

§11

Årsberättelse 2021

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om iakttagelser som gjorts under 2021.

Klagomålen har ökat under året. Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren.

Flest synpunkter handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

Vad har vi sett?

- Många synpunkter gällande primärvården handlar om att inte känna sig delaktig; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk ohälsa.

- Det har framförts flera klagomål på dålig tillgänglighet till traumabehandling inom specialistpsykiatri, med väntetider på flera år.

- Flera klagomål har framförts på tillgängligheten till barn- och ungdomspsykiatri, där det framkommer att det är orimligt långa väntetider till utredningar och besök.

- Närmare 80 synpunkter har inkommit som på något sätt kan relateras till pandemin. Klagomålen handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den, att planerad vård och behandling skjutits upp, samt att patienter känt rädsla och oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.

- Kvinnor anser att de inte erbjuds adekvat vård och behandling för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp.

Patientnämndens informationsuppdrag. 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. Under 2021 tog patientnämndens förvaltning emot ungefär 350 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Stödpersonsverksamheten. Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus.

Kompetensutveckling avseende 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. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

Beslut

Nämnden har iakttagit att kvinnor med klimakteriebesvär beskriver att de inte erbjuds adekvat vård och behandling, att de saknar kompetens och stöd både inom primärvård och specialistvård i regionen, samt att kvinnorna inte kan utfärda egen vårdbegäran till kvinnohälsan. Nämnden beslutar följa upp denna iakttagelse vid sammanträdet i mars. Nämnden anser att det är en välskriven årsberättelse och beslutar presentera den i regionfullmäktige. Nämnden beslutar godkänna årsberättelse 2021.

Beslutsunderlag

- Patientnämndens årsberättelse 2021