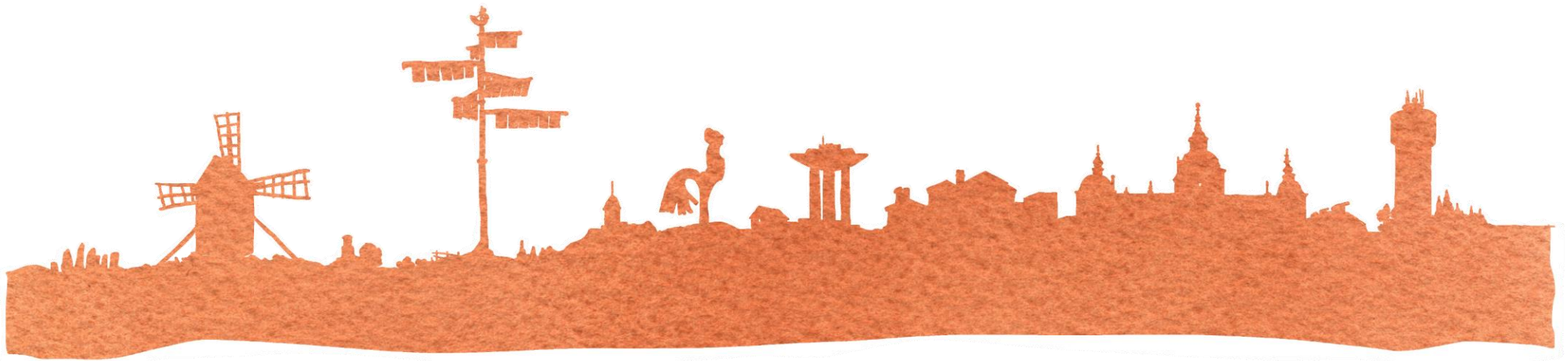


# Patientnämnden summerar 2024



# Patientnämndens uppdrag i korthet

- Är opartisk och fristående, hanterar patienters och närståendes synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvård.
- Vår huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.
- Tar inte ställning till hur vården har agerat i enskilda fall och gör inga medicinska bedömningar, det är en viktig trovärdighetsfaktor för att värna och betona vår opartiska roll.
- Hanterar även klagomål som rör hälso-och sjukvård i länets alla kommuner.
- Målet är att arbetet med synpunkter och klagomål ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patient-säkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.
- Analyserar inkomna ärenden och uppmärksammar återkommande problem samt skriver rapporter om utvalda områden.

## Patientnämnden 2024

### Ordinarie:

Magnus Danlid ordf (C)  
Madeleine Rosenqvist vice ordf (KD)  
Eila Medin (M)  
Åke Jägerö (S)  
Jessica Hellman (SD)  
Lena Fyhr (V)  
Renée Solstad (S)

### Ersättare:

Jörgen Olsson (C)  
Charlotte Carlgren (M)  
Lena Persson (S)  
Gabriela Gallardo (SD)  
Eva Joelsson (V)  
Arne Sjöberg (KD)  
Mårten Ekblad (S)

# Nedslag i vården

## Hälsenor

Under 2024 har patientnämnden uppmärksammat flera ärenden som lyfter liknande problematik. Flera patienter har upplevt bristande bedömning på hälsocentral vid akut skada i fotled/hälsena som lett till försenad diagnos och behandling.

## Lungemboli

Flera allvarliga händelser har rört missade lungembolier. Det har handlat om akuta besök men också händelser i samband med operationer.

## Barnärenden

Klagomål och synpunkter som rör barn ska hanteras skyndsamt. Åtta procent av patientnämndens ärenden har rört barn mellan 0-17 år. Övervägande klagomål är ur ett närståendeperspektiv men några ärenden har inkommit från barnet själv, via kanalen på 1177.se.

## Omvårdnad

Synpunkter på bristande omvårdnad har ökat över tid. Ärendena handlar framförallt om omvårdnad på vårdavdelning eller särskilt boende. Flest rör omvårdnad i livets slutskede och handlar om upplevd bristande omsorg av hygien, sårvård, nutrition med mera. Närstående efterfrågar ett mer medmänskligt omhändertagande av äldre sköra personer.



## Läkemedel

Synpunkter på läkemedel återkommer i många ärenden som också handlar om andra upplevda problem, exempelvis delaktighet eller bedömning. Regionens pågående arbete med att minska förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel märks hos patientnämnden. Recept förnyas inte och patienterna upplever sig inte delaktiga eller informerade. Det har också handlat om patienter med smärta som upplever att de inte fått adekvat läkemedelsbehandling.

## Bemötande

Var fjärde ärende som inkommer till patientnämnden handlar om upplevt bristande bemötande. Flest synpunkter på bemötande rör den prehospitala vården, de stora sjukhusklinikerna och vissa hälsocentraler. Det är fler kvinnor (75 procent) än män (25 procent) som rapporterat om upplevt bristande bemötande.

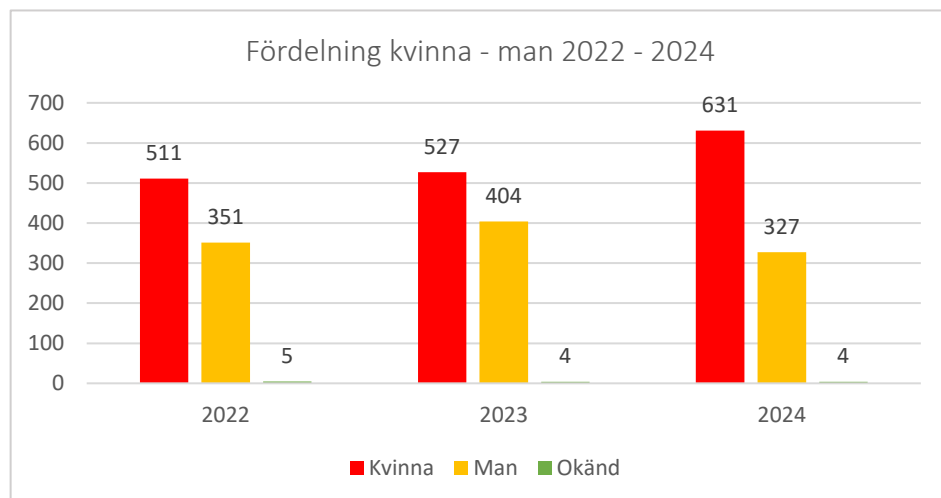
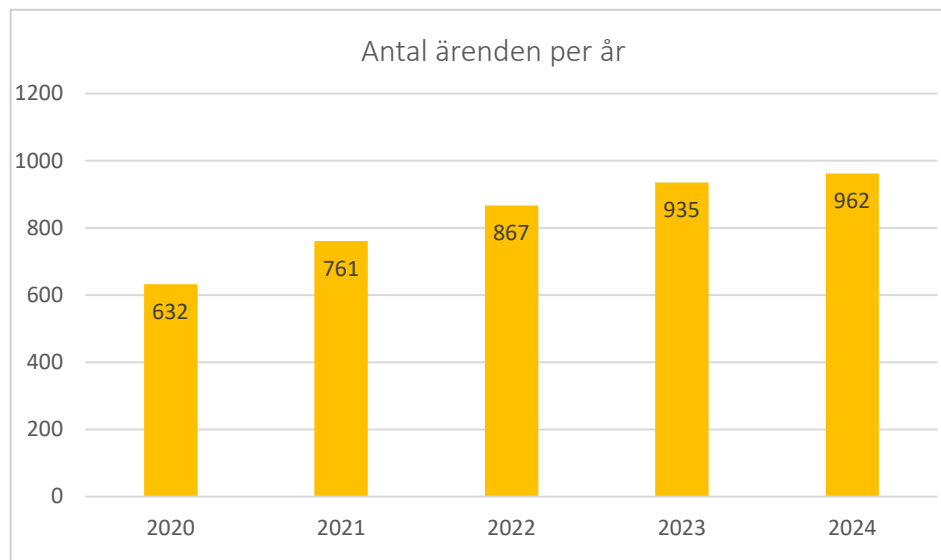
## Förbättringar i vården

Under året har 650 ärenden (68 procent) kommunicerats med vårdgivare för skriftligt svar eller muntlig kontakt. Nedan följer några exempel då klagomål lett till ökad patientsäkerhet och förbättringar i vården;

- Synpunkter på missad hälseneruptur – Chefläkare uppger att tillsammans med ortopederna utarbeta riktlinjer för skador runt fotled och hälsena, vilka undersökningar som ska ingå och när. Informationen planeras spridas till alla hälsocentraler i regionen.
- Synpunkter på kontakt mellan vårdverksamheter utan patientens samtycke – Uppdaterade riktlinjer och förtydliganden, bland annat inför dokumenterat samtycke.
- Synpunkter på väntetid vid cancerbehandling -- Nya rutiner kring specifik behandling uppges ska tas fram, tvärprofessionellt.
- Synpunkter på bristande bemötande, smärta i ett ben som senare visade sig vara en fraktur -- Basenhetschef har tagit upp ärendet med aktuell läkare och aidentifierat i helgrupp för att kunna lära av misstag.



# Statistik

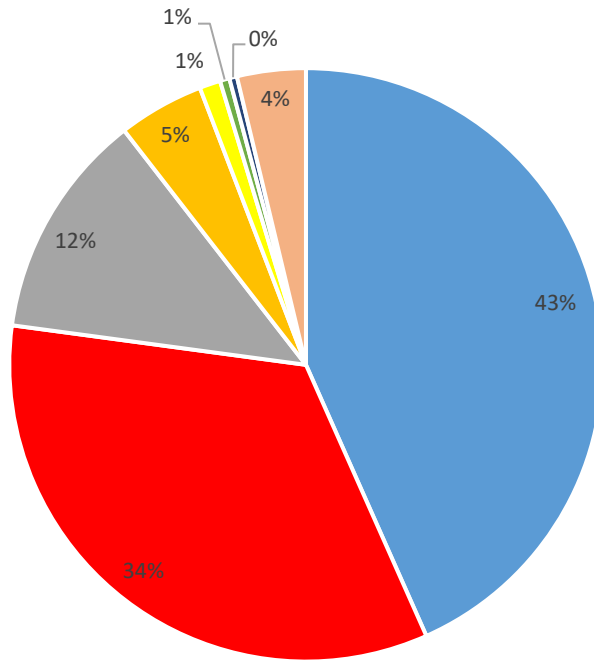


- Ärendemängden har ökat med 3 procent i år.
- Könsfördelningen 2024 visar en ökning av kvinnor, kvinnor 66 % och män 34%.
- Det som har ökat mest under 2024 är synpunkter på undersökning/bedömning inom sjukhusvård och primärvård samt synpunkter gällande patientjournalen inom alla förvaltningar.
- Synpunkter på tillgänglighet fortsätter att minska dock finns ett ökat antal ärenden gällande väntetider som rör psykiatri och tandvården.
- Antalet ärenden på privata hälsocentraler har ökat över tid, från 2022 till 2024 har ärendena ökat med 44 procent.
- De fem områden som flest synpunkter har handlat om är; undersökning/bedömning, delaktighet, behandling, resultat och bemötande.

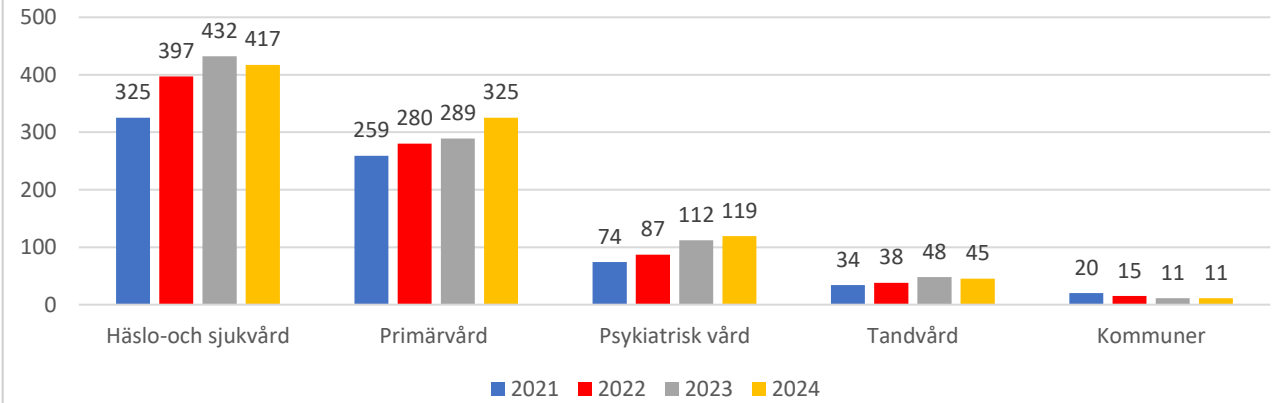
# Statistik

Ärendefördelning 2024

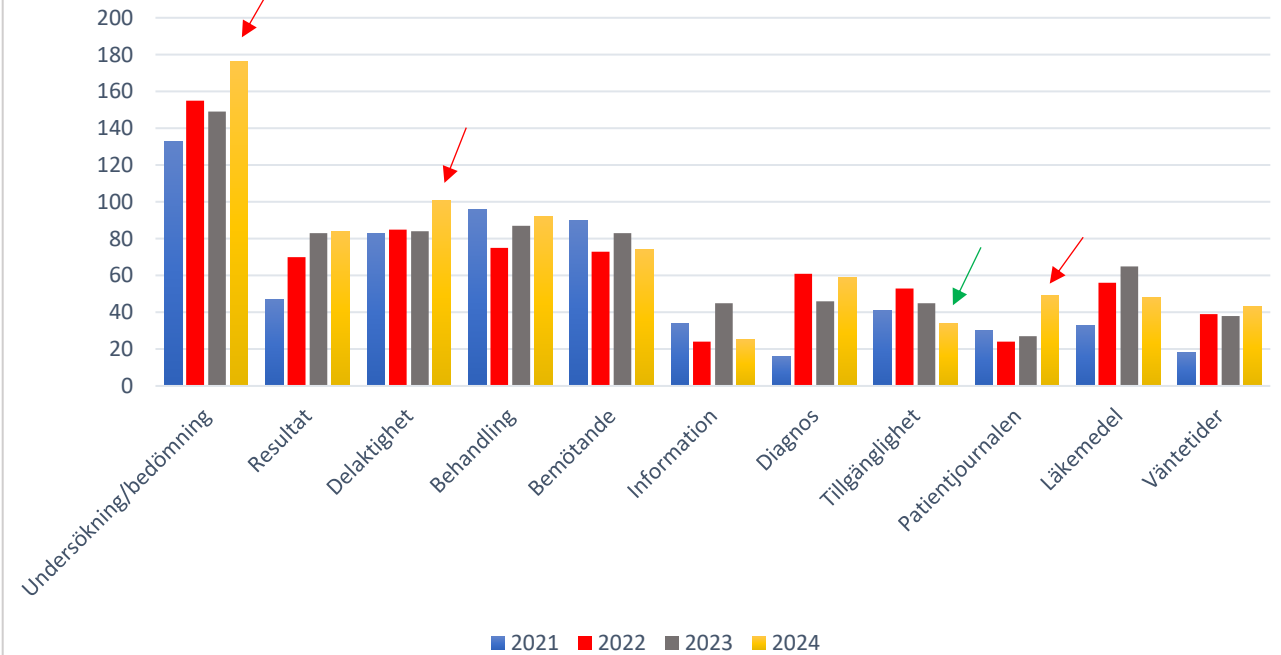
- Hälsö-och sjukvård: 417
- Primärvård: 325
- Psykiatrisk vård: 119
- Tandvård: 45
- Kommuner: 11
- Specialistvård privat: 5
- Övrigt samordning hsv: 4
- Övrigt: 36



Verksamhetsområde över tid



Vanligast förekommande synpunkter 2021 - 2023



# Årets rapporter

## Att skadas i vården, juni 2024

Vårdgivaren behöver bli bättre på att ta hand om patienten när en vårdskada uppstått samt informera om IVO\* och LÖF\*

- Varje år drabbas uppskattningsvis var tionde patient av en vårdskada inom somatisk sjukvård.
- Under 2023 registrerade patientnämnden 173 ärenden som på olika sätt handlar om upplevda vårdskador.
- Synpunkterna handlar om behandlingar som inte blivit som förväntat eller diagnoser blivit fördröjda. Många söker en förklaring till vad som gått fel, vill inte att det ska hända någon annan, andra efterfrågar ersättning för skadan.
- Av de ärenden som skickats till vårdgivaren för svar är det få som bedömts som en allvarlig vårdskada enligt lex Maria. De allra flesta skador har bedömts bero på mer eller mindre kända komplikationer.

## Tillgänglighet, dec 2024

Patienter är inte tillräckligt informerade och involverade när det kommer till väntetider i vården

- 2023-08-01 – 2024-07-31 registrerades 116 ärenden som på olika sätt rör tillgänglighet.
- Flest synpunkter har handlat om väntetider i vården. Det har handlat om långa väntetider på ett första besök men också väntan på besked ifrån vården eller tillgänglighetsproblem under pågående vård.
- Många av synpunkterna kan även kategoriseras som bristande kommunikation, planering och delaktighet.
- Övriga synpunkterna har handlat telefonkontakter och organisation. Patienter har mötts av att telefonkön är full redan på morgonen och det finns ingen annan väg fram. Patienter önskar bättre kontaktvägar och service.

\*IVO: Inspektionen för vård och omsorg, [www.ivo.se](http://www.ivo.se)

\*LÖF: Regionernas ömsesidiga försäkringbolag, [www.lof.se](http://www.lof.se)

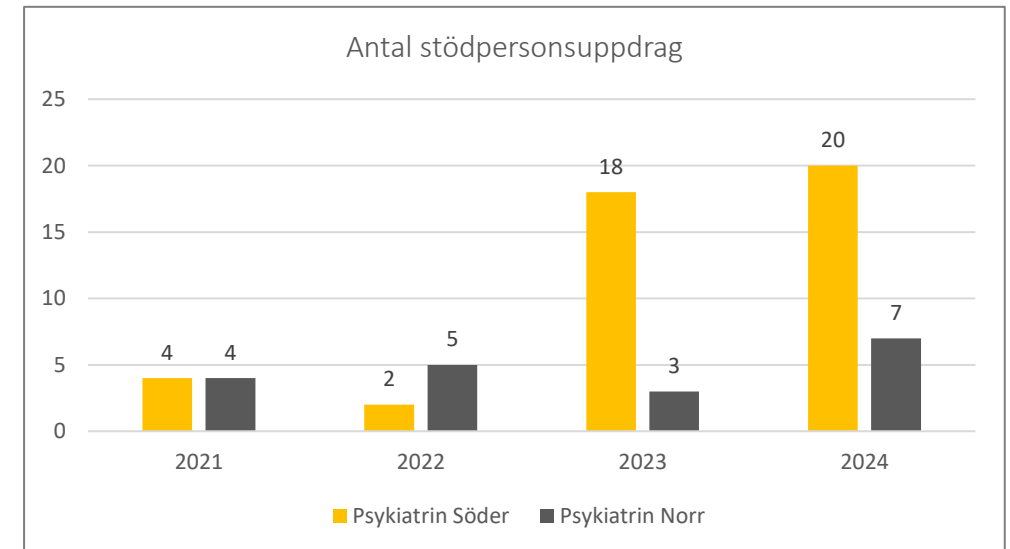
# Stödperson – ett viktigt uppdrag

Patientnämnden rekryterar, utbildar och utser stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Uppdraget som stödperson innebär att vara en medmänniska till en person som befinner sig i en svår situation och stödpersonerna uppskattas av patienterna.

Sedan ett par år tillbaka pågår ett samarbete med vuxenpsykiatri i länet för att förbättra stödpersonsprocessen. Målet är att alla patienter som tvångsvårdas ska få frågan och de som vill ska erbjudas en stödperson. Rutinöversikter och kontinuerliga möten med vårdpersonal har lett till en stor förbättring.

Läs gärna mer om det viktiga uppdraget och hur du kan göra en intresseanmälan för att bli stödperson på [1177.se](https://www.1177.se). [Stödperson för dig som tvångsvårdas eller isoleras i Kalmar län - 1177](#)



För hela regionen har det under 2024 inkommit 51 ärenden varav det har påbörjats 27 nya stödpersonsuppdrag.