

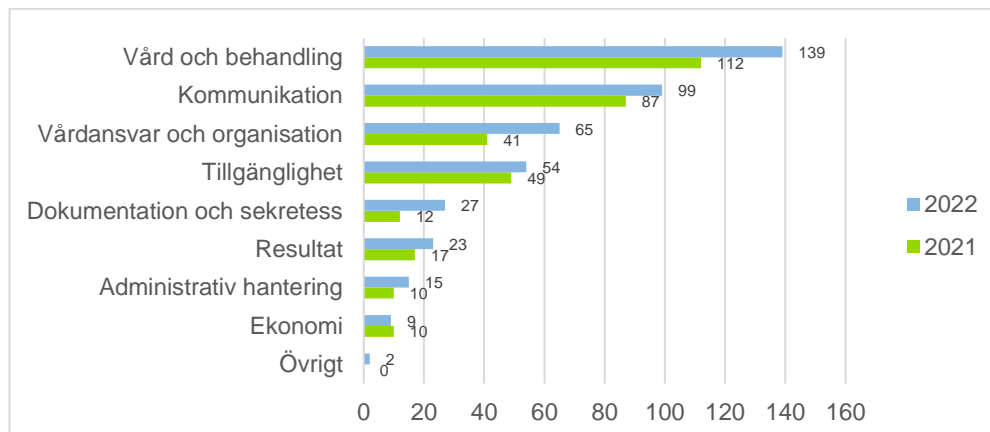
## 2022 I KORTHET

### SYNPUNKTER TILL PATIENTNÄMNDEN FORTSÄTTER ATT ÖKA

Under perioden januari-augusti 2022 har patientnämnden tagit emot 433 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en drygt tjugoprocentig ökning med närmare 100 fler inkomna synpunkter jämfört med motsvarande period 2021. Antalet registrerade synpunkter för perioden är fler jämfört med flera år tillbaka, se nedanstående tabell.

År	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Antal	388	385	320	316	261	338	433

De vanligaste kontaktorsakerna berör vård och behandling, kommunikation samt vårdansvar och organisation, vilket går att utläsa i nedanstående diagram. De typer synpunkter som ökat mest jämfört med föregående år handlar om avsaknaden av fast vårdkontakt eller individuell vårdplan, inställda åtgärder eller resursbrist, bristande eller kränkande dokumentation i patientjournalen samt brister avseende undersökning och bedömning.



### VAD BEROR ÖKNINGEN PÅ?

I början av mars 2022 infördes tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Patientnämnden har sedan tidigare en liknande tjänst, men den nya tjänsten innebär flera förbättringar, framförallt i att den är lättare att hitta formuläret, men också att det finns möjlighet för närstående/ombud att lämna synpunkter och klagomål.

Efter att den nya tjänsten lanserades ses en kraftig ökning av synpunkter som lämnas digitalt, se nedanstående tabell. Den markanta ökningen av inkomna synpunkter och klagomål till patientnämnden under 2022 kan med största sannolikhet förklaras av att detta digitala kontaktsätt upplevs smidigt och lättillgängligt för våra medborgare.

	2021*	2022*	Diff. 2021-2022
Telefon	184	203	19
1177 vårdguidens e-tjänster	32	137	105
Brev	74	46	-28
E-post	46	41	-5
Besök	2	0	-2

\*avser perioden 1/1-31/8

## FLER KLAGOMÅL OM BRISTER I PATIENTJOURNALEN

I de klagomål som berör patientjournalen beskriver patienter att det står felaktigheter i journalen, att det finns felaktiga diagnoskoder, att informationen upplevs kränkande och nedvärderande eller att det saknas viktig information om patientens hälsotillstånd.

## FLER KLAGOMÅL OM BRISTER I VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

Under 2022 har synpunkter och klagomål gällande vårdansvar och organisation ökat jämfört med tidigare år. Inom denna kategori är synpunkterna på fast vårdkontakt/ individuell plan, resursbrist/inställd åtgärd samt vårdflöde/ processer är de vanligast förekommande.

När det gäller synpunkter på **fast vårdkontakt och individuell plan** berör ungefär hälften av synpunkterna primärvården. Ärendena handlar framför allt om personer med långvarig smärta, långvarig, komplex sjukdomshistoria eller personer med psykisk ohälsa som beskriver bristande kontinuitet, och en känsla av att inte få den hjälp de är i behov av.

I synpunkterna om **vårdflöde och processer** beskriver patienter hur de bollas mellan olika enheter utan att få någon hjälp, de tvingas kontakta vårdgivare upprepade gånger när vården inte gjort det som överenskommit (ex att skriva remisser, att få svar på undersökningar och prover, att få kallelse).

I slutet av mars 2022 införde regionen ett centralt arbetssätt för sjukresor, efter ett beslut av hälso- och sjukvårdsnämnden. Funktionen heter central bedömningsfunktion (Reseservice) och syftar till att avlasta sjukvårdens medarbetare från arbetsuppgiften, samt till att enligt lag bedriva en likställd bedömning och beslutsfattning. Patientnämnden har tagit emot ett tiotal klagomål gällande detta förändrade arbetssätt, kategoriserat som **resursbrist /inställd åtgärd**, där synpunkterna framför allt handlat om att patienten tidigare beviljats sjukresa, och att de nekats det efter att det nya arbetssättet trätt i kraft.

## ÖKAT ANTAL SYNUNKTER PÅ PSYKIATRIN

Vuxenpsykiatrin har hittills under 2022 haft en kraftig ökning av antalet ärenden jämfört med de två senaste åren. De vanligaste synpunkterna berör kommunikation, tillgänglighet och dokumentation och sekretess. När det gäller kommunikationen handlar det framför allt att patienter inte upplever att de görs delaktiga i vården. I fråga om tillgänglighet är det långa väntetider till vården som upplevs problematiskt, och när det kommer till patientjournal och sekretess handlar det om att dokumentation eller diagnoskoder i patientjournalen upplevs felaktiga eller kränkande.