



# Halvårsrapport 2021

Patientnämnden Jämtland Härjedalen



## Innehåll

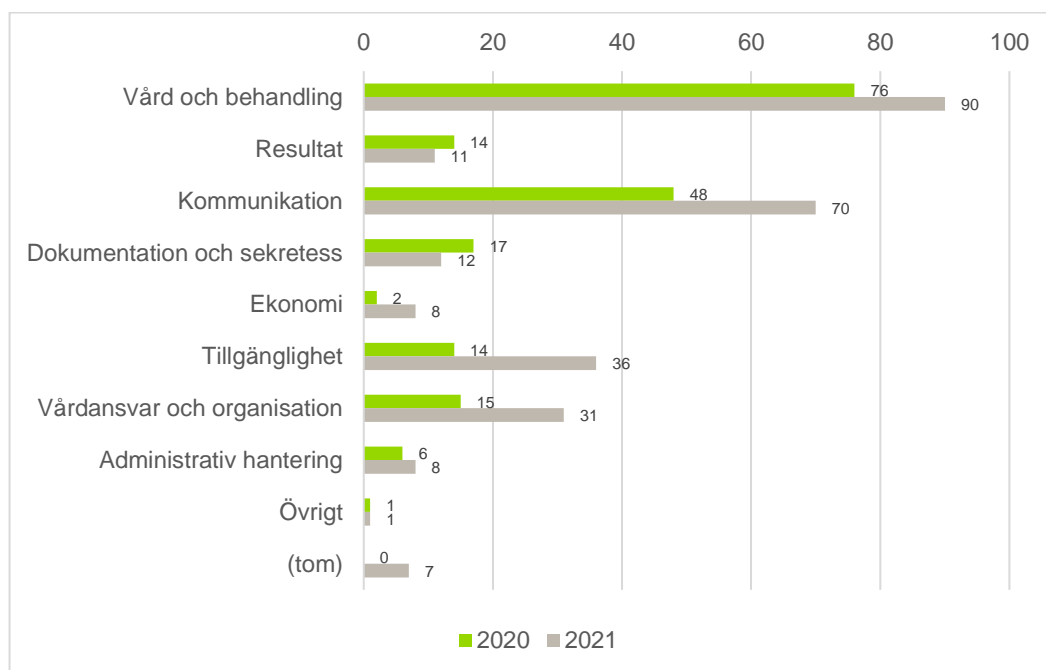
HALVÅRSRAPPORT FRÅN PATIENTNÄMNDEN - VAD HAR VI SETT UNDER FÖRSTA HALVÅRET 2021? .....	2
Antalet klagomål har ökat .....	2
Köns- och ålderskillnader i klagomål .....	2
Verksamheterna .....	3
Väntetider och tillgänglighet .....	3
Vårdansvar och organisation .....	5
Många ärenden är relaterade till Covid-19 .....	5
Fler klagomål om sjukresor och dess regelverk .....	5
Vården kan upplevas ojämlik .....	6
När barnet är patient .....	6
Klagomål på cancervården .....	6
Strukturerad uppföljning av rådgivning- och informationsärenden .....	6
Patientnämndens förbättringsarbeten .....	7

## Halvårsrapport från Patientnämnden - vad har vi sett under första halvåret 2021?

### Antalet klagomål har ökat

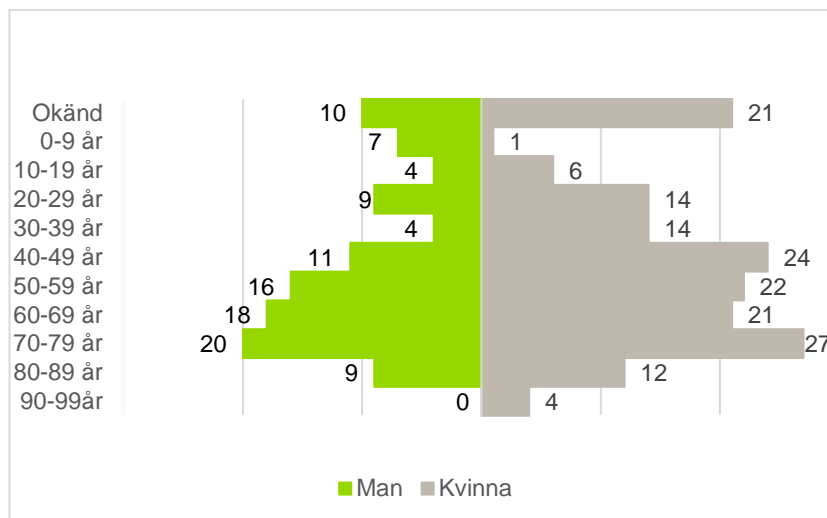
Under det första halvåret 2021 inkom 274 klagomål och synpunkter till patientnämnden. Under samma period förra året lämnades 194 synpunkter och klagomål. Således har den kraftiga minskningen av registrerade klagomål som sågs under 2020 inte hållit i sig, utan för närvarande ligger det på likvärdiga nivåer som åren före 2020.

Ökningen ses generellt över samtliga problemområden förutom för ärenden som handlar synpunkter på dokumentation och sekretess samt resultat. Inom huvudproblemet vård och behandling är det främst delproblemet behandling som ökat, och inom området kommunikation är det främst delproblemen delaktighet och information som står för ökningen.



### Köns- och åldersskillnader i klagomål

Av synpunkterna och klagomålen avsåg 61 procent kvinnor och 41 procent män i åldrarna 0-90 år (medel: 54 år). Diagrammet nedan illustrerar köns- och åldersfördelning, där man ser att könsskillnaderna framförallt finns i åldersgrupperna 20-49 år, med en högre andel kvinnor som framfört synpunkter och klagomål.



## Verksamheterna

Jämfört med motsvarande period föregående år noteras att primärvården har en kraftig ökning av inkomna synpunkter. Ökningen kan även ses inom område ortopedi.

	2020	2021
Akut	18	15
Anestesi, centraloperation och IVA	1	1
Barn och unga vuxna	5	4
Barn- och ungdomsmedicin	0	3
Diagnostik och teknik	4	3
Folktandvård	7	7
Hjärta Neurologi Rehabilitering	10	15
Hud, Infektion, Medicin	12	11
Kirurgi	19	12
Kommun	2	8
Kvinna	7	12
Ortopedi	11	28
Primärvård	50	94
Privat vård	10	11
Psykatri	25	26
Ögon Öron	5	11
Övrigt	7	13

## Väntetider och tillgänglighet

Under perioden har det inkommit 36 synpunkter på vårdens tillgänglighet och väntetider. Utöver det finns det ytterligare 18 synpunkter som registrerats under ett annat huvudproblem, men där det också finns klagomål på tillgänglighet.

Det noteras att område ortopedi har en del klagomål som handlar om långa väntetider till knä- och höftledsoperationer, och att patienter fått besked om att det är beroende på pandemin och vårdplats- och personalbrist.

---

HAR UNDER LÅNG TID STÅTT I KÖ FÖR KNÄOPERATION, BESKRIVER ATT VÅRDGARANTIN "GICK UT FÖR LÄNGE SEDAN". BESKRIVER VIDARE ATT HEN FÅTT HJÄLP AV OPERATIONSKOORDINATOR FÖR ATT KOMMA TILL ANNAN REGION MEN FÅTT BESKED ATT DET INTE SER BÄTTRE UT PÅ NÅGOT ANNAT STÄLLE. KÄNNER SIG MAKTLÖS OCH UTTRYCKER: "JAG TRODDE ALDRIG ATT JAG SKULLE BEHÖVA KLAGA PÅ DEN SVENSKA SJUKVÅRDEN".

---

Även område psykiatri har en del synpunkter relaterade till tillgänglighet, och då att det är lång väntetid till utredningar och behandling, men också att det är svårt att komma i kontakt med vårdgivaren.

---

HAR VÄNTAT 3,5 ÅR PÅ TRAUMATERAPI. FICK FÖR LÄNGE SEN BESKED ATT "DU ÄR NÄRMAST I TUR". EFTERFRÅGAR TYDLIGARE INFORMATION VAD DET INNEBÄR. HAR UNDER VÄNTETIDEN ANLITAT PRIVAT TERAPEUT, VILKET ÄR KOSTSAMT.

---

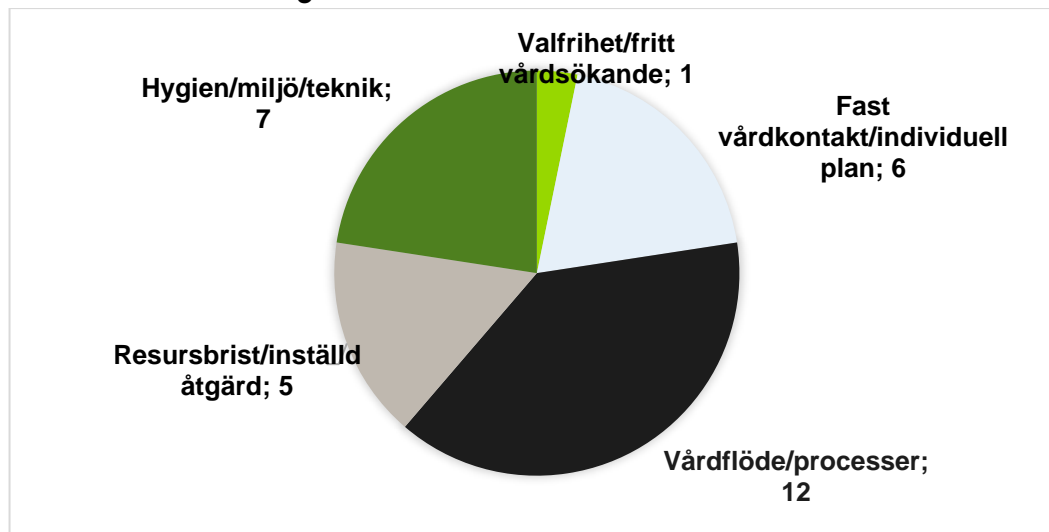
Till barn- och ungdomspsykiatri har det lämnats tre klagomål från föräldrar som beskriver att det är lång väntetid till besök och utredning.

---

HAR FÅTT BESKED ATT DET ÄR VÄNTETID TILL UTREDNING "I VÄRSTA FALL UPP TILL TVÅ ÅR". HAR BLIVIT UPPMANADE ATT KONTAKTA ANDRA MOTTAGNINGAR MED REGIONAVTAL FÖR ATT OM MÖJLIGT FÅ EN TID SNABBARE. NÄR DE ÖNSKAT VETA VILKA SOM HAR AVTAL MED REGIONEN FINNS DET DOCK INGEN SOM KUNNAT GE SVAR PÅ DETTA, VARFÖR FÖRÄLDERN "RINGT RUNT PÅ CHANS". PÅ DE OLIKA MOTTAGNINGARNA HAR DE OLIKA RUTINER. PÅ VISSA STÄLLEN RÄCKER DET MED EN EGENREMISS (OCH DIT ÄR DET LÅNGA KÖER) OCH PÅ ANDRA KRÄVS REMISS FRÅN SKOLA ELLER BUP. I KONTAKT MED BUP HAR DE FÅTT BESKED ATT INGEN REMISS SKICKAS DÄRIFRÅN.

---

## Vårdansvar och organisation



I de inkomna synpunkterna gällande vårdansvar och organisation lyfts bland annat brister i samordning och vårdplanering i samband med att patienter skrivs ut från sjukhuset till hemmet. Det beskrivs även att patienter och närstående efterfrågar en vårdplan, att vårdplanen följs och att det sker en uppföljning av vårdplanen. Här framkommer också klagomål på att patienter bollas mellan olika enheter och olika vårdnivåer, och att det finns en otydlighet i vem som har vårdansvaret.

## Många ärenden är relaterade till Covid-19

Under första halvåret 2021 har patientnämnden tagit emot 58 synpunkter och klagomål på vården som på olika sätt kan relateras till pandemin. Närmare hälften (27) av dessa återfinns inom primärvården. Område ortopedi står för sju av de coronarelaterade ärendena.

Klagomålen handlar fortfarande om det som tidigare framkommit; synpunkter på uppskjuten/inställd vård och behandling, brister i hygienrutiner samt sjuktransporter som inte upplevs säkra. Men vi ser också att klagomålen alltmer handlar om bokning av vaccinationer och informationen kring detta, samt synpunkter på vård och behandling som getts till personer med konstaterad covid-19. En stor andel av alla våra ärenden under året; 21% kan på något sätt relateras till pandemin och dess konsekvenser. I slutet av 2021 kommer en analys göras av samtliga inkomna covid-19-relaterade ärenden som inkommit under 2020 och 2021.

## Fler klagomål om sjukresor och dess regelverk

Jämfört med tidigare år har det inkommit fler synpunkter som handlar om sjukresor. Synpunkterna berör framför allt regelverket kring resor och boende i samband med utomlänsvård samt om missar i logistik och bokning.

---

KALLAD PÅ BEHANDLING I ANNAN REGION. HAR BLIVIT ERBJUDEN SJUKRESA MED BUSS, TÅG, OCH TUNNELBANA. PATIENTEN ÄR RISKGRUPP OCH HAR ISOLERAT SIG UNDER PANDEMIN, ANSER ATT DET BÖR FINNAS INDIVIDUELLA LÖSNINGAR.

---

## Vården kan upplevas ojämlik

Patientnämnden följer särskilt upp inkomna synpunkter om händelser där patienter upplevt sig diskriminerade eller att vården är ojämlik, och under perioden har det inkommit 14 sådana synpunkter. Flera synpunkter handlar om att patienter upplevt bokningssystemet för covid-19-vaccinationen som orättvis och ojämlik då alla inte har samma förutsättningar att få information om, eller möjlighet att kunna genomföra en vaccinationsbokning, exempelvis att inte ha tillgång till dator. I synpunkterna beskrivs att patienter upplevt att de bemötts kränkande och nekats läkemedel av vårdgivare på grund av tidigare missbruk. Det framkommer också att vårdgarantin är ojämlik då alla patienter inte har möjlighet att opereras på annan ort, exempelvis beroende på tillgången till hjärteftervård.

## När barnet är patient

De 18 klagomål och synpunkter som berör barn (0–17 år) fördelar sig både på primärvården samt den somatiska och psykiatriska specialistvården. I samtliga ärenden är det närstående som framfört klagomålen och synpunkterna, vilket innebär att det främst är den vuxnes tolkning av händelsen som belysts. Flera av synpunkterna handlar om vårdens hantering och behandling av barns allergi och allergiska reaktioner, och där föräldrar upplever att åtgärderna och bedömningen av allergisk reaktion varit bristfällig, eller att det finns oklarheter kring om det är primärvård eller specialistvården som har vårdansvaret.

## Klagomål på cancervården

Ett tjugotal klagomål och synpunkter har lämnats på cancervården. I flera av dessa framkommer det beskrivningar på brister i information och delaktighet i vården.

## Strukturerad uppföljning av rådgivning- och informationsärenden

I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, Lex Maria, patientlagen, fritt vårdval, vårdgaranti eller covid-19. Samtalen handlar även om information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF, Inspektionen för Vård och omsorg (IVO), Försäkringskassan, Läkemedelsförsäkringen eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar. Merparten av samtalen kommer från medborgare; patienter och närstående, men även vårdpersonal som har allmänna frågor om exempelvis ärende- och klagomålshantering. I år har vi på ett mer strukturerat börjat registrera och

följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under det första halvåret 2021 inkom ungefär 200 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

## Patientnämndens förbättringsarbeten

Under året har ett flertal aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten på olika sätt.

- **Strukturerad uppföljning av informationsärenden.** I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. I år har vi på ett mer strukturerat sätt börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Den strukturerade registreringen synliggör patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.
- **Informationsfilmer till medborgare och stödpersoner.** Under våren har tjänstepersoner vid förvaltningen skapat korta informationsfilmer om patientnämndens uppdrag. Planering pågår hur dessa filmer ska spridas och användas.
- **Webbutbildning för patientnämndernas stödpersoner.** Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen har anslutit sig till en webbutbildning som riktar sig till stödpersoner. Utbildningen är obligatorisk för nya stödpersoner och är en förberedande introduktionsutbildning. Utbildningen ger en bakgrund till psykiatriska symptom och diagnoser, information om vad stödpersonsuppdraget innebär, juridik samt information om sekretess. Utbildningen säkerställer att samtliga nya stödpersoner får en likvärdig introduktion till uppdraget.
- **Kommunenkät.** Patientnämnden har skickat ut en enkät till länets kommuner, och samtliga kommuner har svarat. Enkätfrågorna handlade om vilken kunskap och kännedom det finns om patientnämnden inom de kommunala verksamheterna. I svaren framkommer flera utvecklings- och förbättringsförslag på hur samarbetet och kännedomen kan öka, vilket vi kommer att arbeta med mer fokuserat under nästa år.
- **Introduktion för nyanställda.** I det digitala utbildningspaketet för nyanställda inom regionen finns nu en film om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
- **Samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter; Samers upplevelser av rasism, SANKS (Samisk nasjonalt kompetansesenter - psykisk helsevern og rus och är ett samiskt centrum för psykisk hälsa i Norge), Strategi för samisk hälsa, anhörigperspektiv, Muntliga berättelser och minnen om samiska kulturmiljöer – trauma eller läkning? samt God och nära vård. En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och



insikter. Under året har även samtliga tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

- **Förnyade kommunavtal.** Mellan länets samtliga kommuner och Region Jämtland Härjedalen gäller sedan tidigare ett samverkansavtal om att patientnämndsverksamheten överläts till patientnämnden i Jämtlands läns landsting (numera Region Jämtland Härjedalen). Samverkansavtalet gäller från 1 januari 2000. Sedan dess har det skett förändringar när det gäller lagstiftning inom ämnesområdet. Lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. har upphävts genom lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Det har även skett organisatoriska förändringar i och med att Jämtlands läns landsting övergått till att bli Region Jämtland Härjedalen. Med anledning av det har nya avtal upprättats och börjar gälla från och med 1 januari 2022.
- **Patientnämnderna har gjort sin första gemensamma nationella rapport; Pandemin och patienterna.** Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade. Klagomålen till patientnämnderna handlar i stor utsträckning om nekad, inställd och framflyttad vård samt att patienter är rädda för att smittas i samband med besök i hälso- och sjukvården. Besöksrestriktioner minskar möjligheten för närstående att vara delaktiga och ge stöd. Vården vid bekräftad covid-19 har i vissa fall upplevts bristfällig. Patienter beskriver att de upplevt en sämre vårdkvalitet i spåren av pandemin. En tjänsteperson vid patientnämnden i Jämtland var en av tre personer som skrev rapporten.
- **Samverkan med område patientsäkerhet.** Patientnämndens förvaltning och område patientsäkerhet har efter ett uppehåll återupptagit sitt samarbete. Utifrån den nationella handlingsplanen för patientsäkerhet är en ny lokal samverkansgrupp för patientsäkerhet under uppstart. Gruppen kommer att bestå av område patientsäkerhet samt representanter från kommun och regionen. Patientnämnden kommer att vara adjungerande i gruppen.
- **Nätverk för stödpersonansvariga i patientnämnderna i norrlandsregionerna.** Ett nätverk har startats upp av de stödpersonansvariga i patientnämnderna i de fyra norrlandsregionerna. Nätverket har träffats digitalt en första gång, och syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten.