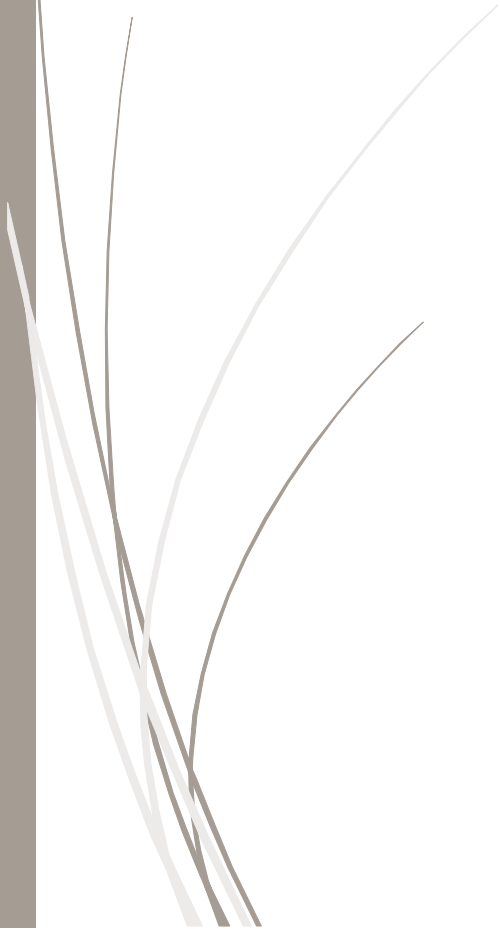




# Årsberättelse 2022

Patientnämnden i Jämtlands län



# Innehåll

SAMMANFATTNING .....	3
PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG .....	4
Vårdområden och kontaktorsaker .....	5
Vad beror ökningen på? .....	6
Primärvård.....	7
Specialistsjukvård .....	9
Kommunal hälso- och sjukvård .....	11
Tandvård .....	12
Synpunkter på den nya sjukreseorganisationen .....	12
Synpunkter på cancersjukvården .....	14
Kommunikationsbrister i vården .....	14
När barnet är patient .....	16
Diskriminering och ojämlik vård .....	17
PATIENTNÄMNDEN BIDRAR TILL KVALITETSUTVECKLING OCH HÖG	
PATIENTSÄKERHET .....	18
Patientnämndens analyser.....	19
RÅDGIVNING OCH INFORMATION.....	20
UTÅTRIKTAD VERKSAMHET .....	20
STÖDPERSONSVERKSAMHET .....	21
UTVECKLINGSARBETEN .....	21

# Sammanfattning

**Rekordmånga synpunkter och klagomål under 2022.** Patientnämnden tog under 2022 emot 673 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med närmare 20 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2022 är fler än någonsin tidigare, vilket med största sannolikhet kan förklaras av införandet av tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se. Sedan tjänsten infördes i början av mars 2022 har patientnämnden sett en kraftig ökning av ärenden som inkommer denna väg. Det är uppenbart att tjänsten är användarvänlig och lättillgänglig, och sänker tröskeln för medborgare att delge sina erfarenheter av vården.

**Flest synpunkter handlade om vård och behandling.** Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare följt av synpunkter på vårdansvar och organisation. 56 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

## Vad har vi sett?

- Det har inkommit klagomål på långa väntetider till psykiatri för neuropsykiatrisk utredning och/eller behandling. Det framgår att personer har gjort en utredning privat utomläns, och därefter fått vänta orimligt länge på behandling inom regionens psykiatri.
- Det har framkommit att det är svårt att få logopedbehandling för barn som har misstänkt språkstörning och dyslexi. Dels är det oklart kring vem som har vårdansvaret, dels varken utför eller bekostar regionen dyslexiutredningar.
- Det har skett en tydlig ökning av klagomål på att personer nekats sjukresa, och att behovet av sjukresa bedömts på ett annat sätt jämfört med tidigare. Ökningen kan härröras till den nya sjukreseorganisationen som infördes tidigare i år.
- Flera klagomål har berört hotellboende i samband med regionvård i Umeå, där det framkommer att patienter inte längre får bo på det hotell som ligger på sjukhusområdet, eftersom det inte finns med bland de upphandlade alternativen.

**Patientnämndens informationsuppdrag.** I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Under 2022 tog patientnämndens förvaltning emot drygt 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

**Stödpersonsverksamheten.** Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god. Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna. Ett nätverk har startats upp av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna. Nätverket träffas digitalt, och syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten.

# Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden är en av flera instanser med uppdrag att ta emot, hantera och tillvarata patienters synpunkter och klagomål på vården. Vårdgivarna har ett eget ansvar att hantera patienters klagomål och synpunkter. Patienter kan även föra fram synpunkterna till patientnämnden. Under vissa omständigheter finns det möjlighet att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Patientnämndernas uppdrag är lagstyrkt<sup>1</sup>, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen<sup>2</sup> av kommuner och regioner, samt offentligt finansierad tandvård. Nämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna.

Patientnämndens verksamhet är en del av regionen, men opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Nämnden gör inga egna medicinska bedömningar och tar inte ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Patientnämndens roll är att fungera som en relationsfrämjande länk mellan vårdgivare och patient genom att beskriva, informera, reda ut och förklara, och på så sätt bidra till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om nämndens verksamhet. Patientnämnden omfattas av sekretess.

Patientnämnden ska genomföra analyser av inkomna ärenden samt, utifrån dessa, uppmärksamma vården på riskområden samt föreslå åtgärder till förbättring. En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Patientnämnden består av fem ledamöter och fem ersättare. Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med fyra medarbetare, vilka bedriver det operativa arbetet. Utredarna på förvaltningen har egen erfarenhet av att arbeta inom hälso- och sjukvård. Huvuduppdraget för de förtroendevalda i patientnämnden är att driva aktuella frågor på politisk nivå samt att göra en politisk analys av patienters synpunkter. Nämnden rapporterar sina iakttagelser till regionfullmäktige och berörda nämnder. De förtroendevalda för verksamhetsåret 2022 var:

Ledamöter	Ersättare
Ordförande: Kia Carlsson (L)	Christer Toft (S)
Vice ordförande: Harriet Jorderud (S)	Johan Bergman (M) / Mats E Nilsson (M)
Margareta Gladh (M)	Sara Wikman (C)
Catarina Raswill Antán (V)	Ingrid Zakrisson (C)
Ingrid Kjelsson (C)	Jenny Palmquist (S)

Förvaltningens utredare tar emot patienters och närståendes synpunkter och klagomål i form av telefonsamtal, i 1177.se, brev, e-post eller inbokat besök. Inkomna synpunkter och klagomål kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella gemensamma kategorisering (Se Tabell 1). Nämnden beslutar årligen att bevaka ett antal fokusområden, vilka registreras i tillägg till ärendets kategorisering. Under året har fokusområdena varit Cancer, Corona, Ojämlig vård, Vårdskuld /Tillgänglighet, Psykisk ohälsa.

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

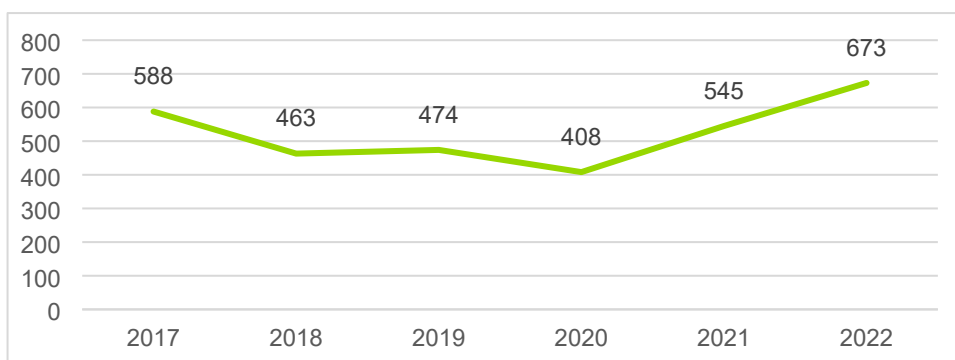
<sup>2</sup> Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

Tabell 1 Patientnämndernas kategorisering

Huvudproblem	Delproblem
Vård och behandling	Undersökning/bedömning, Diagnos, Behandling, Läkemedel, Omvårdnad, Ny medicinsk bedömning
Resultat	Resultat
Kommunikation	Information, Delaktig, Samtycke, Bemötande
Patientjournal och sekretess	Bruten sekretess/dataintrång, Dokumentation i journalen
Ekonomi	Patientavgifter, Ersättningsanspråk/garantier
Tillgänglighet	Tillgänglighet till vården, Väntetider i vården
Vårdansvar och organisation	Valfrihet/fritt vårdsökande, Fast vårdkontakt/vårdplan, Vårdflöde/processer, Resursbrist/inställd åtgärd, Hygien/miljö
Administrativ hantering	Brister i hantering, Intyg
Övrigt	Övrigt

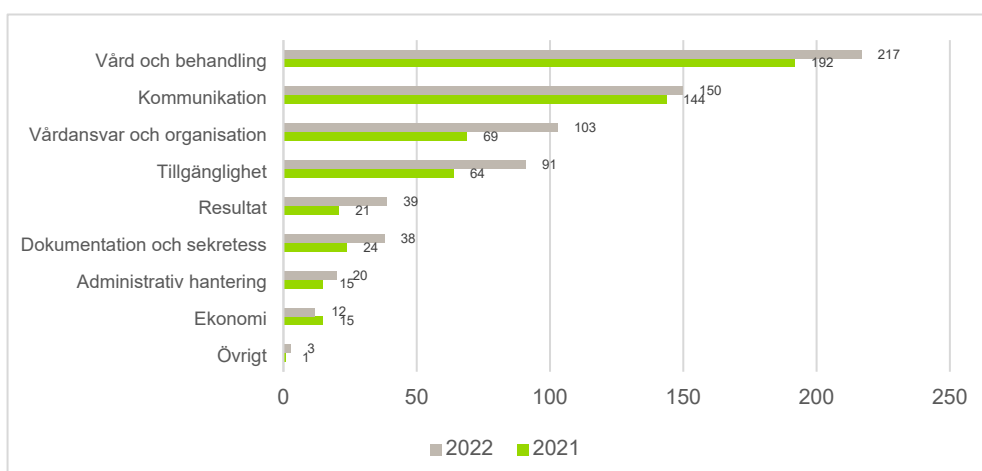
## Vårdområden och kontaktorsaker

Under 2022 tog patientnämnden emot 673 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med närmare 20 procent jämfört med förra året, då 545 ärenden inkom. Antalet registrerade synpunkter under 2022 är fler än någonsin tidigare (se Figur 1).



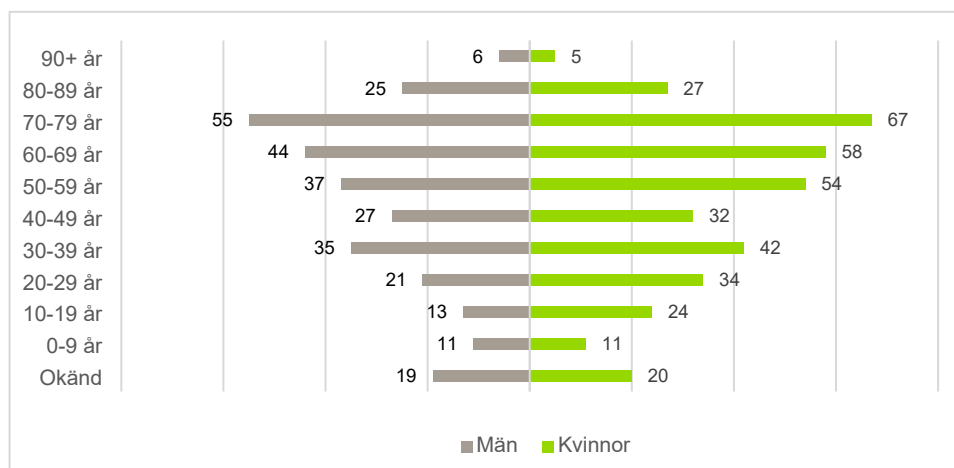
Figur 1 Antal inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden mellan åren 2017–2022

De vanligaste inkomna klagomålen under 2022 handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare följt av synpunkter på vårdansvar och organisation. Jämfört med föregående år så återfinns ökningen framför allt inom områdena vårdansvar och organisation, tillgänglighet och vård och behandling (se Figur 2).



Figur 2 Fördelning av kontaktorsaker/huvudproblem 2021 och 2022

Under 2022 avsåg 56 procent av ärendena kvinnor. Andelen har under åren varierat mellan 53–65 procent. Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig relativt likvärdigt mellan problemområdena. Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som har registrerats med känd ålder, är personer mellan 70–79 år. Medelåldern är 53 år. Figur 3 illustrerar antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön.



Figur 3 Antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön

## Vad beror ökningen på?

I början av mars 2022 infördes tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se. Patientnämnden har sedan tidigare en liknande tjänst, men den nya tjänsten innebär flera förbättringar, framför allt är det lättare att hitta formuläret, men det finns även möjlighet för närstående/ombud att lämna synpunkter och klagomål, vilket inte gick i den förra tjänsten.

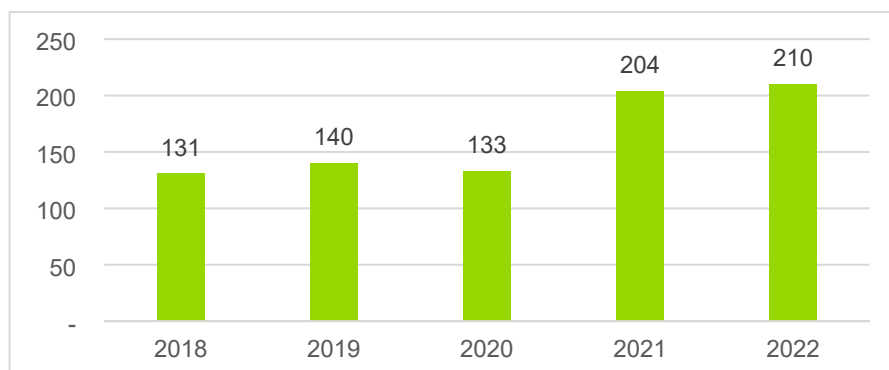
Efter att den nya tjänsten lanserades ses en kraftig ökning av synpunkter som lämnas digitalt via 1177.se. Tidigare år har det inkommit mellan 30–50 ärenden via 1177.se, medan det för 2022 ökat till 230, och utgör nu en tredjedel av de ärenden som patientnämnden registrerar, se Tabell 2.

Ökningen av inkomna synpunkter och klagomål till patientnämnden under 2022 kan med största sannolikhet förklaras av införandet av tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se. Det är uppenbart att detta digitala kontaktsätt sänker tröskeln för medborgare att delge sina erfarenheter av vården, och att det upplevs smidigt och lättillgängligt, snarare än att "vården blivit sämre".

Tabell 2 Fördelning (antal och andel) av kontaktsätt 2021 och 2022

	2021	2022	Diff. 2021-2022
	Antal (andel)	Antal (andel)	
Telefon	307 (56%)	308 (46%)	+1
1177.se	50 (9%)	230 (34%)	+180
Brev	109 (20%)	65 (10%)	-44
E-post	77 (14%)	67 (10%)	-10
Besök	2 (0%)	3 (0%)	+1

## Primärvård



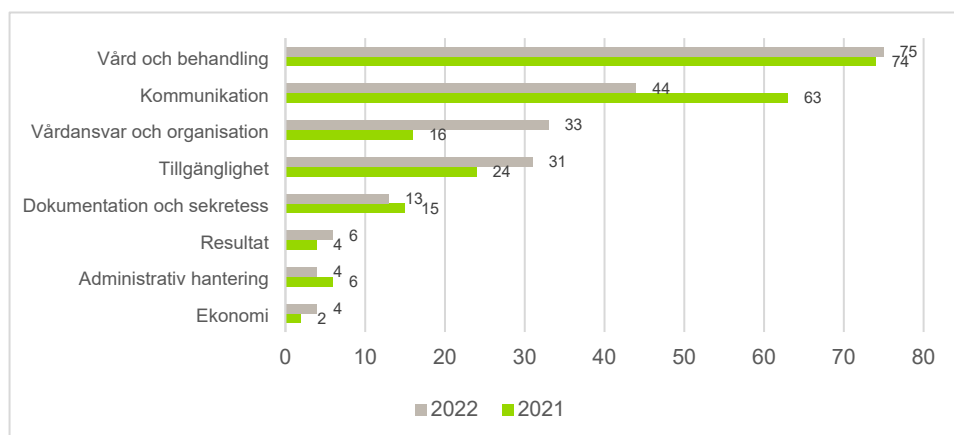
Figur 4 Antal klagomål och synpunkter till primärvården mellan åren 2018–2022

Under 2022 har 210 ärenden inkommit som berör primärvården, vilket är på likvärdiga nivå som föregående år (se Figur 4). Regionen har gjort en organisationsförändring vilket innebär att ambulansverksamheten nu tillhör Division Nära vård (tidigare område akut), vilket betyder att ambulansärendena räknas in i primärvårdsärendena, se Tabell 3.

Tabell 3 Antal ärenden per primärvårdsområde

Enhet	Antal
Ambulans	7
Länsövergripande verksamhet	11
<b>Primärvård Berg, Bräcke och Ragunda</b>	
Berg	4
Bräcke	5
Ragunda	16
<b>Primärvård Härjedalen</b>	
Härjedalen	3
<b>Primärvård Krokom, Strömsund och Åre</b>	
Krokom	9
Strömsund	18
Åre	10
<b>Primärvård Östersund</b>	
Östersund	100
<b>Privata hälsocentraler med avtal</b>	
Fjällhälsan Hede	2
HC Fjällvivan	3
HC Renen	2
HC Ripan	16
Nya Närvården	3
Närvård Frostviken	1

Det noteras att synpunkter som kan relateras till kommunikationsbrister har sjunkit, medan synpunkter på vårdansvar och organisation har ökat i jämförelse med 2021 (se Figur 5).



Figur 5 Fördelning av problemområden inom primärvård år 2021 och 2022

Klagomålen relaterade till vårdansvar och organisation handlar framför allt om synpunkter på utebliven fast vårdkontakt, avsaknad av individuell vårdplan samt brister i vårdflöden och processer. Det är ofta personer med långvarig smärta eller "komplex problematik" som uttryckt detta, och konsekvenserna blir att personerna upplever oro, osäkerhet och att ingen tar ansvar för deras vård.

---

BESKRIVER ATT HEN TIDIGARE HAFT EN FAST LÄKARKONTAKT MEN ATT HEN NU ENDAST FÅR TRÄFFA STAFETTLÄKARE DÅ ORDINARIE LÄKARE SLUTAT. TYCKER ATT DETTA ÄR DÅLIGT DÅ KONTINUITETEN BLIR LIDANDE

"MÖJLIGGÖR ATT PATIENTER FÅR EN HUSLÄKARE SOM KÄNNER TILL SJUKDOMSHISTORIA, ALLT FÖR ATT SPARA PÅ ALLAS STRESSNIVÅER, PSYKE OCH VÄLMÅENDE".

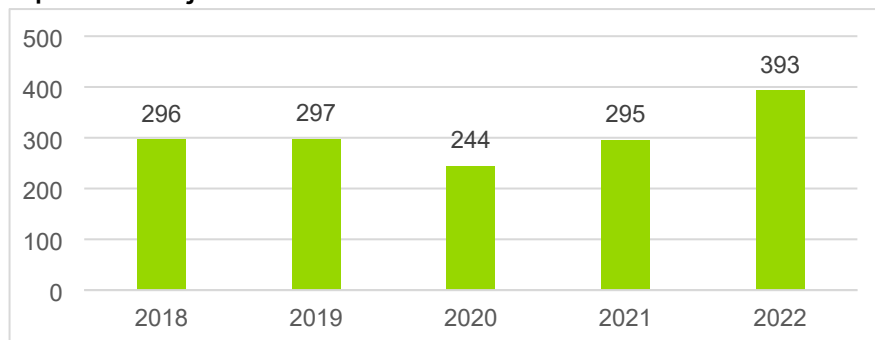
HAR KONTAKT MED HÄLSOCENTRALEN SOM FÖRSKRIVER SMÄRTSTILLANDE LÄKEMEDEL, MEN UPPLEVER SAMTIDIGT ATT HEN KLASSAS SOM EN PERSON SOM BARA ÄR UTE EFTER LÄKEMEDEL, OCH ATT HEN INTE BEMÖTS MED RESPEKT ELLER TAS PÅ ALLVAR. HAR FÖRSÖKT FÅ EN REMISS TILL SMÄRTKLINIKEN, MEN INTE LYCKATS MED DET. HAR ÄVEN FRAMFÖRT ÖNSKEMÅL OM EN VÅRDPLAN I SAMARBETE MED FLERA KLINIKER, MEN HAR INTE FÅTT GEHÖR FÖR DET. ÖNSKAR SYNLIGGÖRA HUR ILLA PERSONER MED LÅNGVARIG SMÄRTA FAR, ATT DE BLIR KLASSADE SOM MISSBRUKARE TROTS ATT DET ENDA DE VILL ÄR ATT FÅ HJÄLP MED SIN PROBLEMATIK.

BESKRIVER ATT HEN SAKNAR EN VÅRDPLAN. FÅR ALLTID SJÄLV HA KOLL OCH EFTERFRÅGA RESULTAT PÅ UNDERSÖKNINGAR OCH NÄSTA STEG I VÅRDPROCESSEN. VEM ÄR DET SOM BEVAKAR, NÄR DET VARKEN FINNS FAST LÄKARE ELLER KONTINUITET?

---



## Specialistsjukvård



Figur 6 Antal ärenden per år som berör specialistsjukvården

Jämfört med flera år tidigare ses en kraftig ökning av inkomna synpunkter och klagomål riktade till specialistvården, vilket illustreras i Figur 6. När det gäller de specialiserade vården så är det områdena psykiatri, ortopedi, kirurgi samt hud, infektion, medicin som har flest antal ärenden, och det är också dessa områden som har den största ökningen av ärenden jämfört med fjolåret (se Tabell 4).

Tabell 4 Antal ärenden per verksamhetsområde 2021 och 2022

Verksamhetsområde	2021	2022
Psykiatri	60	89
Ortopedi	47	60
Kirurgi	27	49
Hud, Infektion, Medicin	23	39
Hjärta, Neurologi, Rehabilitering	27	30
Akut*	30	29
Kvinna	28	23
Barn och unga vuxna	12	17
Öron	16	17
Bild- och funktionsmedicin**	5	12
Ögon	8	12
Anestesi, centraloperation och IVA	4	10
Barn- och ungdomsmedicin	7	5
Labmedicin och medteknik**	1	1
<b>Totalt</b>	<b>295</b>	<b>393</b>

\* 2021 tillhörde ambulansverksamheten område Akut med from 2022 ingår den i Nära vård/primärvården

\*\* 2022 delades före detta område Diagnostik och teknik upp i två separata områden: Bild- och funktionsmedicin, samt Labmedicin och medteknik

För synpunkter som inkommit till **område psykiatri** är personernas medelålder 39 år, vilket är lägre jämfört med totalen. Det finns inga skillnader gällande kön. De vanligaste synpunkterna till område psykiatri handlar om att personer inte upplever sig delaktiga i vården, samt att det är långa väntetider till vården.

Det är framför allt män som uttryckt att de inte gjorts delaktiga i vården, och inte upplever sig tagna på allvar. Klagomålen handlar om nekad medicinering, utredning eller undersökning/bedömning.

---

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL PÅ PSYKIATRIN DÅ HAN INTE KÄNNER SIG TAGEN PÅ ALLVAR ELLER TRODD PÅ. BESKRIVER ATT HAN FÅR LÄKEMEDELSBEHANDLING MEN ATT DEN INTE ÄR TILLRÄCKLIG, ÖNSKAR DOSÖKNING. HAR FÅTT BESKED ATT MAN INTE AVSER ÄNDRA NUVARANDE DOS.

---

Det framkommer att det är långa väntetider till utredning inom psykiatrin, eller att det gjorts utredning och därefter blir det en lång väntan på behandling. Många gånger är det neuropsykiatriska utredningar och behandlingar det handlar om. I flera ärenden framgår att personerna utretts av privat vårdgivare utomläns, och då fått en diagnos, och därefter får vänta länge för att erhålla behandling inom regionens psykiatri. I flera ärenden beskrivs att personerna inte får tillräcklig information om vårdgarantin.

---

GJORT NEUROPSYKIATRISK UTREDNING VIA PRIVAT VÅRDGIVARE. FICK DIAGNOS FÖR 8 MÅNADER SEN. VÄNTAR NU PÅ BESÖK PÅ PSYKIATRIN FÖR BEHANDLING, MEN FÅR BESKED OM ATT DET ÄR LÅNGA VÄNTETIDER. UPPLEVER ATT HEN FÅR OKLARA BESKED OM NÄR HEN SKA FÅ KOMMA, DET SKJUTS UPP.

---

För **område ortopedi** handlar merparten av synpunkterna om komplikationer eller bristfälligt resultat efter operationer, såsom upplevelser av fortsatta smärta eller problem, nedsatt cirkulation och känsel eller postoperativ infektion. Synpunkter har också framförts angående försenad eller missad diagnos, samt långa väntetider till operation eller bedömning/undersökning.

---

SKADADE KNÅT. MAGNETRÖNTGEN GJORDES ÖVER TVÅ MÅNADER SENARE SOM VISADE ATT SKADAN BEHÖVDE ÅTGÄRDAS. HAR LÄST PÅ SJÄLV OCH FÖRSTÅTT ATT DEN TYPEN AV SKADA SKA ÅTGÄRDAS INOM NÅGRA DAGAR. HAR FORTSATT BESVÄR OCH MISSTÄNKER ATT DET HAR ATT GÖRA MED ATT HAN GÅTT I TRE MÅNADER MED EN OBEHANDLAD SKADA. HAR FRÅGOR OCH FUNDERINGAR KRING FRAMTIDEN, BEHANDLINGAR OCH OM DETTA SKULLE HA SKÖTTS ANNORLUNDA.

HAR VÄNTAT I FYRA ÅR PÅ EN KNÄPROTESOPERATION OCH HAR FÅTT BESKED OM ATT DET INTE HELLER KOMMER ATT SKE INOM DET NÄRMSTA HALVÅRET. SKULLE HA OPERERATS FÖR NÅGOT ÅR SEDAN, MEN DÅ KOM CORONA, VILKET GJORDE ATT ALLT SKÖTS FRAM PÅ OBESTÄMD FRAMTID. BESKRIVER ATT HELA KROPPEN PÅVERKAS AV VÄRK OCH KAN NÄSTAN INTE GÅ LÄNGRE, VILKET PÅVERKAR VÄLBEFINNANDET OCH DET PSYKISKA MÅENDET NEGATIVT.

---

Merparten av synpunkterna till **område kirurgi** handlar om vård och behandling, vårdansvar och organisation samt kommunikation. Merparten är män. I ärendena framkommer klagomål och synpunkter som kan relateras till resursbrist, såsom att patienter upplever att de blivit utskrivna från sjukhuset för tidigt, att personalen upplevs stressade, eller att de känner sig "bortglömda". Detta leder till otrygghet och oro för patienterna.

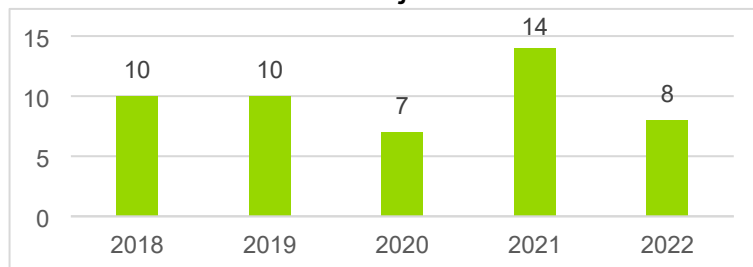
---

*"HUR KAN MAN SKICKA HEM EN ÄLDRE TILL ETT ENSAMT HUS MED DESSA SMÄRTOR, OFÖRMÖGEN ATT RÖRA SIG OCH UTAN HEMTJÄNST? JAG FÖRSTÅR INTE HUR SJUKVÅRDEN TÄNKER".*

*BESKRIVER EN KAOSARTAD VÅRDTID: "PERSONALEN SPRANG, KLAGADE ATT DE HADE MYCKET ATT GÖRA, EJ HANN LÄSA JOURNALER, LÄKEMEDEL GLÖMDES BORT. JAG FICK HÖRA ATT JAG SKULLE VARA RÄDD OM PERSONALENS RYGGAR, SÅ JAG VÅGADE INTE BE OM HJÄLP. MÅNGA SLITER ONT I VÅRDEN OCH DET MÄRKER MAN NÄR MAN LIGGER INNE. DET MÅSTE BLI EN ÄNDRING. PERSONALEN ÄR SÅ TRÖTT OCH STRESSADE ATT DE INTE LÄSER JOURNALEN OCH DÄRMED SKADAR ELLER SÄGER FEL DIAGNOS TILL PATIENTERNA."*

---

### Kommunal hälso- och sjukvård



Figur 7 Antal ärenden per år som berör kommunal hälso- och sjukvård

Patientnämnden har slutit avtal med samtliga åtta kommuner i länet om att bistå med patientnämndsverksamhet när det gäller hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen<sup>3</sup>. Antalet inkomna ärenden från länets kommuner är få, åtta till antalet (se Figur 7), vilket utgör drygt en procent av totalen. Synpunkterna rör både hemsjukvård och särskilda boenden. I berättelserna från närstående framkommer allvarliga brister i vård, omvårdnad och omhändertagande.

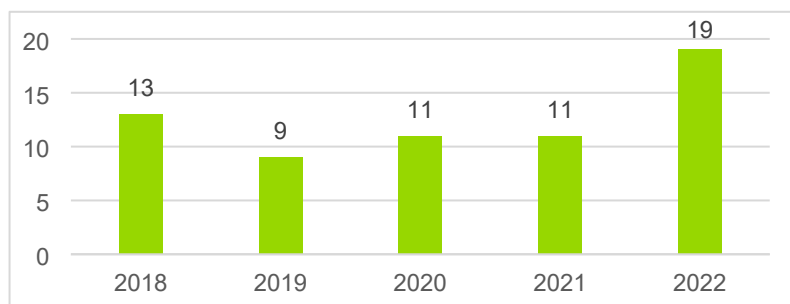
*DE BESKRIVER ATT DETTA INTE ÄR FÖRSTA GÅNGEN SOM DE BESÖKT FÖRÄLDERN OCH HEN LIGGER I SIN EGEN URIN OCH AVFÖRING. TILL FÖLJD AV DETTA HAR HEN NÄSTAN UTVECKLAT TRYCKSÅR. NÄRSTÄENDE BESKRIVER ATT DET INTE FINNS VÄTSKELISTA, MUNVÅRDSLISTA ELLER VÄNDLISTA. DE KÄNNER ORO FÖR DE DAGAR DE EJ KAN BESÖKA OCH IFRÅGASÄTTER ATT FÖRLDERNS BEHOV BLIR TILLGODOSEDDA. "VI HAR FÖRTROENDE FÖR SJUKSKÖTERSKORNA OCH MAMMAS LÄKARE MEN INGET FÖRTROENDE ALLS KVAR FÖR LEDNING OCH AVDELNING". NÄRSTÄENDE KRÄVER UTREDNING, ÅTGÄRDER OCH EN FLYTT TILL ANNAT BOENDE.*

---

<sup>3</sup> Hälso- och sjukvårdslag (SFS, 2017:30)

NÄRSTÅENDE TÖRS INTE ANMÄLA DÅ DE UPPLEVER ATT VARJE GÅNG DE FRAMFÖR EN SYNPUNKT ELLER ÖNSKEMÅL BLIR DE STRAFFADE OCH FÅR VARA ÄN MINDRE DELAKTIGA.

## Tandvård



Figur 8 Antal ärenden per år som berör tandvård

Patientnämnden tar emot synpunkter på regiondriven tandvård, det vill säga folktandvård samt specialisttandvård. Under året har ett tjugotal ärenden inkommit (se Figur 8) och dessa berör främst synpunkter på långa väntetider, komplikationer och dåligt behandlingsresultat samt bristfällig information om vad behandlingen skulle kosta innan den påbörjades. Vård- och omsorgsanalys har i en nyligen publicerad rapport undersökt patienters erfarenheter och behov av information om tandvården, där det framkommer att många efterfrågar bättre information om kostnader, och att det är något som tandvården behöver bli bättre på<sup>4</sup>.

DROG EN TAND OCH HAR UNDER TVÅ MÅNADERS TID UPPSÖKT TANDVÅRDEN MED ANLEDNING AV TANDVÄRK, SVULLNAD OCH INTE KUNNAT GAPA. NÄR RÖNTGEN GÖRS SES TENDENSER TILL INFEKTION I KÄKEN. MANNEN KALLAS DÅ TILL SPECIALISTTANDVÅRDEN, SOM KONSTATERAR ATT DET ÄR EN KÄK-INFEKTION. UPPLEVER ATT DET INTE VIDTAGITS TILLRÄCKLIGA ÅTGÄRDER, SÅSOM TIDIGARE RÖNTGEN, EV ANTIBIOTIKA I FÖREBYGGANDE SYFTE.

HAR/HAFT MÅNGA TÄNDER I MUNNEN MED PROVVISORISKA LAGNINGAR SOM ENBART ÅTGÄRDATS MED PROVVISORISKA LAGNINGAR. HAR EFTERLYST UPPFÖLJNINGAR OCH ÅTGÄRDER, MEN FÅTT BESKED ATT DET INTE FINNS TIDER PGA. TANDLÄKARBRIST. BESKRIVER ATT DET ENDA ÅTGÄRDATS NÅGOT NÄR DET BLIVIT AKUT, OFTA MED TANDDRAGNING. BESKRIVER ATT HEN TAPPAT FÖRTROENDET FÖR FOLKTANDVÅRDEN, OCH UPPLEVER EN DISKRIMINERING PGA ANNAN ETNICITET. ANSER ATT DET ÄR FOLKTANDVÅRDENS "FÖRSUMMELSE" SOM ORSAKAT HENS TANDSTATUS. KAN IDAG INTE ÄTA FAST FÖDA PGA. ÖMHET OCH AVSAKNAD AV TÄNDER.

HAR ONT I KÄKEN OCH SVÅRT ATT GAPA, SÖKT TANDLÄKARE OCH PRIMÄRVÅD SOM BÅDA SKRIVIT REMISS TILL

<sup>4</sup> Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2022). *Tala om tänder. Patienters erfarenheter och behov av information om tandvården.*

SPECIALISTTANDVÅRDEN. FÅTT BESKED ATT DET ÄR 2 ÅRS  
VÄNTETID. "DET FÅR INTE VARA SÅ".

---

## Synpunkter på den nya sjukreseorganisationen

Lagen om resekostnadsersättning vid sjukresa<sup>5</sup> ligger till grund för det regelverk för sjukresor som Region Jämtland Härjedalen har. Regelverket och ersättningsgrunderna för sjukresor till och från vård är beslutat av regionfullmäktige (RS/307/2021). Efter beslut i hälso- och sjukvårdsnämnden, införde regionen i slutet av mars 2022 ett centralt arbetssätt för sjukresor. 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 emottagit ett trettiotal synpunkter och klagomål som riktas mot den nya centraliserade sjukreseorganisationen. Könsfördelningen är jämn och medelåldern på personerna synpunkterna gäller är 68 år (13-85 år), vilket är högre än medelåldern för totalen. Synpunkterna handlar framför allt om att patienter nekats sjukresa med taxi (eller flyg). Många gånger har dessa personer tidigare beviljats sjukresa med taxi, och uttrycker frustration över att deras behov nu bedöms på ett annat sätt. Dessa typer av klagomål har även framförts innan den nya sjukreseorganisationen, skillnaden är att klagomålet då riktats mot den vårdenhet som nekat sjukresan. Emellertid ses en tydlig ökning av klagomålen gällande nekad sjukresa sedan den nya organisationen kom på plats.

Flera klagomål berör hotellboendet i samband med regionvård i Umeå, där det framkommer att patienter inte längre får bo på det hotell som ligger på sjukhusområdet, eftersom det inte finns med bland de upphandlade alternativen. Några klagomål berör långa väntetider på sjukresan, eller långa restider.

---

SKA OPERERAS OCH HAR INGEN SOM KAN SKJUTSA TILL  
SJUKHUSET. HAR NEKATS SJUKRESA MED TAXI. BOR NÅGRA  
KILOMETER FRÅN BUSSHÅLLPLATSEN OCH DET FINNS INGA  
BUSSTIDER SOM PASSAR.

HAR TIDIGARE BEVILJATS SJUKRESA MED TAXI, SENAST FÖRRA  
VECKAN. HAR NU FÅTT BESKED ATT DET INTE LÄNGRE ÄR  
AKTUELLT, OCH HÄNVISAS TILL BUSS. PÅ GRUND AV SITT  
TILLSTÅND ÄR DETTA INTE MÖJLIGT. SÅGER SIG NU BEHÖVA  
AVBOKA SINA TIDER PÅ SJUKHUSET.

ÅKTE AMBULANS TILL AKUTEN PGA. HJÄRTBESVÄR. NÄR  
PERSONEN SKULLE HEM NEKADES HEN SJUKRESA MED TAXI  
OCH FICK FÖRSLAGET ATT TA BUSSEN, VILKET INTE GICK DÅ  
HEN VARKEN HADE MED SIG YTTERKLÄDER, SKOR, PENGAR  
ELLER ROLLATOR. KUNDE INTE HELLER TA SIG TILL  
BUSSHÅLLPLATSEN ELLER UPP PÅ BUSSEN SJÄLV. EFTER "EN  
HALV DAG MED STRIDANDE" FICK HEN TILL SLUT SJUKRESA MED  
TAXI.

---

<sup>5</sup> Lag (1991:419) om resekostnadsersättning vid sjukresor

BOKADES IN PÅ ETT I CENTRALA UMEÅ. INCHECKNING SKEDDE VIA EN DATOR OCH PÅ HOTELLRUMMET ÄR ALL INFORMATION PÅ ENGELSKA. SÅG INTE EN ANSTÄLLD UNDER HELA VECKAN PATIENTEN VISTADES DÄR. PÅ HOTELL BJÖRKEN ERBJUDS HJÄLP OCH STÖD I SAMBAND MED BEHANDLINGAR.

SKA GENOMGÅ EN TVÅMÅNADERS BEHANDLING PÅ NORRLANDS UNIVERSITETSSJUKHUS. HAR TILLDELATS ETT RUM UTAN FÖNSTER I CENTRUM. ALLA MÅLTIDER FÖRUTOM FRUKOST MÅSTE SÖKAS UTANFÖR HOTELLET. HAR BETT OM ANNAT BOENDE OCH FÅTT BESKED ATT HEN PÅ EGEN BEKOSTNAD AV 162 KR PER NATT KAN FÅ ETT RUM MED FÖNSTER. HAR FRAMFÖRT SINA SYNPUNKTER OCH FÅTT SVAR ATT REGIONEN INTE HAR AVTAL MED BJÖRKEN. UNDRAR OM DET ÄR NORM I SVENSK SJUKVÅRD ATT BOKA IN PATIENTER MED BEHOV AV LÅNGTIDSBEHANDLING I FÖNSTERLÖSA RUM NÄR DET ÄR VIKTIGT MED VILA OCH ÅTERHÄMTNING I SAMBAND MED BEHANDLINGARNA?

---

## Synpunkter på cancersjukvården

Patientnämnden följer särskilt de ärenden som på olika sätt berör cancer, och under året har närmare fyrtio sådana ärenden inkommit. Två tredjedelar av synpunkterna berör kvinnors cancervård. Mer än hälften av personerna är över 70 år och synpunkterna berör främst område kirurgi, primärvården och reseservice.

Patienter och närstående har framfört synpunkter på att cancerdiagnoser försenats. Det framkommer att patienter har sökt vård upprepade gånger, men upplevt att de inte tagits på allvar. Det beskrivs också att patienter som har haft en cancerdiagnos upplever att det brustit i uppföljningar, vilket lett till att upptäckten av återfall/spridning av cancersjukdomen försenats.

---

UNDRAR VARFÖR MAN INTE TOG HANS MISSTANKE PÅ STÖRRE ALLVAR.

KVINNAN UNDRAR OM DIAGNOSEN HADE KUNNAT STÄLLAS TIDIGARE.

*"DE HAR IGNORERAT MAMMA OCH HON HAR DÄRFÖR FÅTT GÅ MED SVÅR SMÄRTA I NÄSTAN FYRA VECKOR."*

OM UPPFÖLJNING GJORTS KANSKE PROGNOSEN SETT BÄTTRE UT.

PATIENTEN UNDRAR HUR DET GÅR FÖR PATIENTER SOM INTE HAR FÖRMÅGA ATT SJÄLV REAGERA, DRIVA OCH HA KOLL.

BORDE VÅRDEN HA GJORT EN ANNAN BEDÖMNING OCH BEHANDLING?

PATIENTEN UNDRAR VARFÖR HAN INTE TOGS PÅ ALLVAR. HUR KUNDE BEDÖMNING GÖRAS PÅ TELEFON, VARFÖR FICK HAN INTE TRÄFFA EN LÄKARE? KANSKE HADE HAN DÅ FÅTT EN ANNAN TYP AV BEHANDLING OCH PROGNOSES.

---

## Kommunikationsbrister i vården

Synpunkter och klagomål som berör brister i kommunikation har under de senaste åren utgjort en stor andel av patientnämndens inkomna ärenden. Nästan en tredjedel inkomna synpunkter och klagomål under 2022 handlade om situationer där kommunikationen på olika sätt brustit, och då handlar det framför allt om att patienter och närstående upplever att de inte gjorts delaktiga i vården, att de upplevt brister i bemötandet eller att de inte fått tillräcklig information, se Tabell 5.

Tabell 5 Könsfördelning av delproblemen inom kommunikationsärendena

Delproblem	Kvinnor	Män	Okänt/ annat kön	Summa
Delaktighet	27	30	1	58
Bemötande	35	11	3	49
Information	23	17	1	41
Samtycke	1	1	0	2
<b>Summa</b>	<b>86</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>150</b>

Ärendeexempel avseende delproblem delaktighet:

---

PATIENTEN BESKRIVER ATT HAN VARKEN FICK VARA DELAKTIG I VILKEN BEHANDLING HAN VILLE HA ELLER FICK INFORMATION OM RISKERNA.

FRAMFÖRT ÖNSKEMÅL OM TELEFON TID MED LÄKARE FÖR ATT GÅ IGENOM PROVSVAREN. KVINNAN NEKADES DETTA OCH UPPMANADES ATT INVÄNTA BREVSVAR. HAR MYCKET ÅNGEST INFÖR PROVSVARET OCH KÄNNER SIG DISKRIMINERAD FÖR ATT HON SAKNAR MÖJLIGHET ATT LÄSA SIN JOURNAL.

---

Även i klagomål som kategoriseras under ett annat huvudproblem, exempelvis vård och behandling, så förekommer det ofta synpunkter på bristande bemötande, vilket föranlett att nämnden särskilt följer detta. Under året har det således sammantaget inkommit över sextio klagomål som berör bemötande. Ärendeexempel för delproblem bemötande:

---

NÄRSTÅENDE FRÅGADE OM PERSONALEN BYTTE BLÖJA ENLIGT PLAN, OCH FICK TILL SVAR: "DU KAN JU STOPPA NER HANDEN OCH KÄNNA".

"VÄLKOMMEN TILLBAKA NÄR DU SLUTAT RÖKA". ATTITYDEN GJORDE ATT HEN KÄNDE SIG MINDRE VÄRD.

UPPLEVDE ATT HENS VÄRKPROBLEMATIK FÖRMINSKADES DÅ HEN BLEV TILLSAGD ATT KÄNNA SIG LYCKLIGT LOTTAD "MED TANKE PÅ HUR DE HAR DET I UKRAINA".

UPPLEVDE BEMÖTANDET OCH BEDÖMNINGEN VÄLDIGT MÄRKLIG, DET VAR FÖRMINSKANDE OCH NONCHALANT. "HOCKEYSPELARE BRUKAR TA EN ALVEDON OCH SPELA VIDARE".

"DU KANSKE SKA PROVA FÖRTRÄNGA ATT DU HAR ONT OCH TÄNKA PÅ NÅGOT ANNAT". KÄNDE SIG KRÄNKT OCH LEDSEN EFTER BESÖKET.

---

Ärendeexempel avseende delproblem information:

---

MANNEN TYCKER INTE ATT HAN FICK NÖDVÄNDIG INFORMATION INNAN RÖNTGEN VILKET "PATIENTLAGEN KRÄVER".

FÖRSKRIVITS LÄKEMEDEL SOM KAN LEDA TILL BRÖSTCANCER SAMT STROKE VILKET HON INTE BLEV INFORMERAD OM, UTAN LÄSTE SJÄLV I EFTERHAND.

---

Ärendeexempel för delproblem samtycke:

---

ETT BARN SKULLE DRA EN TAND: "I 2,5 TIMME DROG OCH FÖRSÖKTE TANDLÄKARE FÅ UT TANDEN." NÄRSTÅENDE BESKRIVER ATT BARNET HADE ONT, VAR LEDSEN OCH FÖRTVIVLAD UNDER HELA BESÖKET. "DET BLEV EN FRUKTANSVÄRD BEHANDLING". HAR BLIVIT RÄDD ATT GÅ TILL TANDLÄKAREN.

---

## När barnet är patient

I Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården fastslås patientnämndernas uppdrag när det gäller barn: "Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa<sup>6</sup>". Både Patientlagen<sup>7</sup> och Barnkonventionen<sup>8</sup>, som blev lag 2020, har tydliggjort och stärkt barns rättigheter och ställning i vården.

Under året har drygt 50 synpunkter som berör barn (0–17 år) inkommit. I samtliga utom ett ärende är det närstående som framfört klagomålen och synpunkterna, vilket innebär att det främst är den vuxnes tolkning av händelsen som belysts. Barn- och ungdomspsykiatri har flest antal synpunkter, följt av ögon och öron samt primärvården.

Det framkommer att föräldrar uppsökt vården med sina barn med anledning av att barnet inte mått bra, på grund av exempelvis förstoppning, kräkningar eller feber, men

---

<sup>6</sup> Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

<sup>7</sup> Patientlagen (2014:821)

<sup>8</sup> Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter



skickats hem. I vissa fall har barnet till slut diagnosticerats och varit i behov av sjukhusvård. Det beskrivs att föräldrar och barn blivit dåligt bemötta eller inte känt sig välkomna när de sökt vård: *"Vi kände oss dumma och oönskade"*. I två ärenden framgår att barn fått tryck- eller brännskada i samband med långa operationer.

---

NÄRSTÄENDE SÖKTE UPPREPADE GÅNGER HÄLSOCENTRALEN FÖR SITT BARN S RÄKNING PGA. FEBER, NÄSTÄPPA OCH BARNET GALLSKREK. MAN KONSTATERADE ATT BARNET VAR RÖD I ÖRAT MEN DE SKICKADES HEM OCH SKULLE AVVAKTA. KONSULTATION GJORDES MED BARNJOUR SOM REKOMMENDERADE ATT AVVAKTA. FEBERN STEG OCH DE ÅKTE DÅ IN TILL AKUTEN. BLEV INLAGDA FLERA DYGN PGA. DUBBELSIDIG ÖRONINFLAMMATION. *"VAD HADE HÄNT OM VI INTE ÅKT IN?"*.

---

I synpunkterna som berör barn- och ungdomspsykiatrien beskriver föräldrar en upplevelse av otillräckliga vårdinsatser samt bristfälliga uppföljningar och kontinuitet, och avsaknad av vårdplan. I ett par synpunkter har föräldrar funderingar kring om det finns tillräcklig kunskap, kompetens och förståelse för flickor med autism och/eller ADHD.

---

MAMMA VILL FRAMFÖRA MISSNÖJE MED BARN- OCH UNGDOMSPSYKIATRIN. ÄR FÖRTVIVLAD OCH VILL HA RÅD. BARNET VÄNTAR PÅ DIAGNOS SEN SNART ETT ÅR. GÅR INTE I SKOLAN, MÅR SÄMRE OCH SÄMRE. TRÄFFAR OLIKA LÄKARE, FÅR OLIKA DIAGNOSER, LÄKEMEDEL ÄNDRAS, PLANERADE INLÄGGNINGAR STÄLLS IN. VÅRDEN BER OM URSÄKT ATT DET INTE FUNKAR. ORO OCH BRIST PÅ PLANERING OCH INFORMATION FÖRVÄRRAR MÄENDET.

---

Under året har det inkommit flera klagomål som handlar om svårigheter att få logopedbehandling för barn som har misstänkt språkstörning och dyslexi. Synpunkterna handlar om att det är oklarheter kring vem som har vårdansvar vid språkstörningar, och att barn "bollas" mellan barn- och ungdomshabiliteringen och logopedmottagningen. Synpunkterna handlar också om att regionen varken utför eller bekostar dyslexiutredningar. Det beskrivs att det får stora konsekvenser för barnen då de har svårt att klara av skolan.

---

NÄRSTÄENDE HAR SYNPUNKTER PÅ BRISTANDE TILLGÄNGLIGHET OCH EN ORGANISATIONSPROBLEMATIK GÄLLANDE RÄTTEN TILL LOGOPEDSTÖD FÖR BARN. REMISSER HAR SKICKATS TILL BARNHABILITERINGEN SAMT LOGOPEDMOTTAGNINGEN FÖR LOGOPEDSTÖD. BARNHABILITERINGEN TAR EJ EMOT UTAN HÄNVISAR TILL LOGOPEDMOTTAGNINGEN, OCH NÄR DE KONTAKTAR LOGOPEDMOTTAGNINGEN HÄNVISAS DE TILLBACA TILL BARNHABILITERINGEN. *"VÅRT BARN ÄR I BEHOV AV DETTA STÖD FÖR SIN SPRÅKUTVECKLING OCH FÖR ATT KUNNA FÖLJA MED I KONTEXT. LÄGET BLIR MER OCH MER AKUT MEDAN ALLA ENHETER SOM ERBJUDER LOGOPEDSTÖD SÄGER NEJ, TROTS ATT BÅDE SKOLHÄLSOVÅRDEN OCH BUP SAMSTÄMMIGT ANSER ATT BARNET ÄR I BEHOV AV DETTA STÖD FÖR SIN UTVECKLING"*.

MAMMA BESKRIVER ATT DET SEN FLERA ÅR FINNS MISSTANKE OM DYSLEXI HOS SONEN. SONEN HAR INTE TILLRÄCKLIGA KUNSKAPER I SVENSKA. HAR VARIT I KONTAKT MED LOGOPEDMOTTAGNINGEN SOM GETT BESKED ATT REGIONEN INTE UTFÖR DYSLEXIUTREDNINGAR ELLER BEKOSTAR RESOR TILL REGIONER SOM GÖR UTREDNINGAR.

---

Barnarenan är ett samverkansorgan bestående av politiker och tjänstepersoner inom regionen och länets kommuner. Problematiken avseende utredningar för barn med språkstörningar och dyslexi är känd, och det finns en utsedd arbetsgrupp för logopedsamverkan. Vid barnarenans sammanträde 2022-05-30, §70 konstateras följande:

*"Utifrån nuvarande resurser utförs inga språkliga utredningar efter årskurs 1 i Region JH. När det gäller dyslexi utförs inga utredningar och således ställs inte den diagnosen, vilket leder till att personer med dyslexi inte får tillgång till de rättigheter som de egentligen har, såsom anpassning på högskoleprov och anpassning på universitets och högskolestudier. I dagsläget ser resursstarka föräldrar till att deras barn får en diagnos utomläns vilket leder till en ojämlik vård."*

Arbetsgruppens förslag är:

- att regionens logopedverksamhet utökas med 3 logopedtjänster så att de kan göra utredning av språkstörning och dyslexi oavsett ålder.
- att BUP har tillgång till kompetens angående språkstörning i sina utredningar.

Barnarenans ställningstagande:

Barnarenan föreslår att ärendet går vidare till Hälso- och sjukvårdsnämnden."

## Diskriminering och ojämlik vård

Patientnämnden bevakar särskilt händelser där patienter och/eller närstående ansett att vården är diskriminerande eller ojämlik, och under 2022 har ett fyrtiotal sådana ärenden registrerats.

Det framkommer att personer upplever att de åldersdiskriminerats i vården, både att de bedömts vara för gamla för att få en viss åtgärd eller ingrepp, eller att de bedömts vara för unga för att vården ska misstänka en viss diagnos.

Personer beskriver att det är ojämlika resurser och utbud beroende på var man bor i landet, med långa väntetider eller kompetensbrist inom vissa områden, vilket leder till att patienter missgynnas. Andra exempel på diskriminering är att patienter upplever att de bemöts sämre och fått sämre vård på grund av etnicitet, kön, beroendeproblematik, psykisk ohälsa eller intellektuell funktionsnedsättning.

---

FICK BESKED ATT HEN ÄR FÖR GAMMAL FÖR OPERATION.

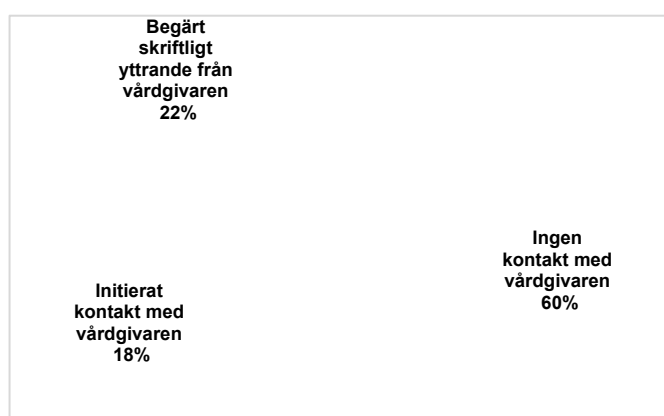
*"DU ÄR SÅ UNG, VAD TROR DU? ATT DU HAR CANCER?"*

*"MAN BOR PÅ FEL STÄLLE. HADE JAG BOTT I SÖDRA SVERIGE DÄR DET FINNS KOMPETENS OM MIN SJUKDOM SÅ HADE JAG FÅTT EN ANNAN VÅRD".*

GOD MAN MISSTÄNKER ATT PERSONEN FÅR SÄMRE VÅRD  
/NEDPRIORITERAS PGA AV SIN HJÄRNSKADA.

UPPLEVER SVÄRIGHETER I KONTAKTEN MED VÅRDEN, KÄNNER  
SIG MISSTRODD OCH ATT HAN BEHANDLAS SÄMRE SOM  
MISSBRUKARE.

## Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet



Figur 9 Kontakt med vårdgivare

Ärendehantering utgår från patientens önskemål. Merparten av de personer som kontaktar patientnämnden är nöjda med att deras synpunkter registreras och rapporteras oidentifierat till berörd vårdgivare samt kommer till användning som en del i analyser och rapporter. I övriga fall tar patientnämnden kontakt med berörd vårdgivare, antingen för att initiera telefonkontakt mellan vårdgivaren och patienten, eller för att begära in skriftligt svar på patientens frågor och synpunkter (se Figur 9).

När patienten önskar kontakt med vårdgivaren för att få svar på sina frågor, så reder vårdgivaren i de allra flesta fall ut problemen som patienten beskrivit, och vidtar åtgärder för den enskilde, och många gånger är patienten nöjd efter detta. I några fall återupprättas inte förtroendet, patienten upplever att vårdgivaren gått i försvar, och man lyckas inte nå samsyn eller komma överens.

Utöver att åtgärder vidtas för den enskilde individen som framfört klagomålet, vidtar vårdgivaren många gånger även mer övergripande förbättringsåtgärder. Dessa synliggör hur patientnämndens arbete med att framföra patienters erfarenheter och synpunkter bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården. Tabell 6 illustrerar några exempel på förbättringsåtgärder som vårdgivare vidtagit under året utifrån patientnämndsärenden.

Tabell 6 Exempel på vårdgivares åtgärder

MLU har haft kontakt med föräldern och informerat om att händelsen kommer lyftas i barnläkargruppen och att det blir ett lärande. De kommer påminna läkare som randar sig på barn att konsultera barnbakjour i samband med barn under tre månaders ålder och med feber.

Vårdskadeutredningen har lett till att ny rutin kommer skapas gällande barn och värme. Tätare kontroller av temperatur under operation av barn kommer genomföras. Det ska undvikas att barn ligger med blöja och ska vara noggrann med att det är slätt och torrt under barnet. Man kommer inspektera hudkostymen innan sövning och vid behov smörja huden. Ärendet har lyfts i berörda personalgrupper och det har utsetts en barnansvarig anestesijuksköterska som fått i uppdrag att omvärldsbevaka då det gäller värme av barn. Yttrande har inkommit där det framgår att det var hög belastning vid tillfället. De arbetar med att korta handläggningstiderna samt förbättra den miljön patienterna befinner sig i under väntetiden. De beklagar och anser att det brustit i tillsyn och information och de arbetar för att förbättra informationen till väntande patienter. De har som ambition att se över flödet för väntande barn med hjärnskakning, Verksamhetschef anser att det var värdefullt att ta emot dessa synpunkter och hade önskat att besöket avlöpt mycket bättre. Händelsen ska lyftas i arbetsgruppen som ett lärande att även om man vårdas inom psykiatri får man inte glömma bort de somatiska besvären. Patienten kommer att tillfrågas att vara delaktig i ett förbättringsarbete runt hur vårdgivaren tar emot och hanterar patienters frågor och försök att komma i kontakt med sjukvården. Vården beklagar det som skett. Avvikelse skrevs på händelsen, samtal med berörda, diskussion i personalgrupper. Man beskriver lärande både runt det tekniska och kommunikation, vikten av att vara lyhörd och ge information till patienter. Man har tagit lärdom av det inträffade. Patienten är mycket nöjd med de åtgärder som gjorts, beskriver att det känns bra att de tagit händelsen som ett lärande. Chef hör av sig och berättar att händelsen kommer att lyftas i gruppen OLA (tandläkare med ledningsansvar), för att diskutera vad man kan lära sig av händelsen, för att detta inte ska drabba någon annan. Det är gjort en händelseanalys. Händelsen kommer även att spridas i hela folktandvårds-organisationen i lärandesyfte. Remissinformationen kommer att revideras för att göras tydligare för patienten. Kontaktvägen för patienten till röntgenavdelningen är ett av årets stora förbättringsarbeten på avdelningen. De har förbättrat sin telefonväxel, infört telefonsvarare och ser just nu över hur de kan använda 1177.se för att kontakta röntgen för frågor, begäran om ombokning samt önskemål om undersökning på annan ort. Verksamhetschef uttrycker att patientens beskrivningar ger mycket värdefull information i detta arbete. En avvikelserapport har upprättats och en enkel vårdskadeutredning har genomförts. Brister i bedömning och dokumentation har identifierats. Bolaget som hyrläkaren arbetar för har informerats. Händelsen har lyfts bland alla fast anställda läkare på HC. Verksamheten har gjort en Lex Sarah-utredning.

## Patientnämndens analyser

Enligt Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården<sup>9</sup> ska patientnämnden bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare och tillvaratas av hälso- och sjukvårdsorganisationen. Nämnden kan även föreslå åtgärder i syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden.

Under 2022 gjorde patientnämnden följande analyser och rapporter:

- *Iakttagelser i korthet. Barn som mår psykiskt dåligt får vänta länge på hjälp.* Sveriges patientnämnder har tillsammans med IVO gemensamt analyserat klagomålsärenden från 2021 gällande ärenden som handlar om barns psykiska hälsa.
- *Säker läkemedelshantering - en analys av läkemedelsrelaterade synpunkter och klagomål.* Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Temat för 2022 års patientsäkerhetsdag var säker läkemedelshantering, vilket patientnämnden i Jämtlands län uppmärksammade genom att analysera läkemedelsrelaterade klagomål. Synpunkterna handlade om brister i läkemedelshantering, brister i läkemedelsuppföljning och utvärdering, bristande information och delaktighet samt läkemedelsbiverkningar.
- *2022 i korthet.* Ett PM om patientnämndens iakttagelser under perioden januari till augusti 2022.

<sup>9</sup> Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:372)

- *Pandemin och patienterna. Klagomål till patientnämnderna i Sverige 2021.* Rapporten är en nationell uppföljning av patientnämndernas gemensamma rapport från 2020. I rapporten presenteras en nationell bild av covid 19-relaterade klagomål under 2021.

Samtliga rapporter finns tillgängliga på patientnämndens hemsida:

<https://www.regionjh.se/politikdemokrati/politiskorganisation/politiskaorgan/patientnamnden>

## Rådgivning och information

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 2022 tog patientnämndens förvaltning emot över 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, patientlagen, fritt vårdval eller vårdgaranti. Samtalen handlar även om information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF, Inspektionen för Vård och omsorg (IVO), Försäkringskassan eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar. Merparten av samtalen kommer från medborgare, men även vårdpersonal som har allmänna frågor om exempelvis ärende- och klagomålshantering.

## Utåtriktad verksamhet

I patientnämndens uppgifter ingår att genomföra informationsinsatser till medborgare och till hälso- och sjukvårdspersonal med syfte att öka kunskapen om patientnämndens verksamhet. Patientnämnden informerar om sin verksamhet på flera olika sätt. Vi har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar och arbetsplatsträffar. Vi finns representerade på regionens hemsida, 1177.se, väntrum-TV på regionens mottagningar och hälsocentraler, vi har gäststat och gjort inlägg på regionens instagramkonto. Vi har informerat om vår verksamhet för patientföreningar, Mittuniversitetets sjuksköterskeprogram, för regionens nya AT-läkare och vid regionens chefsprogram. Vi har en informationsfilm i regionens utbildningskatalog, och finns med i digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen. Digitala kommunbesök i Krokom och Östersund har genomförts.

Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Årets tema var säker läkemedelshantering. Under den vecka som patientsäkerhetsdagen inföll, vecka 37, genomförde patientnämnden tillsammans med område patientsäkerhet olika aktiviteter. En dag fanns vi tillgängliga på Stjärntorget i centrala Östersund, och en dag i sjukhusentrén. Vi presenterade också information på regionens instagramkonto för att uppmärksamma dagen.

## Stödpersonsverksamhet

Patientnämnden har i uppdrag att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller som isoleras enligt smittskyddslagen. Stödperson är frivilligt och utses endast om patienten önskar detta. En stödperson har tystnadsplikt, och är en medmänniska som vill engagera sig och som kan stötta i personliga och sociala frågor, och ska inte ta över vårdpersonals arbete. Omfattningen av uppdraget är ca två timmar i

veckan och ett arvode utgår till stödpersonen. Uppdragens längd varierar kraftigt, alltifrån några dagar till flera år. Det är angeläget att personer som tvångsvårdas får tillgång till stödperson så snart som möjligt efter att anmälan inkommit.

Den sista december 2022 pågick totalt åtta stödpersonuppdrag. Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts, vilka är lika många som föregående år. Utöver det har det inkommit sex önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas.

Tillgången på stödpersoner är god, och därför har inga nya stödpersoner rekryterats under året. I dagsläget finns 27 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 18 kvinnor och 9 män i åldrarna 25–71 år. Ett flertal språk finns representerade hos stödpersonerna, emellertid är efterfrågan på stödpersoner med andra språkkunskaper liten, och inget som efterfrågats de senaste åren.

Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsning om psykisk ohälsa och missbruk, information av representant för frivilliga samhällsarbetare, samt föreläsningar av Hjärnkollsambassadörer som berättade om sina erfarenheter av psykisk ohälsa. En webbaserad utbildningsmodul för stödpersoner är obligatorisk för samtliga nyrekryterade stödpersoner. Stödpersonerna får regelbundet mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information, och har även tillgång till enskilt stöd och handledning vid behov.

Ett nätverk har startats upp av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna. Nätverket träffas digitalt, och syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonens verksamhet. Under hösten har det beslutats att ett nationellt nätverk för stödpersonansvariga ska startas upp under 2023.

## Utvecklingsarbeten

Under året har flera aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

**Införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177.se** Tjänsten är framtagen baserat på en beställning från Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) till Inera utifrån på en förstudie som Socialstyrelsen genomförde, vilken resulterade i ett förslag på en gemensam väg in via 1177.se för anmälan av synpunkter och klagomål till vården och patientnämnden. Detta som en del i patientsäkerhetsöverenskommelsen. Läs mer om införandet och vad det lett till under rubriken: *Vad beror ökningen på?* (sid. 6).

**Införande av telefonväxel.** Patientnämndens förvaltning har under året infört en telefonväxel, och har nu ett telefonnummer, till skillnad från tidigare då samtliga utredare hade varsina telefonanknytningar som medborgaren kunde ringa. Förändringen ser vi som positiv både ur arbetsmiljöperspektiv, marknadsföringsperspektiv samt telefontillgänglighet.

**Information om patientnämndens verksamhet.** Informationsfilmer om patientnämndens verksamheter kommer framgent att visas för studenter vid psykologprogrammet och socionomprogrammet vid Mittuniversitetet i Östersund. En utbildningsfilm riktad till nya chefer inom region Jämtland Härjedalen är framtagen, och kommer att ingå som en del i Chefsprogram 1. Det har också producerats en kort informationsfilm om patientnämnden som riktar sig till grundskoleelever, och den är överlämnad för spridning till samtliga grundskolor i Jämtlands län.