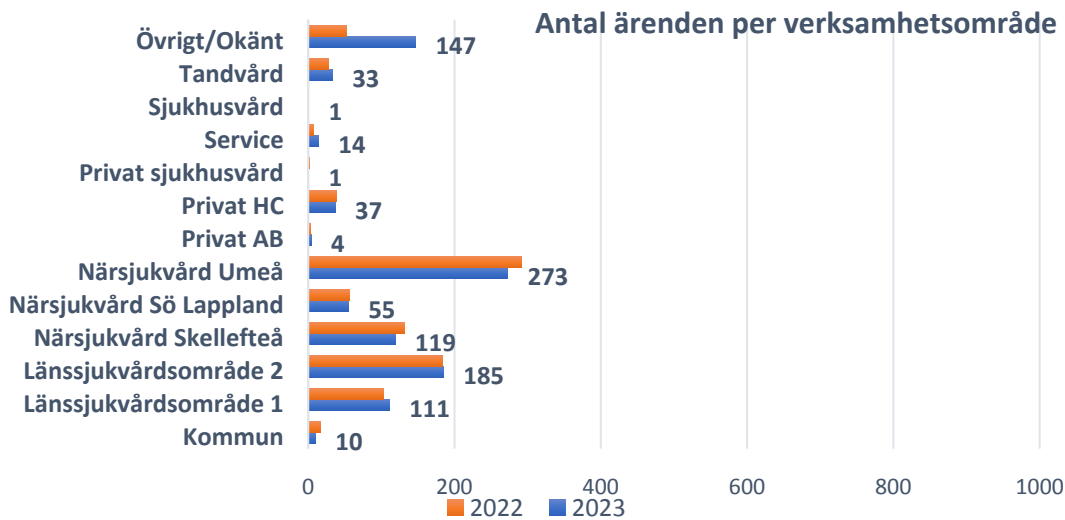


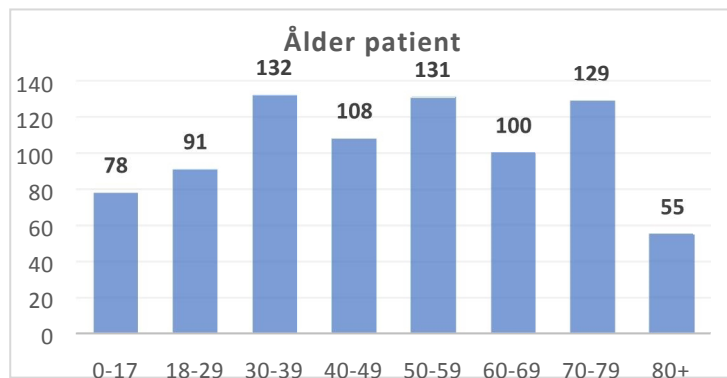
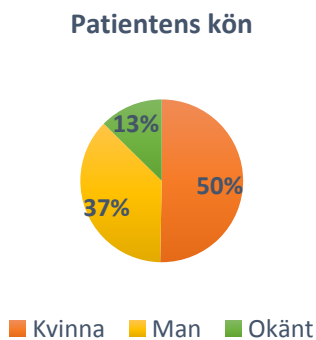
## Rapport patientärenden 2023

### Verksamhet

Under 2023 avslutades 990 patientärenden i diariesystemet VSP, vilket var ökning med 8% jämfört med 2022. Förvaltningen tog även emot 307 informering/hänvisande telefonsamtal. Registrering och handläggning av informationsärenden förändrades under året med start 1 september. Från tidigare förd pinnstatistik fattade förvaltningen beslut om att betrakta och registrera informationsärenden som "riktiga" patientärenden i VSP. Detta kan bidra till ökningen av antalet avslutade ärenden i VSP under året. Förvaltningens beslut är samstämmigt med hur övriga Patientnämnder i landet handlägger informationsärenden. Den förändrade handläggningen påverkade dock hur patientärenden kategoriserades utifrån organisation och huvudproblem under sista kvartalet. Majoriteten av aktuella informationsärenden, som inte rörde en specifik vårdenhet, registrerades i VSP under organisation "Övrigt/okänt" samt med huvudproblem "Övrigt". Detta kan förklara ärendeökningen under verksamhetsområde samt huvudproblem "Övrigt/okänt" jämfört med föregående år.

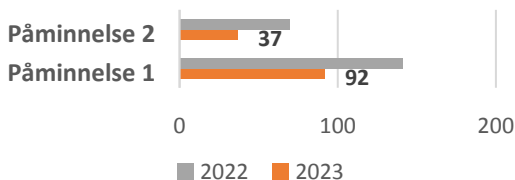


De flesta anmälningarna under året inkom via telefonkontakt (39%), följt av 1177 e-tjänster (36%) och e-post (18%). Införandet av uppringsningssystemet TeleQ under hösten har enligt förvaltningens uppfattning gynnat telefontillgängligheten. Anmälare som har ringt in via telefon har fått en bokad samtalstid direkt och har därmed undvikit att fastna i eventuella telefonköer. Andelen anmälningar via brev var 6% och endast 4 anmälningar inkom via ett fysiskt besök på förvaltningen (0,4%). Det var framför allt patienter själva som tog kontakt med förvaltningen (76%), eller en närstående till patient (22%). Några få anmälningar gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (50%) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 97 år. Medianålder på patient var 57 år.



## Handläggning/påminnelser om skriftligt yttrande

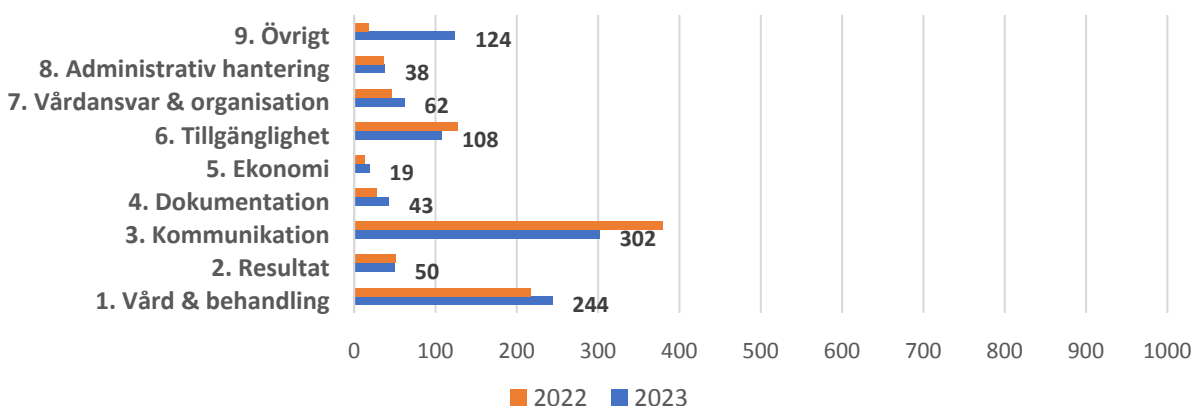
Under året begärdes skriftliga yttranden från vården i 37% av aktuella patientärenden. Det var en minskning med 12% jämfört med föregående år. Majoriteten av resterande ärenden, 46%, förmedlades till berörd verksamhetschef "för kännedom och intern hantering". Resterande patientärenden, 17%, förmedlades inte vidare till vården, antingen utifrån anmälares önskemål eller om det var ett informationsärende. I 25% av de patientärenden där yttrande hade begärts inkom inte svar inom 4 veckor och en första påminnelse skickades ut. I 10% av dessa skickades även en andra påminnelse till vården efter 6 veckor. Vårdens svarstider har dock förbättrats jämfört med föregående år, en total minskning av påminnelser med 13%.



## Aktuella patientärenden

Huvudproblemet Kommunikation var vanligast under året, även om antalet ärenden hade minskat (10%) jämfört med föregående år. Minskningen av kommunikationsärenden kan ha påverkats av att färre skriftliga yttranden begärdes under året. I patientärenden där ett yttrande begärs synliggörs *både* patientens och vårdens bild av ett händelseförlopp. Det framgår då tydligare ifall problematiken främst har handlat om kommunikationen dem emellan. När förvaltningen i stället förmedlar patientärenden till vården "för kännedom och intern hantering" finns enbart patientens beskrivning av vad som har skett. I dessa fall kategoriseras ärenden i högre utsträckning inom mer konkreta huvudproblem som exempelvis Vård & behandling, då det ofta är sådana brister som patienter själva betonar vid anmälan. Huvudproblemet Vård & behandling hade en mindre ärendeökning under året medan det tredje största huvudproblemet, Tillgänglighet, hade en ärendeminskning jämfört med 2022. Den kraftiga ökningen under huvudproblemet "Övrigt" kan som tidigare nämnts förklaras av den förändrade registreringen av informationsärenden i VSP där många informationsärenden kategoriserats under "Övrigt".

Huvudproblem 2023/22



## Slutsatser

Aktuella patientärenden har bearbetats och analyserats av förvaltningen. Beslutet att förändra handläggningen av informationsärenden, samt det minskade antalet begärda yttranden under året, bedöms ha påverkat kategoriseringen och försvårar jämförelser med föregående år. Några positiva observationer att lyfta fram under 2023 är att primärvårdsområde Umeå hade minskat antal ärenden (26%) jämfört med föregående år. Ärendeminskningen var synlig på nästan samtliga hälsocentraler i Umeåområdet och framför allt inom

huvudproblemen Kommunikation och Vård & behandling. Förvaltningen ser det också som positivt att vården generellt har blivit bättre på att inkomma med skriftliga yttranden i tid. Detta bidrar dels till en snabbare ärendehandläggning för förvaltningen, men framför allt kortare väntan och minskad frustration för anmälare som är angelägna om att få svar i sitt ärende.