

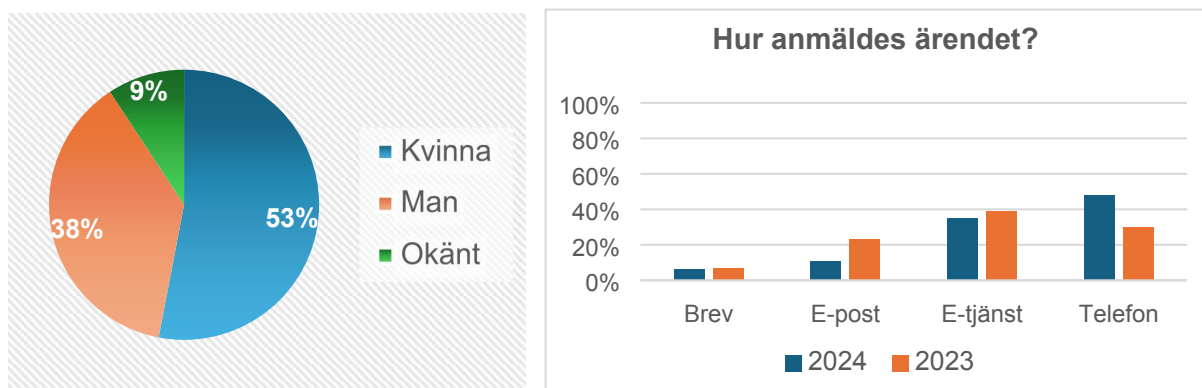
Dnr: 2024-50A

## Rapport patientärenden januari – juni 2024

### Verksamhet

Under det första halvåret 2024 avslutades 747 patientärenden i diariesystemet VSP. Av dessa var ca: 240 ärenden informerande/hänvisande telefonsamtal till förvaltningen. Med start från 1 september 2023 registreras informationsärenden i diariesystemet VSP som "vanliga" patientärenden. Den förändrade registreringen har ökat antalet avslutade patientärenden i VSP (jmf 470 st ärenden 2023) men har också påverkat hur patientärenden kategoriseras i VSP utifrån organisation och huvudproblem. Informationsärenden som har varit av generell karaktär och inte rört en specifik vårdenhet har registrerats i VSP under organisation "Övrigt/okänt". Detta förklarar en stor ärendeökning under "Övrigt/okänt" jämfört med föregående år. Svårigheterna att fullt ut göra jämförelser med patientärenden från 2023, då ca: 247 st informationsärenden fortfarande registrerades separat från VSP, har medfört att rapportens jämförelser med 2023 har begränsats och anpassats. De jämförelser som görs redovisas utifrån andel ärenden från respektive år, i procent.

De flesta anmälningarna under perioden inkom via telefonkontakt (48 %), följt av 1177 e-tjänster (35 %) och e-post (11 %). Den tydligaste ökningen under perioden var att en större andel ärenden inkom via telefon, i jämförelse med föregående år. En trolig förklaring till detta är införandet av upprigningsystemet TeleQ som har förbättrat telefontillgängligheten. Det var framför allt patienter själva som tog kontakt med förvaltningen (72,5 %), eller en närstående till patient (26,5 %). Några få anmälningar gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (53 %) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 100 år. Medianålder på patient var 49 år. Andelen patienter med okänt kön hade ökat från 3 % föregående år till 9 %, vilket delvis kan förklaras av att patienter i informationsärenden i högre grad är anonyma utan angett kön.



### Ärendehandläggning

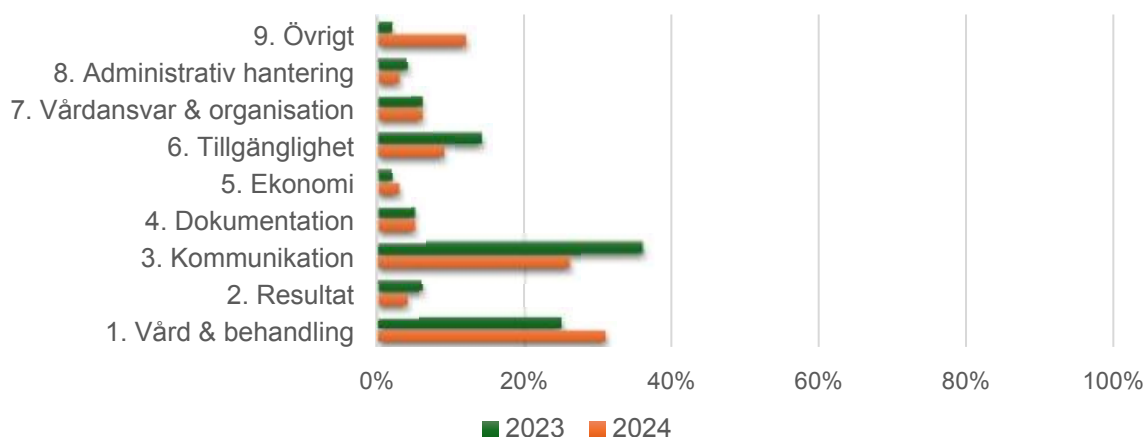
Under perioden begärdes skriftliga yttranden från vården i 30 % av aktuella patientärenden. Av resterande ärenden förmedlades 38 % till berörd verksamhetschef "för kännedom och intern hantering". Övriga patientärenden förmedlades inte till vården, antingen utifrån anmälarens specifika önskemål eller då det handlade om ett informationsärende. I 8 % av de patientärenden där yttrande hade begärts uteblev svar inom 4 veckor och en första påminnelse skickades ut. I 4 % av dessa ärenden skickades även en andra påminnelse till vården efter 6 veckor. Val av handläggning samt vårdens svarsfrekvens var i stort sett överensstämmande med föregående år.

Dnr: 2024-50A

## Aktuella patientärenden

Huvudproblemet Vård och behandling var vanligast under perioden och andelen ärenden hade ökat med 6 % jämfört med föregående år. Huvudproblemet Kommunikation minskade med 10 % och det tredje största huvudproblemet, Tillgänglighet, minskade med 5 % jämfört med samma period 2023.

### Huvudproblem jan-juni 2024/2023



## Slutsatser

Aktuella patientärenden har bearbetats och analyserats av förvaltningen. Inga tydliga tendenser bedöms ha framkommit, men en skiftning noteras inom de tre vanligaste huvudproblemen: Vård och behandling, Kommunikation och Tillgänglighet, vad gäller andel ärenden. Förvaltningen kommer fortsätta bevaka detta. Nästa halvårsredovisning av patientärenden från september – december kommer innebära bättre förutsättningar för jämförelser med föregående år, utifrån likartad registrering av ärenden.