

# Redogörelse över patientnämnds- verksamheten 2024

## 1 Sammanfattning

Patientnämnderna ska, enligt 7 § 3 st Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten, samt den analys som gjorts i enlighet med 3 § nämnda lag under föregående år.

Patientnämnden Västerbotten har under 2024 handlagt fler patientärenden än 2023. Ärendeökningen jämfört med föregående år var synlig inom samtliga verksamhetsområden.

De flesta ärenden som inkommer till Patientnämnden kommer i form av ett telefonsamtal tätt följt av en anmälan via 1177.

Majoriteten av patientärenden förmedlades vidare till berörd vårdenhets. Begäran om ett skriftligt svar gjordes i ca en fjärdedel av ärendena. Informationsärenden utgjorde 29 % av ärendena.

Som brukligt varierar stödpersonsärenden i både omfattning och längd, men den sammanvägda bilden är att stödpersonsverksamheten i princip är status quo i relation till närmast föregående år.

## 2 Statistik

### 2.1 Tabell över antal inkomna klagomål fördelat på samtliga huvud- och delproblem

Varje klagomål kategoriseras under ett av nio huvudproblemområden, se tabell nedan. För att ytterligare avgränsa vad klagomålen handlar om sorteras de därefter in i 25 olika delproblem. Kategoriseringen är gemensam för alla patientnämnder i landet och avser under året avslutade ärenden.

Huvud- och delproblem	2024
<b>1. Vård och behandling</b>	<b>473</b>
1.1 Undersökning/bedömning	194
1.2 Diagnos	36
1.3 Behandling	151
1.4 Läkemedel	55
1.5 Omvårdnad	32
1.6 Ny medicinsk bedömning	5
<b>2. Resultat</b>	<b>48</b>
<b>3. Kommunikation</b>	<b>345</b>
3.1 Information	159
3.2 Delaktig	96
3.3 Samtycke	4
3.4 Bemötande	86
<b>4. Dokumentation och sekretess</b>	<b>74</b>
4.1 Patientjournalen	63
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	11
<b>5. Ekonomi</b>	<b>50</b>
5.1 Patientavgifter	35
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	15
<b>6. Tillgänglighet</b>	<b>140</b>
6.1 Tillgänglighet till vården	42
6.2 Väntetider i vården	98
<b>7. Vårdansvar och organisation</b>	<b>86</b>
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	4

7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	32
7.3 Vårdflöde/processer	31
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	18
7.5 Hygien/miljö/teknik	1
<b>8. Administrativ hantering</b>	<b>43</b>
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser mm	25
8.2 Intyg	18
<b>9. Övrigt</b>	<b>192</b>
<b>Totalt</b>	<b>1451</b>

## 2.1 Tabell över klagomål fördelat på könstillhörighet och åldersgrupp

Ålder	Kvinnor 2024	Män 2024	Annat/okänt 2024	Totalt 2024
0–9	13	28	1	42
10–19	39	28	6	73
20–29	104	40	7	151
30–39	135	65	4	204
40–49	79	69	1	149
50–59	107	60	2	169
60–69	77	88	1	166
70–79	60	74	0	134
80–89	44	26	1	71
90+	8	2	1	11
Okänd	103	63	115	281
<b>Totalt</b>	<b>769</b>	<b>543</b>	<b>139</b>	<b>1451</b>

## 3 Särskilda iakttagelser

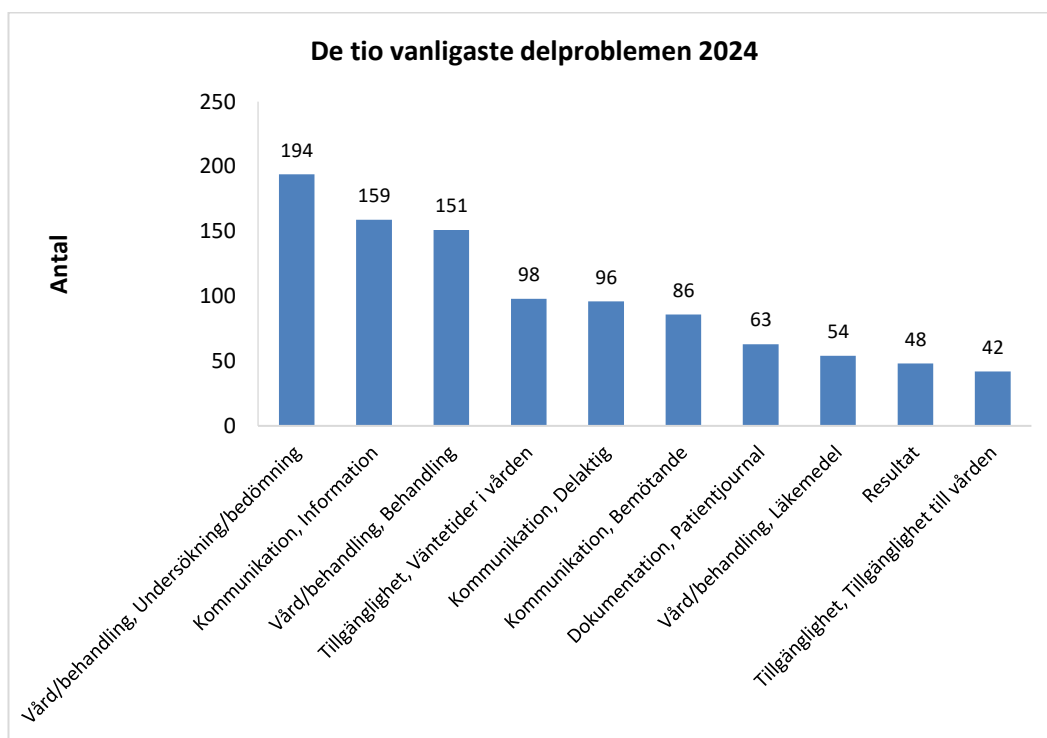
Patientnämnden Västerbotten bidrar till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso och sjukvården anpassas till patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att kontinuerligt delge berörda enheter de

ärenden som berör dem, och genom att inhämta skriftligt svar från vården i de fall anmälarna vill det.

Under 2024 begärdes skriftliga svar från vården i 25 % av aktuella patientärenden. Det var en viss minskning jämfört med föregående år. Majoriteten av resterande ärenden (46 %) förmedlades till berörd verksamhetschef för kännedom och intern hantering. I de senare fallen önskade en stor andel av anmälarna (3/4) även en direktkontakt med vården. Resterande patientärenden, 29 %, förmedlades inte vidare till vården, antingen utifrån anmälarens önskemål eller då det handlade om rena informationsärenden.

Liksom tidigare år var ärenden som berörde huvudproblemområdena *Vård och behandling*, *Kommunikation* och *Tillgänglighet* de kategorier som var vanligast i nämnd ordning.

Dock fördelar sig de vanligaste delproblemen på följande sätt:



## 4 Vårdgivarens åtgärder

Under 2024 har Patientnämnden Västerbotten fått in 46 klagomål eller synpunkter som resulterat i att hälso- och sjukvården i sitt svar har informerat om att åtgärder vidtagits. Av dessa har angivits att det vidtagits åtgärder på individnivå i 33 fall och på organisationsnivå i 22 fall, vilket innebär att det finns några ärenden där det vidtagits åtgärder på både individnivå och på organisatorisk nivå.

Exempel på åtgärder på organisatorisk nivå är kompetensutveckling för personal och rutinförändringar. Exempel på åtgärder på individnivå kan vara förnyad vårdkontakt, komplettering av journaltext eller att en händelseanalys genomförs.

## 5 Stödpersonsverksamheten

Under 2024 har Patientnämnden Västerbotten förordnat 152 stödpersonsuppdrag och entledigat 132 uppdrag.

Kortaste uppdrag varade mindre än en dag (0), uppdraget avslutades alltså samma dag som förordnandet skedde och det längsta uppdraget varade i 4 128 dagar. Den genomsnittliga längden på uppdraget var 127 dagar och medianlängden 37 dagar.

Den genomsnittliga tiden från den tidpunkt som förvaltningen fick information om att en patient önskade stödperson till dess att en stödperson förordnades var en (1) veckodag.

Åldern på de patienter som under 2024 fick en stödperson varierade från 18-80 år. Snittåldern var 41 år och medianåldern var 38 år.

41% av de patienter som under 2024 fick en stödperson var män, 58% var kvinnor.