



Årsberättelse 2023

Patientnämnden i Jämtlands län



Innehåll

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	4
PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG	5
Ärendehantering	5
VAD HANDLADE KLAGOMÅLEN OM 2023?	6
Primärvård	7
Specialistsjukvård	8
Kommunal hälso- och sjukvård	11
Tandvård	11
Synpunkter på cancersjukvården	12
När barnet är patient	12
Diskriminering och ojämlig vård	13
PATIENTEN SOM MEDSKAPARE FÖR EN SÄKER VÅRD	14
INFORMATION OM PATIENTRÄTTIGHETER	17
UTÅTRIKTAD VERKSAMHET	18
STÖDPERSONSVERKSAMHET	18
UTVECKLINGSRARBETEN	19

Förord

Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen får härmed avge sin årsberättelse för år 2023.

Då det är första året på en ny mandatperiod har nämndens ledamöter och ersättare getts möjlighet till utbildningsinslag dels om nämndens uppdrag, dels om patientsäkerhet, vilket har fått ett särskilt fokus vid varje nämndsammanträde. Det är även angeläget att nämndens ledamöter kan få information om vårdens olika verksamheter och ta del av dess arbete och utvecklingsområden. Därför har representanter från olika vårdverksamheter deltagit vid nämndens sammanträden.

Antal ärenden har under året minskat mot året innan och ligger nu på ungefär samma nivå som år 2021 med 557 ärenden. Det är dock intressant att se att möjligheten att nå patientnämnden via 1177.se har blivit en framgång och att cirka hälften av nämndens ärenden nu kommer den vägen.

Nämnden iakttar att de ärenden som berör kommunikation, information och bemötande fortfarande har höga nivåer och har till och med ökat under år 2023 jämfört med tidigare år. Det är en mycket negativ utveckling då patientens möjlighet som medskapare kan komma att hämmas. Nämnden ser nämligen mycket positivt på patientens delaktighet i sin vård, varför dialogen med vårdgivaren inte får försämrats. Tvärtom måste den stärkas och patienten ges möjlighet till att vara medskapare i sin vård och behandling.

Nämnden ser mycket positivt på de informationsinsatser som ges att få förmedla nämndens analyser, rapporter och iakttagelser till ledande förtroendevalda i såväl regionfullmäktige som regionens hälso- och sjukvårdsnämnd. Det ger möjlighet till dialog om förbättringsområden inom vårdens olika verksamheter. Till detta ska också läggas de samtal som förs mellan verksamheter och patientnämndens tjänstepersoner för att identifiera områden för förbättring. Allt för ett bättre och säkrare omhändertagande och behandling av regionens patienter.

Patientnämndens tjänstepersoner har under året fokuserat på att utveckla och förbättra arbetsätt och rutiner för klagomålshantering. En mer och bättre dialog med vårdens verksamhetsansvariga har genomförts och nämndens ledamöter ser positivt på den utvecklingen.

Patientnämndens ledamöter ser mycket positivt på att samtliga verksamhetsmål är uppfyllda samt att nämnden kan uppvisa ett positivt ekonomiskt resultat om 336 tusen kronor.

Som patientnämndens ordförande vill jag rikta ett tack till nämndens tjänstepersoner och ledamöter och ersättare i nämnden för ett mycket väl genomfört år, både vad avser klagomålshantering och stödpersonsverksamhet. Ett år som genomförts och fullföljts enligt de beslut som nämnden tagit i sin verksamhetsplan.

Det är angeläget att kunna se fram emot ett fortsatt arbete, med utvecklande arbetsuppgifter, allt för att kunna ge patienter i Region Jämtland Härjedalen en god och säker vård.

Harriet Jorderud
Ordförande

Sammanfattning

Patienter och närståendes synpunkter och klagomål. Under 2023 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är färre jämfört med förra året. De vanligaste inkomna klagomålen handlade om brister i vård och behandling samt brister i kommunikationen mellan vårdgivare och patient. Andra stora problemområden rör synpunkter på tillgänglighet samt brister i vårdansvar och organisation. 59 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

Patienten som medskapare för en säker vård – ur ett patientnämndsperspektiv.

Patientnämnden har under året särskilt uppmärksammat patienten som medskapare för en säker vård, vilket var årets tema för den internationella patientsäkerhetsdagen. Patientnämnden noterar att vårdgivare många gånger, utifrån en enskild synpunkt vidtar förbättringsåtgärder på en övergripande nivå, vilket leder till att vården blir bättre och säkrare för många. Åtgärderna handlar bland annat om att utarbeta nya rutiner, förändrade arbetssätt, vårdskadestredningar, systematiskt lärande av inträffade händelser, eller att patienter involveras i förbättringsarbeten.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där olika typer av patienterfarenheter efterfrågas för att utgöra en del av patientperspektivet i förbättringsarbeten och beslutsunderlag. Denna utveckling ses som mycket positiv, och stärker patientnämndens, och framför allt patienters och närståendes roll i patientsäkerhetsarbetet.

Vad har vi sett?

Något som återkommande framkommer i patienter och närståendes berättelser när det gäller primärvården är upplevelser av brister i kontinuitet och delaktighet, känslan av att inte bli tagen på allvar, en avsaknad av helhetssyn på människan samt svårigheter att komma i kontakt med vården. Dessa faktorer är avgörande för att bedriva en personcentrerad vård.

Det saknas ett uttalat vårdansvar och kompetens inom regionen för patienter med selektiv mutism (ofrivillig tystnad), från det att patienten fyllt 18 år. Detta leder till att patienter bollas mellan olika verksamheter, och leder till negativa konsekvenser för patienten.

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 2023 tog patientnämndens förvaltning emot drygt 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Stödpersonsverksamheten. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god, Under året har två utbildningsdagar erbjudits stödpersonerna.

Utvecklingsarbeten. Årets utvecklingsarbeten har fokuserat på att förbättra och anpassa arbetssätten och rutinerna för klagomålshantering. Patientnämndens förvaltning har HBTQI- och mångfaldsdiplomerats.

Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden är en av flera instanser med uppdrag att ta emot, hantera och tillvarata patienters synpunkter och klagomål på vården. Patientnämndens uppdrag är lagstyrt¹, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen² 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. Patientnämnden omfattas av sekretess. Patientnämnden fungerar som en relationsfrämjande länk mellan vårdgivare och patient genom att beskriva, informera, reda ut och förklara, och på så sätt bidra till att återupprätta tillit och förtroende. Patientnämnden tillhandahåller och hjälper patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om nämndens verksamhet.

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, som bedriver det operativa arbetet. 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 2023 var:

Ledamöter	Ersättare
Ordförande: Harriet Jorderud (S)	Helen Grankvist (S)
Vice ordförande: Lise Hjemmaard Svensson (M)	Elin Forghani (V)
Helena Åsasdotter Nord (V)	Eva Margareta Källström (KD)
Sebastian Hedenborg (KD)	Linnéa Wigg Victor (M)
Andreas Karlsson (C)	Susanne Moänge (C)

Ärendehantering

Förvaltningens utredare tar emot patienters och närståendes synpunkter och klagomål i form av telefonsamtal, via 1177.se, brev eller e-post. I början av 2022 infördes tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se. Efter att tjänsten lanserades ses en markant ökning av synpunkter som lämnas digitalt via 1177.se, och motsvarar numer hälften av samtliga inkomna ärenden (se tabell 1).

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

² Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

Tabell 1 Fördelning (antal och andel) av kontaktsätt 2022 och 2023

	2022	2023
	Antal (andel)	Antal (andel)
Telefon	308 (46%)	189 (34%)
1177.se	230 (34%)	289 (52%)
Brev	65 (10%)	34 (6%)
E-post	67 (10%)	45 (8%)

Inkomna synpunkter och klagomål kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella gemensamma kategorisering (Se Tabell 2). Nämnden beslutar årligen att bevaka ett antal fokusområden, vilka registreras utöver ärendets kategorisering. Under året har fokusområdena varit bemötande, cancer, ojämlig vård, psykisk ohälsa.

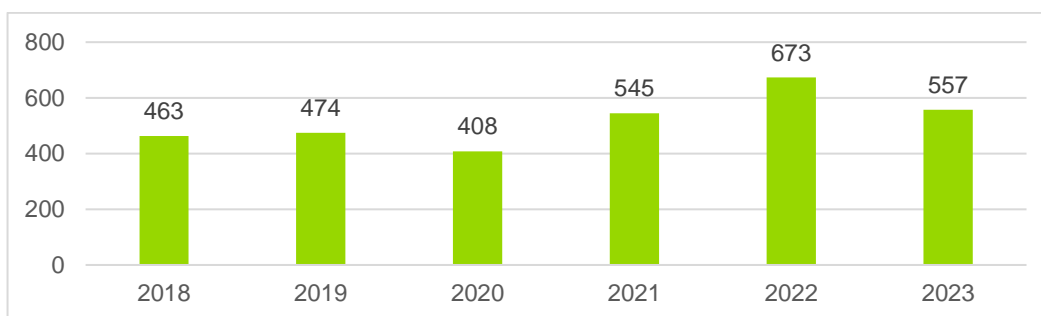
Tabell 2 Patientnämndernas kategorisering

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

Ärendehantering utgår från patientens önskemål. Mer än hälften av de personer som kontaktar patientnämnden är nöjda med att deras synpunkter registreras och rapporteras avidentifierat till berörd vårdgivare samt kommer till användning som en del i analyser och rapporter. I övriga fall kontaktar patientnämnden berörd vårdgivare, antingen för att initiera telefonkontakt mellan vårdgivare och patient, eller för att begära in skriftligt svar på patientens frågor och synpunkter. När patienten önskar kontakt med vårdgivaren för att få svar på sina frågor, så reder vårdgivaren vanligtvis ut de problem som patienten beskrivit och vidtar åtgärder för den enskilde. Många gånger är patienten nöjd efter detta. I några fall återupprättas inte förtroendet, och man lyckas inte nå samsyn eller komma överens.

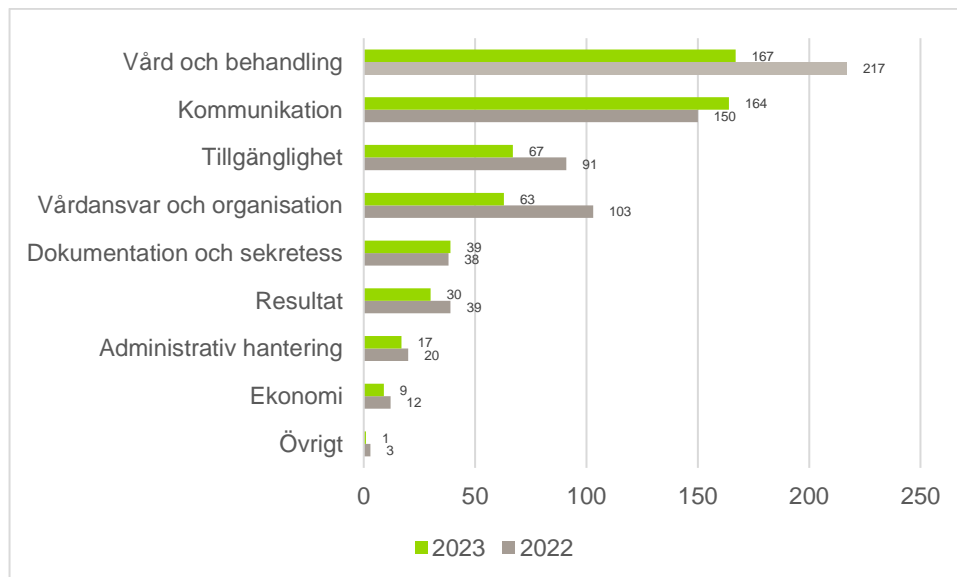
Vad handlade klagomålen om 2023?

Under 2023 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är färre jämfört med föregående år (se Figur 1).



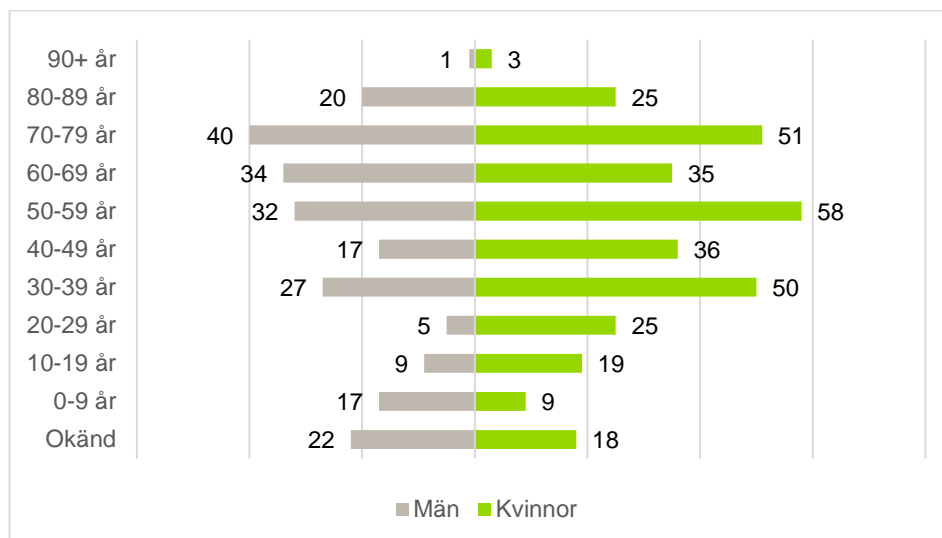
Figur 1 Antal inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden mellan åren 2018–2023

De vanligaste huvudproblemen under 2023 handlade om brister i vård och behandling samt brister i kommunikationen mellan vårdgivare och patient. Andra stora problemområden rör synpunkter på tillgänglighet samt brister i vårdansvar och organisation (se Figur 2). När det gäller delproblem så är de största kategorierna brister i delaktighet, information, undersökning/bedömning, diagnos och bemötande.



Figur 2 Fördelning av kontaktorsaker/huvudproblem 2022 och 2023

Liksom tidigare år så är det fler kvinnor jämfört med män som lämnar synpunkter och klagomål på vården, och för 2023 avsåg 59 procent av ärendena kvinnor. Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som har registrerats med känd ålder, är personer mellan 70–79 år, följt av personer 50-59 år. Medelåldern är 52 år. Figur 3 illustrerar antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön.



Figur 3 Antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön

Primärvård

Under 2023 har 220 ärenden inkommit som berör primärvården, vilket är på likvärdig nivå som föregående år (se Tabell 4). Det noteras att synpunkter som kan relateras till kommunikationsbrister har ökat i jämförelse med 2022.

Tabell 3 Antal klagomål och synpunkter till primärvården mellan åren 2019–2023

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	140	133	204	210	220

Något som återkommande framkommer i patienter och närståendes berättelser när det gäller primärvården är upplevelser av brister i kontinuitet och delaktighet, känslan av att inte bli tagen på allvar, en avsaknad av helhetssyn på människan samt svårigheter att komma i kontakt med vården. I en rapport från Vårdanalys³ är dessa faktorer avgörande för att bedriva en personcentrerad vård.

ANSER ATT HEN INTE FÅR TILLRÄCKLIGT MED INFORMATION GÄLLANDE SITT HÄLSOTILLSTÅND OCH BEHANDLINGSALTERNATIV. PATIENTEN HAR FLERA SJUKDOMAR OCH UPPLEVER AVSAKNAD AV HELHETSSYN PÅ MÄNNISKAN INOM VÅRDEN. "JAG ÄR I BEHOV AV STÖD GÄLLANDE MIN SITUATION OCH MINA OLIKA VÅRDKONTAKTER". EFTERLYSER TRYGGHET OCH EN VÅRDGIVARE SOM SER TILL HENS SPECIFIKA BEHOV OCH SITUATION, OCH SOM SER "HELA MIG". BESKRIVER EN KÄNSLA AV ATT INTE BLI LYSSNAD TILL, TAGEN PÅ ALLVAR OCH KÄNNER SIG INTE TRODD PÅ.

HAR LÅNGVARIG SMÄRTA. UPPLEVER ATT HEN INTE FÅR HJÄLP MED SMÄRTAN, OCH SÄTTER DETTA I SAMBAND MED ATT HEN FÅR TRÄFFA NYA LÄKARE HELA TIDEN. "INGEN HAR EN HELHETS BILD OCH FÖLJER UPP MIG, JAG FÅR STÄNDIGT JAGA OCH FRÅGA. ÄVEN OM MAN ÄR GAMMAL VILL MAN HA ETT DRÄGLIGT LIV DE SISTA ÅREN". BESKRIVER ÄVEN SPRÅKFÖRBISTRINGAR OCH PATIENTEN HAR SVÅRT ATT TA TILL SIG AV INFORMATIONEN SOM DELGES. "JAG ÄR OSÄKER PÅ OM LÄKAREN FÖRSTÅR MINA BEHOV".

Specialistsjukvård

Tabell 4 Antal ärenden per år som berör specialistsjukvården

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	297	244	295	393	293

När det gäller de specialiserade vården⁴ så är det områdena ortopedi, psykiatri, kirurgi samt kvinna som har flest antal ärenden. När det gäller område psykiatri så noteras dock en minskning av inkomna synpunkter och klagomål jämfört med föregående år, och detsamma gäller för akutområdet (se Tabell 6).

³ Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018) Från mottagare till medskapare. Ett kunskapsunderlag för en mer personcentrerad hälso- och sjukvård. (vardanalys.se)

⁴ hälso- och sjukvårdsverksamhet som kräver mer specialiserade åtgärder än vad som kan ges i primärvård (källa: [Socialstyrelsens termbank](#))

Tabell 5 Antal ärenden per verksamhetsområde 2022 och 2023

Verksamhetsområde	2022	2023
Ortopedi	60	53
Psykiatri	89	48
Kirurgi	49	47
Kvinna	23	29
Hjärta, Neurologi, Rehabilitering	30	26
Hud, Infektion, Medicin	39	20
Ögon	12	15
Barn och Unga vuxna	17	13
Öron	17	13
Barn- och ungdomsmedicin	5	9
Bild- och funktionsmedicin	12	12
Akut	29	6
Anestesi, centraloperation och IVA	10	2
Labmedicin och medteknik	1	0
Totalsumma	393	294

Flera synpunkter som berör **slutenvård**⁵ inom den specialiserade vården, dvs inläggande vård på vårdavdelning, handlar om brister i samordning och vårdplanering i samband med patientens utskrivning, samt brister i vårdgivarens kontakt och dialog med närstående.

NÄR JAG SKREVS UT SÅ FICK JAG BESKED OM ATT VÅRDPLANERING VAR GJORD, OCH JAG FICK MED MIG EN KASSE MED PILLER OCH OLIKA PAPPER HEM. NÄR JAG KOMMER HEM UPPTÄCKER JAG ATT DET SAKNAS INFORMATION OM HUR MÅNGA TABLETTER JAG SKA TA, SÅ JAG KONTAKTAR AVDELNINGEN, MEN DE HADE INTE TID ATT HJÄLPA MIG. DET SLUTADE MED ATT JAG RÅKADE TA FÖR MÅNGA TABLETTER OCH BLEV INLAGD PÅ SJUKHUSET IGEN. HEMSJUKVÅRDEN HADE INFORMERATS OM ATT JAG HADE FÅTT EN FÄRDIGDELAD DOSETT I SAMBAND MED HEMGÅNG, VILKET INTE STÄMDE.

NÄRSTÅENDE BERÄTTAR ATT HENNES MAKE BLEV INLAGD EFTER ETT FALL I HEMMET. NÄRSTÅENDE FÖRSÖKER KONTAKTA MANNEN VIA MOBILTELEFONEN MEN FÅR INGET SVAR. RINGER DÅ AVDELNINGEN OCH BER PERSONALEN GÅ IN TILL MANNEN OCH HJÄLPA HONOM ATT RINGA HEM. FÅR DÅ TILL SVAR ATT DE INTE HAR TID MED DET, MEN ATT MANNEN SAGT FRUNS NAMN FLERA GÅNGER. MORGONEN DÄR PÅ AVLIDER MANNEN. KVINNAN BESKRIVER ATT HON ÄR SÅ LEDSEN ÖVER ATT HON ALDRIG FICK DET SISTA SAMTALET MED SIN MAN, OCH ATT DET ÄR NÅGOT SOM HON INTE KUNNAT SLÄPPA. ANSER ATT MAN ALDRIG FÅR SÄGA ATT MAN INTE HAR TID. VILL ATT DETTA SKA BLI EN LÄRDOM FÖR PERSONALEN INOM SLUTENVÅRDEN.

⁵ hälso- och sjukvård när den ges till patient vars tillstånd kräver resurser som inte kan tillgodose inom öppen vård eller hemsjukvård (Källa: [Socialstyrelsens termbank](#))

Ett annat klagomål som berör slutenvård handlar om brister i sekretess och samtycke, där patientens integritet kränkts:

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL GÄLLANDE BRISTER I BEMÖTANDE, SAMTYCKE OCH SEKRETESS. BESKRIVER ATT LÄKARE UTFÖRDE "KÄNSLIG UNDERSÖKNING SOM INNEFATTADE INTIMA DELAR" DÅ ANDRA PATIENTER ÅT LUNCH I SAMMA RUM, MED ENDA SKÄRMAR EMELLAN. UNDERSÖKNINGEN UTFÖRDES UTAN ATT KVINNAN FICK INFORMATION ELLER TID ATT FÖRBEREDA SIG. BESKRIVER VIDARE ATT HON VAR "I EN VÅLDIGT UTSATT SITUATION" OCH ATT HON INTE VÅGADE AVBRYTA UNDERSÖKNINGEN. ENLIGT KVINNAN SKA LÄKAREN OCKSÅ HA PRATAT "OM SEKRETESSBELAGDA SAKER" VILKET HON UPPFATTADE ATT DE ANDRA KUNDE HÖRA.

För **område ortopedi** handlar många synpunkter om att patienter upplever att de fått en försenad eller missad diagnos, eller komplikationer efter olika operationer/åtgärder. I svaren från vårdgivarens utredningar framkommer att patienterna i vissa fall drabbats av en vårdskada. I andra fall bedömer vårdgivaren att de vidtagit åtgärder i enlighet med gällande rutiner och riktlinjer, men beklagar ändå patientens upplevelse.

SKADADE BEN OCH TUMME I SAMBAND MED FALLOLYCKA, OCH UPPSÖKTE AKUTEN. FRÅGADE LÄKAREN OM INTE EN RÖNTGEN AV TUMMEN BEHÖVDES, OCH OM DEN VAR BRUTEN. FICK SVARET "DET DÄR KOMMER LÄKA". BESVÄREN FORTSATTE UNDER LÅNG TID, OCH UPPSÖKTE HC. RÖNTGEN GENOMFÖRDES SOM VISADE EN FRAKTUR SOM EJ GÅR ATT JUSTERA DÅ DET GÅTT FÖR LÅNG TID SEDAN SKADAN INTRÄFFADE. ERBJUDITS STELOPERATION. "OM JAG HADE FÅTT RÖNTGA TUMMEN DIREKT SÅ KANSKE DET HADE KUNNAT UNDVIKITS ATT BEHÖVA STELOPERERA".

I VÅRDGIVARENS UTREDNING FRAMGÅR ATT DET BRUSTIT I BEDÖMNINGEN AV PATIENTENS SKADA. PATIENTEN HAR DRABBATS AV EN VÅRDSKADA OCH UPPMANAS VÄNDA SIG TILL PATIENTFÖRSÄKRINGEN.

För synpunkter som inkommit till **område psykiatri** är personernas medelålder 37 år, vilket är lägre jämfört med totalen. De vanligaste synpunkterna till område psykiatri handlar om att personer inte upplever sig delaktiga i vården, samt synpunkter relaterade till läkemedel.

Tre synpunkter är relaterade till psykiatrisk tvångsvård, där det framkommer att närstående ansett att de inte fått tillräcklig information om tvångsåtgärder, en närstående anser att tvångsvården avskrevs för tidigt för patienten, och en patient hade synpunkter på att hen inte ansåg att hen uppfyllde kriterierna för att vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård.

De läkemedelsrelaterade synpunkterna handlar om att patienter nekats receptförnyelse, att läkemedel sätts ut trots att patienten upplever att medicineringen fungerar bra, samt bristfällig information angående läkemedelsbehandlingen och dess biverkningar.

HAR FRAMFÖRT SYNUNKTER PÅ ATT HA FÖRSKRIVITS PSYKOFARMAKA UTAN
ATT HA DELGIVITS INFORMATION OM DESS VERKAN OCH BIVERKAN.

Kommunal hälso- och sjukvård

Tabell 6 Antal ärenden per år som berör kommunal hälso- och sjukvård

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	10	7	14	8	7

Patientnämnden har slutit avtal med samtliga åtta kommuner i länet om att bedriva patientnämndsverksamhet när det gäller hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen⁶. Liksom tidigare år är antalet inkomna synpunkter och klagomål på den kommunala hälso- och sjukvården få, se Tabell 7. Synpunkterna rör både hemsjukvård och särskilda boenden, och belyser brister i vård, omvårdnad och omhändertagande.

NÄRSTÅENDE BESKRIVER PATIENTEN SOM MULTISJUK, OCH UPPLEVDE ATT PATIENTENS HÄLSOTILLSTÅND FÖRSÄMRADES KRAFTIGT. PÅTALADE DETTA FÖR PERSONAL, MEN UNDERSÖKNING SKEDDE VARKEN AV SJUKSKÖTERSKA ELLER LÄKARE. PATIENTEN BLEV SENARE INLAGD PÅ IVA PGA. KRAFTIG INFEKTION OCH AVLIDER. "VI ANHÖRIGA UPPLEVER ATT HENS ALLVARLIGA SJUKDOMSTILLSTÅND INTE UPPMÄRKSAMMADES OCH TOGS OMHAND. ATT DETTA VÄSENTLIGT PÅVERKADE HENS CHANSER TILL ÖVERLEVNAD OCH ORSAKADE HEN ONÖDIGT LIDANDE. VÅR FÖRHOPPNING ÄR OCKSÅ ATT DETTA SKA LEDA FRAM TILL FÖRBÄTTRINGAR SÅ ATT FLER INTE BLIR DRABBADE".

I SVAR FRÅN VÅRDGIVAREN FRAMGÅR ATT HÄNDELSEN BEDÖMS SOM ALLVARLIG OCH ATT LEX MARIA ÄR UPPRÄTTAD TILL IVO.

Tandvård

Tabell 7 Antal ärenden per år som berör tandvård

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	9	11	11	19	14

Patientnämnden tar emot synpunkter på regiondriven tandvård, det vill säga folktandvård samt specialisttandvård. Flera ärenden belyser den bristfälliga tillgängligheten som råder inom tandvården:

6 Hälso- och sjukvårdslag (SFS, 2017:30)

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL PÅ FOLKTANDVÅRDEN. HAR ETT FRISKTANDVÅRDSAVTAL MEN HAR INTE BLIVIT KALLAD TILL UNDERSÖKNINGAR DÅ DE INTE HAR TID.

SVARET FRÅN VÅRDGIVAREN BEKLAGAR DEN PERSONALBRIST SOM RÅDER OCH DE FÖRSENINGAR DETTA LEDER TILL.

Synpunkter på cancersjukvården

Patientnämnden följer särskilt de ärenden som på olika sätt berör cancer, och under året har närmare fyrtio sådana ärenden inkommit. Synpunkterna berör främst område kirurgi och primärvården.

I likhet med tidigare år så har patienter och närstående har framfört synpunkter på att cancerdiagnoser och upptäckten av återfall och spridning av cancersjukdom försenats. Det framkommer att patienter sökt vård upprepade gånger, men upplevt att de inte tagits på allvar.

KVINNA SOM TIDIGARE BEHANDLATS FÖR BRÖSTCANCER, UPPSÖKTE HC PÅ GRUND AV RYGG- OCH HÖFTSMÄRTOR, VIKTNEDGÅNG SAMT TRÖTTHET. FICK FÖRKLARAT FÖR SIG ATT DET VAR MUSKELRELATERAT OCH ATT DET ÄR SÅDANT SOM KAN KOMMA PÅ ÄLDRE DAGAR. FICK BESKED ATT ÅTERKOMMA OM BESVÄREN INTE BLEV BÄTTRE. KVINNAN SÖKTE SIG INTE TILLBAKA PÅ GRUND AV ATT HON INTE KÄNDE SIG TAGEN PÅ ALLVAR. ETT HALVÅR SENARE KONSTATERADES ATT KVINNAN HADE EN SPRIDD CANCER. NÄRSTÅENDE IFRÅGASÄTTER DEN MEDICINSKA BEDÖMNINGEN.

När barnet är patient

Under året har drygt 40 synpunkter som berör barn (0–17 år) inkommit. I samtliga utom två ärenden 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 primärvården och barn- och ungdomsmedicin.

Det framkommer synpunkter som handlar om att bemötandet inte anpassats till barnets mognadsnivå eller särskilda behov, eller att det inte förberetts tillräckligt inför undersökningar. I några ärenden beskrivs bemötandet av barn och/eller förälder som respektlöst.

BARNET HAR ÅNGEST OCH SOCIAL FOBI VARFÖR NÄRSTÅENDE HJÄLPTE BARNET PÅ TRAVEN VID SAMTALET UNDER VÅRDBESÖKET. PERSONALEN GJORDE DOCK TECKEN ÅT NÄRSTÅENDE ATT VARA TYST VARFÖR BARNET TVINGADES PRATA SJÄLV. NÄRSTÅENDE SÅGER OCKSÅ ATT PERSONALEN VERKADE "GÖRA SIG ROLIG" ÖVER BARNETS NAMN. EFTER BESÖKET MÄDDE BARNET MYCKET DÅLIGT.

I synpunkterna som berör barn- och ungdomspsykiatri beskrivs att långa väntetider till utredning och behandling leder till att livskvaliteten påverkas negativt, med försämrat mående och påverkan på hela livssituationen.

VÄNTAT LÄNGE PÅ KÖNSDYSFORIUTREDNING, BESKRIVER ATT DET PÅVERKAR
DET EGNA MÅENDET OCH RELATIONER TILL NÄRSTÅENDE. UPPLIVER ATT DET
SAKNAS KUNSKAP OCH FÖRSTÅELSE.

BARNET HAR UTRETTS PÅ ANNAN ORT OCH FÅTT DIAGNOSEN ADHD. HAR FÅTT
BESKED AV REGIONENS BARN- OCH UNGDOMSPSYKATRI BUP ATT DET ÄR LÅNG
VÄNTETID FÖR INSÄTTANDE AV LÄKEMEDEL.

Diskriminering och ojämlik vård

Patientnämnden bevakar särskilt händelser där patienter och/eller närstående ansett att vården är diskriminerande eller ojämlik, och under 2023 har ett tjugotal sådana ärenden registrerats.

Det framkommer att personer upplever att de åldersdiskriminerats i vården, och att de bedömts vara för gamla för att få en viss åtgärd eller ingrepp.

"JAG KOMMER INTE UTREDAS EFTERSOM JAG ÄR FÖR GAMMAL."

Personer beskriver att det är ojämlika resurser och utbud beroende på var en 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 bemötts sämre och fått sämre vård på grund av beroendeproblematik eller psykisk ohälsa.

"JAG UPPLIVER ATT HEN FÅR SÄMRE VÅRD FÖR ATT HEN ÄR ALKOHOLIST".

*"DET ÄR HELT ORIMLIGT ATT BEGÄRA ÖVERVAKADE URINPROV NÄR NÅGON
SÖKER HJÄLP FÖR PSYKISKA BESVÄR. DET ÄR INTEGRITETSKRÄNKANDE. DET
ÄR SKAMFYLLT I SIG OCH MÅNGA DRAR SIG FÖR ATT GÖRA DET. ATT DÅ BLI
BEHANDLAD SOM EN MISSBRUKARE KAN LEDA TILL ATT PATIENTEN INTE
ÅTERKOMMER"*

Ett ärende som inkommit under året, och som patientnämnden särskilt önskar belysa, handlar om att det inte finns någon verksamhet i regionen som har vårdansvar för

patienter med selektiv mutism⁷, från det att patienten fyllt 18 år. Patienten har blivit bollad mellan olika instanser, och fått besked om att regionen inte har kompetens för att behandla denna patientgrupp. Den uteblivna behandlingen har lett till negativa konsekvenser för patienten, bland annat i yrkeslivet.

NÄRSTÅENDE HAR SYNPUNKTER PÅ OKLARHETER NÄR DET GÄLLER VÅRDANSVAR FÖR VUXNA MED SELEKTIV MUTISM. HAR ETT VUXET BARN, SOM FICK HJÄLP AV BUP FRAM TILLS HEN VAR MYNDIG. DET SKEDDE INGEN ÖVERFLYTTNING TILL VUXENPSYKIATRIN. SKICKADE EGEN VÅRDBEGÄRAN TILL PSYKIATRIN, VILKEN AVSLOGS MED MOTIVERING ATT VUXENPSYKIATRIN INTE HAR KOMPETENS ATT BEHANDLA PATIENTEN. HÄNVISADES TILL PRIMÄRVÅRDEN SOM SKREV REMISS TILL VUXENHABILITERINGEN VILKA GAV BESKED ATT DET INTE ÄR DERAS OMRÅDE. VID KONTAKT MED PSYKOSOCIALA ENHETEN HÄNVISAS DE TILL LOGOPEDMOTTAGNINGEN SOM MEDDELAR ATT DE INTE HELLER HAR KOMPETENS ATT BEHANDLA DETTA. HAR FÅTT BESKED ATT DET INTE FINNS NÅGON VERKSAMHET SOM HAR VÅRDANSVAR FÖR DENNA PATIENTGRUPP EFTER ATT PATIENTEN FYLLETT 18 ÅR.

Patienten som medskapare för en säker vård

Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. 2023 års tema var patienten som medskapare för en säker vård, och uppmärksammade patienters och närståendes avgörande roll för en god och säker vård. Enligt Socialstyrelsen handlar patienten som medskapare bland annat om följande:

- Patienten ses som del av teamet och att vården utformas och genomförs i samråd med patienten och närstående. Patientens perspektiv ska tas tillvara, även om patienten inte vill eller kan delta aktivt.
- Patienten får kunskap om hur hen kan bidra till att vården blir säker. Den patient som är väl insatt i varför och hur olika moment i undersökning och behandling ska genomföras, bidrar även till att vårdförloppet blir som det är tänkt och till att avvikelser uppmärksammas och kan åtgärdas⁸.

Brister i delaktighet och information är de vanligast förekommande kontaktorsakerna till patientnämnden, och exemplifieras av nedanstående citat:

⁷ Selektiv mutism, eller ofrivillig tystnad som det även kallas, innebär att ett barn bara pratar i vissa trygga miljöer men är helt tyst i andra (källa: 1177.se).

⁸ Socialstyrelsen: Internationella patientsäkerhetsdagen - Patientsäkerhet (socialstyrelsen.se)



Patienters och närståendes erfarenheter, kunskaper och perspektiv behöver inkluderas i patientsäkerhetsarbetet på alla nivåer i hela hälso- och sjukvårdssystemet; både i det personliga mötet, men även på regional och nationell nivå⁹.

Patientnämnden noterar att vårdgivare många gånger, utifrån en enskild synpunkt eller klagomål, vidtar förbättringsåtgärder på en övergripande nivå, vilket leder till att vården blir bättre och säkrare för många. Åtgärderna handlar bland annat om att utarbeta nya rutiner, förändrade arbetssätt, vårdskadestredningar, systematiskt lärande av inträffade händelser, eller att patienter involveras i förbättringsarbeten, vilket nedanstående ärendebeskrivningar illustrerar:

NY RUTIN FÖR INFORMATION TILL PATIENTER

NÄRSTÅENDES BERÄTTELSE: "VI FICK INGEN INFORMATION OM RISK FÖR ÅTERFALL ELLER SYMTOMEN PÅ SPRIDD CANCER. VI VAGGADES IN I TRO ATT DETTA EJ KUNDE KOMMA TILLBAKA, VI KÄNDE OSS TRYGGA. HADE VI VETAT ATT DETTA KUNDE KOMMA TILLBAKA OCH VILKA SYMTOM VI SKULLE VARA VAKSAM PÅ HADE VI SÖKT HJÄLP ETT ÅR TIDIGARE OCH DÅ HADE KANSKE UTGÅNGEN BLIVIT ANNORLUNDA".

VÅRDENS ÅTGÄRD: UTÖVER DE RUTINER SOM REDAN FINNS GÄLLANDE MUNTLLIG OCH SKRIFTLIG INFORMATION, KOMMER PATIENTER FÅ ETT SEPARAT INFORMATIONSBLAD VID FÖRSTA OCH SISTA ÅRSKONTROLLEN BENÄMND "ATT TIDIGT UPPTÄCKA ÅTERFALL ELLER NY SJUKDOM".

⁹ Agera för säker vård - Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020-2024 (socialstyrelsen.se)

LÄRANDE AV INTRÄFFADE HÄNDELSE

NÄRSTÅENDES BERÄTTELSE: SÖKTE HC UPPREPADE GÅNGER PGA. HUVUDVÄRK, YRSEL OCH NACKSTELHET. GENOMFÖRDE ETT EKG, OCH HÄNVISADES TILL FYSIOTERAPEUT. EN VECKA SENARE AVLIDER PATIENTEN AV HJÄRNTUMÖR.

VÅRDENS ÅTGÄRD: UTBILDNINGSSATSER HAR GENOMFÖRTS FÖR VÅRDPERSONAL GÄLLANDE NÄR HANDLÄGGNING BÖR SKE ENLIGT STANDARDISERAT VÅRDFÖRLOPP, SAMT ATT NÄR EN PATIENT PLÖTSLIGT ÄNDRAR SITT SÖKMÖNSTER, KAN DET STÅ FÖR EN ALLVARLIG ÅKOMMA.

FÖRÄNDRADE RUTINER

PATIENTENS ERFARENHET: HAR REMITTERATS FRÅN HC TILL SPECIALISTVÅRDEN, OCH HAR VÄNTAT I FEM MÅNADER PÅ BESÖKSTID. KONTAKTADE KLINIKEN FÖR ATT ÅBEROPA VÅRDGARANTI, OCH FICK DÅ SVARET ATT OMRÅDET INTE HAR AVTAL MED NÅGON ANNAN REGION OCH ATT PATIENTEN SÅLEDES INTE KAN ÅBEROPA VÅRDGARANTI.

VÅRDENS ÅTGÄRD: ATT PATIENTEN INTE BLIVIT TILLRÄCKLIGT INFORMERAD OM VÄNTETID OCH VÅRDGARANTI ÄR EN BRIST OCH FLERA FÖRBÄTTRINGSARBETEN HAR PÅBÖRJATS. BRISTER I INFORMATIONSMATERIAL GÄLLANDE REMISSVAR IDENTIFIERADES TACK VARE PATIENTENS SYNPUNKTER. VÅRDGIVAREN KOMMER SE ÖVER AKTUELLA RUTINER GÄLLANDE MUNTLLIG OCH SKRIFTLIG INFORMATION OM VÅRDGARANTI OCH VÄNTETIDER.

STANDARDISERADE ARBETSSÄTT, GEMENSAM SYN

PATIENTENS ERFARENHET: SLOG HUVUDET I SAMBAND MED ETT FALL. UPPSÖKER VÅRD TRE GÅNGER INNAN KRAFTIG HJÄRNSKAKNING OCH HJÄRNBLÖDNINGAR KONSTATERAS.

VÅRDENS ÅTGÄRD: VERKSAMHETEN KOMMER ATT "SAMMANKALLA DE MEDICINSKT ANSVARIGA FÖR AKUTVÅRD FÖR REGIONENS PRIMÄRVÅRD, AKUTKIRURGI SAMT BARNMEDICIN FÖR ATT DISKUTERA HUR VI SKA ARBETA MED COMMOTIOBEDÖMNING I REGIONEN".

PATIENTER INVOLVERAS I UTVECKLINGSPROJEKT

PATIENTENS ERFARENHET: HAR PÅ GRUND AV LÅNGA VÄNTETIDER HÄNVISATS TILL VÅRDGARANTIN OCH DÄRFÖR GJORT EN HÖFTLEDSOPERATION I STOCKHOLM.

VÅRDENS ÅTGÄRD: PATIENTEN KOMMER ATT BJUDAS IN TILL UTVECKLINGARBETE GÄLLANDE VÅRDGARANTIPATIENTER

Vi noterar också att patientnämndsärenden får förfrågningar i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där specifika patienterfarenheter efterfrågas. Under året har vi fått förfrågningar utifrån aktuella vårdförlopp enligt Kunskapsstyrningen, och bland annat ärenden som berör intyg, vårdgaranti, IT och digitalisering, cancervård, sjukresor och primärvård. Vi ser det som mycket positivt att patientnämndens ärenden tillvaratas i förbättringsarbeten och beslutsunderlag, då det stärker patientnämndens, och framför allt patienters och närståendes roll i patientsäkerhetsarbetet.

Ett strukturerat samarbete mellan patientnämnderna i Sverige och IVO har sedan ett par år tillbaka resulterat i gemensamma, nationella analyser av patienter och närståendes synpunkter och klagomål. Analyserna har haft olika teman. Resultatet av dessa aggregerade analyser med flera tusen personers röster och berättelser visar på hur patienter kan bli medskapare i vården nationellt.

Årets rapport *“Vård vid psykisk ohälsa – vad klagar unga vuxna på?”* visade att övergången mellan barn- och ungdomspsykiatri (BUP) och vuxenpsykiatri kan vara problematisk, och att patienterna ofta erfar en ofrivillig paus i behandlingen på grund av bristande samverkan mellan BUP och vuxenpsykiatri. Resultatet visade att många unga patienter som söker vård för psykisk ohälsa har synpunkter på medicinering och läkemedelshantering, såsom att de inte får tillräcklig information om biverkningar av läkemedel eller information om dosjusteringar. Andra klagomål handlar om att läkemedel sätts in som enda behandling för den psykiska ohälsan, trots att de unga önskar andra typer av insatser, exempelvis samtalsterapi. Långa väntetider beskrivs som ett problem för patienter i denna åldersgrupp. Långa väntetider leder till en känsla av hopplöshet och frustration, och inte sällan menar patienterna att de förlorar hoppet om att kunna må bra igen¹⁰.

Information om patienträttigheter

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 2023 tog patientnämndens förvaltning emot över 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Informationen kan handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, 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), eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar.

¹⁰ [Vård vid psykisk ohälsa – vad klagar unga vuxna på? \(ivo.se\)](https://ivo.se)

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. Utifrån att det varit första året på ny mandatperiod har utbildningsinsatser genomförts vid regionfullmäktige, hälso-och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsen, pensionärsrådet och tillgänglighetsrådet. 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 informerat om patientnämndens verksamhet för studenter vid sjuksköterskeprogrammet på Mittuniversitetet, vid Regional samverkansgrupp för patientsäkerhet, 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. Patientnämnden fanns representerade i en monter under en utbildnings/inspirationseftermiddag på regionen, i samband med den internationella patientsäkerhetsdagen. Kommunbesök i Bräcke och Åre har genomförts.

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 vårdpersonalens 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 2023 pågick totalt nio stödpersonsuppdrag. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts.

Tillgången på stödpersoner är för närvarande god, men rekrytering av ytterligare män som stödpersoner kan bli aktuellt. I dagsläget finns 24 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 18 kvinnor och 6 män i åldrarna 26–72 år. Ett flertal språkkunskaper 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 föreläsningar om socionomens roll i psykiatrin, om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, diagnoser och behandling, om ätstörningsvård samt om arbetet på psykiatriska akutvårdsavdelningen. 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 av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna har under året träffats digitalt. Syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten.

Utvecklingsarbeten

Under året har flera aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Med anledning av att vi fått ett förändrat kontaktmönster till patientnämnden, där mer än hälften av samtliga inkomna synpunkter och klagomål lämnas i digitalt via 1177.se, så har vi fortsatt att arbeta med att förbättra och anpassa våra arbetssätt och rutiner för inkomna synpunkter och klagomål.

Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Tidigare har dessa skickats direkt till vårdgivaren vilket resulterat i att flertalet inte blivit diarieförda i Platina av vårdgivaren. Förändringen sker utifrån önskemål både från diariet och vårdverksamheterna. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarieföring, men även för att stärka informationssäkerheten.

I september blev patientnämndens förvaltning HBTQI- och mångfaldsdiplomerad. Diplomeringsen är en del av regionens värdegrundsarbete och ett sätt att arbeta för att efterleva lagar och styrdokument inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet med Hbtqi- och mångfaldsdiplomeringsen är att påbörja ett strukturerat och långsiktigt arbete kring hbtqi, normer och jämlikhet i Region Jämtland Härjedalens verksamheter. Genom ökad kunskap och medvetenhet ska verksamheterna utveckla ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt som ska genomsyra hela verksamheten där såväl bemötande av patienter, besökare, deltagare och samarbetspartners som den fysiska miljön på enheten och personalens arbetsmiljö omfattas. Utbildningsprocessen pågick under cirka sex månader och bestod av flera delar, både fysiska träffar och verksamhetsgemensamt arbete. En av uppgifterna i utbildningen var att utforma en handlingsplan utifrån ett hbtqi- perspektiv.

Under året har en av våra medarbetare varit delaktig i ett omfattande utvecklingsprojekt av vårt ärendehanteringssystem VSP. Arbetet har skett tillsammans med leverantör och övriga regioner som använder systemet. Uppgraderingen innebär att vi fått ett modernare och mer robust system, och kommer att underlätta för framtida integrationer med andra system, såsom 1177.se och befolkningsregister.