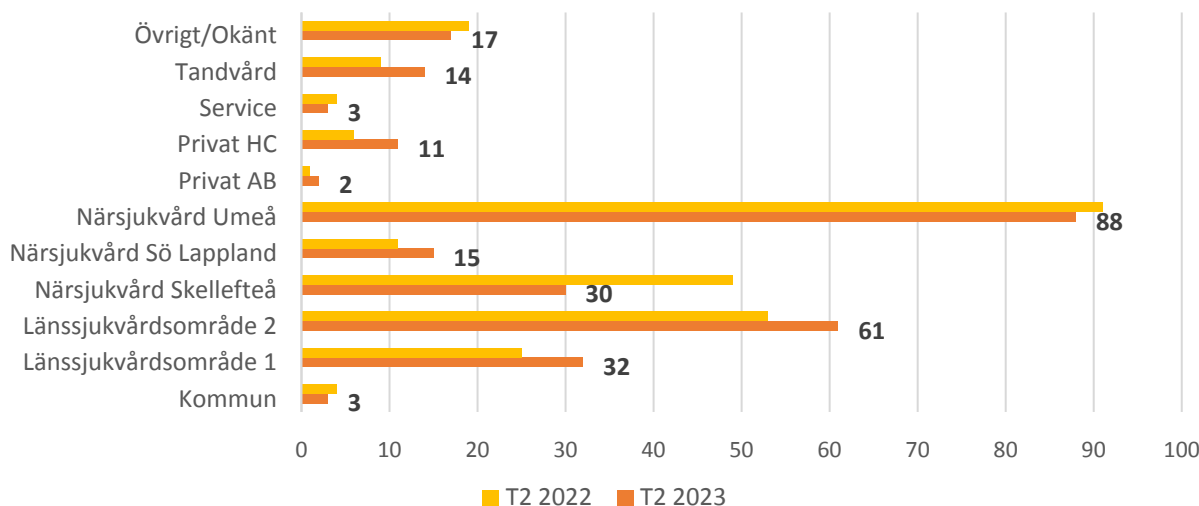


## Rapport Patientärenden Tertial 2 2023

### Verksamhet

Under tertial 2 avslutades 277 patientärenden i diariesystemet VSP, vilket var en knapp ökning med 2% jämfört med 2022. Förvaltningen hade även 140 rådgivande/hänvisande telefonsamtal under perioden, vilket var en ökning med 33% jämfört med föregående år.



#### \*Antal ärenden per verksamhetsområde T2 2023

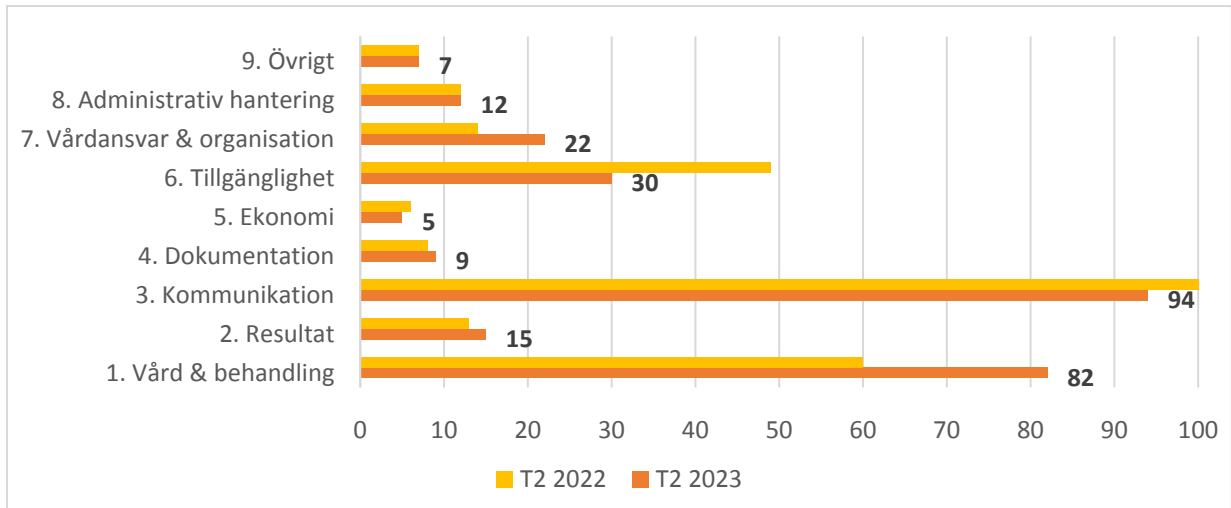
De flesta kontakterna med förvaltningen togs under perioden via 1177 e-tjänster, följt av telefonkontakt. Mycket få anmälningar inkom via ett fysiskt besök. Det var framför allt patienter som själva tog kontakt med förvaltningen (76%), eller en närstående till patient (22%). Några få anmälningar gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (54%) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 92 år. Medianålder på patient var 50 år.

Under perioden har 103 skriftliga yttranden begärts från vården, medan resterande ärenden har förmedlats till berörd verksamhetschef för kännedom och intern hantering. I några undantagsfall har ärenden inte förmedlats vidare till vården utifrån anmälarens specifika önskemål. I samband med att förvaltningen begärt skriftligt yttrande från vården har 33 stycken påminnelse 1 behövt skickas ut till vården då svar ej har inkommit inom 4 veckor. I 11 av dessa patientärenden har även en påminnelse 2 behövt skickas till vården efter 6 veckor, utifrån fastställd eskaleringsprincip. Det är dock en klar förbättring av svarstid jämfört med föregående år då antalet påminnelse 1 var 37 och påminnelse 2 var 23 stycken.

### Aktuella patientärenden

Ärendekategorin Kommunikation var vanligast under perioden, även om antalet ärenden minskat jämfört med föregående år. Kategorierna Vård & behandling samt Vårdansvar & Organisation hade ökat antal ärenden medan kategorin Tillgänglighet visade en ärendeminskning jämfört med motsvarande period 2022.

Aktuella patientärenden för perioden har bearbetats och analyserats och vissa observationer som har gjorts kommer att fortsätta följas av förvaltningen. Den samlade bedömningen är dock att det i nuläget inte går att uttala några tydliga tendenser från inkomna ärenden. Vid en diskussion under analysarbetet uppkom utifrån detta ett förslag från förvaltningen, att från och med nästa år rapportera patientärenden till nämnden halvårsvis. Detta för att få en längre tidsperiod/ större ärendeunderlag, vilket förvaltningen tror skulle vara gynnsamt för analysarbetet och möjligheten att finna eventuella tendenser bland inkomna patientärenden.



\*Ärendekategorier T2