

**Patientnämnden Halland**

**§3**

**Information Årsberättelse 2021**

PnH220226

**Beslut**

Patientnämnden beslutar att

- anteckna till protokollet att nämnden har fått information

**Ärendet**

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Patientnämnden sammanställer en verksamhetsberättelse för varje kalenderår.

Nämnden ska till respektive huvudman och Inspektionen för vård och omsorg innan den 28 februari varje år rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är.

Ordförande tog 15 februari 2022 följande beslut:

Patientnämndens ordförande beslutar att

med ett godkännande överlämna nämndens verksamhetsberättelse till Regionstyrelsen, kommunstyrelserna i Hallands kommuner samt Inspektionen för vård och omsorg

delge Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Ambulans Diagnostik och Hälsa, Driftnämnden Närsjukvården, Driftnämnden Psykiatri, Gemensam nämnd för Hemsjukvård och Hjälpmedel, lokala nämnderna i Falkenberg, Halmstad, Hylte, Kungsbacka, Laholm och Varberg samt sprida den till vårdens verksamhetsföreträdare

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar att

- anteckna till protokollet att nämnden har fått information

**Beslutsunderlag**

- Beslutsförslag Information Verksamhetsberättelse 2021
- Verksamhetsberättelse 2021

---

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Patientnämnden Halland**

**Expedieras till**

Halländska kommunerna  
Driftnämnderna Region Halland

**Paragrafen är justerad**

---

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Regionkontoret**  
Styrning och stöd  
Yvonne Wijk  
Nämndsekreterare

**Beslutsförslag**

<b>Datum</b>	<b>Diarienummer</b>
2022-02-22	PnH220226

**Patientnämnden Halland****Information Årsberättelse 2021****Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar att

- Anteckna till protokollet att nämnden har fått information

**Sammanfattning**

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Hallands kommuner.

Patientnämnden sammanställer en verksamhetsberättelse för varje kalenderår. Nämnden ska till respektive huvudman och Inspektionen för vård och omsorg innan den 28 februari varje år rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är.

Ordförande tog 15 februari 2022 följande beslut:

Patientnämndens ordförande beslutar att

- med ett godkännande överlämna nämndens verksamhetsberättelse till Regionstyrelsen, kommunstyrelserna i Hallands kommuner samt Inspektionen för vård och omsorg
- delge Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Ambulans Diagnostik och Hälsa, Driftnämnden Närsjukvården, Driftnämnden Psykiatri, Gemensam nämnd för Hemsjukvård och Hjälpmedel, lokala nämnderna i Falkenberg, Halmstad, Hylte, Kungsbacka, Laholm och Varberg samt sprida den till vårdens verksamhetsföreträdare

**Patientnämndens kansli**

Henrik Lundahl  
Kanslichef

Anette Blomkvist Hansson  
Handläggare

**Bilaga:**

Verksamhetsberättelse 2021

**Styrelsens/nämndens beslut delges**

Halländska kommunerna

# Verksamhetsberättelse 2021



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

**Din  
berättelse  
gör vården  
bättre!**

Din kommun i samarbete med Region Halland

## Patientnämnden Halland 2021

### Ledamöter

Georgia Ferris (KD) ordförande	Region Halland
Barbro Henriksson (M)	Region Halland
Annalena Emilsson (C)	Region Halland
Ann-Louise Lundqvist (S)	Region Halland
Britt Reh binder (S)	Region Halland
Kristina Jönsson (S)	Laholms kommun
Sandra Löberg-Erlandsson(S) vice ordför.	Halmstad kommun
Ingegerd Torhall (L)	Hylte kommun
Margareta Warnholtz (M)	Falkenbergs kommun
Monica Larsson (SD) 2019-01-01 – 2021-09-15	
Helen Hedin (SD) 2021-09-15 –2022-12-31	Varbergs kommun
Bengt Adolfsson (M)	Kungsbacka kommun

### Ersättare

Annsöfi Aurell (M)	Region Halland
Morgan Börjesson (KD)	Region Halland
Gunilla Glücksman (L)	Region Halland
Willemo Ekman (S)	Region Halland
Maria Johansson (V)	Region Halland
Anne-Lis Gemhagen (M) 2019-01-01-2021-08-31	
Gunilla Karlsson (M) 2021-10-26 – 2022-12-31	Laholms kommun
Ewy Henriksson (C)	Halmstad kommun
Ingrid Johansen (S)	Hylte kommun
Josefine Hedin (SD)	Falkenbergs kommun
Ingrid Dahl (M)	Varbergs kommun
Bo Karlsing (S) 2019-01-01—2021-06-08	
Olof Clarin (S) 2021-09-08 –2022-12-31	Kungsbacka kommun

### Patientnämndens kansli

Henrik Lundahl	Kanslichef
Anette Blomkvist-Hansson	Handläggare
Anita Henriksson	Handläggare
Anna Persson	Handläggare
Sofia Nygren/Yvonne Wijk	Nämndsekreterare

## Sammanfattning

Patientnämnden 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.

Nämnden har 2021 handlagt 1187 ärenden vilket innebär en liten ökning med 1,5% i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 788 informationsärenden vilket är en ökning med 31% sedan 2020. 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. Ökningen av antalet informationsärenden tyder på också att fler söker sig till Patientnämnden för att få råd, stöd och vägledning i kontakterna med vården och olika myndigheter och här ses frågor kopplade till pandemin ha betydelse. Ärendemängden till Hallands sjukhus har under året ökat med 8% och även till Psykiatriförvaltningen har ärenden antalet ärenden ökat med 4% jämfört med 2020. Ärenden till Närsjukvården är i stort sett i oförändrad mängd jämfört med 2020. Folk tandvården har åter minskat i antal ärenden under 2021 då man under föregående år hade en ökning som nu alltså visade sig vara tillfällig.

Ärendemängden till Vårdval Hallands privata vårdenheter har minskat med 11% under 2021. Även till den privata specialistvården kunde man se ett minskat antal ärenden under året och klagomålen mot dessa verksamheter har fortsatt att vara få.

Covid-19 pandemin har under 2021 påverkat inflödet av klagomål. 163 Covid-19 relaterade ärenden har registrerats och dessa var ganska jämnt fördelade under året och utgjorde ca 14 % av Patientnämnden Hallands totala ärendemängd.

Under 2021 fortsatte ökningen av de personer som kontaktade Patientnämnden via 1177 Vårdguiden med 5% samtidigt som andelen som tog kontakt via telefon minskade.

Antal kommunärenden har ökat något under 2021 men är fortfarande mycket få.

Förordnanden av nya stödpersoner var fortsatt på en låg nivå under 2021. Som tidigare fanns en grupp stödpersonsuppdrag som följt med under flera år.

I Patientnämndens uppdrag ingår att sprida information om sin verksamhet men även under 2021 har Covid-19 pandemin gjort att nämnden endast vid ett fåtal tillfällen kunnat informera allmänhet och politiker. Det gjordes därför ett utskick av en uppdaterad broschyr till vårdgivarna.

Patientnämnden har inte behövt utnyttja hela det budgeterade ekonomiska anslaget för 2021 utan har kunnat återlämna 265 000 kr.

Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 heltidstjänster samt med nämndsekreterare om ca 25% av en heltid.

## **Innehållsförteckning**

<i>Inledning</i>	<b>1</b>
<i>Patientnämndens uppdrag</i>	<b>1</b>
<i>Mål</i>	<b>2</b>
<i>Ärendehantering</i>	<b>2</b>
<i>Rapportering</i>	<b>4</b>
<i>Informationsärenden</i>	<b>5</b>
<i>Antal ärenden</i>	<b>5</b>
<i>Kommentarer</i>	<b>6</b>
<i>Fördelning av ärenden enligt kategori</i>	<b>6</b>
<i>Fördelning av ärenden per verksamhet/kategori/ålder och kön</i>	<b>8</b>
<i>Kommunärenden</i>	<b>10</b>
<i>Stödpersoner</i>	<b>10</b>
<i>Information om Patientnämnden</i>	<b>11</b>
<i>Patientnämndens sammanträden</i>	<b>12</b>
<i>Ekonomiskt resultat</i>	<b>12</b>
<i>Patientnämndens kansli</i>	<b>13</b>
<i>Dokumentationssystem</i>	<b>13</b>

### **Bilaga:**

Aktivitetsplan för Patientnämnden Halland 2021



## **Inledning**

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Hallands kommuner. Nämnden består av 11 ordinarie ledamöter och 11 ersättare. Verksamheten regleras genom eget reglemente, ett avtal mellan deltagande parter samt genom (2017:372) lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård. Region Halland är huvudman för nämnden och ledamöterna är fristående från hälso- och sjukvården samt tandvården. Ledamöter och ersättare arbetar under samma sekretessregler som personal inom hälso- och sjukvården. Patientnämnden är en oberoende instans dit patienter/brukare och närstående kan vända sig för att få råd och stöd i kontakterna med vården samt för att framföra synpunkter på den.

## **Patientnämndens uppdrag 2021**

Patientnämndens uppdrag var att ta emot synpunkter och svara på frågor som rör all av nämndens huvudmän finansierad hälso- och sjukvård samt Region Hallands tandvård. Dessutom kunde barn och ungdomar till och med det kalenderår de fyllde 23 år, som behandlats av privat tandläkare, vända sig till Patientnämnden. Nämnden var rådgivande och gjorde inga medicinska eller juridiska bedömningar och utfärdade inte heller sanktioner eller disciplinära påföljder utan fungerade objektivt i kontakter med patienter och personal. Om patienter önskade en medicinsk granskning av hälso- och sjukvården hänvisades de till verksamheter som har dessa befogenheter och patientnämnden kunde även förmedla information om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och hur en anmälan kunde göras dit.

I januari 2018 infördes nuvarande lagstiftning gällande klagomålshanteringen mot hälso- och sjukvård. Detta medförde en del förändringar som lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård innebar för Patientnämnden. Lagen ersatte lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet och den innebar bl.a. ett större fokus på vårdgivarens ansvar att ta hand om klagomål från patienter och närstående. Patienterna har därmed kunnat välja om de velat vända sig till vårdgivaren direkt eller till Patientnämnden i ett första steg för att föra fram sina synpunkter. Patientnämnden har kunnat erbjuda hjälp att formulera, föra fram och få svar på klagomål eller synpunkter från vårdgivaren. Den nya lagstiftningen medförde även högre krav på övergripande analys av de klagomål som Patientnämnden tog emot under året.

Patientlagens (2014:821) huvudsakliga syfte är att stärka och tydliggöra patientens ställning samt att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. Lagen innehåller ett kapitel som behandlar synpunkter, klagomål och patientsäkerhet där Patientnämndens verksamhet beskrivs. Lagens intention går i linje med Patientnämndens uppdrag och är bärande för verksamheten. Sedan tidigare regleras Patientnämndernas verksamhet även i patientsäkerhetslagen (2010:659). Lagstiftningen tydliggör att Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet genom att informera patienter och allmänhet, rapportera patienters och närståendes iakttagelser, synpunkter och avvikelser till hälso- och sjukvårdspersonal och genom att, minst en gång per år, rapportera dessa till IVO och Socialstyrelsen.

Lagstiftningen säger att Patientnämnden ska utse, utbilda, förordna och ge arvode åt stödpersoner till patienter som är tvångsvårdade enligt Lag om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), Lag om rättspsykiatrisk vård (1991:1129) eller enligt Smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämnden ska främja goda kontakter mellan patienter/brukare och vårdpersonal/vårdgivare. Genom att bistå patienter och närstående i enskilda fall kan Patientnämnden lotsa dem till att få svar på oklarheter eller att gå vidare med sina ärenden till beslutande instanser, som till exempel Inspektionen för vård och omsorg. Patientnämnden rapporterar patienters iakttagelser och synpunkter i syfte att dessa ska vara ett led i vårdens kvalitetsutveckling. Ärenden från Patientnämnden är en viktig kunskapskälla och det är angeläget att erfarenheterna tas tillvara i patientsäkerhetsarbetet. Därigenom medverkar nämnden också till att upprätta ett fortsatt förtroende för vården.

## **Mål**

Patientnämndens mål är att utifrån lagen (2017:372) 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 den ska kunna förbättras och åtgärder vidtas. Patientnämnden har bidragit till regionfullmäktiges mål "stärkt delaktighet" genom att lyfta patientperspektivet i organisationen. 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 sjukvårdpersonal. Till detta mål har Patientnämnden även bidragit genom att samverka med patienter/medborgare, organisationer, verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Region Halland och Hallands kommuner

Patientnämnden har verkat för god digital tillgänglighet i vården bl.a. genom att under senare delen av 2021 vara delaktig i införandet av en enhetlig digital kanal via 1177 för klagomål mot vården.

Patientnämnden har även bidragit till omställningen till "nära och sammanhållen vård" 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.

Rapportering av ärenden kan ha bidragit till förbättrande och förebyggande insatser inom vården. Patientnämnden 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.

## Ärendehantering

Ett ärende hos Patientnämnden kan initieras av en patient, en närstående eller kan lämnas anonymt om så önskas. Ett ärende kan röra enstaka vårdhändelser eller handla om en kedja av händelser där flera kliniker varit involverade och speglar patientens upplevelse av ett vårdtillfälle.

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 bemötta.

Patientnämndens kansli är tillgängligt via telefon, brev, e-post, 1177 Vårdguiden E-hälsa och i enstaka fall för personliga besök. De flesta kontakterna har skett via telefon eller 1177 Vårdguiden.

Handläggarna har ofta givit information och skickat material till patienter angående:

- Patientförsäkringen LÖF
- Inspektionen för vård och omsorg IVO
- Läkemedelsförsäkringen LFF

Nämnden har skiljt på patientärenden och informationsärenden. Vid patientärenden riktas synpunkter mot en specifik namngiven verksamhet. Vid informationsärenden kan det handla om en önskan om att få råd, stöd, information eller hjälp att vända sig till rätt instans som patient.

Inkomna ärenden har rubricerats inom nio områden enligt en nationell handbok framtagen av Patientnämndernas nationella nätverk. Handläggaren har försökt att fånga den mest framträdande delen i patientens berättelse för att kunna rubricera ärenden inom något av dessa områden. Ett ärende kan innehålla information om flera delproblem som patienten upplevt men det som anses allvarligast och som utgjort den huvudsakliga kritiken har valts som kategori för ärendet som enligt den nationella handboken endast kan ha en vald ärendekategori.

Den nationella Handboken för Patientnämnderna gjordes om inför 2019, kategorierna justerades och därför är statistik gällande de olika kategorierna jämförbar mellan åren sedan 2019.

De nio områdena/kategorierna från januari 2019 är:

### 1. Vård- och behandling

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| -Undersökning/bedömning | -Omvårdnad              |
| -Diagnos                | -Ny medicinsk bedömning |
| -Behandling             |                         |
| -Läkemedel              |                         |

### 2. Resultat

- Resultat

### **3. Kommunikation**

- Information
- Delaktig

- Samtycke
- Bemötande

### **4. Dokumentation och sekretess**

- Patientjournalen
- Bruten sekretess/datainträng

### **5. Ekonomi**

- Patientavgifter
- Ersättningsanspråk/garantier

### **6. Tillgänglighet**

- Tillgänglighet till vården
- Väntetider i vården

### **7. Vårdansvar och organisation**

- Valfrihet/fritt vårdsökande
- Fast vårdkontakt/ individuell plan
- Vårdflöde/processer
- Resursbrist/inställd åtgärd
- Hygien/miljö/teknik

### **8. Administrativ hantering**

- Brister i hantering
- Intyg

### **9. Övrigt**

- Används när inget annat problemområde stämmer in

## **Rapportering**

Så snart Patientnämndens handläggare mottagit en synpunkt eller en patientberättelse som patienten önskar att rapportera till vårdgivaren hanteras ärendet enligt ovan beskrivna handläggning. Ärendet sänds därefter till berörd verksamhetschef eller eventuell annan utsedd mottagare. Patientnämndens ärenden ger vårdgivaren information som kan vara till hjälp för kvalitetsutveckling och i patientsäkerhetsarbetet. Patientnämnden strävar efter en snabb rapporteringstid, vilket kan vara en fördel för vårdgivaren då det finns behov av händelseanalys eller åtgärd som patientärendet föranleder.

Många patienter önskar skriftliga svar på sina synpunkter. Anledningen kan vara att patienterna önskar svaret dokumenterat så att därmed t.ex. även anhöriga kan ta del av vårdens yttrande. Ett telefonsvar kan komma olämpligt och yttrandet, samt vem som lämnade det, kan vara lätt att glömma. Vissa patienter ser däremot telefonsvar som ett lämpligare alternativ t.ex. för att de då hade möjligheten att lättare ställa följdfrågor. Ett fåtal patienter har även velat ha svar i samband med möte. Vid några tillfällen har handläggare från patientnämnden varit med vid dessa möten.

Exempel på yttrande från verksamheten:

*...” Jag vill börja med att beklaga att du drabbats av en vårdskada och informera dig om att vi ser allvarligt på händelsen. Jag kan se att ögonkliniken redan påbörjat utredning kring varför själva skadan uppstod och om det finns någon som kan göras för att förhindra upprepning. När det gäller den fördröjning som uppstod pga att vi inte insåg allvaret i samband med akutbesöket, kommer vi också att, tillsammans med ögonkliniken, göra en utredning för att hitta eventuella brister i rutiner och kommunikation mellan enheterna. Detta förstås i syfte att förhindra en upprepning”.*

*Akutkliniken*

Patientnämnden har skickat rapporter till:

- Förvaltningschefer, chefläkare med flera varje månad
- Respektive huvudman enligt Patientnämndens reglemente varje halvår
- IVO och Socialstyrelsen i februari varje år
- Analys av ärenden relaterade till barn under 2020 till IVO, för gemensam analys med övriga patientnämnder i landet
- Analys av inkomna Covid-19 ärenden under 2020 för gemensam analys med övriga patientnämnder i landet
- Analys av ärenden kategoriserade under *Patientjournal* under oktober 2020 – september 2021
- Specifika rapporter då vårdenheter efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden

## **Informationsärenden**

Utöver diarieförda patientärenden har Patientnämndens kansli hanterat 788 informationsärenden från patienter och närstående som haft frågor gällande vården eller vart de ska vända sig. Det har inneburit en fortsatt ökning av antalet informationsärenden även under 2021 med 186 ärenden vilket motsvarar 31 % ökning i jämförelse med 2020.

Ibland har patienternas frågor eller synpunkter handlat om vård som bedrivs i andra Regioner och då har dessa lotsats till Patientnämnder i de berörda Regionerna. På samma sätt har patienter från andra Regioner som fått vård i Halland kunnat få hjälp via Patientnämnden i Halland.

## Antal ärenden

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2021 handlagt 1187 ärenden vilket är en liten ökning med 1,5 %. Utöver diarieförda ärenden har nämndens kansli haft 788 informationsärenden.

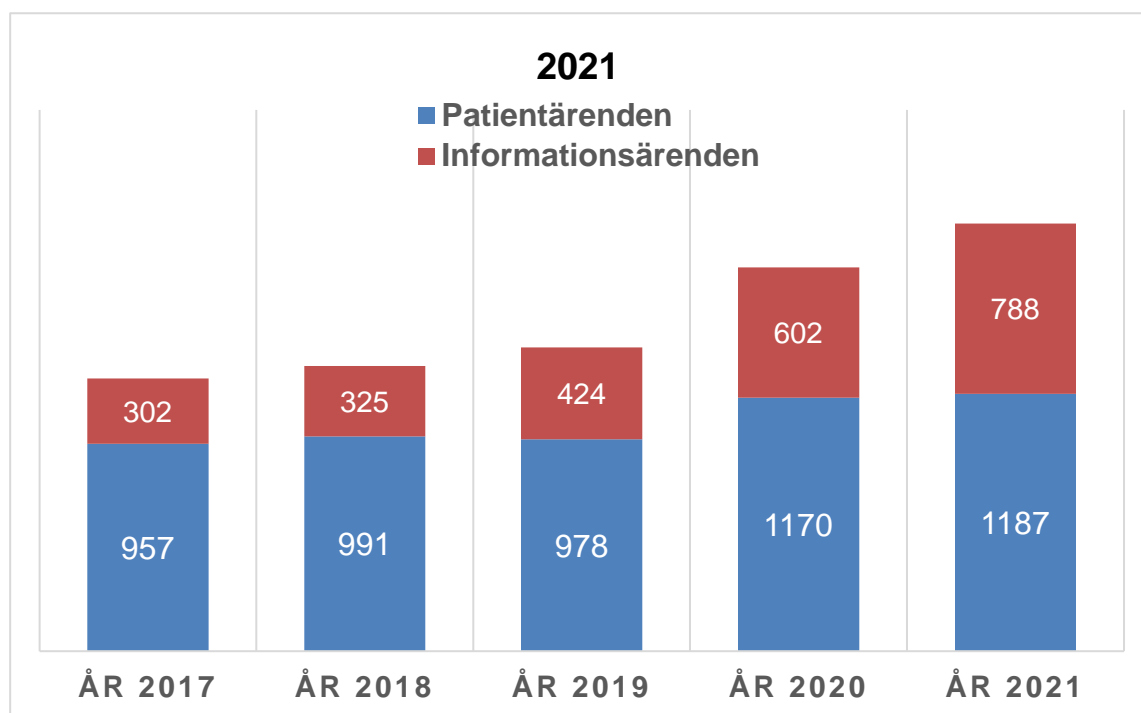


Diagram: *Patientnämnden Halland antal ärenden 2017-2021.*

### Kommentarer

Diagrammet visar antal patientärenden som handlagts av Patientnämnden under perioden 2017 - 2021. Antalet patientärenden har ökat med 17 ärenden under 2021 jämfört med föregående år vilket motsvarar en liten ökning med 1,5 %.

Trots att lagstiftningen förespråkar att vårdverksamheterna tar emot och hanterar fler klagomål direkt till sina vårdenheter så har antalet ärenden till Patientnämnden ökat något under 2021.

Ökningen av antalet informationsärenden tyder på att Patientnämnden troligen haft en viktig rådgivande och vägledande funktion under pandemin. Det visar att fler patienter söker sig till Patientnämnden för att få råd, stöd och vägledning i kontakterna med vården.

## Fördelning av ärenden enligt kategori

Registrering enligt de olika kategorierna 1-9 gav följande fördelning:

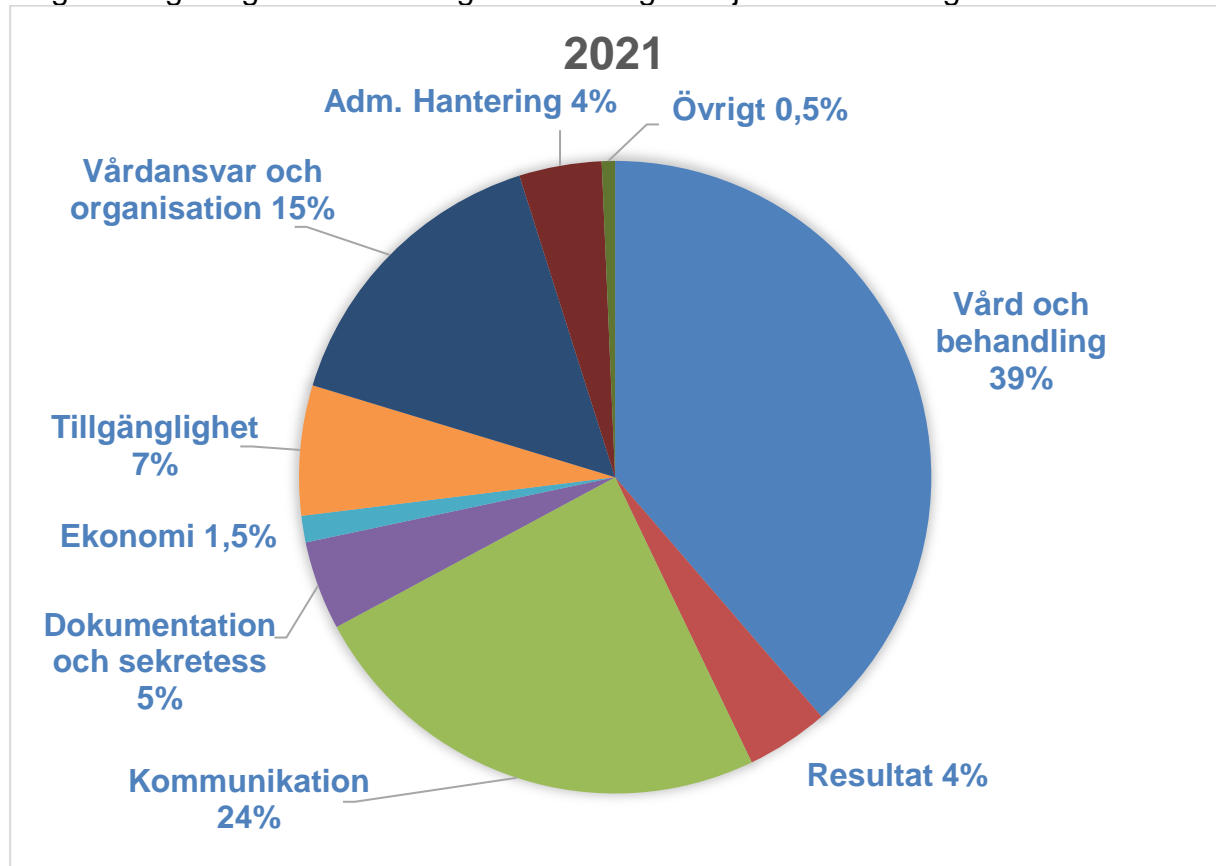


Diagram: Patientnämnden Halland procentuell fördelning av ärenden per kategori.

**Vård- och behandlingsärenden** var den ärendekategori som genererade flest ärenden (459) och som utgjorde 39% av den totala ärendemängden. Kategorin **Resultat** har en nära koppling till kategorin **Vård- och behandling** eftersom den beskriver ärenden som handlar om resultat av vård- och behandlingsinsatser eller kritik mot dessa och utgjorde 4% av den totala ärendemängden under 2021.

Exempelärende kategori Vård och behandling:

*” Kontakt från patient som trampade snett och skadade sig illa i fotleden. Patienten sökte efter någon dag på kvälls- och helgmottagningen och fick där en snabb bedömning om att det var en stukning. Smärtan fortsatte och patienten sökte på vårdcentralen och fick där samma bedömning och hänvisades till sjukgymnast. Patienten försökte med rehabiliteringsträning hela sommaren men foten blev bara sämre och smärtan värre. Först i januari skickades remiss till Ortopedkliniken och när patienten fick genomföra en MR-undersökning visade det sig att han både hade en fraktur och ett trasigt yttre ledband i foten. Patienten blev opererad i Göteborg i maj 2021 men han vill påpeka att han gått under*

*ett år med en fraktur i foten till följd av felaktiga bedömningar från flera läkare.”*

288 ärenden har under 2021 rört **Kommunikation**. Denna ärendekategori har minskat något i jämförelse med 2020 och utgjorde nu 24% av ärendemängden. Denna kategori har bäring på Patentlagen och har underrubriker som omfattar information, delaktighet, samtycke och bemötande, vilket kan belysa problem med bristande information eller upplevelsen av att "inte bli lyssnad på".

Exempelärende kategori Kommunikation:

*....”Patienten var för cirka tre månader sedan på ett läkarbesök då läkaren var 30 minuter försenad och skyllde det på patienten före. Läkaren sa till patienten att patienterna skulle boka längre tider om de hade komplicerade ärenden så att läkaren slapp bli sen och stressad. Läkaren var sedan under hela besöket sur och otrevlig och beklagade sig än en gång över att läkaren behövde ta sig an patientens sjukskrivning och tog på nytt upp att det borde vara psykiatrin som sjukskrev. Patienten försökte berätta hur hon mådde med problem med stickningar och stötar i händerna och fick då till svar att det låg utanför läkarens kompetensområde. Läkaren lyssnade inte när patienten beskrev sin värkproblematik och att det var den som begränsar patienten. Patienten har inte känt sig lyssnad på, nonchalerad och nedvärderad varje gång som patienten varit hos läkaren vilket lett till ökad ångest efter besöken. Tanken kan inte vara att man ska må sämre efter läkarbesöket än före, patienten har inte valt sitt tillstånd. Patienten har nu fått byta läkare som lyssnade på henne och det kändes bra. Patienten fick ett bättre sjukintyg och läkaren la inte över ansvaret på psykiatrin”....*

**Vårdansvar och organisation** var den tredje största ärendekategorin med 15 % av ärendemängden och innefattade ärenden som bland annat rörde resursbrist/inställda åtgärder eller avsaknad av fast vårdkontakt eller en individuell plan.

Kategorin **Tillgänglighet** utgjorde 7 % av ärendemängden vilket är oförändrat mot föregående år. Denna kategori omfattar ärenden som berörde väntetider och tillgänglighet till vården.



## Fördelning av ärenden per verksamhet/kategori/ålder och kön

<b>Antal fördelade per verksamhet</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Hallands sjukhus	403	441	477
Ambulans, diagnostik och hälsa (ADH)	43	63	66
Närsjukvård Region Halland	225	245	247
- Varav Folktandvård	27	36	24
- Varav Vårdcentralen Halland	198	209	215
Vårdval Halland privata vårdenheter (inkl Närakuten Kungsbacka)	109	178	160
Psykiatri i Halland	134	119	124
Privat specialistvård	36	60	47
Övrigt	15	34	36
Kungsbacka kommun	2	8	5
Varbergs kommun	2	6	8
Falkenbergs kommun	1	4	6
Hylte kommun	0	0	0
Halmstads kommun	7	11	12
Laholms kommun	1	1	1
<b>Antal fördelade på ålder</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
0-19 år	73	83	106
20-64 år	513	689	648
65- år	313	310	347
Uppgift saknas	79	88	86
Kvinnor	551	656	681
Män	348	424	419
Uppgift saknas	79	90	87
<b>Antal fördelade per kategori</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Vård- och behandling	339	381	459
Resultat	56	71	50
Kommunikation	237	304	288
Dokumentation och sekretess	44	56	54
Ekonomi	15	17	16
Tillgänglighet	105	88	79
Vårdansvar och organisation	138	199	183
Administrativ hantering	36	47	50
Övrigt	8	7	8
<b>Kontaktsätt</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Telefon	557	575	547
Brev	96	69	62
Besök	14	2	0
E-post	227	100	130
1177	84	424	444

Under 2021 har Patientnämnden noterat att ärendemängden till **Hallands sjukhus** har fortsatt att öka med 8% jämfört med 2020. **Psykiatrförvaltningen** har under året också ökat sina ärenden men enbart med 4 % jämfört med föregående år.

Ärenden till **Närsjukvården** är i stort sett i oförändrad mängd jämfört med 2020. **Folk tandvården** har åter minskat i antal ärenden under 2021 då man under föregående år hade en ökning som nu alltså visade sig vara tillfällig.

Ärendemängden till **Vårdval Hallands privata vårdenheter (inkl. Närakuten)** sågs ha en större ökning under 2020 men under 2021 har man här sett en återgång då mängden ärenden bland dessa vårdgivare minskade med 10 % under 2021.

Även den ärendeökning som den **privata specialistvården** stod för under 2020 verkar ha varit av ett tillfälligare slag då mängden ärenden här har setts minska med 25% under 2021. Klagomålen mot dessa verksamheter är fortsatt få.

Ärenden till **Ambulans, diagnostik och hälsa (ADH)** har under 2021 ökat marginellt med 5% jämfört 2020. Trenden med en kraftigare ökning som sågs under föregående år verkar ha stannat av. Även denna verksamhet tar emot ett relativt lågt antal ärenden från Patientnämnden.

Patientnämnden har fortsatt noterat ett stort antal anmälare som använt någon form av digitalt kontaktsätt. Under 2020 ökade de personer som kontaktade Patientnämnden genom meddelande via 1177 väldigt kraftigt samtidigt som andelen som tog kontakt via e-mejl minskade. Denna utveckling har fortsatt men med en långsammare ökningstakt under 2021 då kontakter via 1177 ökade med 5%. En anledning till den fortsatta ökningen tros vara att Patientnämnden är lätt att hitta på 1177 samt att medborgarna använder 1177 allt mer i kontakten med vården.

## **Covid-19 pandemin**

Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, har Sveriges patientnämnder beslutat att fortsatt särskilt märka de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Efter 2020 gjordes en Regional och en nationell analys av dessa ärenden för att skapa en samlad bild av det som patienter och närstående förmedlat relaterat till Covid-19. Alla ärenden som Patientnämnden Halland tagit emot och som hade en koppling till Covid-19 pandemin har även under 2021 märkts under året för att möjliggöra en fortsatt analys av dessa. De nationella direktiven kring denna analys har dock ännu inte tagits fram.

Inflödet av Covid-19 relaterade klagomålen under 2021 var större än under föregående år och uppgick till 163 ärenden. Ärendena har inkommit under hela året och dessa utgjorde ca 14% av Patientnämnden Hallands totala ärendemängd. Under året har den det visat sig att, även om dessa ärenden var få, så hade ärenden gällande den kommunala vården i över 30% av fallen en koppling till Covid-19. Gällande närsjukvård utgjorde Covid-19 relaterade ärenden 16% och vid somatisk specialistvård var motsvarande siffra 12%. Det visar att pandemin har genomsyrat klagomålen till vården på ett tydligt sätt även under 2021.

De Covid-19 relaterade klagomålen har varierat stort i allvarlighetsgrad och har handlat om allt från prioritering av vaccinationstider, biverkningar av vaccination till allvarlig feldiagnostisering då man istället trott att patienten hade Covid-19. En grupp av de Covid-19 relaterade ärendena har fortsatt gällt inställd eller uppskjuten vård eller oro för konsekvenser av uppskjuten vård.

Även en betydande del av de Informationsärenden som hanterats av Patientnämnden har under 2021 haft en koppling till Covid-19 pandemin. Av de 788 informationsärenden som registrerades under året var 152 relaterade till covid-19 vilket motsvarade 19 %. Detta belyser att Patientnämnden troligen haft en betydande roll i att stödja, vägleda och besvara allmänhetens pandemirelaterade frågor.

## **Kommunärenden**

Antalet kommunärenden hade ökat med ett ärende under 2021 till totalt 31 ärenden. Orsakerna till det låga antalet ärenden tros vara flera. I tjänstemännens kontakter med kollegor i övriga Sverige har framkommit att tendenserna är likartade över hela landet.

Kommunerna har också egna organisationer för att hantera synpunkter på vården. Troligtvis är det dit vårdtagare/brukare/närstående har vänt sig. Andra tänkbara orsaker skulle kunna vara vårdens art. Den nära, dagliga och ofta långvariga kontakten mellan patient och vårdare, kan leda till att man snabbt reder ut upplevda missförstånd och fel. 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 svår att fastställa.

Den kommunala vården förväntas bli allt mer 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.

## **Stödpersoner**

En patient som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT (1991:1128) eller lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV (1991:1129) har rätt till stödperson. Även en patient som tvångsisoleras med stöd av smittskyddslagen (2004:168) har rätt till stödperson.

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.

Patientnämnden har under de senare åren kunnat se en tendens till att antalet förordnanden har sjunkit. År 2016 förordnades 33 stödpersoner. Därefter har antalet sjunkit och år 2020 förordnades 8 stödpersoner. Året som gått d.v.s. år 2021 förordnades 5 stödpersoner, vilket innebär att förordnanden ytterligare gått ner i antal. Under år 2021 har utöver de 5 nya förordnandena även 14 förordnanden från tidigare år varit aktuella.

Anledningen till att färre stödpersoner förordnats genom de senare åren är för Patientnämnden oklar.

Ev. 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 till vården/eller från vården till patienten om möjligheten att få en stödperson.

När tillfälle ges, utifrån pandemin kommer vi se över möjligheterna att få komma ut i verksamheterna och informera om stödpersonsuppdraget för att bl.a. säkerställa att kunskapen finns hos personalen.

Kanske skulle det kunna vara så att behovet av stödpersoner minskat ytterligare detta år då patienterna inte getts möjlighet till fysiska besök p.g.a. pandemin.

P.g.a. rådande pandemi har beslut fattats gällande att stödpersonerna inte ska ha fysisk kontakt med patienterna utan endast telefon eller annan likvärdig kommunikation. Detta beslut har fattats tillsammans med företrädare inom psykiatrin. Uppföljning med stödpersonerna har visat att de anser att det överlag fungerar bra, även om det naturligtvis inte är optimalt.

Under året som gått har vi p.g.a. rådande pandemi inte haft möjlighet till sedvanlig utbildningsdag för stödpersonerna. Detta kommer dock att genomföras så snart det är möjligt. Vi har inte sett det som ett alternativ att ha en digital utbildningsdag. Däremot förs regelbunden kommunikation mellan stödpersonerna och ansvarig handläggare och vi är tillgängliga för diskussion när så behövs.

## **Information om Patientnämnden**

Patientnämnden strävar efter att vara välkänd hos patienter/brukare, närstående och vårdpersonal i regionen och kommunerna. Önskvärt är att invånarna i Halland som kommer i kontakt med olika vårdgivare informeras om Patientnämndens verksamhet. Patientnämnden har påbörjat ett utvecklingsarbete på 1177.se för att göra det lättare för invånarna att ta del av information om patientnämndens verksamhet och deras tjänster. Detta arbete beräknas fortgå under 2022.

På Region Hallands hemsida finns protokoll från nämndens sammanträden. Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

Under året har Covid-19 pandemin påverkat Patientnämndens möjligheter till att informera om sin verksamhet.

Patientnämndens kansli har enbart kunnat genomföra informationsinsatser vid 3 tillfällen under året. Därför beslutade man att skickat ut en uppdaterad version av Patientnämndens broschyr till samtliga vårdenheter inom Region Halland och de

flesta av de vårdgivare som har avtal med Regionen. Utskicket syftade till att påminna om Patientnämndens verksamhet då fysiska informationsmöten inte var möjliga att genomföra. Patientnämnden har trots pandemin kunnat genomföra bl.a. följande informationsinsatser samt deltagit i följande möten och aktiviteter:

Presidiet har även gjort följande aktiviteter:

- Information för Blodcancerföreningens medlemmar
- Informerat om nämndens verksamhet i Driftnämnden Närsjukvården
- Informerat om nämndens verksamhet i Driftnämnden Psykiatri
- Nationell digital Presidiekonferens

Kansliets tjänstepersoner har utöver detta gjort följande aktiviteter:

- Informationsutbyte vid Regionalt chefläkarmöte
- Möte med Chefläkargruppen Hallands sjukhus
- Deltagit i ett möte med Regionövergripande patientsäkerhetsrådet
- Deltagit i träffar med Nationella Tjänstemannanätverket
- Deltagit i flera möten med IVO syd-väst
- Lämnat information till RSG (regional samverkansgrupp) patientsäkerhet, Västra sjukvårdsregionen

## **Patientnämndens sammanträden**

Patientnämndens presidium har utgjorts av ordföranden och vice ordföranden. Kansliets tjänstepersoner, som berett och handlagt inkomna ärenden, har deltagit vid presidiet möten och patientnämndens sammanträden. Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits. 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:

- Barn- och ungdomskliniken
- Psykiatri Halland Vuxenpsykiatri
- Psykiatri Halland Barn- och ungdomspsykiatri
- Ambulanssjukvården
- Kvinnokliniken

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 2021 erhållit en ekonomisk budget på 982 000 kr. Vid årsbokslutet redovisades att det fanns 265 000 kronor kvar av den budgeterade summan. I nämndens budget ingick också ersättning till stödpersonernas arvodering.

## **Patientnämndens kansli**

För att patientnämnden ska kunna fullfölja sitt uppdrag har den till sitt förfogande ett kansli med tjänstepersoner som har kompetens inom hälso- och sjukvård och administration. Det är tjänstepersoner som handlägger ärenden i enlighet med reglemente, delegationsordning och gällande uppdrag. Nämnden har även haft en tjänstgörande nämndsekreterare som ansvarat för nämndens administration. Patientnämndens kansli tillhör Kansliavdelningen och är tillgängligt via telefon, brev, e-post, 1177 Vårdguiden E-hälsa och för personliga besök.

Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 handläggartjänster samt en ca 0,25 nämndsekreterartjänst. Ytterligare en handläggare har anställts i slutet av 2021 för att kunna påbörja sin anställning i mars 2022.

Patientnämnden ser därmed ökade möjligheter att fortsätta utveckla verksamheten, i enlighet med övergripande Regionala mål och den antagna Hälso- och sjukvårdsstrategin. Detta kan ske genom ökad delaktighet för patienter i den Halländska sjukvården och genom att bidra till ett minskat antal vårdskador, förbättrad kvalitet och patientsäkerhet.

## **Dokumentationssystem**

Nämndarbetet handläggs via Platina i enlighet med övriga nämnder i Region Halland. Patientnämndens ledamöter har haft en papperslös administration sedan införandet av Meetings och läsplattor till samtliga i Nämnden.

Georgia Ferris  
Ordförande i patientnämnden

Anette Blomkvist Hansson  
Handläggare

Anita Henriksson  
Handläggare

Anna Persson  
Handläggare

Yvonne Wijk  
Nämndsekreterare



## PATIENTNÄMNDEN HALLAND

## Aktivitetsplan 2021

Dag	Aktivitet/Målgrupp	Syfte	Plats	Deltagare	Intern kontroll	Kommentar/ Utvärdering
20/1 13.00-14.30	Regionövergripande Patientsäkerhetsråd	Utbyte av information	Digitalt	Kansliets personal		
17/2 9.00-16.00	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		
18/2	Presidiemöte	Förbereda nämndsmöte	Digitalt möte	Presidiet Kansliets personal		
3/3 09.00-15.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Digitalt möte	Nämnden Kansliets personal		
22/3 15.00-16.00	Granskning av Region Hallands Klagomålshantering, intervju av revisorer	Revisorerna önskar utvärdera klagomålshanteringen	Digitalt möte	Presidiet Kansliets personal		
23/3 13.00-15.00	Presidiemöte	Förbereda nämndsmöte	Digitalt möte	Presidiet Kansliets personal		
7/4 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Digitalt möte	Nämnden Kansliets personal		
6/5 09.00-13.00	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

**Aktivitetsplan 2021**

11/5 14:00-14:40	RSG (regional samverkansgrupp) patientsäkerhet, Västra sjukvårdsregionen	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		
18/5 13.00-15.00	Presidiemöte	Förbereda nämndsmöte	Digitalt möte	Presidiet Kansliets personal		
27/5 14.30-15.30	Utskick av broschyrer till vårdenheter	Information om Patientnämnden	Regionens Hus	Presidiet Kansliets personal		
31/5 13.00 -15.00	Samverkansmöte IVO Sydväst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		
2/6 09.00-13.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Digitalt möte	Nämnden Kansliets personal		Information från Barnkliniken, HS; Josefin Rosvall - verksamhetschef
30/8 14.30-16.30	Presidiemöte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		





**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

**Aktivitetsplan 2021**

8/9 09.00-15.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionkontoret Södra vägen Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information från Psykiatri Halland; Thomas Wejstam – cheföverläkare Stefan Lemon – verksamhetschef BUP
14/9 09.00-13.00	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		
	<del>Regional tjänstemannakonferens</del>	<del>Utbyte av information</del>		<del>Kansliets personal</del>		
19/10 13.00-15.00	Presidiet	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
	<del>Nationell tjänstemannakonferens</del>	<del>Utbyte av information</del>	<del>Stockholm</del>	<del>Kansliets personal</del>		<del>Inställt pga Covid-19</del>
23/10 11.00–12.30	Information för Blodcancerföreningens medlemmar	Utbyte av information	Laxbutiken, Heberg	Presidiet		



## PATIENTNÄMNDEN HALLAND

## Aktivitetsplan 2021

3/11 09.00-13.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information från Ambulanssjukvården; Kent Ahlin – verksamhetschef, Erik Wallmark - verksamhetsutvecklare
8/11 KI13-15	Samverkansmöte IVO Syd-Väst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		
16/11 13.00-15.00	Planering: Riskanalys Internkontrollplan Verksamhetsplan	Förbereda nämndsmöte		Presidiet Kansliets personal		
17/11 9.30-10.00	Information Driftnämnden Psykiatri	Dialog om Patientnämndens verksamhet	Folkets hus Varberg	Presidiet Kansliets personal		
17/11 14.00- 14.40	Dialog Driftnämnden Närsjukvård	Dialog om Patientnämndens verksamhet	Hotell Gästis Varberg	Presidiet Kansliets personal		
25/11 13.00-14.30	Presidiemöte	Förbereda nämndsmöte	Digitalt möte	Presidiet Kansliets personal		
30/11 13.00-14.30	Regionalt chefläkarmöte	Utbyte av information	Böcklingen Regionens hus	Kansliets personal		



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

**Aktivitetsplan 2021**

1/12 8.30-17.00?	Nationell Presidiekonferens	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Digitalt möte	Digitalt möte		Patientnämnden Gävleborg Arrangör
2/12 09.00-13.00	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Digitalt möte	Kansliets personal		
9/12 09.00-15.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Hotell Scandic Hallandia Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information från Kvinnokliniken; Maud Ankardal – verksamhetschef, Åsa Johansson - avdelningschef