



Patientnämnden i Sörmland summerar 2023

Patientnämndens uppdrag

Patienter eller närstående som varit med om något som de inte är nöjda med i hälso- och sjukvården eller tandvården kan vända sig direkt till vårdgivaren eller patientnämnden. Patientnämnden handlägger synpunkter och klagomål på offentligt finansierad hälso-, sjuk- och tandvård som drivs av eller har avtal med Region Sörmland och länets kommuner.

Patientnämnden fungerar som en länk mellan vården och patienten, som ska underlätta kommunikationen mellan dem. Uppdraget innebär att hjälpa patienter och närstående att föra fram synpunkter till vården och se till att vården bevarar dem. Svaret ska bli en förklaring kring det som hänt. Vården ska även beskriva vilka åtgärder som ska vidtas, för att minimera risken att samma händelse inträffar igen.

Nämnden ska bidra till förbättringar i vården och en ökad patientsäkerhet genom att bli en analys av inkomna synpunkter och klagomål. Nämnden ska även uppmärksamma vården på riskområden.

Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter ska värderas som ett värdefullt bidrag i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete och vara ett viktigt underlag i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

Patientnämnden ska också utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade enligt smittskyddslagen.

Fler vände sig till patientnämnden

Under 2023 vände sig fler patienter och närstående till patientnämnden än 2022. Det visar att patienter och närstående har ett behov av att få berätta om sin upplevelse och erfarenhet av vården.

1501 patienter och närstående vände sig till patientnämnden med synpunkter och klagomål



Inkomna patientsynpunkter har ökat

Under 2023 ökade antalet inkomna synpunkter och klagomål till nämnden med 3% jämfört med 2022.

1670 Synpunkter och klagomål framfördes till patientnämnden



Många synpunkter handlar om brister i kommunikation

Patientnämnden konstaterar att de flesta synpunkterna, precis som tidigare år, handlar om brister inom somatisk specialistvård och primärvård.

Knappt hälften av patientnämndens ärenden under 2023 beskriver brister inom vård och behandling, framförallt om undersökning,

Patientnämndens ärenden ger inte en bild av hur sjukvården i stort fungerar, men visar patienters och närståendes upplevelser när vården brister. Deras berättelser kan ge vägledning om hur vården kan förbättras och är en viktig del i arbetet med ökad patientsäkerhet.

bedömning och behandling av olika hälsotillstånd.

Ungefär 25% av synpunkterna handlar om brister inom kommunikation, främst i bemötande och information. Kommunikation är en del i all vård och när den brister har det stor betydelse för upplevelsen av helheten av vården. Många synpunkter under året har handlat om bristande tillgänglighet, framför allt om långa väntetider.

Patientsynpunkter kan bidra till ökad patientsäkerhet

Analyser av patientsynpunkter syftar till att synliggöra riskområden inom vården och på så sätt bidra till att vården förbättras.

Under året har patientnämnden tagit fram två analyser och varit med i arbetet att sammanställa en nationell rapport.

• När kontakten med tandvården brister

Analysen visar att synpunkterna ofta handlar om ett missnöje över en bristande behandling, med ett bristfälligt resultat som följd. Som en konsekvens av det framfördes flertalet synpunkter gällande ersättningsanspråk, då patienter inte ansåg sig behöva betala för den bristfälliga behandlingen. Analysen visade även på bristande tillgänglighet och bemötande.

• Unga vuxna med psykisk ohälsa*

Analysen visar att unga vuxnas synpunkter på vård för psykisk ohälsa ofta handlar om långa väntetider och vårdpersonalens bemötande. Synpunkterna beskriver även att patienter upplever att de många gånger blir utan vård, då vårdbehovet inte tillgodoses. Analysen visar även att det finns oklarheter om vilken verksamhet som har vårdansvaret om patienten.

Gå in på patientnämndens hemsida om du vill läsa analyserna:

www.regionormland.se/patientnamnden

Patienters och närståendes förslag till en bättre vård

Genom synpunkter kan patienter och närstående bidra med hur sjukvården kan anpassas efter deras behov och förutsättningar. Nämnden delger vården förslag på förbättringar från patienter och närstående. Exempel på detta under året har varit:

- I större uträckning lyssna på patienter och närstående som är experter på sin livssituation och sina förutsättningar.
- Skapa möjligheter för patienter att se remisser på e-tjänster och få kallelser digitalt.
- Skapa bättre rutiner som säkerställer att äldre patienter inte bollas mellan kliniker och minimerar risken att viktig information går förlorad mellan kliniker.
- Tillhandahålla patientinformation om vårdgarantin och vilka vårdgivare som kan kontaktas för att få aktuell vård, när vården inte kan leva upp till garantin.

*Analysen låg till grund för en nationell rapport tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och alla patientnämnder i Sverige.



Förbättringar i vården utifrån patientsynpunkter

Mot bakgrund av inkomna patientsynpunkter anger vården vilka åtgärder som ska genomföras. Syftet är att minimera att samma händelse inträffar igen. Exempel på åtgärder som tagits upp i svar till patienter och närstående under året har varit:

- Förtydliga beslutsstöd vid ambulansinsats.
- Förbättra tillgänglighet till mottagning genom utveckling av e-tjänster och möjliggöra för patienter att lämna telefonmeddelanden utanför telefontider.
- Utbildningsinsats och handledning i bemötande och kommunikation för personal.
- Tydliggörande av information till patienter vid läkemedelsbehandling.
- Säkerställa följsamhet till rutin om ID-kontroll innan röntgenundersökning.

I varje patientsynpunkt finns en berättelse om en händelse som bär på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas och förbättras.

Stödperson

I patientnämndens uppdrag ingår att rekrytera, utbilda och utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas.

Stödpersonsuppdraget innebär att vara en medmänniska till en person som befinner sig i en svår situation. Uppdraget är betydelsefullt och stödpersonen är en länk mellan patienten och vardagen utför vården. I uppdraget ingår det att träffa patienten och prata om vardagliga saker och göra aktiviteter tillsammans.

Stöd till en medmänniska

Under 2023 har 28 stödpersoner haft uppdrag för patienter som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk tvångsvård eller lagen om psykiatrisk tvångsvård, vilket är ungefär lika många som tidigare i år.

Under året har patientnämnden jobbat med att synliggöra uppdraget genom en informationsfilm på regionens sociala medier.

Stödperson- Ett viktigt uppdrag



Gå in på patientnämndens hemsida eller kontakta patientnämndens kansli om du vill lämna synpunkter eller ansöka om att bli stödperson.

www.regionsormland.se/patientnamnden

Telefon: 0155- 24 58 70