

# Halvårsrapport 2024 Patientnämnden Halland

Januari – Juni 2024



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

Din kommun i samarbete med Region Halland

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>2</b>
<b>Patientnämndens mål 2024</b>	<b>3</b>
Patientärenden och Informationsärenden	3
Stödpersonsuppdraget	3
Informationsspridning	3
Analyser och rapporter	3
<b>Patientnämndens handläggning av ärenden</b>	<b>3</b>
<b>Redovisning av perioden januari-juni 2024</b>	<b>4</b>
Fördelning av ärenden enligt kategorier	7
Stödpersonsverksamheten	8
<b>Uppföljning av verksamhetsplan</b>	<b>9</b>
Patientnämndens målstyrning	9
Patientnämndens kvalitetsstyrning	9
Patientnämndens ekonomistyrning	10
<b>Reflektioner</b>	<b>10</b>

## **Sammanfattning**

Patientnämnden har i uppdrag att stödja patienter och närstående att framföra klagomål och synpunkter till vården. Erfarenheter och lärdomar som delges är viktiga för analys och reflektion i vårdens utvecklingsarbete. I och med att verksamheten återkopplar erfarenheterna tillbaka till patienter och närstående ökar förståelsen för att synpunkter och klagomål bidragit till att vården blir bättre och säkrare.

Under perioden januari - juni 2024 har Patientnämnden handlagt 693 ärenden vilket är en ökning med 47 ärenden i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden hanterat 231 informationsärenden. De flesta synpunkterna rörde vård och behandling följt av kommunikation, men även vårdansvar och organisation samt tillgänglighet var områden som fick många synpunkter.

Verksamhetens mål har uppfyllts och kvalitetsarbetet har genomförts med gott resultat vilket har lett till ökad kunskap om uppdraget, ökat patientklagomålsinflöde samt utveckling av vården.

Johnny Bodmar

Mats Vendelius

Ordförande

Samordnare/Handläggare

## Inledning

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd för Region Halland och Hallands kommuner. Patientnämnden är en oberoende och opartisk instans och har i uppgift att på lämpligt sätt hjälpa patienter eller närstående med att föra fram deras klagomål och att få svar av vårdgivaren<sup>1</sup>. Patientnämnden har också i sitt uppdrag att förordna stödperson åt personer som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården<sup>2</sup> eller är tvångsisolerade enligt smittskyddslagen<sup>4</sup>.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patienter och närstående som inte är nöjda med vården ska därför ges möjlighet att framföra sina synpunkter och klagomål genom att:

- kontakta den verksamhet som gav den vård klagomålet gäller eller
- kontakta patientnämnden där patienten fått vård
- i vissa fall anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv utifrån den information som kommer in från patienter samt närstående och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från Patientnämnden gällande möjliga förbättringsområden i vården.

Arbetet ska bidra till att hälso- och sjukvården arbetar på ett personcentrerat sätt och utgår från helhetsperspektivet. Vårdgivarna får möjlighet att ta vara på patienters och närståendes upplevelser genom att ta del av analyser, rapporter och återföringar från Patientnämnden med fokus på det som inte fungerat bra och på det som kan bli bättre.

---

<sup>1</sup> Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

<sup>2</sup> Psykiatrisk tvångsvård, LPT (1991:1128)

<sup>3</sup> Lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV (1991:1129)

<sup>4</sup> Smittskyddslagen, SmL (2004:168)

## **Patientnämndens mål 2024**

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 att åtgärder kan vidtas och därmed kan leda till en utveckling i vården. Patientnämnden har utifrån region Hallands mål och budget<sup>5</sup> kommit fram till följande fem mål:

### **Patientärenden och Informationsärenden**

Fortsätta ha god tillgänglighet till invånare samt vårdgivare med hjälp av patientnämndens tjänster.

### **Stödpersonsuppdraget**

Patientnämnden ska öka kunskaperna om uppdraget till berörda intressenter.

Patientnämnden ska tillse att det finns rätt antal stödpersoner och säkerställa god kompetensförsörjning för dem.

### **Informationsspridning**

Patientnämnden ska öka kunskaperna om uppdraget till berörda intressenter.

### **Analyser och rapporter**

Patientnämnden för i dialog med berörda intressenter fram resultat av de iakttagelser och slutsatser som framkommit vid granskning av patienters/närståendes upplevelser och vårdgivarens svar.

## **Patientnämndens handläggning av ärenden**

I synpunkter eller klagomål till Patientnämnden beskrivs upplevelser av situationer där patienter eller närstående inte varit helt nöjda med den vård de fått. De klagande vill uppmärksamma händelser för att ingen annan ska drabbas på samma sätt. Klagomålen kan ta upp händelser där hälso- och sjukvårdspersonal brutit i utförandet av vård. Det kan också vara brister inom systematisk nivå hos organisationen där klagomålet kan leda till reviderade eller nya arbetssätt som anpassas till den personcentrerade vården.

---

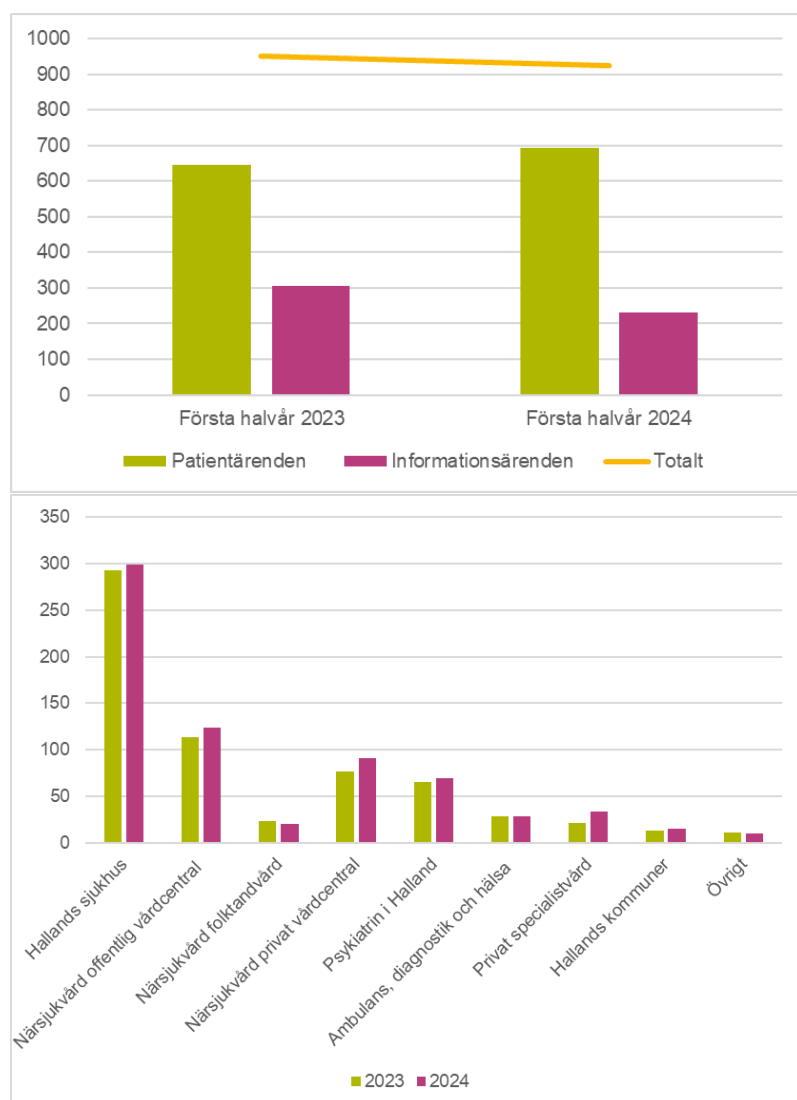
<sup>5</sup> Region Hallands mål och budget 2024

Kategorisering av klagomål och synpunkter sker enligt nationellt framtagna handbok<sup>6</sup>.

## Redovisning av perioden januari-juni 2024

### Antal ärenden som handlagts

Patientnämnden har under första halvåret i verksamhetsåret 2024 handlagt totalt 924 ärenden vilka delats upp i 693 patientärenden och 231 informationsärenden. Detta är en ökning med 47 patientärenden (7 %) jämfört med 2023.



<sup>6</sup> Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

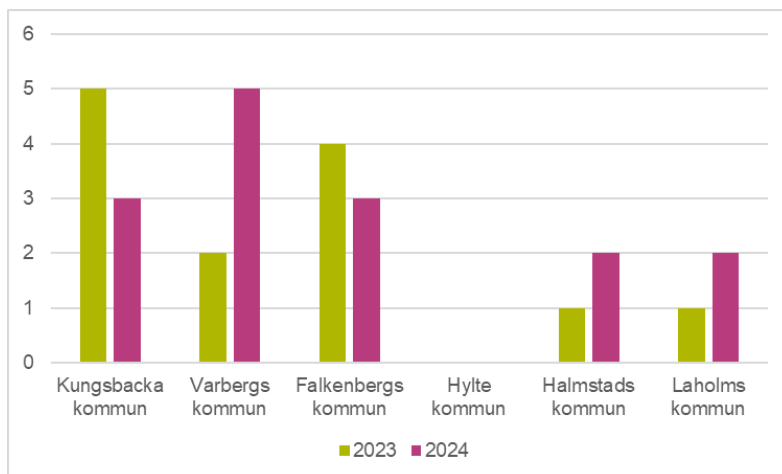


Diagram 1: Patientnämnden Halland antal ärenden under jan-juni 2023–2024 i tre bilder.

### Fördelning kön och ålder

Under första halvåret 2024 kan vi se att det varit en ökning av ärenden hos kvinnor med 15 procent jämfört med första halvåret 2023. Det har skett en mindre ökning hos män med 8 procent.

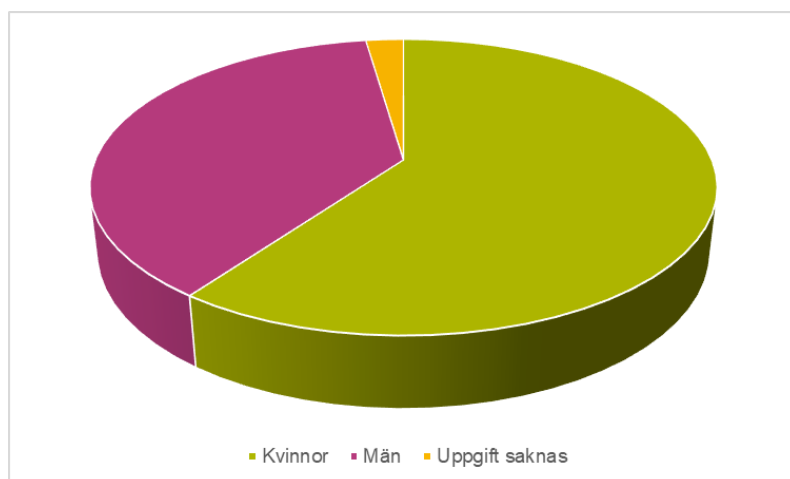


Diagram 2: Könsfördelning män, kvinnor och uppgift saknas under jan-juni 2024.

När det gäller jämförelsen kön och ålder så är kvinnor flest representerade inom gruppen 30–39 år samt är det flest män i gruppen 70–79 år.

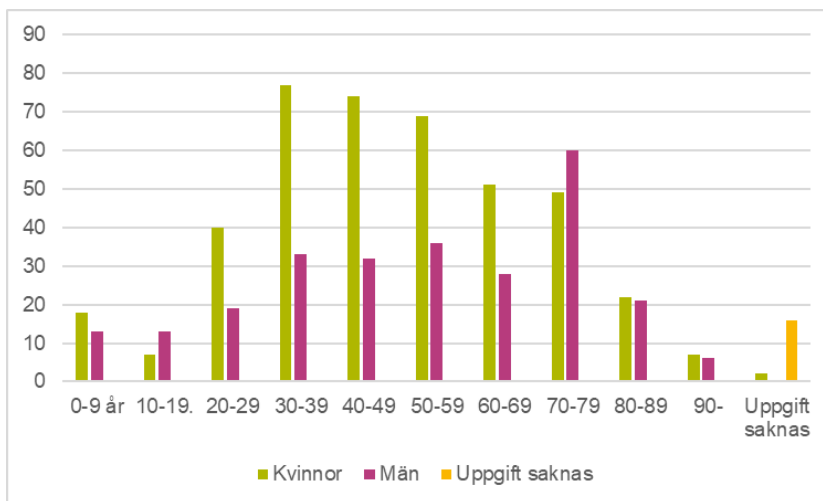


Diagram 3: Ålder och könsfördelning män, kvinnor och uppgift saknas under jan-juni 2024.

### Kontaktsätt

Det vanligaste sättet att kontakta patientnämnden under jan-juni 2024 var via E-tjänsten på 1177, (45 %). Under 2024 ökade antalet som tagit kontakt den digitala vägen med patientnämnden med 59 ärenden. Det förelåg en viss ökning även vid telefonsamtal med 8 ärenden.

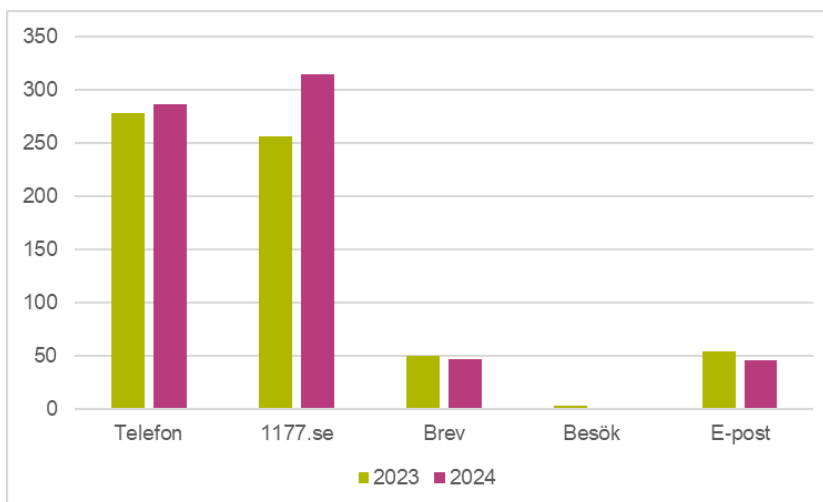


Diagram 4: Fördelning av kontaktsätt under jan-juni 2023–2024



## Fördelning av ärenden enligt kategorier

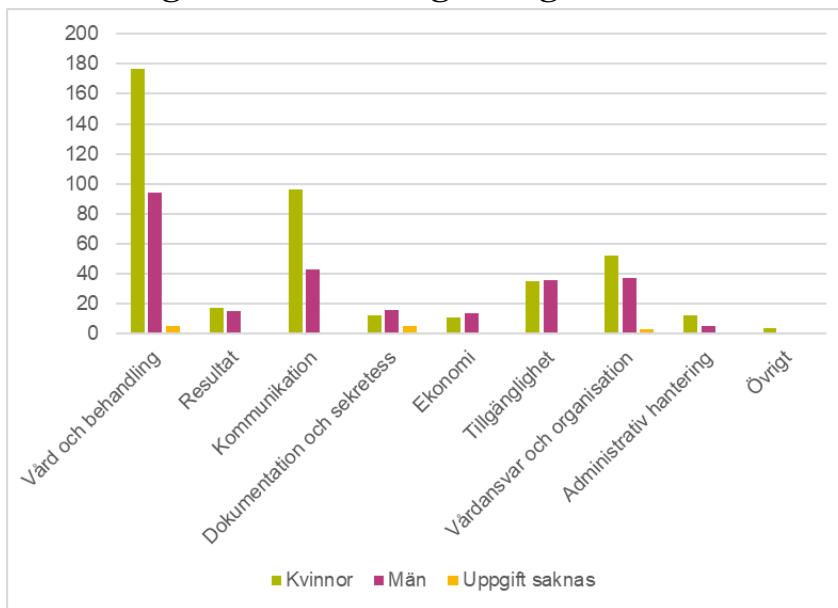


Diagram 5: Kategorisering av ärenden under jan-juni 2023–2024

Vård och behandling var det område som flest synpunkter kategoriserades under, en ökning med 14 ärenden jämfört med jan-juni 2023.

Vårdansvar och organisation är ett område där vi kan se en ökning mot föregående årsperiod med 18 ärenden.

## Patienters och närståendes rätt att få svar från verksamheten

Från den 1 januari 2018 framgår det av patientsäkerhetslagen<sup>7</sup> att vårdgivaren ska ta emot synpunkter och klagomål på den egna verksamheten från patienter och deras närstående. Vårdgivaren ska snarast besvara klagomålet, som mest fyra veckors väntan på ett svar bedöms som rimligt för de flesta klagomål. Enligt Klagomålsutredningen<sup>8</sup> bör dessutom patienten alltid få respons på ett klagomål, även om vårdgivaren anser att klagomålet är obefogat.

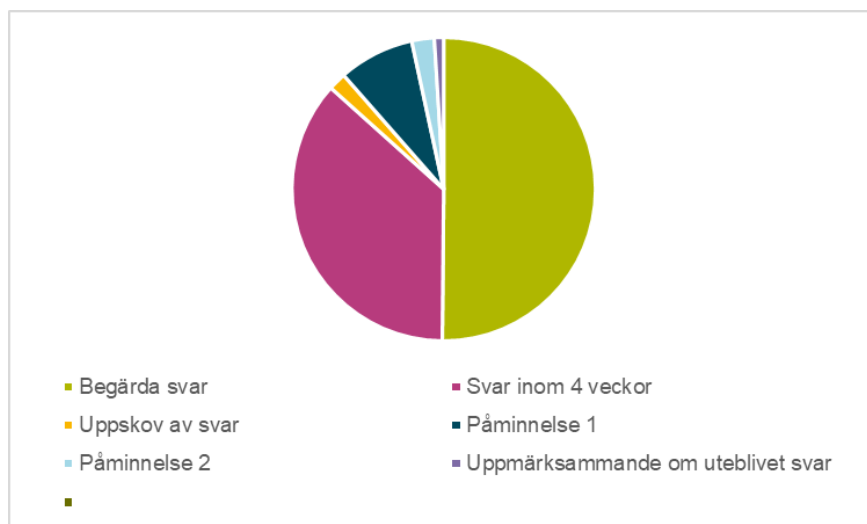


Diagram 6: Svar och påminnelser under jan-juni 2024

Under första halvåret 2024 var det 503 patienter och närstående som önskade svar av totalt 693 avslutade ärenden. Utav dessa var det 366 som fick svar inom fyra veckor samt i 19 ärenden hade verksamhetschef begärt uppskov av svarstid. Det innebär att 23 % av begärda svar behövde påminnelser gå ut till verksamhetschefer. I 10 ärenden uppmärksammades högre chef att svar inte kommit in trots två påminnelser. Patientnämnden har under 2024 fått in svar i alla ärenden efter tre påminnelser. Många av patienterna uppskattar att få svar och det kan i många fall bidra till att de förstår vilka beslut som fattats eller kan gå vidare i olika processer.

## Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden ska rekrytera och förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) samt till patienter som tvångsisoleras enligt

<sup>7</sup> Patientsäkerhetslagen (2010:659)

<sup>8</sup> SOU 2015:102 Fråga patienten Nya perspektiv i klagomål och tillsyn

Smittskyddslagen (SmL). Chefsöverläkaren inom psykiatri beslutar om tvångsvård och ansvarar för att patienten får information om sin rättighet till att få en stödperson. En stödperson är en medmänniska som kan hjälpa patienten att vidga det sociala nätverket och kan närvara vid förvaltningsrättens förhandlingar. Stödpersonen har tystnadsplikt. Under första halvåret 2024 har Patientnämnden förordnat tre patienter stödperson, ett LPT, ett ÖPT och ett inom LRV. Alla blev tilldelade inom sju dagar vilket är ett kvalitetsmål.

## **Uppföljning av verksamhetsplan**

Patientnämnden beslutade den 13 december 2023 om verksamhetsplan 2024. Uppföljning av satta mål och internkontrollplan ska redovisas vid nämndsmöten av Patientnämndens kansli. Det har under första halvåret varit tre nämndsmöten. Uppföljningsresultat har tagits fram och redovisats av handläggare.

### **Patientnämndens målstyrning**

Patientnämnden har nått måluppfyllnad i fyra av fem mål. Målet; Att ha god tillgänglighet till invånare samt vårdgivare med hjälp av patientnämndens tjänster, har under första halvåret nått delvis måluppfyllnad. Nämnden har tillskrivit kansliet att utöka öppettiderna för inringande samtal för att på så sätt öka tillgängligheten. Det är en pågående process och följs varje månad av tjänstepersonerna och redovisas vid nämndsmöten. Prognostiskt talar det för att de åtgärder som genomförts är av tillräcklig karaktär för att nå målet under året.

### **Patientnämndens kvalitetsstyrning**

Patientnämndens verksamhet ska bedrivas med god kvalitet och för att säkerställa att så sker behöver det finnas en kontroll genom indikatormätning och uppföljning. Patientnämnden kan konstatera att verksamheten uppnår en god kvalitet under första halvåret då flertalet kvalitetsindikatorer har nått uppsatta mål för verksamhetsåret 2024.

De indikatorer som delvis uppnått satta mål för 2024 är två indikatorer.

En indikator handlar om att Patientnämnden ska vara rådgivande och vägledande till patienter och närstående. Det har satts som indikatormål att antal informationsärenden ska öka hos Patientnämnden med 5 % under 2024. Första halvåret har ärendeslaget sjunkit med 25 % jämfört med föregående årsperiod. Prognosen för att nå 5 % ökning av informationsärenden är svår att värdera då det finns många olika faktorer som påverkar inflödet av rådgivande samtal. Underlaget kommer behöva analyseras av tjänstepersoner och politiker huruvida information om uppdraget har varit för otydligt vilket lett till en

minskning av dessa samtal. Det kan dock finnas en förklaring i att det samtidigt har skett en ökning av patientärenden med 7 % under samma period. Patientnämndens kansli ser dock inte i nuläget att det finns någon anledning att föreslå åtgärder för att nå måluppfyllnaden då ärendeinflödet under året brukar vara självjusterande mot slutet på året.

Den andra indikatorn handlar om att patienterna och närstående ska få svar med skyndsamhet och indikatormålet är att 80 % ska få svar inom fyra veckor. Under första halvåret hade 77 % fått svar inom rätt tidsperiod. Föregående helår låg svarsfrekvensen på 71%. Prognostiskt talar det för fortsatta svårigheter att nå måluppfyllnad med hänvisning till att det statistiskt är ett mönster som fortgått under flera års tid. Nämnden har utifrån detta gett Patientnämndens kansli i uppgift att föra en dialog med berörda verksamhetschefer och upplysa dem om att de inte uppfyller regionens krav på svar i rätt tid. Detta ska ske månadsvis med uppstart i augusti månad då verktyg har tagits fram för insamling av statistiska fakta. Varje kvartal ska högre chefsnivå (områdeschef/förvaltningschef) få en rapport om svarstider med begäran om förklaring av hur de ska säkerställa att regional rutin följs.

### **Patientnämndens ekonomistyrning**

Utifrån regionfullmäktiges beslut om mål och budget har Patientnämnden fått en ekonomisk ram för verksamhetsåret 2024. Patientnämndens kansli tillhör regionkontorets kansliavdelning och ingår inte i denna styrning.

Fördelningen av budgeten görs av nämnden och följs upp vid presidie möten av ordföranden samt redovisas till nämnden kvartalsvis. Budgeten har fördelats på tre poster, förtroendevaldas arvoden, stödpersonsuppdragets arvoden samt övriga utgifter som exempelvis utveckling av nämndens kommunikationsinsatser. Utfallet för första halvåret visar att det finns en plusbalans på 130 000 kronor av total budget på 1 089 600 kronor. Prognostiskt bedöms budgeten kunna gå i balans vid slutet av 2024 samt att det finns fortsatt utrymme för utvecklingsinsatser för att kunna möta upp indikatormålet att patient och informationsärenden ska öka med 5 %.

### **Reflektioner**

Patientnämndens halvårsrapport signalerar de mönster och trender som kan ses utifrån inflödet av synpunkter och klagomål som varit under perioden. Det har under första halvåret skett en ökning av synpunkter och klagomål till Patientnämnden med 7 %. Det är en svag ökning men intresset hos de klagande är stort över att få vara med och bidra i utvecklingen av vården. Det finns dock utmaningar i att få de analyser och rapporter som produceras att bli en del av utvecklingsarbetet hos vårdgivarna.

Vård och behandling, kommunikation och vårdansvar och organisation är de

tre mest frekventa kategorierna där de klagande har framfört synpunkter på vårdens utförande. De mönster och trender som vi idag kan se visar på utmaningar inom regionens väntetider till operation samt uppföljning av pågående behandling vilket uppmärksammats till berörda verksamhetschefer.

Patientnämnden har under första halvåret fört dialog med både regionens och Hallands sex kommuners ansvariga om uppdraget samt på vilket sätt vi tillsammans kan öka kunskap och intresse för klagomålshanteringen. Det finns utmaningar att ändra kulturen och förståelsen i att klagomål är något som är bra för verksamheten i sin utveckling. Det är viktigt att patienterna känner sig sedda, hörda och förstådda.

Patientnämndens uppföljning av mål, kvalitet och ekonomi visar att verksamheten haft en god uppfyllnad. Patientnämnden finner att med god dialog ut till allmänheten, till berörda verksamheter och intresseföreningar ska intresset för uppdraget leda till ökat patientklagomålsinflöde vilket är gynnsamt för vårdens utvecklingsarbete.

