

**Patientnämnden Halland****§8****Verksamhetsberättelse 2022**

PnH220045

**Beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att:

- fastställa Verksamhetsberättelse 2022 för Patientnämnden.

**Ärendet**

Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits. Ett arbete med att ta fram snabbrapporter till varje nämndsmöte har påbörjats under året.

Nämnden har 2022 handlagt 1352 ärenden vilket innebär en liten ökning med 14% i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 543 informationsärenden vilket är en minskning med 31% sedan 2021 vilket troligtvis beror på att de samtal som varit kopplade till Covid-19 har avtagit. Siffrorna indikerar att trots att fler vårdgivare hanterar klagomål direkt med patienterna så finns en fortsatt efterfrågan på det stöd som Patientnämnden ger i klagomålsprocessen.

Ärendemängden till Hallands sjukhus har under året ökat med 9% och även till Psykiatriförvaltningen har ärenden antalet ärenden ökat med 22% jämfört med 2021. Ärenden till Vårdval Halland har ökat med 11%.

Vård och behandling har ökat med 17 % jämfört med föregående år och är den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in. Antal kommunärenden har ökat under 2022 men är fortfarande mycket få.

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Patientnämnden Halland****Förslag till beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att:

- fastställa Verksamhetsberättelse 2022 för Patientnämnden.

**Beslutsunderlag**

- Beslutsförslag - Verksamhetsberättelse 2022
- Verksamhetsberättelse 2022 patientnämnden

**Expedieras till**

Patientnämndens samtliga huvudmän.

Regionstyrelsen.

Driftnämnd Ambulans, diagnostik och hälsa.

Driftnämnd Psykiatri.

Driftnämnd Hallands sjukhus.

Driftnämnd Närsjukvården.

**Paragrafen är justerad**

---

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Regionkontoret**  
Styrning och stöd  
Karolin Hamnér  
Nämndtjänsteman

**Beslutsförslag**

<b>Datum</b>	<b>Diarienummer</b>
2023-02-08	PnH220045

**Patientnämnden Halland****Beslutsförslag - Verksamhetsberättelse 2022****Förslag till beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att:

- fastställa Verksamhetsberättelse 2022 för Patientnämnden.

**Sammanfattning**

Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits. Ett arbete med att ta fram snabbrapporter till varje nämndsmöte har påbörjats under året.

Nämnden har 2022 handlagt 1352 ärenden vilket innebär en liten ökning med 14% i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 543 informationsärenden vilket är en minskning med 31% sedan 2021 vilket troligtvis beror på att de samtal som varit kopplade till Covid-19 har avtagit. Siffrorna indikerar att trots att fler vårdgivare hanterar klagomål direkt med patienterna så finns en fortsatt efterfrågan på det stöd som Patientnämnden ger i klagomålsprocessen.

Ärendemängden till Hallands sjukhus har under året ökat med 9% och även till Psykiatriförvaltningen har ärenden antalet ärenden ökat med 22% jämfört med 2021. Ärenden till Vårdval Halland har ökat med 11%.

Vård och behandling har ökat med 17 % jämfört med föregående år och är den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in. Antal kommunärenden har ökat under 2022 men är fortfarande mycket få.

## **Regionkontoret**

Cristine Karlsson  
Tillförordnad Regiondirektör

Henrik Lundahl  
Kanslichef

### **Bilaga:**

Verksamhetsberättelse 2022

### **Styrelsens/nämndens beslut delges**

Patientnämndens samtliga huvudmän.

Regionstyrelsen.

Driftnämnd Ambulans, diagnostik och hälsa.

Driftnämnd Psykiatri.

Driftnämnd Hallands sjukhus.

Driftnämnd Närsjukvården.

# ”Vi utreder inte, vi reder ut”

Verksamhetsberättelse 2022



PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND

Din kommun i samarbete med Region Halland

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>2</b>
<b>Patientnämndens uppdrag</b>	<b>3</b>
Patientnämndens stödpersonsuppdrag	4
<b>Patientnämndens mål 2022</b>	<b>5</b>
Nära och sammanhållen vård	5
Digitalisering i vården	5
Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom hälso- och sjukvård	5
Verksamhetens egna utvecklingsområden	5
<b>Patientnämndens handläggning av ärenden</b>	<b>5</b>
<b>Patientnämndens nätverk</b>	<b>7</b>
Nätverkets analysgrupp	7
Patientnämndens regionala samarbeten	8
<b>Årets redovisning</b>	<b>8</b>
Antal ärenden som handlagts	8
Kommunärenden	10
Fördelning av ärenden enligt kategorier	13
Covid-19	15
Analyser och rapporter	16
Stödpersonsverksamhet	16
Informationsinsatser	17
<b>Patientnämndens arbete under året</b>	<b>18</b>
Ledamöter under 2022	18
Sammanträden	19
Ekonomiskt resultat	20
Genomförandet av fem mål i form av aktiviteter och resultat	20
Internkontroll	21

## Sammanfattning

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Hallands kommuner. Nämnden är rådgivande och gör inga medicinska eller juridiska bedömningar. Ett ärende till Patientnämnden kan initieras av patient eller närstående och kan lämnas anonymt.

Patientnämnden har under året 2022 haft 6 sammanträden. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits. Ett arbete med att ta fram snabbrapporter till varje nämndsmöte har påbörjats under året.

Nämnden har under 2022 handlagt 1352 ärenden vilket innebär en ~~liten~~ ökning med 14 % i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 543 informationsärenden vilket är en minskning med 31 % sedan 2021. Detta beror troligtvis på att de samtal som varit kopplade till Covid-19 har avtagit. Siffrorna indikerar att trots att fler vårdgivare hanterar klagomål direkt med patienterna så finns en fortsatt efterfrågan på det stöd som Patientnämnden ger i klagomålsprocessen.

Ärendemängden till Hallands sjukhus har under året ökat med 9 % och även till Psykiatriförvaltningen har antalet ärenden ökat med 22 % jämfört med 2021. Ärenden till Vårdval Halland har ökat med 11 %.

Vård och behandling har ökat med 17 % jämfört med föregående år och är den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in.

Antal kommunärenden har ökat under 2022 men är fortfarande mycket få.

Under 2022 fortsatte ökningen av de personer som kontaktade Patientnämnden digitalt via 1177.se.

Förordnanden av nya stödpersoner var fortsatt på en låg nivå under 2022. Som tidigare fanns en grupp stödpersonsuppdrag som följt med under flera år.

Under året har tre analyser tagits fram, *Klagomål på vården som rör barn med psykisk ohälsa 2021*, *Patients upplevelse av att förfördelas/diskrimineras till följd av misstänkt eller faktiskt psykisk ohälsa eller beroendesjukdom* samt *Pandemin och patienterna - en uppföljning*, en uppföljning av inkomna Covid-19 ärenden under 2021 för gemensam analys med övriga patientnämnder i landet.

Patientnämnden har inte behövt utnyttja hela det budgeterade ekonomiska anslaget för 2022 utan har kunnat återlämna 225 600 kr.

Kansliet har sedan den 1 mars varit bemannat med 4 heltidstjänster samt med nämndsekreterare om ca 25 % av en heltid.

## Inledning

Region Halland upprätthåller en hög tillgänglighet i vården och utveckling sker trots rådande omvärldsläge. Det finns många goda exempel på möten inom vården där nöjdheten och resultatet är högt. Det finns också möten där patienter inte upplevt sig tillräckligt delaktiga eller fått tillräckligt med förklaringar om sin sjukdom. Patienter kan i möten även ha blivit drabbade av vårdskada.



Patienter och närstående kan lämna synpunkter eller klagomål på den vård de fått eller där de tycker att det har skett något felaktigt. De kan också komma med förslag på hur vården kan bli bättre. Det finns flera sätt att lämna synpunkter och klagomål genom att:

- Kontakta den mottagning där patienten fick vård eller behandling.
- Kontakta patientnämnden i den region där vården gavs.
- Vissa händelser kan patient eller närstående anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

Att kunna lämna synpunkter och klagomål till vården regleras i patientlagen<sup>1</sup> och syftar till att ta vara på patienters erfarenheter för vårdens framtida utveckling.

2022 har vård- och behandling, kommunikation och vårdansvar- och organisation haft en hög andel av den totala mängden ärenden. Patienters och närståendes förväntan är att få bli hörda, känna sig delaktiga och få information som går att förstå om sitt hälsotillstånd. De önskar också vara med och påverka den egna vården.

Det är viktigt att komma ihåg att synpunkter eller klagomål inte handlar om kritik eller påpekanden från patienter eller närstående utan bör finnas som en värdering av hur erfarenheter och lärdomar kan användas i vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.

---

<sup>1</sup> 11 kap. patientlagen (2014:821)



## Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag är lagstadgat och definieras i lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården<sup>2</sup>. Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Region Halland och Hallands kommuner har i avtal överenskommit om en gemensam Patientnämnd med regionen som huvudman samt upprättat ett reglemente som styr uppdraget.

Avtalet innebär motsvarande uppgifter för:

- Den hälso- och sjukvård som utförs enligt hälso- och sjukvårdslagen<sup>3</sup> av regionen eller enligt avtal med regionen.
- Den hälso- och sjukvård som utförs enligt hälso- och sjukvårdslagen av kommunerna eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnaden enligt socialtjänstlagen<sup>4</sup> som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.
- Den tandvård som är regionfinansierad enligt tandvårdslagen<sup>5</sup>.

Patientnämnden Halland består av politiskt förtroendevalda där 11 av dem är ordinarie ledamöter och 11 av dem är ersättare. Patientnämndens ledamöter har ett visst antal möten varje år där analyser, rapporter och patientärenden förs fram. All skriftlig information, protokoll och bilagda dokument samlas i regionens dokumenthanteringssystem Platina samt i Meetings plus.

Patientnämndens kansli är den operativa verksamheten i nämnden och tillhör organisatoriskt regionkontorets kansliavdelning.

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt hjälpa patienter eller närstående med att föra fram deras synpunkter och klagomål och att få svar av vårdgivaren<sup>6</sup>. Patientnämnden ska även:

- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.

---

<sup>2</sup> Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

<sup>3</sup> Hälso- och sjukvårdslagen (2017:372)

<sup>4</sup> Socialtjänstlagen (2001:453)

<sup>5</sup> Tandvårdslagen (1985:125)

<sup>6</sup> 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen (2010:659)

- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse till vårdgivare och vårdenheter.
- Utifrån inkomna synpunkter bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet.

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

Erfarenheterna från alla patienters och närståendes berättelser ska bidra till att hälso- och sjukvården utvecklas i kvalitet, patientsäkerhet samt anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Nämnden ska föra analyser av patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen. Patientnämnden kan även föreslå åtgärder som behöver vidtas inom hälso- och sjukvården för att komma till rätta med identifierade problem- och riskområden. I uppdraget ingår inte medicinska bedömningar och nämnden har inga sanktionsmöjligheter.

Nämnden uppmärksammar IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn samt redovisar föregående års verksamhet till IVO och Socialstyrelsen varje år.

### **Patientnämndens stödpersonsuppdrag**

Handläggarna utser, utbildar, förordnar och ger arvode åt stödpersoner till patienter som är tvångsvårdade inom psykiatrisk vård, rättspsykiatrisk vård samt patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen<sup>7</sup>.

Att vara stödperson är ett uppdrag som grundar sig på viljan att kunna finnas till hands som medmänniska och stötta och hjälpa andra människor. En stödperson kan ha telefonkontakt med patienten, komma på besök där patienten befinner sig, men även vara med vid förhandling i förvaltningsrätten.

Stödpersoner utses av Patientnämnden och är att betrakta som en myndighetsutövning. När det finns önskemål från en patient att få en stödperson tar psykiatrin kontakt med Patientnämnden, men patienten kan även själv kontakta Patientnämnden.

---

<sup>7</sup> Lag om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), lag om rättspsykiatrisk vård (1991:1129) eller enligt smittskyddslagen (2004:168)

## Patientnämndens mål 2022

Patientnämndens mål är att utifrån lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet genom att göra vården uppmärksam på de förhållanden som patienter upplevt som otillfredsställande. Detta för att upptäcka problemområden och risker i vården så vården ska kunna förbättras och åtgärder vidtas. Patientnämnden har utifrån Region Hallands mål och budget<sup>1</sup> kommit fram följande fem mål:

### Nära och sammanhållen vård

1. Patientnämnden bidrar till omställningen mot nära och sammanhållen vård genom att lyfta patientperspektivet i organisationen.

### Digitalisering i vården

2. Bidrar till digitalisering i vården genom att verka för god digital tillgänglighet vid kontakt med Patientnämndens kansli.
3. Bidrar till digitalisering i vården genom att verka för fortsatt utveckling av digital ärendehantering till vårdgivaren.

### Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom hälso- och sjukvård

4. Följa Patientnämndernas nationella fokusområde för 2022 och belysa riskområden utifrån patientens perspektiv för vårdgivare.

### Verksamhetens egna utvecklingsområden

5. För att säkerställa god kvalitet av Patientnämndens huvudprocesser ska nämnden verka för god kompetensförsörjning.

## Patientnämndens handläggning av ärenden

Patientnämndens handläggare följer nationellt framtagna handbok för handläggning av klagomål och synpunkter<sup>8</sup>.

Ärenden från patienter eller närstående tas emot via telefon, brev, e-post, 1177.se och ibland vid besök hos handläggare. Ärenden diarieförs och registreras i Patientnämndens databas Platina vilket hanteras enligt dataskyddsförordningen (GDPR)<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

<sup>9</sup> Dataskyddsförordningen (The General Data Protection Regulation) GDPR

Alla klagomål och synpunkter som inkommer till patientnämnden kategoriseras in under ett av nio framtagna huvudproblem som utgår från patientlagen. Varje huvudproblem delas i sin tur in i ett antal delproblem för en högre detaljeringsgrad av vad ärendena avser och vad patienterna upplever som problematiskt:

- Vård och behandling:
  - undersökning/bedömning
  - diagnos
  - behandling
  - läkemedel
  - omvårdnad
  - ny medicinsk bedömning
- Resultat:
  - resultat
- Kommunikation:
  - information
  - delaktig
  - samtycke
  - bemötande
- Dokumentation och sekretess:
  - patientjournalen
  - bruten sekretess/dataintrång
- Ekonomi:
  - patientavgifter
  - ersättningsanspråk/garantier
- Tillgänglighet:
  - tillgänglighet till vården
  - väntetider i vården
- Vårdansvar och organisation:
  - valfrihet/fritt vårdsökande
  - fast vårdkontakt/individuell plan
  - vårdflöde/processer
  - resursbrist/inställd åtgärd
  - hygien/miljö/teknik
- Administrativ hantering:
  - brister i hantering
  - intyg

- Övrigt:
  - övrigt när inget annat delproblem passar in, detta ska användas sparsamt.

Målet med gemensam kategorisering är att höja kvaliteten för en ökad patientsäkerhet.

Ärendena kan röra enstaka vårdhändelser eller handla om en kedja av händelser där flera kliniker varit involverade och speglar patientens upplevelse av ett vårdtillfälle. Det kan också handla om att man vill ha hjälp eller vägledning för kontakt med IVO, Löf eller andra myndigheter och försäkringsbolag. Det är vanligt att Patientnämndens handläggare begärt skriftligt eller muntligt yttrande från berörd verksamhetschef vilket alltid skett i samråd med anmälaren. Vårdens företrädare har därmed fått möjlighet att lämna en förklaring till det inträffade och anmälaren har fått sina frågor och synpunkter besvarade.

Varje månad tar handläggarna fram rapporter med avslutade aidentifierade ärenden som skickas till respektive verksamhetsområde för kännedom. Förhoppningen är att verksamheterna ska använda synpunkterna för att identifiera förbättringsområden.

Informationsärenden handlar om när patient, närstående eller anonyma personer önskar få råd, stöd, information eller hjälp att vända sig till rätt instans. Dessa ärenden diarieförs som informationsärenden.

## **Patientnämndens nätverk**

Patientnämnderna har ett nationellt nätverk, alla 21 regionerna är representerade. Syftet med nätverket är att samverka kring viktiga frågor och lotsa verksamheterna mot samma mål. Nätverket har tagit fram handböcker för handläggning av klagomål och synpunkter samt för stödpersonsuppdraget. Gruppen samverkar med myndigheter, patientorganisationer, Sveriges kommuner och regioner (SKR) med flera.

### **Nätverkets analysgrupp**

För att ta vara på de synpunkter och klagomål som handlagts vid patientnämnden genomförs varje år en nationell insats tillsammans med IVO. Det finns en överenskommelse om att kategorisera enligt samma principer, det gäller för IVO och patientnämnderna. Varje patientnämnd bidrar med både statistik och regional analys av årets ärenden och kategorier. Det går att se

både regionala och nationella mönster och trender som sammanfattas till en nationell gemensam rapport.

### **Patientnämndens regionala samarbeten**

Patientnämndens ledamöter och handläggare har i sitt uppdrag att samarbeta med olika funktioner inom region och kommun där allvarliga avvikelser, rapporter och analyser kan föras fram i dialog. Information om Patientnämndens verksamhet är också en viktig del i samverkan för att öka kunskapen om patienters och närståendes betydelse i utvecklingen av vården.

## **Årets redovisning**

### **Antal ärenden som handlagts**

Patientnämnden Halland har under verksamhetsåret 2022 handlagt totalt 1895 ärenden vilka delats upp i 1352 patientärenden och 543 informationsärenden.

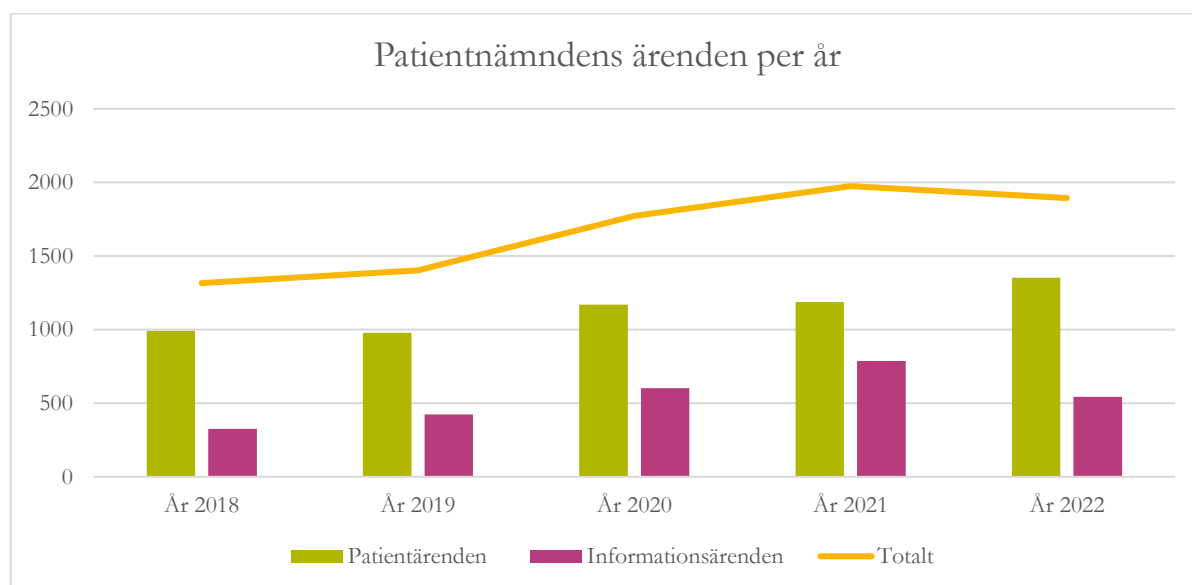


Diagram1: Patientnämnden Halland antal ärenden 2018–2022.

Det har skett en ökning av patientärenden mot föregående år med 14 %.

Patienter som tar flera kontakter under ett år registreras som ärende en gång, såvida det inte är synpunkter eller klagomål som handlar om ett nytt problemområde eller berör annan vårdgivare. En kontakt kan också leda till att synpunkten registreras på flera verksamheter i de fall flera verksamheter är involverade i händelsen.

Utöver ovan redovisade patientärenden har det handlagts 543 informationsärenden vilket är en minskning med 31 % jämfört med de två senaste åren. När pandemin upphörde avtog de samtal som var kopplade till covid -19. Exempel på samtal är förfrågan om receptförnyelser, bokning av tid till läkare eller hänvisning till annan regions patientnämnd då synpunkter och klagomål berör vårdgivare utanför Halland.

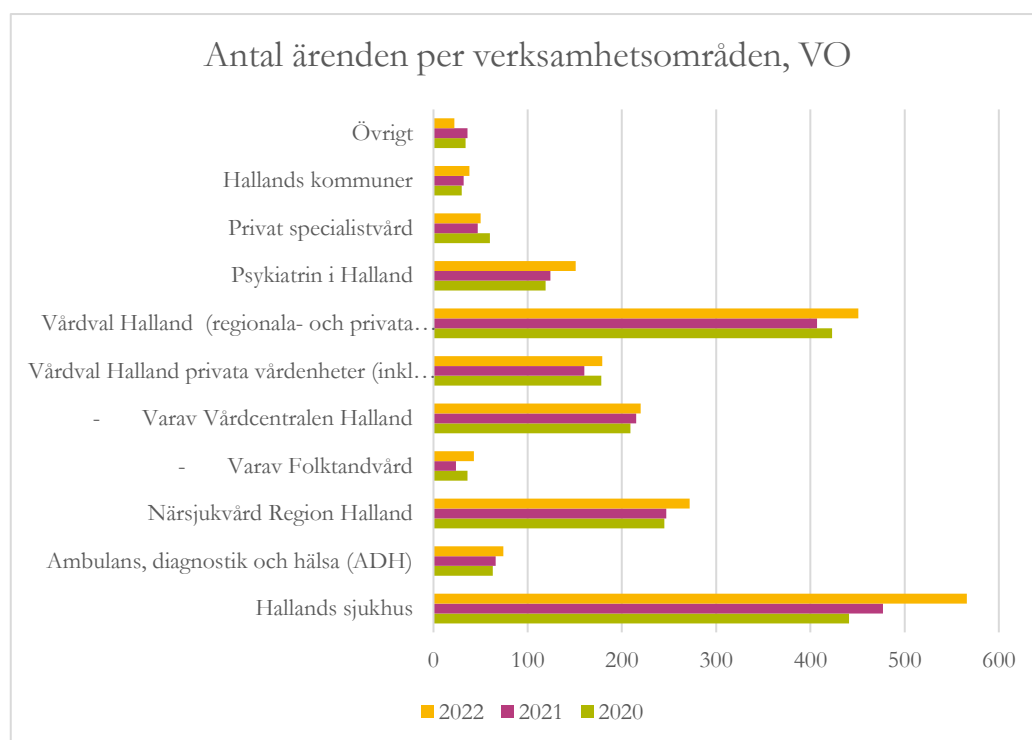


Diagram 2: Antal ärenden per verksamhet under åren 2020–2022

Ökningen av ärenden kan ses i de flesta VO särskilt vid psykiatri med 22 %, Hallands sjukhus med 9 % och Vårdval Halland med 11 %.

Ärenden till Ambulans, diagnostik och hälsa (ADH) har under 2022 ökat med 12 % jämfört med 2021. VO tar emot ett relativt lågt antal ärenden från Patientnämnden.

## Kommunärenden

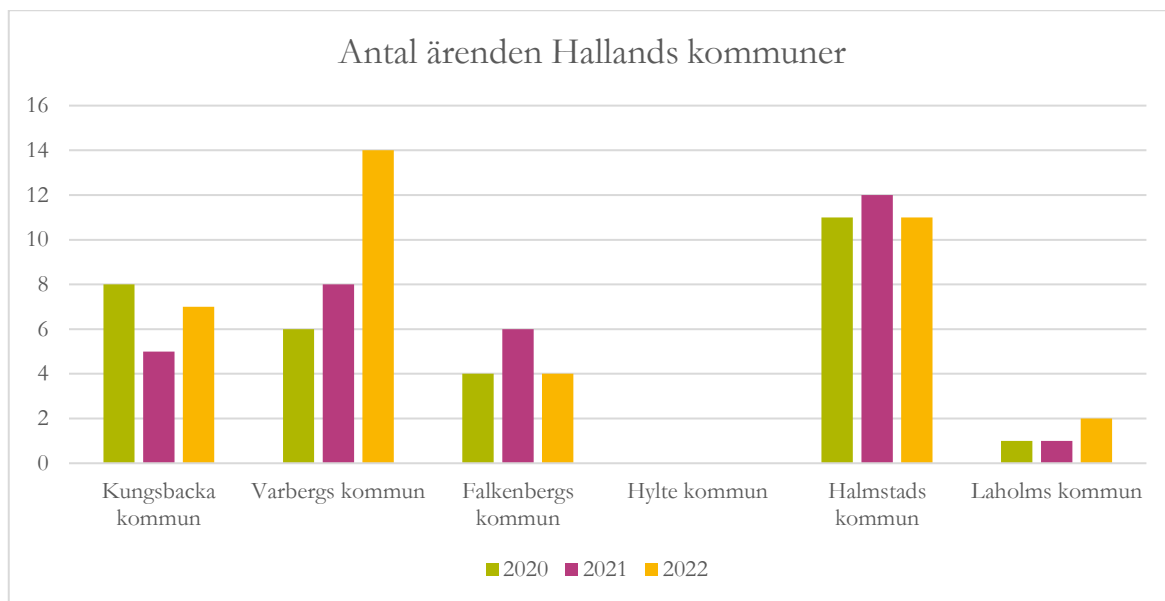


Diagram 3: En jämförelse mellan kommunerna i Halland under åren 2020–2022

Antalet kommunärenden har ökat med sex ärenden under 2022 till totalt 38 ärenden. Orsakerna till det låga antalet ärenden tros vara flera. Kommunerna har egna organisationer för att hantera synpunkter på vården och troligtvis är det dit patienter eller närstående har vänt sig. Andra tänkbara orsaker skulle kunna vara vårdens art, den nära, dagliga och ofta långvariga kontakten mellan patient och vårdare som kan leda till att man snabbt reder ut upplevda missförstånd och fel. Det kan också bero på att patienterna är starkt beroende av personalen och därför inte vill föra fram sina synpunkter. Möjligheten att välja annan vård kan vara begränsad.

Orsaken till det ringa antalet ärenden som rör den kommunala vården är därför svår att fastställa. I tjänstemännens kontakter med kollegor i övriga Sverige har framkommit att tendenserna är likartade över hela landet.

Den kommunala vården har blivit alltmer avancerad inte minst till följd av det hemsjukvårdsavtal som funnits under några år. Patientnämndens funktion som en oberoende part som kan ta emot patienters och anhörigas synpunkter kan fungera som en länk till vårdens företrädare med fokus på frågor relaterade till hälso- och sjukvårdslagen.



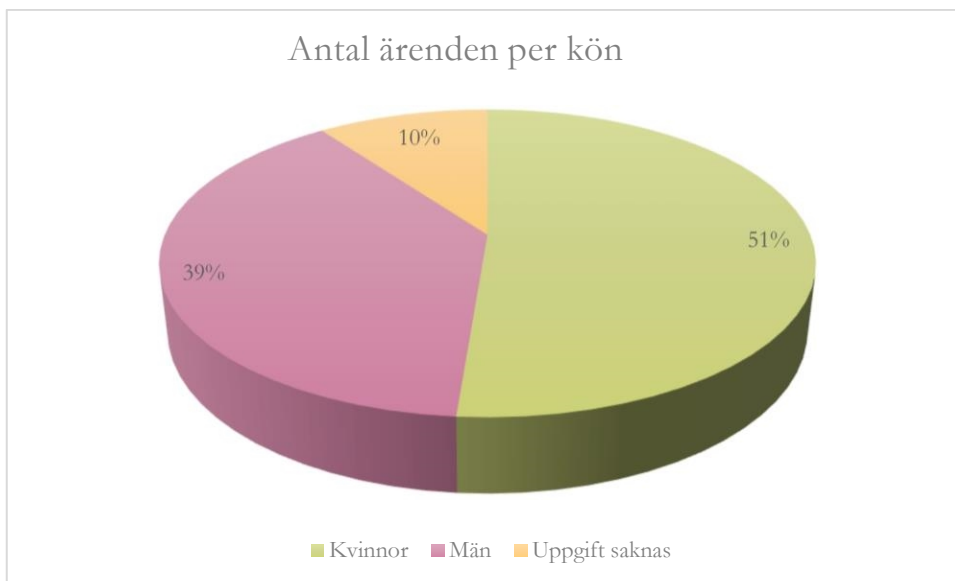


Diagram 4: Könsfördelning män, kvinnor och inte uppgett under 2022.

Under 2022 kan vi se att det varit större ökning av ärenden hos män med 4 %.

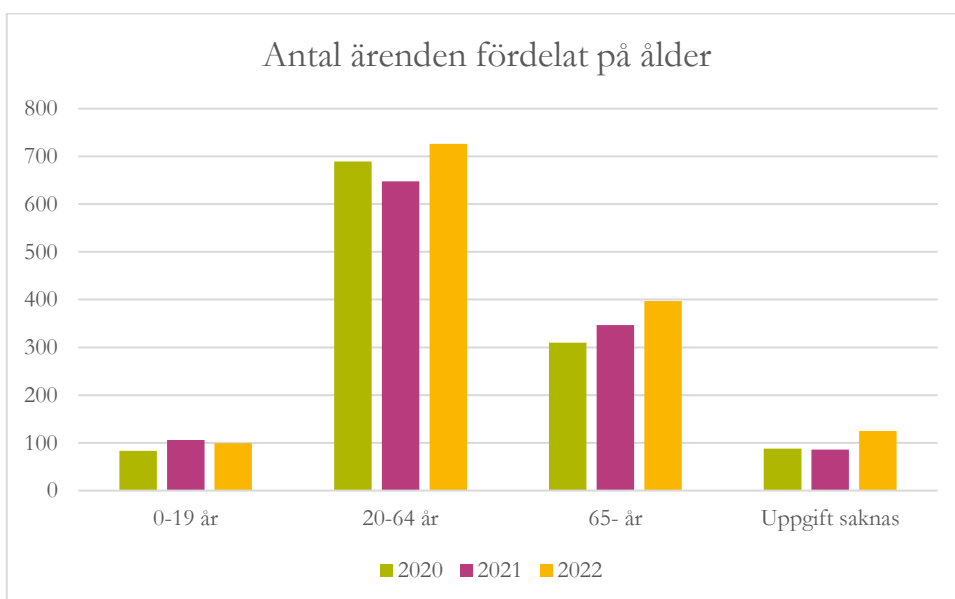


Diagram 5: Åldersfördelning i fyra grupper under åren 2020–2022

Andelen av ärenden fördelat per åldersgrupper visar att 20–64 åringar är de som främst lämnar in synpunkter och klagomål. Trenden är den samma som de senaste tre åren.

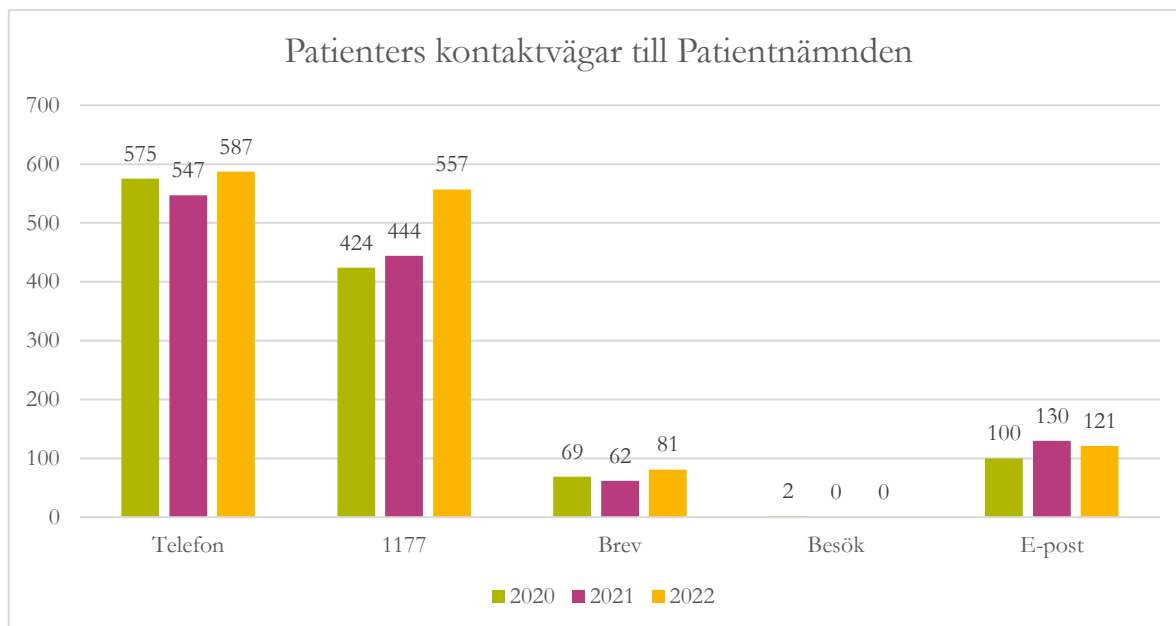


Diagram 5: Fördelning av kontaktsätt 2020–2022

Den digitala kontaktvägen in till Patientnämnden Halland via 1177.se har ökat under 2022 jämfört med de andra kontaktvägarna vilket är en positiv förändring med tanke på den pågående digitala utveckling som sker i samhället. Det gör att tillgängligheten har ökat då dessa klagomål och synpunkter kan lämnas in dygnet runt oavsett om det är vardag eller helg.

## Fördelning av ärenden enligt kategorier

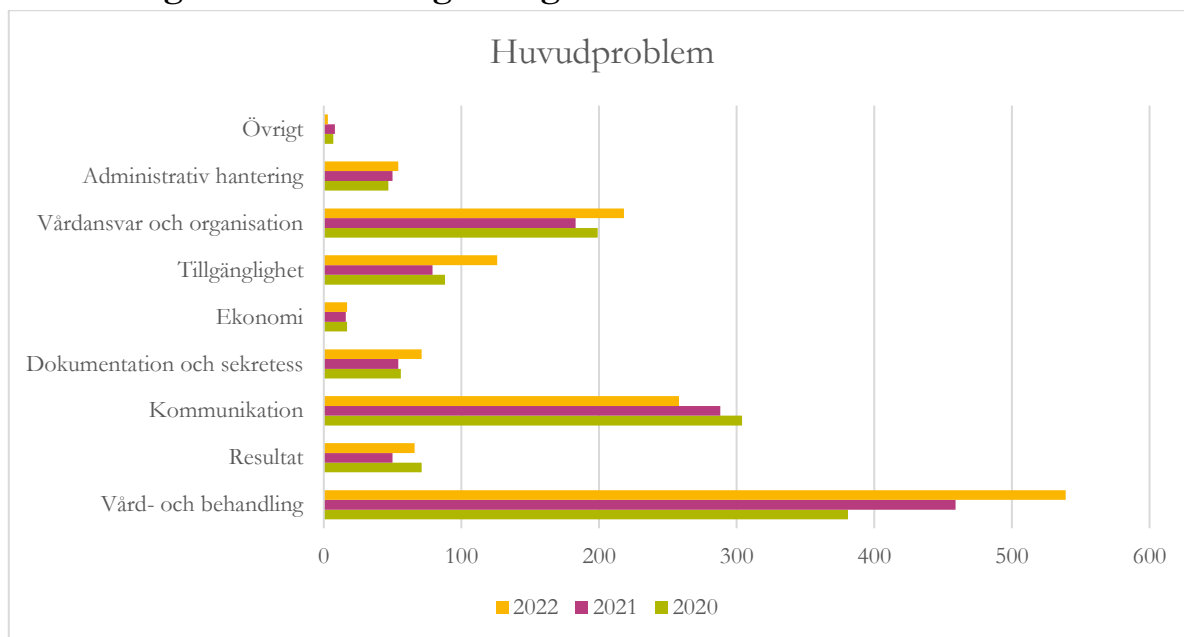


Diagram 6: Kategorisering av ärenden under åren 2020–2022

Vård och behandling har ökat med 17 % jämfört med föregående år och är den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in. Kommunikation är en kategori som sjunkit med 11 % i jämförelse med föregående år vilket kan ha förklaringar till en mer lättillgänglig hälso- och sjukvård efter pandemins begränsningar. Alla kategorier har fler ärenden jämfört med föregående år förutom kommunikation.

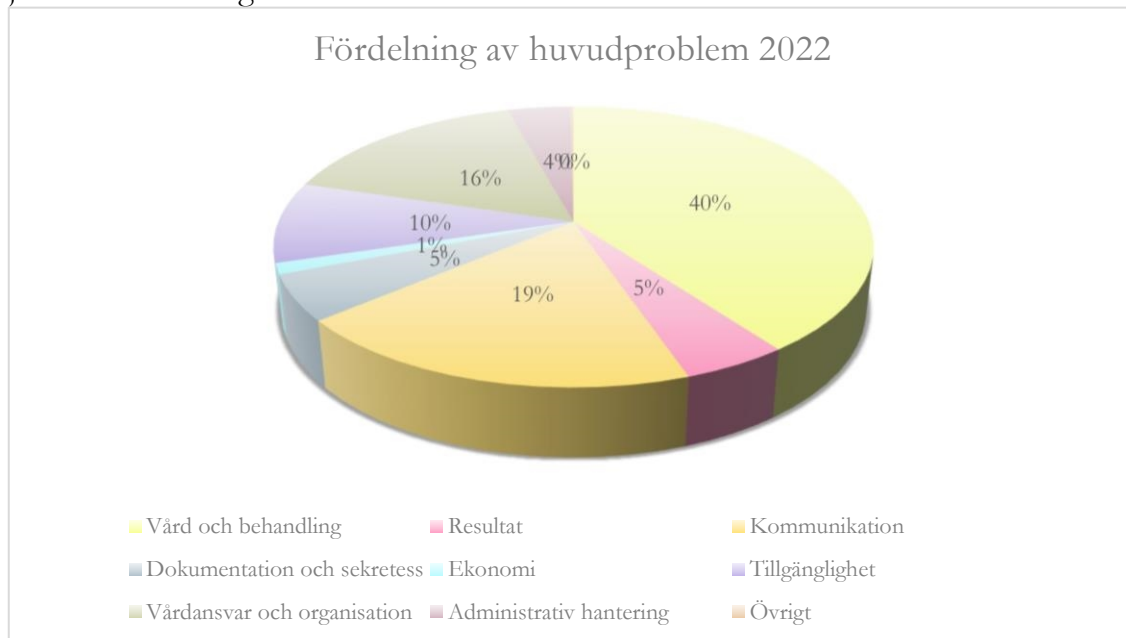


Diagram 7: Procentuell bild av fördelningen mellan huvudproblem

Antalet vård och behandlingsärenden är högst med 40 % av totalt kategoriserade ärenden. Kommunikation utgör 19 %.

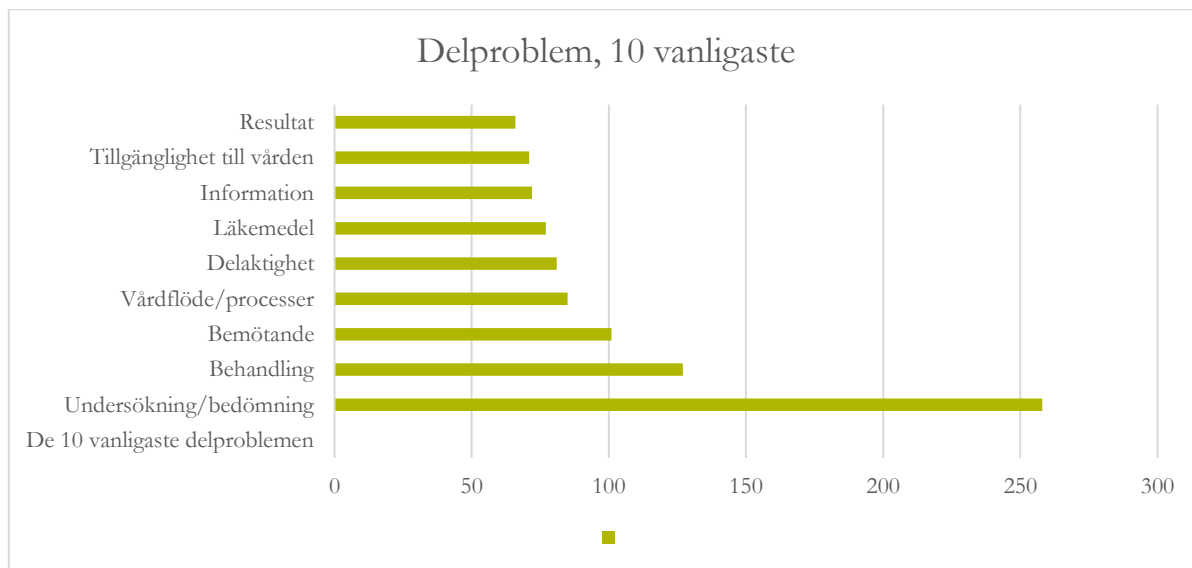


Diagram 8: De tio vanligaste delproblemen 2022

Undersökning- och bedömning var det delproblem som genererade flest ärenden (258) av den totala ärendemängden. Behandling som är inom samma huvudproblemområde ligger tätt efter (127) med antal ärenden.

Sammanfattande exempelärenden Undersökning och bedömning:

- Kontakt från patient som fick tilltagande problem med extraslag och känslan av tryck över bröstet. När besvären höll i sig bokade patienten ett läkarbesök på vårdcentralen. Läkaren som patienten träffade avfärdade honom och frågade vad han gjorde där? Läkaren sa att lite extraslag inte var farligt och patienten kände sig nonchalerad. Efter drygt 6 månader skickade patienten en egenremiss till hjärtmottagnigen och blev kallad för EKG vilket visade tydligt på arytmier. Patienten sattes in på Betablockerare och remitterades för en MR-undersökning som sedan visade att patienten hade genomgått en hjärtmuskelinflammation. Patienten kände att tidpunkten stämde väl med när besvären med extraslagen börjat.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Patienten träffade läkaren och uppvisade då inga alarmerande hjärtsymtom. EKG visade normalt extraslag och i övrigt normal rytm. Patienten hade vid tillfället ingen förkylning och uppgav att han hade

mycket god kondition. Extraslag är vid hög träningsnivå normalt vilket var anledningen till att det inte blev mer utredning.

Bemötande är en återkommande problematik i vården och även under året har det kommit in 101 ärenden. Denna kategori har bäring på patientlagen vilket kan belysa problem med bristande information eller upplevelsen av att ”inte bli lyssnad på”.

Sammanfattande exempelärenden Bemötande:

- Patienten önskade få tid till läkare men fick till svar att det inte gick ge någon tid på kort varsel utan han fick vänta tills nästa planerade läkarbesök. Patienten framförde att han kunde ställa sig på en återbudslista och hade alla möjligheter att infinna sig på kort varsel. Patienten försökte argumentera för sin sak men sjuksköterskan valde att lägga på luren i örat på patienten.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Vi har den här perioden haft stort tryck på våra läkartider och fått prioritera det som varit mest skyndsamt och varit tvungna att reservera våra akuttider till det som är akut ur ett medicinskt perspektiv.

Tillgänglighet till vården har ökat från 55 ärenden till 71 ärenden under en årsperiod. Det innebär en ökning med 29 %. Patienter har haft svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. De blir inte heller kontaktade enligt överenskommelse.

Sammanfattande exempelärenden Tillgänglighet till vården:

- Kontakt från patient som upplever att det varit svårt att boka tid på vårdcentralen men blev varje gång bara hänvisad att söka på mottagningens drop-in mottagning.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Då vill jag att du ska veta att vi inte ville ha drop-in. Vi trivdes med det gamla tidbokningssystemet men skärpningen med vårdgarantin medförde att alla vårdcentraler i landet fick ställa om i sina mottagningar.

## **Covid-19**

Covid-19 klassas inte längre som en allmänfarlig och samhällsfarlig sjukdom men Patientnämnden Halland har under året ändå fått synpunkter på vård som

kan relateras till covid-19 såsom till exempel uppskjuten vård gällande både operationer och besök men även att vaccinet getts på felaktigt sätt.

## **Analys och rapporter**

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

Patientnämnden Halland har under 2022 tagit fram tre analyser:

- I mars presenterade Patientnämnden den analys som alla patientnämnder i landet tillsammans med IVO årligen kommer överens om, temat för 2022 var *Klagomål på vården som rör barn med psykisk ohälsa 2021*.
- Patientnämnden har under året tagit fram en analys angående *Patienters upplevelse av att förfördelas/ diskrimineras till följd av misstänkt eller faktiskt psykisk ohälsa eller beroendesjukdom*.
- *Pandemin och patienterna en uppföljning*, en gemensam analys med övriga Patientnämnder i landet av inkomna Covid-19 ärenden under 2021.

Patientnämnden Halland har dessutom skickat rapporter till:

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

## **Stödpersonverksamhet**

Patientnämnden har även under detta år fortsatt lågt antal förordnanden av stödpersonsuppdrag. År 2022 förordnades 5 nya stödpersoner, vilket var lika många som år 2021. Under år 2022 har utöver de 5 nya förordnandena även 11 förordnanden från tidigare år varit aktuella.

Anledningen till att så pass få stödpersoner förordnats genom de senare åren är för Patientnämnden Halland oklar. Eventuellt skulle det kunna bero på minskat behov och/eller färre patienter som har behandlats under tvångsvård.

En annan reflektion som gjorts är att det skulle kunna finnas ett ökat behov av information från Patientnämnden Halland till vården, eller från vården till patienten om möjligheten att få en stödperson.

Patientnämnden Halland kommer under år 2023 att starta upp ett samarbete med psykiatrin där bland annat stödpersonsuppdraget kommer att diskuteras inklusive ovanstående funderingar, se över rutiner samt informationsbehov för att säkerställa att rätt kompetens finns ute i vården.

Stödpersonerna har under pandemin varit begränsade i sitt uppdrag då de inte haft möjlighet till fysiska besök hos patienterna. Arbetssättet har nu återgått till det normala med möjlighet till besök ute i vården eller där patienten befinner sig. Detta naturligtvis utifrån att förutsättningar finns för patienten och verksamheten.

Det har under året 2022 fattats beslut i nämnden om att justera arvudet för stödpersoner. Beslutet innebär framför allt en ökning av ersättningen vid fysiska besök. Anledningen till justeringen har framför allt varit att främja de fysiska besöken framför telefonkontakt då Patientnämnden Halland tror att det är viktigt för patienterna med fysiska besök. Beslutet har fattats efter en översyn av vilken ersättning som ges till stödpersoner vid andra patientnämnder i landet.

Under pandemin har bedömningen gjorts att det inte har varit möjlighet med en utbildningsdag per år, vilket har skett tidigare. Under hösten 2022 genomförde Patientnämnden Halland en utbildningsdag inför vilken stödpersonerna även fick möjlighet att ta del av en nationell utbildningsfilm kring stödpersonsuppdraget.

Vid utbildningsdagen beslutade Patientnämnden Halland att utöka utbildningstillfällena under kommande år till en och en halv dag då det finns ett stort värde i att träffas för erfarenhetsutbyte och kunskapspåfyllnad.

### **Informationsinsatser**

Patientnämnden Halland strävar efter att vara välkänd hos patienter, närstående och vårdpersonal i regionen och kommunerna. Önskvärt är att invånarna i Halland som kommer i kontakt med olika vårdgivare informeras om Patientnämnden Hallands verksamhet. Information om Patientnämnden finns på [1177.se](http://1177.se), Region Hallands externa webb ([regionhalland.se](http://regionhalland.se)) samt regionens vårdgivarwebb (Vårdgivarwebb Halland - Vårdgivare ([regionhalland.se](http://regionhalland.se))). Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

På Region Hallands externa webbsida finns protokoll från nämndens sammanträden.

Presidiet har under året gjort följande aktiviteter:

- Informerat om nämndens verksamhet i kommunstyrelsen Halmstad.
- Informerat om nämndens verksamhet för Logen nummer 82, Ingeborg.
- Deltagit i Seniormässa Halmstad.
- Informerat om nämndens verksamhet i socialnämnden Halmstad.
- Informerat om nämndens verksamhet i socialnämnden Falkenberg.
- Informerat om nämndens verksamhet i nämnden Hylte.
- Informerat om nämndens verksamhet i socialnämnden Laholm.
- Informerat om nämndens verksamhet i socialnämnden Varberg.
- Deltagit i(?) Nationell digital Presidiekonferens.

Kansliets tjänstepersoner har utöver detta även gjort följande aktiviteter:

- Deltagit i möte för informationsutbyte med Regional chefläkare.
- Deltagit i möte angående patientsäkerhetslagen på Socialstyrelsen.
- Deltagit i träffar med Nationella Tjänstemannanätverket.
- Deltagit i flera möten med IVO syd-väst.
- Deltagit i möte med RCC syd.
- Informerat om nämndens verksamhet i Regionala Funktionshinderrådet.
- Arrangerat utbildningsdag för stödpersoner.

## Patientnämndens arbete under året

### Ledamöter under 2022

Georgia Ferris (KD) ordförande	Region Halland
Barbro Henriksson (M)	Region Halland
Annalena Emilsson (C)	Region Halland
Ann-Louise Lundqvist (S)	Region Halland
Britt Rehbinder (S)	Region Halland
Kristina Jönsson (S)	Laholms kommun
Sandra Löberg-Erlandsson(S) vice ordf.	Halmstad kommun
Ingegerd Torhall (L)	Hylte kommun
Margareta Warnholtz (M)	Falkenbergs kommun
Helen Hedin (SD)	Varbergs kommun



Bengt Adolfsson (M) Kungsbacka kommun

### **Ersättare under 2022**

Annsofi Aurell (M)	Region Halland
Morgan Börjesson (KD)	Region Halland
Gunilla Glücksman (L)	Region Halland
Willemo Ekman (S)	Region Halland
Maria Johansson (V)	Region Halland
Gunilla Karlsson (M)	Laholms kommun
Ewy Henriksson (C)	Halmstad kommun
Ingrid Johansen (S)	Hylte kommun
Josefine Hedin (SD)	Falkenbergs kommun
Ingrid Dahl (M)	Varbergs kommun
Olof Clarin (S)	Kungsbacka kommun

### **Sammanträden**

Patientnämnden Halland har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits. Ett arbete med att ta fram snabbrapporter till varje nämndsmöte har påbörjats under året.

Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv på de synpunkter som kommer in och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från patientnämnden om förbättringsområden i vården.

Nämndens ledamöter har i sina partigrupper haft möjlighet att ta upp frågor som Patientnämnden väckt och kunnat formulera förslag för effekter på ökad kvalitet och förbättrad patientsäkerhet.

Verksamhetsföreträdare har bjudits in och informerat om:

- Närsjukvården
- Kirurgkliniken
- Terapi Information LäkeMedelsAvvänjning (TILMA)
- Ortopedkliniken

- Chefläkare Hallands Sjukhus
- SOS Alarm
- Ambulanssjukvård och Sjukresor Halland
- 1177

All kontakt med massmedia har i första hand hänvisats till ordförande eller vice ordförande, i andra hand till någon av övriga ledamöter.

### **Ekonomiskt resultat**

Patientnämnden Halland har för 2022 erhållit en ekonomisk budget på 1 003 000 kr. Vid årsbokslutet redovisades att det fanns 225 600 kronor kvar av den budgeterade summan. I nämndens budget ingick också ersättning till stödpersonernas arvodering.

### **Genomförandet av 5 mål i form av aktiviteter och resultat**

#### **Mål 1**

**Aktivitet:** Lyfta fram patientperspektivet i organisationen.

**Resultat:** Detta har skett genom de patientärenden som förmedlats till vården men också genom erfarenhetsåterföring i form av statistik, personliga kontakter med vårdgivare och hälso- och sjukvårdspersonal. Till detta mål har Patientnämnden även bidragit genom att samverka med patienter, organisationer, verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Region Halland och Hallands kommuner genom att i kontakten med olika företrädare för vården och i dialog kring patientsäkerhetsfrågor, belysa patientens perspektiv på brister i vården och dess övergångar, på aggregerad och enskild nivå. På så sätt bidrar Patientnämnden till vårdgivarnas omställning mot en mer patientprocessorienterad verksamhet, där värdeskapande service för patienten är central.

#### **Mål 2**

**Aktivitet:** Tillse god digital tillgänglighet vid kontakt med Patientnämndens kansli.

**Resultat:** Vi ser en fortsatt digital ärendeökning via 1177.se vilket relateras till en dygnet runt tillgänglighet.

#### **Mål 3**

**Aktivitet:** Verka för fortsatt utveckling av digital ärendehantering till vårdgivaren.

**Resultat:** Genom att under 2022 arbeta vidare med att utveckla en informationssida om Patientnämnden Halland på Region Hallands externa webbsida (regionhalland.se), 1177.se och regionens vårdgivarwebb som kommer att vara i drift första halvåret 2023 samt fortsatt arbeta med att vara delaktig i införandet av en enhetlig digital kanal för klagomål mot vården via 1177.se både för hälso- och sjukvården och för Patientnämnden.

#### **Mål 4**

**Aktivitet:** Verka för att följa nationellt fokusområde för 2022 och belysa riskområden utifrån patientens perspektiv för vårdgivare.

**Resultat:** Rapportering av ärenden har bidragit till förbättrande och förebyggande insatser inom vården vilket framkommer i svaren från vårdgivarna. Patientnämnden Halland har också haft som mål att vara lättillgänglig och välkänd hos allmänhet, vårdpersonal och vårdgivare som en oberoende part att vända sig till med synpunkter och frågor.

#### **Mål 5**

**Aktivitet:** Verka för god kompetensförsörjning.

**Resultat:** Utökning av resurser inom Patientnämnden Hallands kansli från 2.75 heltidstjänster till 4.0 heltidstjänster genomfördes i början av mars månad. Det har lett till ökad tillgänglighet för patienter och närstående vilket ses i antal ärenden samt goda utvecklingsinsatser under året.

### **Internkontroll**

Under 2022 har Patientnämnden Halland genomfört internkontroll där resultatet redovisas per områden:

Brist på stödpersoner:

- Under året har det inte varit brist på stödpersoner.

Svarsfrekvens på begäran om yttrande:

- Svar inom 5 veckor (664 av 1037 ärenden, 64 %).
- Begäran om anstånd (65 av 1037 ärenden, 6 %).
- Påminnelse 1 och 2 gått i väg (276 av 1037 ärenden, 27 %).
- Påminnelse 3 (uppmärksammande till högre chefsnivå) (18 av 276 ärenden, 6,5 %).

Posthantering – inte nått fram till vårdgivaren:

- 5 av 1037 ärenden har rapporterats.

**Halmstad 2023-02-15**

Johnny Rosenberg Bodmar  
Ordförande i patientnämnden

Henrik Lundahl  
Kanslichef



Din kommun i samarbete med Region Halland