

Patientsäkerhetsberättelse 2024 -Patientnämnden

Inledning - *Mål med patientnämndens arbete*

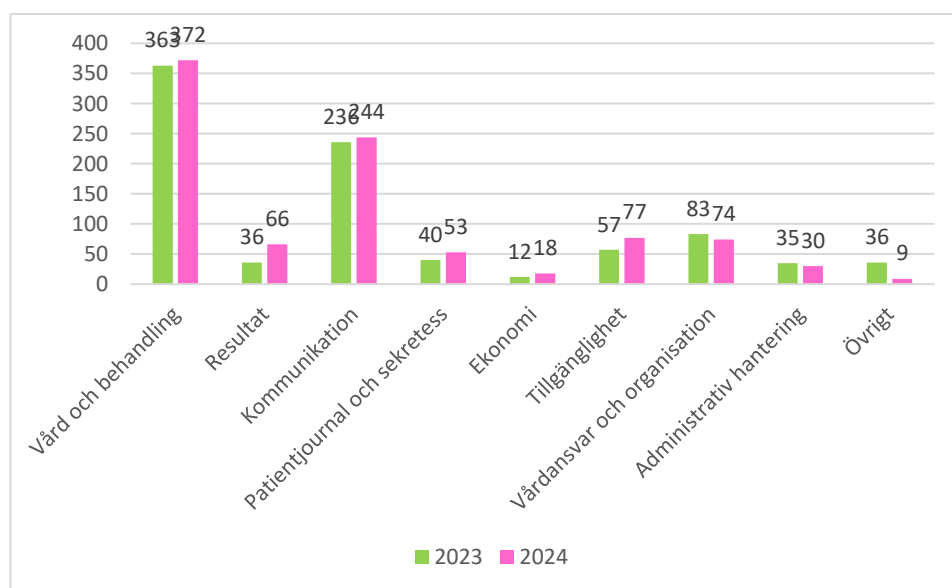
Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående, samt bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.

Patientnämnden utreder inte själv klagomålet utan fungerar som ett stöd för patienten och som en länk till verksamheten. En viktig del för patientnämnden är att analysera de synpunkter på vården som kommit in till patientnämnden. Analyserna kommuniceras med ansvariga chefer inom hälso- och sjukvården med intentionen att de synpunkter som patienter och närstående framför kan användas i vårdens förbättringsarbete och att vården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. I nämndens uppdrag ingår också att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas.

En viktig uppgift för patientnämnden är att sprida kunskapen om dess uppdrag och att förtroendet och tillgängligheten för invånarna ska vara hög.

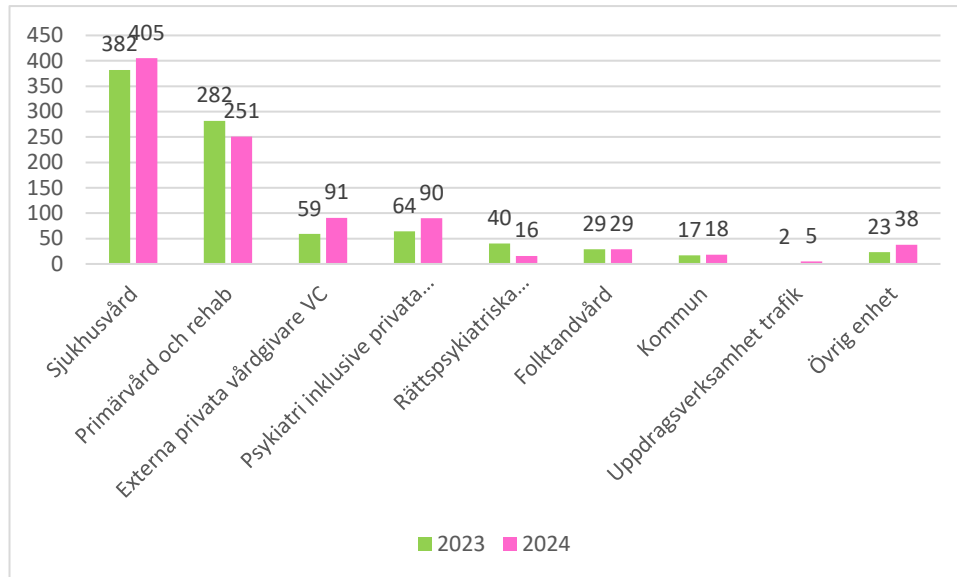
Resultat - *Synpunkter och klagomål*

Under perioden 1 januari - 31 december 2024 har 943 ärenden inkommit med klagomål och synpunkter på vården, det innebär en marginell ökning jämfört med samma period föregående år (898). Utifrån det som patienter och närstående berättar noteras fortsatt flest synpunkter som rör vård och behandling samt kommunikation. Flera ärenden rör även tillgänglighet samt vårdansvar och organisation (se figur 1).



Figur 1. Ärenden registrerade till patientnämnden per huvudkategori

Flest ärenden rör sjukhusvården följt av primärvård och specialistpsykiatri (se figur 2).



Figur 2. Ärenden registrerade till patientnämnden per verksamhetsområde

Analys av resultat - Vad patientnämnden uppmärksammat under 2024

Under året har nämnden bland annat uppmärksammat på följande:

- Långa väntetider för utredning och behandling vid BUP
- Dokumentation i journalen
- Bristande tillgänglighet i primärvården och akutmottagning
- Digitala kontaktvägar
- Tänka sepsis

Vid varje sammanträde lyfts ärenden som rör barn och unga upp specifikt. Oftast är det en vårdnadshavare som kontaktar patientnämnden.

Rapporter

Under perioden har patientnämnden sammanställt tre rapporter.

<https://www.regionkronoberg.se/politik-och-demokrati/politisk-organisation/patientnamnden/>

Åtgärder - Återkoppling

Företrädare från olika verksamheter har bjudits in till nämndens sammanträden för information och dialog. Patientnämnden har bjudits in till patientsäkerhetsrådets möte vid två tillfällen under året och informerat om antal inkomna ärenden, svarsfrekvens, vad patientnämnden uppmärksammat, trender och framtidsplaner. Avstämningar har även skett med representanter för sjukhusvården och primärvården.

Kontinuerlig dialog har förts med personal vid rättspsykiatriska regionkliniken för att samverka kring frågor som rör stödpersonernas uppdrag och kontakter. Under året har patientnämnden fortsatt lyft svårigheter för stödpersoner att boka besök, i slutet av året gav kliniken besked om att besök av stödpersoner nu ska prioriteras.

Patientnämndens mål är att 90 % av patienterna ska få ett svar inom angiven tid, fram till den 31 december 2024 hade svar lämnats inom den tiden i 66 % av ärendena. Svarstiderna har under 2024 förbättrats i jämförelse med 2023, både andel som får svar inom 28 dagar och andel åtgärder som är förfallna av totalt öppna ärenden har minskat. Utöver den rutin som finns för påminnelser har sammanställningar skickats var 3:e månad till verksamhetsansvariga över ärenden där åtgärd förfallit. Sammanställningar kommer skickas även under 2025. Då längre utredningstid behövs tas kontakt med patientnämndens handläggare som då kan förlänga svarstiden. Utöver andel som får svar inom 28 dagar följer även handläggare andel förfallna åtgärder av totalt öppna ärenden månadsvis, statistiken redovisas vid nämndens sammanträden.

I Synergi finns numera patientnämndsärenden under dashboards som verksamhetschefer, klinikchefer och MAS i länets kommuner har tillgång till och kan där ta del av statistik för sin enhet.

Uppföljning

Den dialog som förts med representanter enligt ovan kommer att fortsätta under 2025. Nämnden kommer också fortsatt följa tid för svar i ärenden till patient samt kvaliteten på dessa svar.

Uppföljning av stödpersoners upplevelser av stödpersonsuppdraget kommer genomföras under 2025. Enkäter kommer skickas till verksamhetschefer för att inhämta synpunkter och återkoppling kring bland annat sammanställningarna.