med nervpåverkan, ordinerades penicillin. Känner oro för långvariga besvär”.

Behandling

Synpunkter på nekad, fördröjd, felaktig, utebliven eller negativ behandlingseffekt.

Ärendena varierar stort, flera handlar om en behandling som patienten anser har gått fel, många av dessa har anmält vidare till Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF). Andra rör större vårdförlopp över tid, där patienten inte blivit bra eller inte känner sig delaktig. En del patienter har en pågående vårdkontakt som de är frågande till och undrar om sina rättigheter exempelvis väntetider, utgifter för läkemedel/behandlingsar som inte haft väntat resultat, remiss till annan vårdgivare eller rätten till en specifik behandling. Många vill rapportera en händelse för att vården ska dra lärdom av det.

Ärendena rör även i denna kategori främst hälso-och sjukvårdsförvaltningens och primärvårdens verksamheter.

- ” Äldre patient med postoperativa infektioner blev samtidigt tillfälligt förvirrad och var inlagd i omgångar. Efterfrågar att hen skulle fått bättre hjälp med nutrition under vårdtiden och vid hemgång, gick ner 16 kg. Hade önskat hjälp av vården att stoppa svälttillståndet hen hamnade i. Vill inte att andra äldre ska drabbas på samma sätt”.
- ” Nekas behandling för lipödem. Haft problem i många år med oklar övervikt men stått utan hjälp och förståelse från vården. Fick hjälp via sjukgymnast med kompressionsbehandling. Efterfrågar medicinsk fettsugning men fått svar att regionen inte behandlar lipödem. Vill lyfta frågan”.
- ” Närstående uppger att patienten (boende på äldreboende) insjuknade i covid19 men tillfrisknade bra, hade dock vissa kvarvarande symtom. Läkaren gjorde inga hembesök med hänvisning till att det fanns smitta på boendet, varpå patienten inte fick den vård och behandling hen skulle behövt. Närstående anser att patienten skickades försent till sjukhuset där hen avled”.

Bemötande

Synpunkter på bristande empati eller oprofessionellt bemötande.

Det är svårt att bedöma och mäta om bemötandesynpunkterna blivit fler, bemötande är ofta en komponent till en större vårdhändelse och patientens subjektiva upplevelse. Upplevelsen av bristande bemötande och är ofta anledningen till att patienten väljer att anmäla händelsen vidare. Flera patienter beskriver att deras upplevda besvär inte tas på allvar och de känner sig nonchalerade. Förväntningarna på vården blir inte uppfyllda, patienten får inte den hjälp de väntade sig. Andra patienter och närstående har reagerat på hur de verbalt blir bemötta av en vårdpersonal exempelvis hotfullt, otrevligt, argt, nedvärderade, höjt röstläge eller kränkande. Flera patienter uppger att de inte vill träffa personen igen och önskar byta till en annan vårdkontakt. Många ärenden har besvarats av ansvariga chefer som i sin tur återkopplat upplevelsen till berörd personal.

- ” Synpunkt på att bli avkrävd att berätta om blodsmitta (välbehandlad och virusfri) vid besök hos folktandvården, upplevde bemötandet kränkande. Dessutom var dörren öppen ut till korridoren för alla att höra. Patienten önskar att kunskapsläget kring sjukdomen ska förbättras”.
- ” Patienten har gått hos läkaren ett par gånger och upplever att läkaren inte lyssnar på vad som sägs i samtalet. Upplevs inte läsa journalen innan möte och går emot tidigare planering. Anmälaren beskriver att läkaren har vägrat att skriva ut medicin som hen stått på sedan tidigare. Upplever inte samma problem i kontakten med andra läkare på mottagningen”.
- ” Anmälaren var gravid och mådde dåligt med illamående. Sökte kontakt med sin läkare för dialog. Anmälaren uppger att hon inte fick träffa läkaren, att det hindras av personen i telefonen. Anmälaren uppger också att personen höjde rösten och blev otrevlig”.

Delaktighet

Synpunkter på att vården inte har utformats och genomförts i dialog med patienten/närstående. Patientens medverkan i sin vård eller behandlingsåtgärder har inte utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patienten/närstående har inte blivit lyssnad till.

Ärendena har handlat om äldre närstående - bristande delaktighet vid utskrivning från sjukhus till kommun, palliativ vård eller dödsfall. Andra återkommande områden är intyg, läkemedel och journalen. Flera uppger bristande information som leder till känslan att inte vara delaktig i sin eller närståendes vård. Många patienter efterfrågar bättre stöd och dialog, de känner sig inte trodda eller lyssnade till.

Ärendena rör främst och är jämnt fördelade mellan hälso-och sjukvårdsförvaltningen, primärvården och psykiatriförvaltningens verksamheter.

- ” Närstående var inlagd på sjukhuset för en infektion, blev i samband med detta också tillfälligt förvirrad. Anmälaren var i kontakt med avdelningen regelbundet under vårdtiden. Vid hemkomst gick de igenom medskickade utskrivningsanteckningar. Läste då att beslut tagits om att inte utföra hjärt-och lungräddning på patienten. Detta är inget som diskuterades eller informerades om. Anmälaren är mycket frågande till hur ett så viktigt beslut kan tas utan att informera patient och närstående. Känner oro för att detta ska upprepas”.
- ” Patienten uppger att i flera år haft ett läkemedel som helt plötsligt bytts ut mot ett annat, utan att hen blivit informerad om detta. Kontaktade hälsocentralen och blev lovad att få tillbaka det gamla läkemedlet. Så blev det däremot inte. Istället sattes ett annat läkemedel in och dessutom ett helt nytt läkemedel som patienten heller inte fått någon information om. Funderar på om bemötandet har med hens ålder att göra? Beskriver vidare att det varit ständiga läkarbyten, vilket borde göra det svårare för vården att följa upp hälsotillstånd?”.
- ” Patienten misstänkte själv utmattningsdepression. Trots det tog det lång tid att få diagnos. Uppger sig inte varit bekväm med läkaren, under hela vårdtiden, som upplevts stressad och oengagerad. Diskussion pågår kring fortsatt sjukskrivning och patienten har förstått att läkare och psykolog har pratat ihop sig om hen. Har också reagerat på journalanteckning som hen inte tycker stämmer med det som sades. Mår inte bra och känner sig inte trygg med vårdkontaktarna”.

Resultat

Synpunkter på icke förväntat resultat, komplikationer eller skada. Patienten/närstående är inte nöjd med resultatet trots information före åtgärd. Patienten kan uppleva sig skadad.

Flera ärenden har handlat om upplevd vårdskada i samband med operationer eller ingrepp. Några rör upplevda missade diagnoser eller icke förväntade resultat av tandvård.

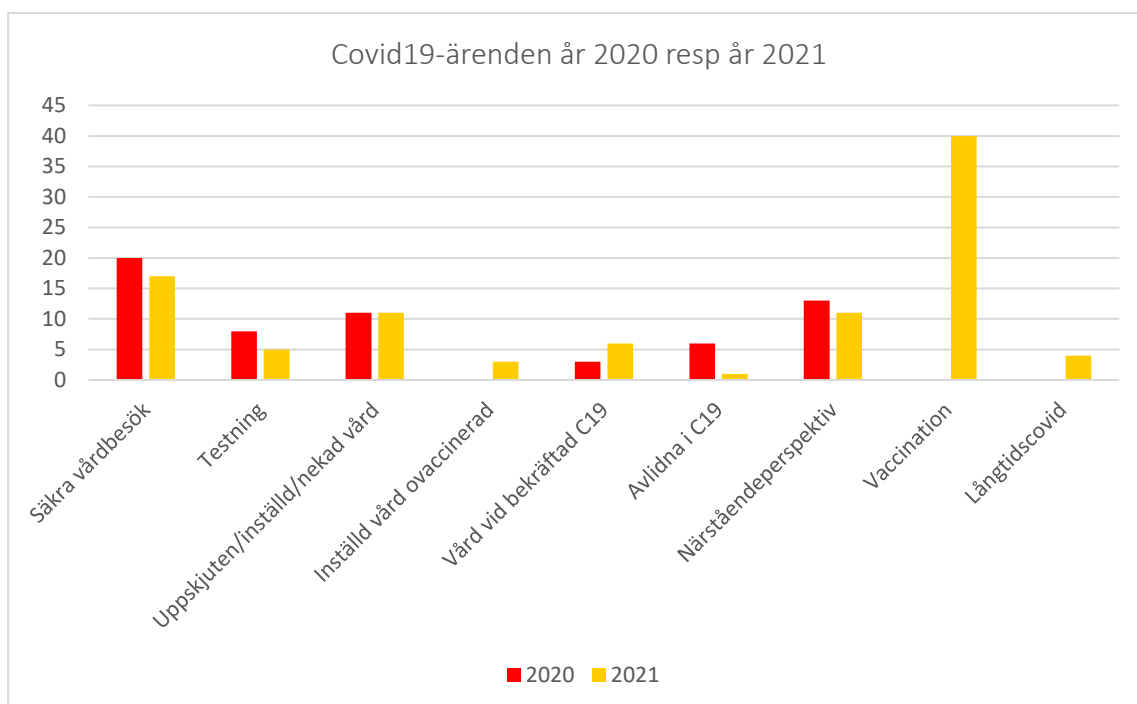
Under denna kategori har många patienter haft frågor om ersättning för vårdskada och har fått information om LÖF.

Övervägande ärenden rör hälso-och sjukvårdsförvaltningens verksamheter.

- ” Patienten blev smittad av covid19 på sjukhus och avled. Hen lades in på sjukhuset och testades för covid19 men var då negativ. Delade rum med en annan patient som också testades, när svaret kom, som var positivt, flyttades hen till eget rum. Ett par veckor senare avled patienten. Anmälaren fick förklaring att de hade platsbrist och en stressad situation”.
- ” Fått bestående biverkningar efter prostataoperation (TUR-P). Anser att TUR-P borde förbjudas då den gör mer skada än nytta och att det finns andra mindre skadliga behandlingsmetoder. Patientens livskvalitet har påverkats mycket negativt”.
- ” Har inte fått komma på regelbundna kontroller till tandläkare trots frisktandvårdsavtal. Kontaktade själv kliniken då han upplevde problem från en tand. Vid undersökningen visade det sig att en lagning hade lossnat och under den fanns rikligt med karies. Nu finns det stor risk att hen behöver rotfylla tanden. Har synpunkter på att hen inte blivit kallad för kontroll enligt avtalet. Hade det gjorts hade problemet upptäckts i tid”.

Synpunkter utifrån covid19 2021

Sedan pandemin startade har patientnämnden markerat inkomna ärenden som på något sätt handlar om covid-19. Under året har det inkommit 99 ärenden, 13 procent av samtliga ärenden.



Noterbart är att antalet ärenden inte är jämförbara då mätningen 2020 startade under våren och därför inte är helår. Nya kategorier har tillkommit 2021 som följer vårdens och pandemins utveckling. Under kategorin vaccination finns också synpunkter från ovaccinerade kring vaccinationsfrågor.

Under 2021 har många ärenden rört vaccinationen. Det har handlat om information, bokningar, doser, avgifter, dokumentation/intyg, vaccinations sorter och även biverkningar av vaccinationen. Synpunkter på tillgängligheten i vården har ökat under året och många av dessa ärenden rör vaccinationen, att det inte fanns tider för vaccination men också att många har haft svårt med det digitala bokningssystemet. Det finns också synpunkter på tillgängligheten utifrån att vården har blivit uppskjuten på grund av pandemin och orsakat problem eller förvärrad sjukdom eller tandhälsa.

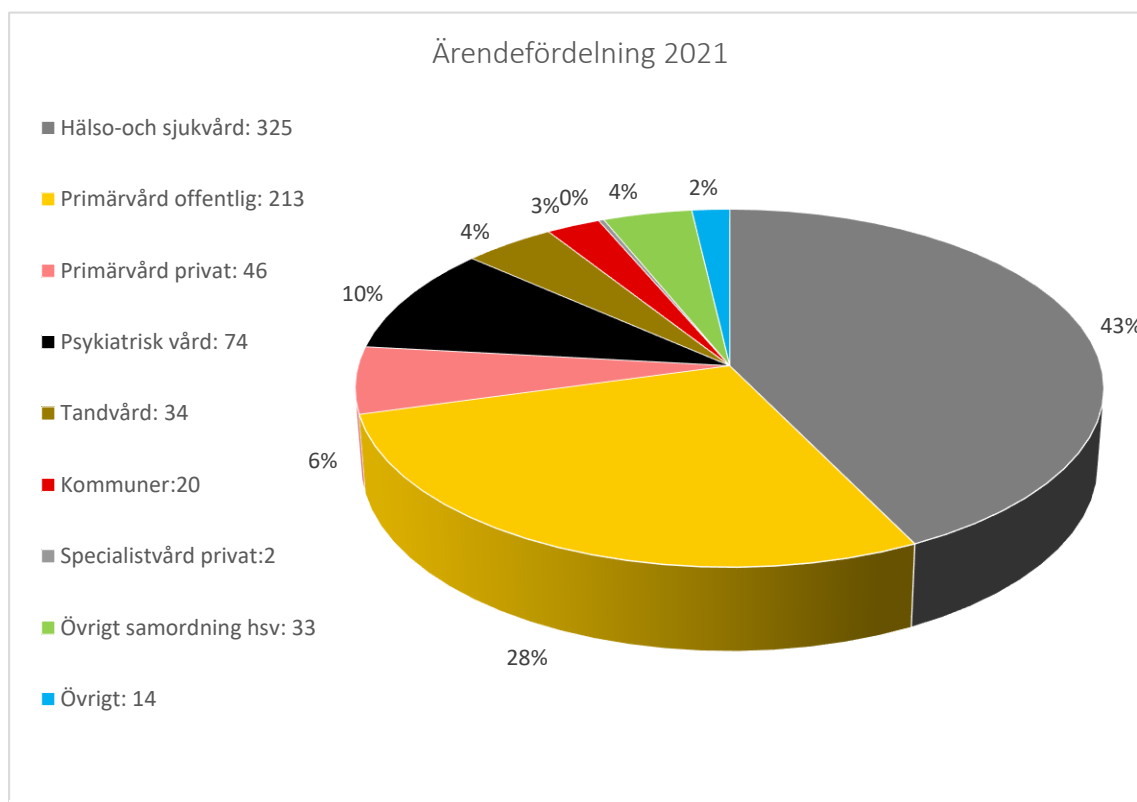
Det har inkommit synpunkter på vårdens hygienrutiner och skyddsutrustning. Patienter och närstående har uttryckt en oro att vårdpersonalen inte följer aktuella riktlinjer och rutiner.

Några ärenden rör problem som uppstått då närstående inte fått följa med patienten till vården, eller besöka sin anhörig på avdelning eller boende. En närstående har synpunkter på att de fick besöka avdelningen först när patienten avlidit.

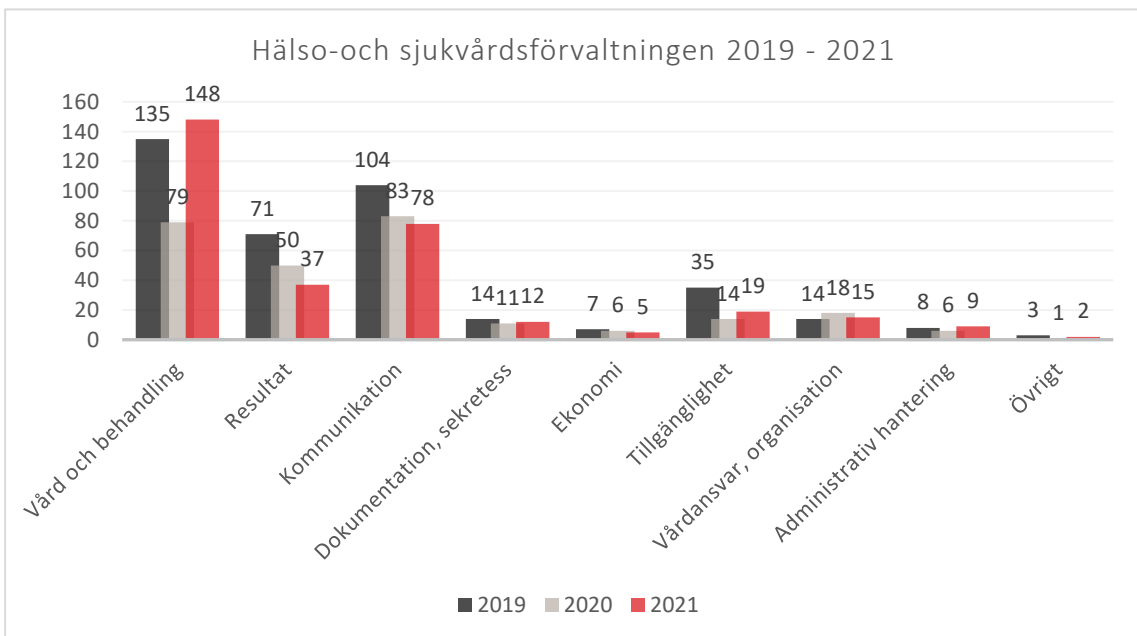
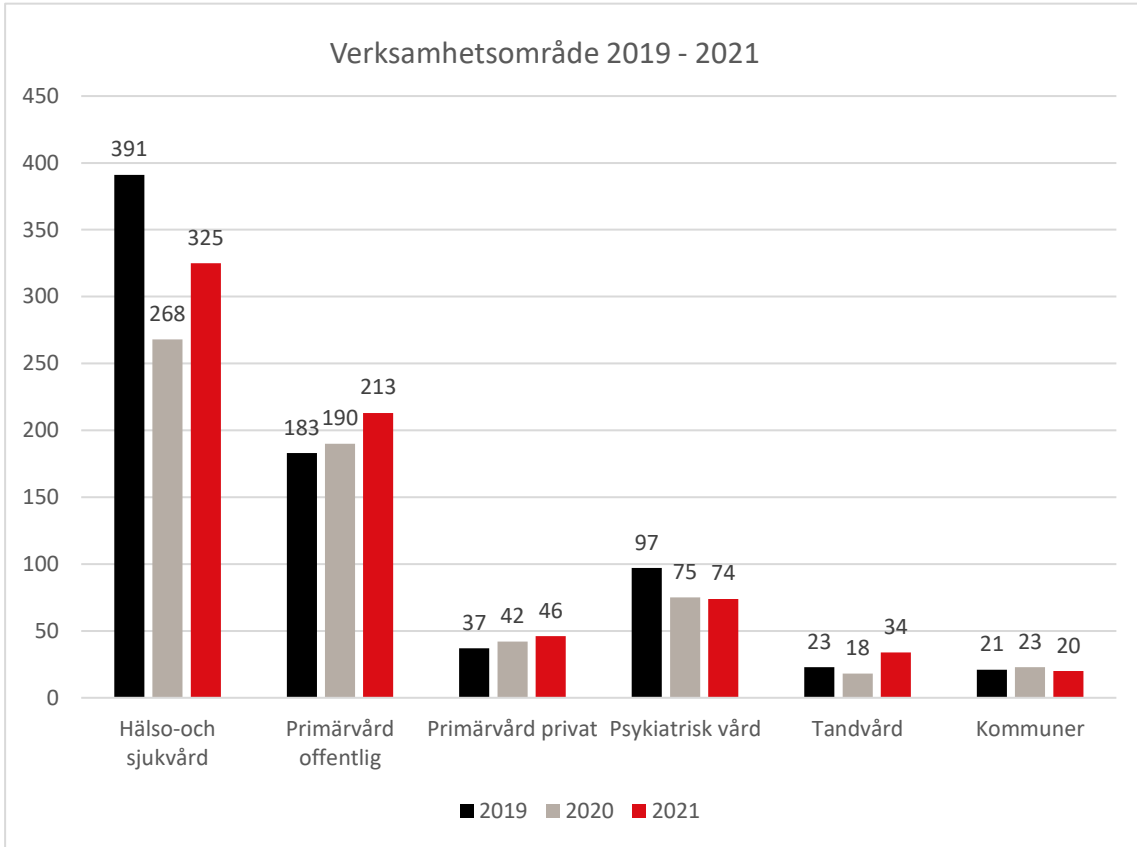
Till skillnad mot 2020 har få ärenden rört testning av covid19.

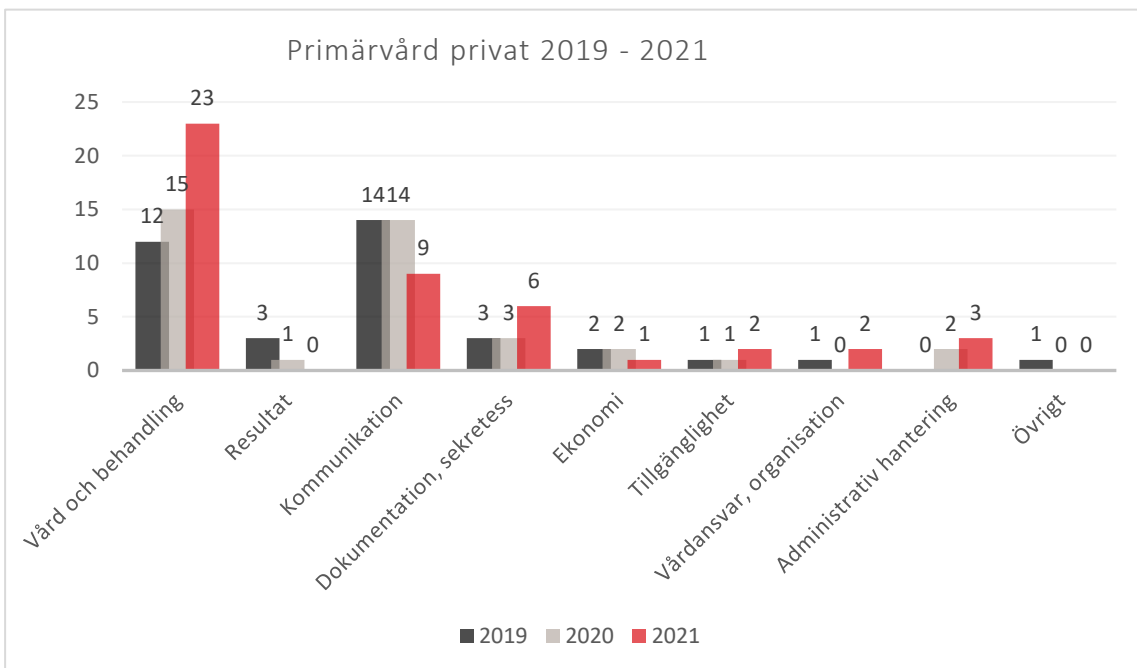
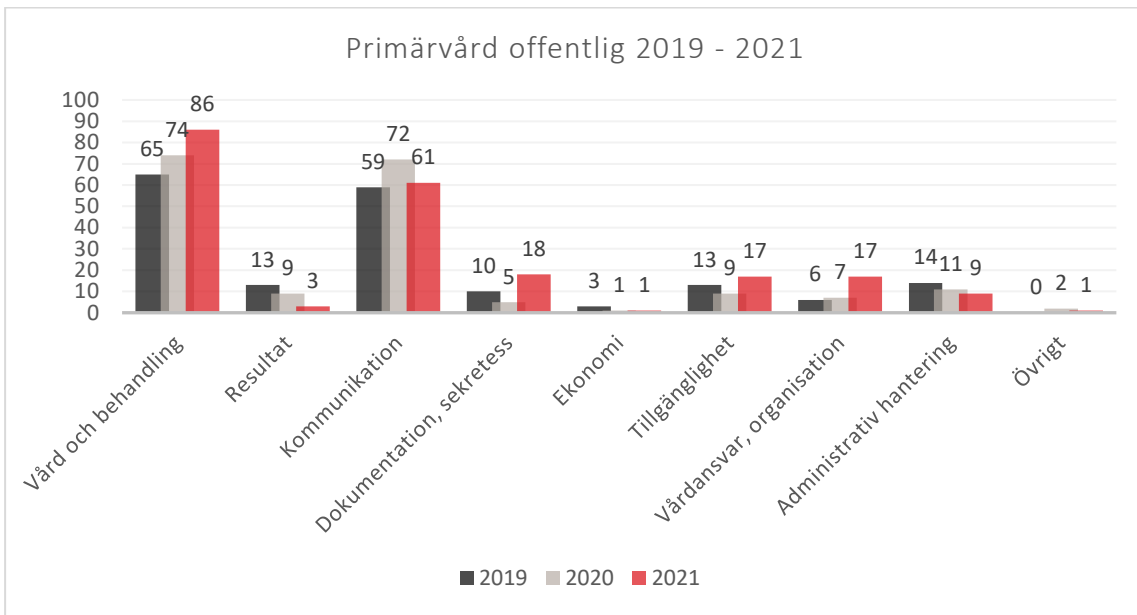
Ärendena är förhållandevis jämnt fördelade mellan vårdförvaltningarna, tandvård och kommuner. En tredjedel av ärendena ligger registrerade på en central nivå som en mer övergripande synpunkt eller fråga och handlar främst om vaccinationen.

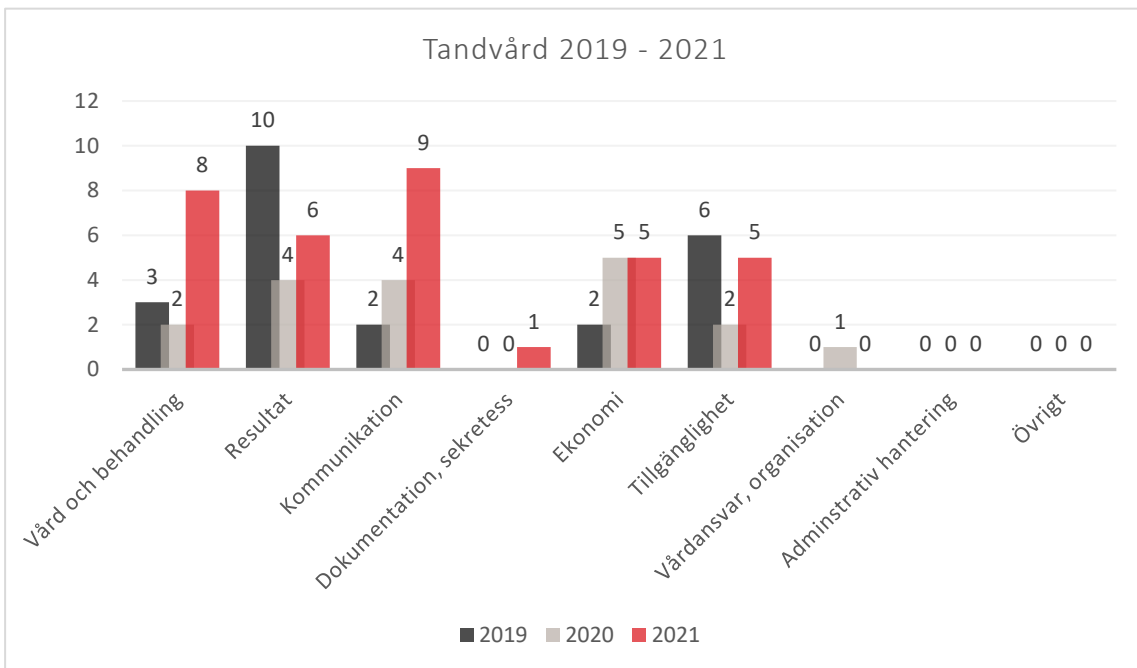
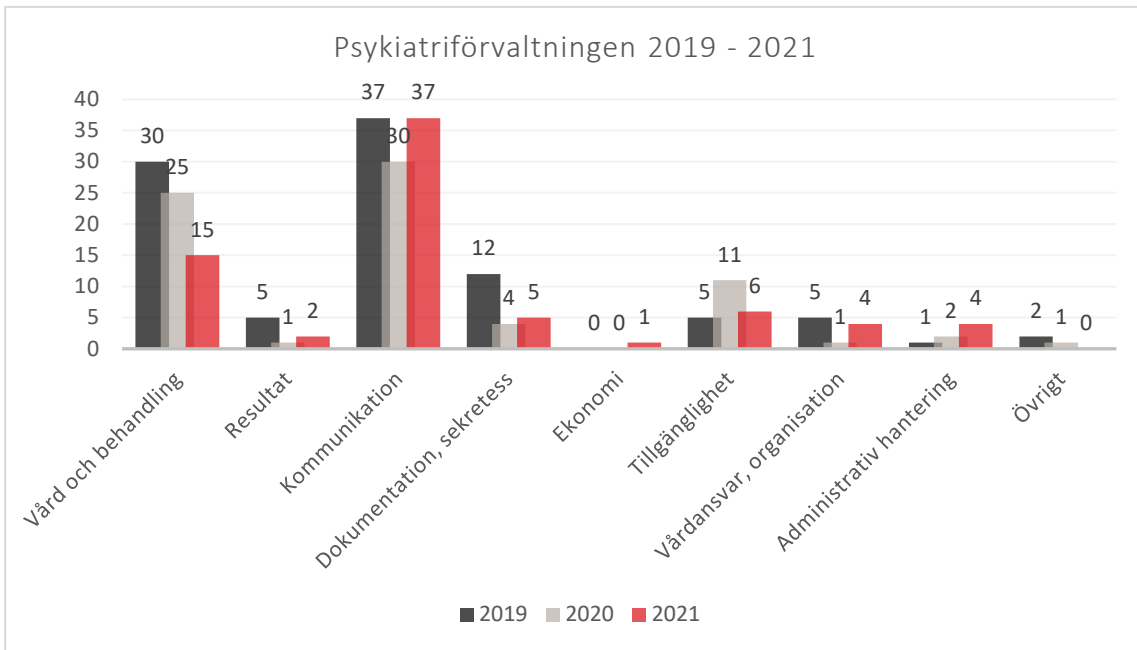
Verksamhetsområden



Under "Övrigt samordning hsv" är det främst övergripande synpunkter och frågor om vaccinationen. Under "Övrigt" finns ärenden som rör KLT, SOS alarm samt synpunkter som är allmänt ställda och inte rör en specifik verksamhet.





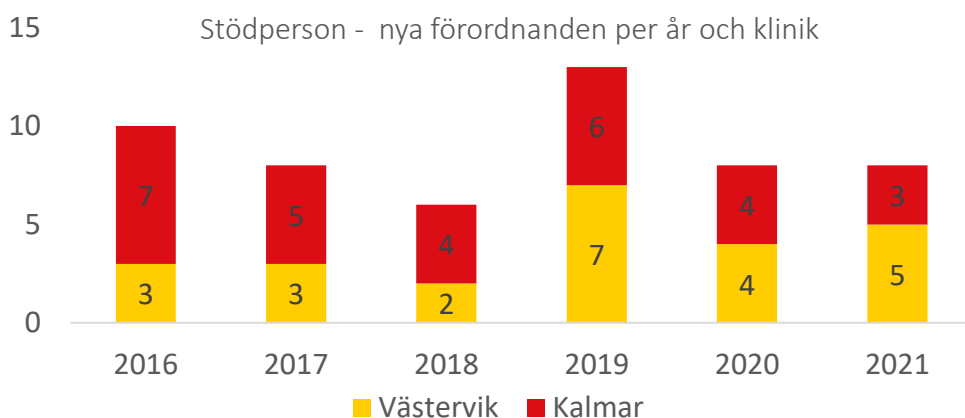


handledning för yrkesfunktion samt att information förtydligades till patienter. Det har också handlat om enskild vårdpersonal som upprepade gånger fått klagomål riktat mot sig i sin yrkesutövning till exempel bristande bemötande. Kontakt har då tagits med verksamhetschef.

Informationsinsatser riktade till allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda har utförts vid 20 tillfällen under 2021.

Stödpersonsverksamheten 2021

Patientnämnden har i uppdrag att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård eller som vårdas enligt smittskyddslagen. Det är cheföverläkarens skyldighet att informera patienten om rättigheten att få en stödperson. En stödperson är en medmänniska som är intresserad av att stödja patienter som tvångsvårdas, men stödpersonen ska inte i något avseende ersätta vårdpersonalens insatser. Stödpersonen kan även närvara som personligt stöd vid förvaltningsrättens förhandlingar om patienten så önskar och ska hålla kontinuerlig kontakt med Patientnämndens kansli. Stödpersonen omfattas av tystnadsplikt och får därför inte röja uppgifter om vare sig patientens personliga förhållanden eller hälsotillstånd.



Under 2021 har åtta nya förordnanden upprättats och vid årsskiftet pågick 13 stödpersonsärenden. Verksamheten har påverkats av pandemin och det har varit svårt för en del av stödpersonerna att fysiskt träffa patienterna. Några har valt att endast ha telefonkontakt och i något ärende är kontakten pausad. Patientnämnden har också fått ställa in de regelbundna träffarna för stödpersoner som brukar hållas två gånger per år.

Rekryteringen av stödpersoner återupptogs under våren med mycket bra utfall, nya stödpersoner har rekryterats till Kalmar och Västervik.

Följande utvecklingsarbete har pågått under 2021:

- Rekryteringsarbete nya stödpersoner.
- Nytt informationsmaterial till stödpersoner om bemötande och psykiatriska tillstånd.
- Ny nationell digital informationsutbildning för nya stödpersoner.
- Samverkan med kontaktpersoner för vuxenpsykiatri söder har fortgått.
- Möte för samverkan med vuxenpsykiatri norr.
- Parkeringstillstånd för regionens olika sjukhusområde till stödpersoner.

Avslutande reflektion

Patientnämnden upplever en fortsatt god samverkan med regionens vårdverksamheter. Patientnämndshandläggare får oftare frågor från chefer som vill ha råd för att kunna skriva bra yttranden till patienter och närstående.

Patientnämnden har skapat och kommunicerat en påminnelseprocess för att på ett tydligt sätt belysa vikten av att chefer har fyra veckor på sig att besvara klagomål. Gäller ärendet ett barn ska yttrandet inkomma inom två veckor. Av 16 barnärenden som fått skriftliga svar under 2021 har patientnämnden behövt påminna i fyra fall.

Allt oftare hänvisas patienter till patientnämnden från vården för att få hjälp att framföra sina synpunkter. Kansliet tolkar det som att vårdpersonal ser fördelar i att patienter och närstående får hjälp av patientnämnden för att få svar på sina synpunkter och klagomål, men även att kunskapen om patientnämndens roll är mer spridd bland personalen i region Kalmar. Patientnämnden försöker synas och höras för att både personal och medborgare i regionen ska ha kunskap om verksamheten och det uppdrag som patientnämnden har. Det är ett långsiktigt arbete som ska förbättras och vi behöver hitta nya former för att nå ut till den breda allmänheten.

Intresset för patientnämndens arbete märks också i responsen från mottagare av patientnämndens analyser och rapporter. Rapporterna från patientnämnden är en opartisk skildring av patienter och närståendes upplevelser från vården. Genom att kategorisera, analysera, skapa statistik och paketera resultatet i rapporter som skickas till sjukvårdsledning, lokal samverkansgrupp för patientsäkerhet, chefläkare, verksamhetschefer med flera, hoppas nämnden att ansvariga i vården kan finna ny kunskap att förbättra kvaliteten och patientsäkerheten i vården i enlighet med patientnämndens uppdrag.

Patientnämnden behöver också kvalitetssäkra det interna arbetet och under kommande år ska en enkätundersökning genomföras för att säkerställa att kansliet är det stöd som vi önskar vara för patient och närstående.

Under året som gått har ärenden ökat i vissa vårdverksamheter och minskat i andra. Tandvården har fler ärenden vilket till största delen beror på pandemins efterdyningar. Eftersom folktandvården stängde ner all sin ordinarie verksamhet förutom akut tandvård har flera klinker en vårdskuld att ta igen. Även ärenden som kan kopplas till Pandemin har ökat under 2021, dessa har till stor del handlat om frågor som gäller vaccinationer.

Ärenden som rör länets 12 kommuner har minskat i jämförelse med 2020 vilket kan bero på utvecklingen av pandemin.

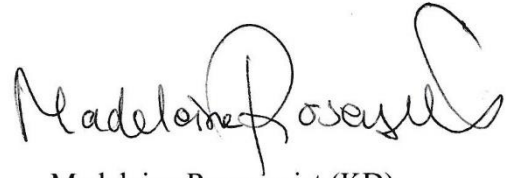
Skillnaden i antal ärenden mellan kvinnor och män har ökat över tid vilket skulle kunna vara ett framtida fokusområde för patientnämnden att titta närmare på.

Bemötande och delaktighet är återkommande ämnen i patientnämndens ärenden och rapporter. Statistiskt sett är det inget som utmärker sig för 2021 men bemötande är svårt att mäta. Synpunkter på bemötande och delaktighet är ofta en komponent till en större vårdhändelse och samtidigt patientens subjektiva upplevelse baserat på person och känslor. Patientnämnden kommer att fortsätta lyfta ämnet utifrån patienternas perspektiv och titta närmare på upplevelserna under 2022 i form av en rapport om bemötande.

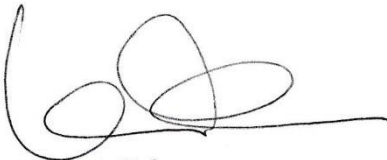
Kalmar januari 2022



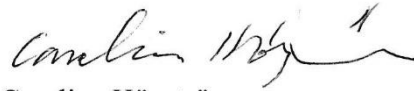
Peter Högberg (S)
Ordförande patientnämnden



Madeleine Rosenqvist (KD)
Vice ordförande patientnämnden



Urban Oskarsson
Sektionschef



Carolina Högström
Handläggare



Peter Svensson
Handläggare