

Sammanträde med:

**Patientnämnden**

Sammanträdesdatum: 2022-02-08

Tid: kl. 09:00-12:00

Plats: Digitalt samt konferensrum Eken Eklundavägen 1

Meddela förhinder snarast möjligt till nämndsekreteraren.  
Du som är ersättare meddelar om du kommer att närvara.

**Tänk på våra allergiker och undvik starka dofter.**

**Ledamöter kallas**

Lilla Alkman (KD), ordförande  
Jan Zetterqvist (S), vice ordförande  
Anna Stark (M), 2:e vice ordförande  
Veronica Ulfgrén (S)  
Liliana Benito Stenberg (S)  
Christina Pettersson (C)  
Ann-Katrine Jondelius (M)  
Carina Riberg (MP)  
Richard Sandström (SD)

**Ersättare underrättas**

Bengt Svensson (M)  
Ewa Viktorsson (S)  
Bo Stenberg (S)  
Eva Rysén (S)  
Annica Vissberger (KD)  
Cecilia Albertsson (M)  
Anders Franzon (L)  
Inga Ängsteg (C)



**1. Val av Justerare**

Föredragande:

Tid:

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar att ordföranden och Anna Stark (M) justerar dagens protokoll med Carina Riberg (MP) som ersättare.

**2. Anmällda frågor**

Föredragande:

Tid:

**Sammanfattning**

Frågor inkomna till patientnämnden.

**3. Verksamhetsberättelse 2021 avseende patientnämnden och Patientnämndens kansli**

Diarienummer: 22PN103

Föredragande:

Tid:

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att godkänna förslag till verksamhetsberättelse helår 2021 avseende patientnämnden och Patientnämndens kansli.

**Sammanfattning**

Uppföljningen i verksamhetsberättelse för patientnämnden och Patientnämndens kansli utgår från verksamhetsplanen för 2021, vilken i sin tur utgår från förutsättningar, mål, inriktningar och ambitioner som uttrycks i regionfullmäktiges verksamhetsplan samt verksamhetens egna mål.

**Beslutsunderlag**

- FöredragningsPM Verksamhetsberättelse 2021 Patientnämnden och Patientnämndens kansli
- Verksamhetsberättelse 2021 Patientnämnden och Patientnämndens kansli

**4. Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2021**

Diarienummer: 22PN109

Föredragande:

Tid:



**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

**Sammanfattning**

En kvantitativ redogörelse av de klagomål och synpunkter som lämnats till patientnämnden år 2021.

**Beslutsunderlag**

- FöredragningsPM
- Rapport: Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2021

**5. Helårsanalys 2021-års ärenden**

Diarienummer: 21PN1333

Föredragande:

Tid:

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

**Sammanfattning**

Information från Patientnämndens kansli inför beslut på kommande nämnd.

**6. Klagomål som avser hälso- och sjukvård i länets kommuner år 2021**

Diarienummer: 22PN137

Föredragande:

Tid:

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

**Sammanfattning**

Klagomål på kommunal hälso- och sjukvård som lämnats till patientnämnden under år 2021 har sammanställts i en rapport.



**Beslutsunderlag**

- FöredragningsPM
- Rapport: Klagomål till patientnämnden gällande hälso- och sjukvård i länets kommuner år 2021



# 3

## Verksamhetsberättelse 2021 avseende patientnämnden och Patientnämndens kansli 22PN103

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN103

Organ  
**Patientnämnden**

## **Verksamhetsberättelse 2021 avseende patientnämnden och Patientnämndens kansli**

### **Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att godkänna förslag till verksamhetsberättelse helår 2021 avseende patientnämnden och Patientnämndens kansli.

### **Sammanfattning**

Uppföljningen i verksamhetsberättelse för patientnämnden och Patientnämndens kansli utgår från verksamhetsplanen för 2021, vilken i sin tur utgår från förutsättningar, mål, inriktningar och ambitioner som uttrycks i regionfullmäktiges verksamhetsplan samt verksamhetens egna mål.

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN103

### **Ärendebeskrivning**

Under 2021 har 1 263 nya ärenden med klagomål och synpunkter på vården inkommit, vilket innebär en ökning med 11,2 procent jämfört med föregående år då 1 136 nya ärenden av den aktuella typen inkom. Ökningen beror bland annat på att det under våren 2021 inkom ett stort antal klagomål till patientnämnden rörande vaccination mot covid-19.

Under perioden har 17 nya stödpersonsuppdrag tillkommit och 10 uppdrag har avslutats. Två nya stödpersoner har rekryterats och tillgången till stödpersoner har varit sådan att patienternas önskemål och behov i rimlig utsträckning har kunnat tillvaratas vid val av stödperson.

Bland annat har 16 muntliga informationsinsatser genomförts under perioden, de flesta i digital form på grund av pandemin.

Två analyser har gjorts av klagomål och synpunkter inkomna år 2020 samt första halvåret 2021. Resultatet av helårsanalysen presenterades i tre olika rapporter varav en nationell rapport som landets patientnämnder har tagit fram tillsammans. Utöver ovannämnda hel- och halvårs har ytterligare två rapporter och en mindre omfattande sammanställning tagits fram under året. Dessa behandlar klagomål och synpunkter som avser akutklinikerna i länet, psykisk ohälsa samt vaccination mot covid-19. Ovannämnda rapporter har överlämnats till berörda vårdgivare med flera i syfte att de ska kunna användas i vårdgivarnas arbete med patientsäkerhet och kvalitetsutveckling.

Samverkan med andra patientnämnder sker genom ett nationellt nätverk där varje patientnämndsverksamhet representeras av kanslichef eller motsvarande. Genom nätverket samverkar patientnämnderna också med IVO på nationell nivå. Som en del av denna samverkan har patientnämnderna och IVO skapat en gemensam nationell analysgrupp med uppdrag att utarbeta förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare kan tillvaratas av IVO. En medarbetare på Patientnämndens kansli i Region Örebro län har, som en av tre patientnämndsrepresentanter, ingått i den gemensamma analysgruppen. Under den aktuella perioden har analysgruppen gjort en nationell analys av klagomål som kan kopplas till den pågående pandemin. Patientnämndens mål är att verksamhetens resultat ska vara minst noll. Under aktuell period har verksamheten genererat ett överskott.

Effekter av coronapandemin:

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN103

- Under aktuell period ökade antalet nya klagomålsärenden med 11,2 procent jämfört med föregående år vilket bland annat beror på att ett stort antal klagomål lämnats till patientnämnden rörande vaccination mot covid-19.
- Sedan pandemin utbröt har fysiska patientbesök på Patientnämndens kansli, som led i hanteringen av klagomålsärenden, ersatts med andra typer av kontakter för att minska risken för smittspridning.
- Muntliga informationsinsatser har med några undantag endast kunnat genomföras i digital form.
- Periodvis mycket hög arbetsbelastning på Patientnämndens kansli under året beroende delvis på att ett stort antal klagomål inkommit som avser vaccination mot covid-19, till exempel svårigheter att boka vaccinationstider.
- På grund av ovannämnda höga arbetsbelastning har planerad rapport om klagomål och synpunkter som avser patientjournaler inte kunnat tas fram under året.

### **Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven**

Inga kända konsekvenser för miljö-, barn och jämställdhetsperspektiven föreligger såvitt avser beslut att godkänna förslag till verksamhetsberättelse helår 2021 för patientnämnden och Patientnämndens kansli.

### **Beslutsunderlag**

Förslag till verksamhetsberättelse helår 2021 avseende patientnämnden och Patientnämndens kansli.

Marcus Philipson  
chef för Patientnämndens kansli

### **Skickas till:**

Regionfullmäktige  
Regionstyrelsen  
Regiondirektören  
Kommunerna i Örebro län  
Inspektionen för vård och omsorg  
Socialstyrelsen





# Verksamhetsberättelse

## Helår 2021

Patientnämnden och Patientnämndens kansli

## Innehåll

1. Inledning .....	4
2. Syfte .....	5
3. Väsentliga händelser .....	6
4. Mål .....	8
5. Ekonomi .....	16
6. Framtida utmaningar .....	17
7. Intern styrning och kontroll .....	18

# Patientnämndsverksamheten

År 2021

# 1. Inledning

Uppföljningen i verksamhetsberättelsen utgår från verksamhetsplan avseende år 2021 för patientnämnden och Patientnämndens kansli, vilken i sin tur utgår från förutsättningar, mål, inriktningar och ambitioner som uttrycks i regionfullmäktiges verksamhetsplan samt verksamhetens egna mål.

## 2. Syfte

Patientnämnden och Patientnämndens kansli bedriver verksamhet för Region Örebro län och länets tolv kommuner. Uppdraget regleras i första hand i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt denna lag ska inom varje landsting (region) och kommun finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den

1. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av landsting eller enligt avtal med landsting
2. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård
3. tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting.

Efter beslut av dåvarande landstingsfullmäktige den 25 april 2013 ingår även skolhälsovård i patientnämndens uppdrag.

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnden ska även:

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Vidare ska patientnämnden:

- Bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.
- Göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn och samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).
- Senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt tidigare nämnd analys som gjorts under föregående år.
- Utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).

### 3. Väsentliga händelser

Under 2021 har 1 263 nya ärenden med klagomål och synpunkter på vården inkommit, vilket innebär en ökning med 11,2 procent jämfört med föregående år då 1 136 nya ärenden av den aktuella typen inkom. Ökningen beror bland annat på att det under våren 2021 inkom ett stort antal klagomål till patientnämnden rörande vaccination mot covid-19.

Under perioden har 17 nya stödpersonsuppdrag tillkommit och 10 uppdrag har avslutats. Två nya stödpersoner har rekryterats och tillgången till stödpersoner har varit sådan att patienternas önskemål och behov i rimlig utsträckning har kunnat tillvaratas vid val av stödperson.

Bland annat har 16 muntliga informationsinsatser genomförts under perioden, de flesta i digital form på grund av pandemin.

Två analyser har gjorts av klagomål och synpunkter inkomna år 2020 samt första halvåret 2021. Resultatet av helårsanalysen presenterades i tre olika rapporter varav en nationell rapport som landets patientnämnder har tagit fram tillsammans. Utöver ovannämnda hel- och halvårs har ytterligare två rapporter och en mindre omfattande sammanställning tagits fram under året. Dessa behandlar klagomål och synpunkter som avser akutklinikerna i länet, psykisk ohälsa samt vaccination mot covid-19. Ovannämnda rapporter har överlämnats till berörda vårdgivare med flera i syfte att de ska kunna användas i vårdgivarnas arbete med patientsäkerhet och kvalitetsutveckling.

Samverkan med andra patientnämnder sker genom ett nationellt nätverk där varje patientnämndsverksamhet representeras av kanslichef eller motsvarande. Genom nätverket samverkar patientnämnderna också med IVO på nationell nivå. Som en del av denna samverkan har patientnämnderna och IVO skapat en gemensam nationell analysgrupp med uppdrag att utarbeta förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare kan tillvaratas av IVO. En medarbetare på Patientnämndens kansli i Region Örebro län har, som en av tre patientnämndsrepresentanter, ingått i den gemensamma analysgruppen. Under den aktuella perioden har analysgruppen gjort en nationell analys av klagomål som kan kopplas till den pågående pandemin.

Patientnämndens mål är att verksamhetens resultat ska vara minst noll. Under aktuell period har verksamheten genererat ett överskott.




### **Effekter av coronapandemin**

- Under aktuell period ökade antalet nya klagomålsärenden med 11,2 procent jämfört med föregående år vilket bland annat beror på att ett stort antal klagomål lämnats till patientnämnden rörande vaccination mot covid-19.
- Sedan pandemin utbröt har fysiska patientbesök på Patientnämndens kansli, som led i hanteringen av klagomålsärenden, ersatts med andra typer av kontakter för att minska risken för smittspridning.
- Muntliga informationsinsatser har med några undantag endast kunnat genomföras i digital form.
- Periodvis mycket hög arbetsbelastning på Patientnämndens kansli under året beroende delvis på att ett stort antal klagomål inkommit som avser vaccination mot covid-19, till exempel svårigheter att boka vaccinationstider.
- På grund av ovannämnda höga arbetsbelastning har planerad rapport om klagomål och synpunkter som avser patientjournaler inte kunnat tas fram under året.




## 4. Mål

### Symbolförklaringar

Färgindikatorer, måluppfyllelse helår:

-  = uppnått eller överträffat målnivån.
-  = mindre, acceptabel avvikelse från målnivån.
-  = större negativ avvikelse från målnivån.

Förändringspilar, utveckling under året, resultat helår jämfört med föregående år/årets början:

-  = resultatet har förbättrats.
-  = resultatet är oförändrat.
-  = resultatet har försämrats.

### 4.1. Sammanfattning resultat av mål och uppdrag

Prognos måluppfyllelse	Uppnå eller överträffa målnivån	Mindre, acceptabel avvikelse från målnivån	Större negativ avvikelse från målnivån
	Grön	Gul	Röd
Effektmål från regionfullmäktige	2	0	0
Nämndens mål	6	3	0
Nämndens uppdrag	0	0	0

### 4.2. Perspektiv: Invånare och samhälle

#### Mål

Patientnämndens arbetssätt innebär att patienter, med hänsyn tagen till deras förutsättningar och behov, får klagomål tillräckligt och snarast besvarade.



#### Planerade aktiviteter

- Barnets bästa ska beaktas om patienten är ett barn.
- Påminnelse ska skickas till vårdgivaren om klagomål inte besvaras inom fyra veckor, och patienten ska informeras om detta.
- Komplettering ska begäras, i samråd med patienten, om vårdgivaren lämnar ett bristfälligt svar.
- Vårdgivare ska, i förekommande fall, uppmärksammas på återkommande brister i deras klagomålshantering, till exempel om ett stort antal påminnelser skickas till en viss verksamhet.

#### Kommentar

Patientnämndens kansli vidtar olika åtgärder för att säkerställa att barnets bästa beaktas i de fall patienten är ett barn. Ett konkret exempel är att vårdgivare i sådana fall uppmanas att besvara klagomål extra skyndsamt eftersom barns tidsperspektiv skiljer sig från vuxnas. Patientnämndens kansli bevakar också att vårdgivaren tar hänsyn till att patienten är ett barn i utformningen av svaret.

Påminnelser skickas till berörd vårdgivaren om klagomål inte besvaras inom fyra veckor och patienter informeras om försenade svar.



De svar vårdgivare lämnar på patienternas klagomål och synpunkter går igenom och bedöms med hjälp av en särskild checklista för att säkerställa att svaren är tillräckliga. Förekommer väsentliga brister begärs komplettering av vårdgivaren efter samråd med patienten.

Återkommande brister i klagomålshanteringen uppmärksammas bland annat genom en månatlig förteckning som skickas till områdeschefer och chefläkare och som visar till vilka verksamheter påminnelser skickats under den föregående månaden. Därutöver tas särskilda kontakter med verksamhetschefer och chefläkare när återkommande brister i klagomålshanteringen identifieras.

## Mål

Verksamheten är tillgänglig för alla som har klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvård eller tandvård i Örebro län.



### *Planerade aktiviteter*

- Kommunikation med patienten ska ske på sätt som är lämpligt med hänsyn tagen till patientens behov och förutsättningar.
- Verksamheten ska vara tillgänglig genom 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- Minst en telefon ska vara öppen för inkommande telefonsamtal från allmänheten dagtid, helgfria vardagar.
- Dagtid, helgfria vardagar, ska personal finnas tillgänglig på Patientnämndens kansli för hantering av inkommande handlingar samt för besök i den utsträckning det är möjligt ur smittskyddssynpunkt.

### *Kommentar*

På vilket sätt kommunikation sker med patienter avgörs från fall till fall med hänsyn till de behov och önskemål patienten har. Kommunikation mellan patienter och Patientnämndens kansli kan ske muntligen, i telefonsamtal eller fysiska möten och skriftligen genom 1177 vårdguidens e-tjänst, i vanliga brev eller i texttelefoni. Vid behov anlitas tolk.

Av smittskyddsskäl har åtgärder behövt vidtas för att minska antalet samtidigt närvarande tjänstpersoner i verksamhetens lokaler. Det har medfört att verksamheten behövt begränsa telefoniderna under perioden. Patientnämndens kansli har dock i någon utsträckning varit tillgängligt för telefonsamtal och hantering av inkommande handlingar med mera samtliga helgfria vardagar.

Normalt inbjuds patienter och närstående emellanåt till samtal på Patientnämndens kansli som ett led i hanteringen av ett klagomålsärende. För att minska risken för smittspridning har Patientnämndens kansli inte inbjudit till sådana besök efter att coronapandemin utbröt. De uteblivna besöken har ersatts med andra typer av kontakter, per telefon eller skriftligen. Möjligheten att besöka Patientnämndens kansli för att ta del av allmänna handlingar har dock inte inskränkts.

## Mål

Den tvångsvårdade patientens behov av stödperson tillgodoses skyndsamt.



### *Planerade aktiviteter*

- Stödperson ska utses inom en vecka efter det att ansökan eller anmälan inkommit, i ärenden där en patient vårdas enligt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller en person hålls isolerad enligt smittskyddslagen (2004:168).
- Stödperson ska utses inom två arbetsdagar efter det att ansökan eller anmälan inkommit, i ärenden där en patient vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård.
- Tillgången till stödpersoner ska säkerställas genom rekrytering av nya vid behov, så att en stödperson kan utses skyndsamt och att patientens eller den isolerades önskemål, så långt som möjligt, kan tillvaratas vid val av stödperson.
- Kartläggning och förbättring av stödpersonsprocessen tillsammans med psykiatrin.

### *Kommentar*

Den 1 januari 2021 fanns 12 pågående stödpersonsuppdrag. Under året har 17 nya stödpersonsuppdrag tillkommit och 10 har upphört. Den 31 december 2021 fanns således 19 pågående stödpersonsuppdrag. I samtliga fall har det varit möjligt att utse stödperson inom den angivna tidsramen.

Två nya stödpersoner har rekryterats under den aktuella perioden. Tillgången till stödpersoner bedöms ha varit sådan att patienternas önskemål har kunnat tillvaratas i rimligt utsträckning vid val av stödperson.

Kartläggning och utveckling av processen för stödpersonsärenden har genomförts under året i enlighet med verksamhetsplanen. Inom ramen för detta arbete har patientnämnden beslutat om nya regler för arvoden och ersättningar till stödpersoner som började gälla den 1 oktober 2021.

## Mål

Att stödpersonerna har den kompetens som uppdraget fordrar.



### *Planerade aktiviteter*

- Möjlighet till kompetensutveckling ska erbjudas stödpersonerna, bland annat genom en digital utbildningsplattform.

### *Kommentar*

Vid rekrytering av nya stödpersoner får den blivande stödpersonen individuellt anpassad information om vad uppdraget innebär. Från och med våren 2021 erbjuds samtliga stödpersoner en digital utbildning som tagits fram av Patientnämndens förvaltning i Region Stockholm och som används av i stort sett samtliga patientnämnder i landet. Den 2 december 2021 arrangerade Patientnämndens kansli en informations- och dialogträff för stödpersoner med en inbjuden föreläsare.

## Mål

Ökad kännedom om patientnämndens verksamhet bland allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och i länets kommuner samt andra berörda.



### *Planerade aktiviteter*

- Informationsinsatser ska genomföras enligt framtagna kommunikationsplan.
- Verksamhetens webbsidor ska innehålla aktuell information och även finnas i lättläst version samt inläst version.
- Verksamheten ska samverka med övriga patientnämndsverksamheter i landet avseende kommunikationsaktiviteter på nationell nivå.

### *Kommentar*

Under den aktuella perioden har i enlighet med framtagna kommunikationsplan följande informationsinsatser genomförts (ort anges inom parentes):

- Föreläsning för studerande på arbetsterapeutprogrammet vid Örebro universitet.
- Föreläsning för studerande på läkarprogrammet vid Örebro universitet vid två tillfällen.
- Information till behandlingspedagoger.
- Information till studerande vid utbildning till medicinsk vårdadministratör.
- Information till Allmänpsykiatrisk öppenvård Hallsberg.
- Föreläsning på kurs för ST-läkare vid två tillfällen.
- Föreläsning för studerande på socionomprogrammet, Örebro universitet vid två tillfällen.
- Information till chefsöverläkare i Område psykiatri om patientens rätt till stödperson.
- Information på hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde den 10 juni 2021.
- Information till personal på barnkliniken om vårdgivarens svar på klagomål.
- Information till verksamhetschefer inom Område psykiatri om vårdgivarens svar på klagomål.
- Information till en lokal PRO-förening.
- Utställare på undersköterskedagen den 18 november 2021.

Muntliga informationsinsatser i fysisk form har kunnat genomföras endast i mycket begränsad omfattning på grund av den pågående pandemin.

Den information som finns om verksamheten på webben ses över kontinuerligt. Informationen finns i lättläst version och inläst version.

Under den aktuella perioden har patientnämnden i Region Örebro län tillsammans med övriga patientnämnder i landet fattat beslut om en gemensam kommunikationsplan för kommunikationsaktiviteter på nationell nivå.

## Mål

Verksamheten bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården.



### *Planerade aktiviteter*

- I rapportform redogöra för analyser av ärenden som inletts under år 2020 och där patienten är ett barn, samt ärenden under samma period som kan kopplas samman med den pågående pandemin.
- I rapportform redogöra för analyser av ärenden som inletts perioden 1 januari–30 juni 2021.
- I rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser hälso- och sjukvård som utförs på akutklinikerna i Region Örebro län.
- I rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som framförts av patienter eller närstående till patienter med psykisk ohälsa.
- I rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser patientjournaler.
- Samverka med övriga patientnämnder och IVO för att säkerställa att analys och kategorisering av inkomna klagomål sker på ett tillräckligt enhetligt sätt.
- Uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

### *Kommentar*

Under perioden har ärenden som inkommit under år 2020 där patienten är ett barn samt ärenden som kan kopplas till pandemin analyserats i enlighet med verksamhetsplanen. Resultatet har redovisats i tre olika rapporter varav en nationell rapport som landets patientnämnder tagit fram tillsammans. Därtill har i enlighet med verksamhetsplanen rapporter tagits fram i vilka redogörs för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som:

- avser hälso- och sjukvård som utförs på akutklinikerna i Region Örebro län.
- framförts av patienter eller närstående till patienter med psykisk ohälsa.

Av pandemirelaterade orsaker har arbetsbelastningen på Patientnämndens kansli tidvis ovanligt hög under året. På grund av detta har planerad rapport om klagomål och synpunkter som avser patientjournaler inte kunnat tas fram.

Under året framtagna rapporter har efter beslut av patientnämnden för kännedom överlämnats till regionfullmäktige, hälso- och sjukvårdsnämnden, regiondirektören, förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, IVO avdelning mitt, etikrådet, Region Örebro läns revisorer samt redaktionen för tidskrifterna Tillsammans och Leva. Helårsanalysen har även överlämnats till folktandvårdsnämnden, länets kommuner och chefen för hälsovalsenheten.

Landets patientnämnder samverkar i ett nationellt nätverk där varje patientnämnd representeras av kanslichef eller motsvarande. Inom ramen för denna samverkan har patientnämnderna och IVO tillsammans bildat en gemensam nationell analysgrupp.

Denna analysgrupp har fått i uppdrag att utarbeta förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att resultatet i större utsträckning än tidigare kan tillvaratas av IVO. En medarbetare på Patientnämndens kansli i Region Örebro län har ingått i den nationella analysgruppen under den aktuella perioden.

### 4.3. Perspektiv: Process

#### Strategi: Kvalitet och utveckling

Patientnämnden samverkar med andra verksamheter i Region Örebro län, med länets kommuner, med patientnämnder i andra regioner och med IVO, bland annat i syfte att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

#### Strategi: Digitalisering

Patientnämnden och Patientnämndens kansli strävar efter ökad användning av digitala lösningar. Patientnämnden erbjuder möjlighet till kommunikation genom 1177 vårdguidens e-tjänster. Rapporter och annan information som verksamheten producerar görs tillgänglig genom patientnämndens webbsidor.

#### Strategi: Hållbar utveckling

Hänsyn har tagits till innehållet i Program för hållbar utveckling 2017–2020 vid upprättande av verksamhetsplan för patientnämnden och Patientnämndens kansli 2020, samt vid genomförande av fastställda aktiviteter i densamma.

#### Strategi: Regional utvecklingsstrategi

Patientnämnden har ingått samverkansavtal med samtliga kommuner i länet. Till följd av detta tar patientnämnden emot synpunkter och klagomål från patienter i hela länet, oavsett om det gäller sådan hälso- och sjukvård som bedrivs av Region Örebro län eller om det gäller kommunal hälso- och sjukvård. Genom analyser och rapporter återför patientnämnden innehållet i patienternas klagomål till berörda vårdgivare och bidrar på så sätt till ett lärande som syftar till att stärka patientsäkerheten i hela länet.

### 4.4. Perspektiv: Resurs

#### Effektmål nr 10

Region Örebro län är en attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämställda och jämlika arbetsplatser och bidrar till en hållbar kompetensförsörjning.



#### *Kommentar*

Region Örebro län har som övergripande mål att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare som erbjuder förutsättningar för ett långsiktigt spännande, utvecklande och hållbart arbetsliv. Det är regionstyrelsen och inte patientnämnden som har arbetsgivaransvaret. Patientnämnden är emellertid angelägen om att bidra till arbetet inom området ”attraktiv arbetsgivare” och chefen för Patientnämndens kansli ska samverka med regiondirektören inom detta område.

## Mål

Alla medarbetare har möjlighet att upprätthålla och utveckla sin kompetens och har den kompetens som krävs för att verksamhetens mål ska kunna uppnås.



### Planerade aktiviteter

- Medarbetare ska, i nödvändig utsträckning, ges möjlighet att delta i aktiviteter som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling, exempelvis kurser, konferenser och studiebesök i verksamheter inom hälso- och sjukvården.

### Kommentar

Möjligheten att delta i kurser, konferenser och studiebesök har begränsats under den aktuella perioden på grund av den pågående pandemin. Medarbetare på Patientnämndens kansli har ändå kunnat delta på två digitala konferenser för tjänstepersoner som arbetar i patientnämndsverksamheter, en digital utbildning som anordnats av IVO samt en internutbildning avseende handläggning av stödpersonsärenden.

## Mål

Arbetsmiljön är sådan att den främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv.



### Planerade aktiviteter

- Uppföljning av arbetsmiljön ska göras genom medarbetarenkät vartannat år, genom årligen återkommande medarbetarsamtal samt vid arbetsplatsträffar som en stående punkt på dagordningen.

### Kommentar

Arbetsmiljön har följts upp i medarbetarenkät, medarbetarsamtal och vid arbetsplatsträffar under året.

Under delar av året har arbetsbelastningen upplevts vara mycket hög på Patientnämndens kansli. Det kan förklaras av:

- att personalstyrkan reducerats med en handläggartjänst.
- ett högt inflöde av nya ärenden till följd av ett stort antal klagomål som avsett vaccination mot covid-19.
- omfattande distansarbete på grund av pandemin som inneburit att i verksamheten vanligen förkommande arbetsuppgifter tagit längre tid att utföra.

Den höga arbetsbelastning som beskrivs ovan har förvisso haft en negativ inverkan på arbetsmiljön i verksamheten under året men långsiktigt bedöms arbetsmiljön vara sådan att den främjar ett hållbart arbetsliv.

### Effektmål nr 11

Region Örebro län har en långsiktig stark och hållbar ekonomi samt uppnår en verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.



#### *Kommentar*

Verksamheten har genererat ett överskott.

### Mål

Verksamhetens resultat är minst noll.



#### *Kommentar*

Verksamheten har genererat ett överskott.

## 5. Ekonomi

### 5.1. Resultatrapport Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Belopp i mnkr	Utfall 2021	Budget 2021	Utfall 2020	Budget- avvikelse	Utfalls- avvikelse
Övriga intäkter	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0
<b>Summa intäkter</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
Personalkostnader	-5,7	-6,4	-5,8	0,7	0,1
Övriga kostnader	-0,6	-1,3	-0,5	0,7	-0,1
Avskrivningar, inventarier	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Summa kostnader</b>	<b>-6,3</b>	<b>-7,7</b>	<b>-6,3</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-6,0</b>	<b>-7,4</b>	<b>-6,0</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>
Finansnetto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Resultat</b>	<b>-6,0</b>	<b>-7,4</b>	<b>-6,0</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>

#### Nettokostnad per ansvarsenhet

Belopp i mnkr	Utfall 2020
Patientnämnden	-0,44
Patientnämndens kansli	-5,25
Stödpersonsverksamheten	-0,33

#### Sammanfattande analys

Nettokostnaderna för patientnämndens olika enheter är i princip lika som för 2020. Lokalkostnaderna för patientnämndens kansli är högre än 2020 vilket beror på omförhandlat avtal. Detta kompenseras genom att en pensionsavgång inte ersatts. Därav är också personalkostnaderna något lägre än 2020. Stödpersonsverksamheten har fortfarande låga kostnader beroende på coronapandemin.



## 6. Framtida utmaningar

Med anledning av den alltför pågående pandemin är det på, förhoppningsvis kort sikt, en utmaning att på en grundläggande nivå utföra vissa av de uppgifter som åligger patientnämnden. Det gäller till exempel genomförande av informationsinsatser samt att upprätthålla en godtagbar tillgänglighet.

Klagomål och synpunkter ska besvaras så snart som möjligt. Som mest har fyra veckors väntan på ett svar ansetts rimligt. Under år 2021, liksom föregående år, har Patientnämndens kansli skickat hundratals påminnelser till vårdgivare för att deras svar på patienters och närståendes klagomål inte har lämnats i rätt tid. Att få berörda vårdgivare att besvara klagomål och synpunkter i rimlig tid är en framtida utmaning.

Analys och rapportering av till patientnämnden inkomna klagomål och synpunkter har utvecklats de senaste åren. Avsikten har varit att vårdgivarna ska få del av ett väl genomarbetat och relevant underlag som kan utgöra ett värdefullt bidrag till arbetet med patientsäkerhet och kvalitetsutveckling i vården. Klagomålen och synpunkter kan emellertid användas i större utsträckning än idag i sådant arbete. För att så ska ske krävs ett fortsatt arbete tillsammans med berörda vårdgivare, andra patientnämnder, IVO med flera.

## 7. Intern styrning och kontroll

Intern styrning och kontroll (ISK) är en process som regionstyrelsen, nämnderna och verksamhetsledningarna har för att tillsammans upprätthålla en effektiv ledning och styrning av verksamheten. Processen ska säkerställa en ändamålsenlig och lagenlig verksamhet, det vill säga att verksamheten bedrivs i enlighet med de krav som ställs på verksamheten:

### Intern styrning

- a) Att verksamheten fullgör sina föreskrivna uppgifter samt uppnår beslutade mål och uppdrag.
- b) Att verksamheten bedrivs inom tilldelade ekonomiska ramar.

### Intern kontroll

- c) Att verksamheten följer de styrande dokument som Region Örebro län har beslutat samt lagar, förordningar, föreskrifter och avtal som gäller för verksamheten.
- d) Att redovisningen och uppföljningen av verksamheten och ekonomin är rättvisande och ändamålsenlig.
- e) Att informationssäkerheten är tillgodosedd utifrån kraven på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet.

Den interna kontrollen ska vara tillräcklig enligt kommunallagen (KL) 6 kap. 7 §. Med tillräcklig menas att processen för den interna styrningen och kontrollen ska vara ändamålsenligt utformad efter verksamhetens förutsättningar, art och omfattning.

Nämnderna ansvarar för att verksamheten inom sina ansvarsområden bedrivs i enlighet med kraven samt att verksamheten inom sina ansvarsområden upprätthåller en tillräcklig intern styrning och kontroll.

Regionstyrelsen ska utifrån sin uppsiktsplikt göra ett utlåtande i årsredovisningen om den interna styrningen och kontrollen för verksamheten inom Region Örebro län har varit tillräcklig.

## 7.1. Internkontrollplan

### Symbolförklaringar

✓ = Avslutad

! = Pågående

✓ = Ej genomförd

### HR

*Risken att systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) inte efterlevs.*

Status	Åtgärd
✓	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Regionövergripande dokument tillämpas av verksamheten och minskar risken att systematiskt arbetsmiljöarbete inte efterlevs. <i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja.	

### Ekonomi

*Risken att projektet att införa ett nytt ekonomisystem inte klarar att leverera resultat enligt mål i projektplan.*

Status	Åtgärd
✓	Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att slutanvändarna genomför utbildning och får stöd i det nya ekonomisystemet.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Projektet har inför driftsättning genomfört användarutbildningar och sammanställt utbildningsmaterial för aktuella slutanvändargrupper. Utbildningsmaterial finns publicerat på regionens intranät. Kommunikation gällande utbildningar har skett enligt projektets kommunikationsplan. Samtliga medarbetare på Patientnämndens kansli har genomgått ovannämnda utbildningar. <i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Nej.	

### Informationssäkerhet

*Risken att verksamheten inte efterlever tillämplig dataskyddslagstiftning (GDPR och Patientdatalagen). Samt NIS-direktivet och lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.*

Status	Åtgärd
✓	Regionövergripande åtgärd: Säkerställ ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete med användande av de resurser som i prioritering i förhållande till andra angelägna verksamheter, kan anslås. All berörd personal ska ha god kunskap om och medverka till att följa regelverk för informationssäkerhet, att informationsklassa och riskbedöma vid inköp, upphandling och förändring som kan påverka informationssäkerheten.



**Kommentar**

*Har åtgärden bidragit till önskad effekt?* Ett systematiskt och riskbaserat informations-säkerhetsarbete bedrivs på Patientnämndens kansli vilket minskar risken för att verksamheten inte efterlever tillämplig dataskyddslagstiftning.

*Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?* Ja.



**Kvalitet och utveckling**

*Risken att arbetssätt/processer inte utgår och tar hänsyn till intressenters krav och behov samt skapar förutsägbara resultat.*

Status	Åtgärd
	Regionövergripande åtgärd: Involvera intressenter i förbättringsarbeten/utvecklingsarbeten för att fånga deras krav och behov som en utgångspunkt i verksamhetens utveckling.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ett systematiskt arbetssätt som stöd för verksamheten att identifiera sina intressenter, deras krav och behov finns framtaget inom ramen för regionens strategier för kvalitets- och utvecklingsarbete samt kvalitetsledningssystem (Vårt arbetssätt) på intranätet. Patientnämndens kansli tillämpar ovannämnda arbetssätt. <i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja.	
	Regionövergripande åtgärd: Synliggör/kommunicera genomförda förbättringar gentemot verksamhetens intressenter.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Genomförda förbättringar synliggörs eller kommuniceras gentemot verksamhetens intressenter vid behov. <i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja.	


**Juridik**

*Risken att otillbörlig påverkan, muta/bestickning och korruption förekommer.*


Status	Åtgärd
	Se över och vid behov revidera internt regelverk (I4OLL4494).
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Arbete med att se över och vid behov revidera internt regelverk pågår på regionövergripande nivå. Arbetet har bedrivits med lägre intensitet på grund av coronapandemin. <i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja.	
	Regionövergripande åtgärd: Implementera ny riktlinje när denna är framtagen och beslutad.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Åtgärden har inte genomförts under år perioden eftersom ny riktlinje eftersom framtagande och beslut om ny riktlinje har fördröjts. <i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja.	

## Patientnämnden

*Risken att rutiner för handläggning och registrering inte efterföljs.*

Status	Åtgärd
	Stickprover och genomgång av rapporterade avvikelser.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Stickprovskontroller och genomgång av rapporterade avvikelser genomförs och bidrar till önskad effekt, det vill säga att risken bevakas. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Ja.</i>	

*Risken att erforderliga uppgifter saknas eller att felaktiga uppgifter anges vid registrering av ärenden.*

Status	Åtgärd
	Stickprover och genomgång av rapporterade avvikelser.
<b>Kommentar</b> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Ja, löpande stickprovskontroller och genomgång av rapporterade avvikelser bidrar till önskad effekt, det vill säga att risken bevakas.</i>	

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*



Region Örebro län  
**Patientnämnden**

**Postadress** Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro **E-post** [patientnamnden@regionorebrolan.se](mailto:patientnamnden@regionorebrolan.se)

**Besöksadress** Landbotorpsallén 25 A, Örebro **Tel** 019-602 27 60 **Fax** 019-602 27 45,

[www.regionorebrolan.se/patientnamnden](http://www.regionorebrolan.se/patientnamnden)



# 4

## Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2021

22PN109

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN109

Organ  
**Patientnämnden**

## **Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2021**

### **Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

En kvantitativ redogörelse av de klagomål och synpunkter som lämnats till patientnämnden år 2021.

### **Ärendebeskrivning**

Den 1 januari–31 december 2021 inkom 1263 ärenden till patientnämnden med klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvård samt tandvård, en ökning med drygt 11 procent jämfört med föregående år. Ökningen beror bland annat på att ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter lämnades in under våren 2021. Med diagram och förklarande texter redogörs i rapporten för de klagomål och synpunkter som lämnats till patientnämnden under det gångna året.

### **Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven**

Det förslagna beslutet förväntas inte medföra några konsekvenser vad avser miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven.

### **Beslutsunderlag**

Rapporten Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2021.

Marcus Philipson  
chef för Patientnämndens kansli



Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN109

**Skickas till:**

Regionfullmäktige  
Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Regiondirektör  
Hälso- och sjukvårdsdirektör  
Inspektionen för vård och omsorg

Synpunkter och klagomål till patientnämnden

# 2021

## **Synpunkter och klagomål till patientnämnden 2021**

Marcus Philipson, chef för Patientnämndens kansli

2022-02-01

# Innehåll

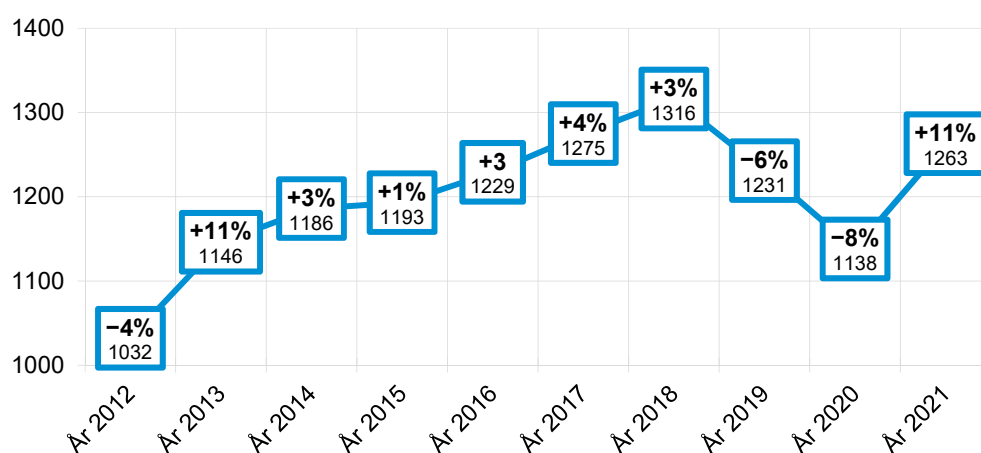
<b>1.</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
	Antal ärenden de tio senaste åren .....	4
	Ärenden hos patientnämnderna per 100 000 invånare.....	4
	Patientens folkbokföringskommun .....	5
	Ärenden månad för månad.....	5
	Köns- och åldersfördelning.....	6
	Typ av vård.....	7
<b>2.</b>	<b>Vad klagomålen handlar om.....</b>	<b>8</b>
	Skillnader jämfört med föregående år .....	8
	Skillnader mellan kvinnor och män .....	8
	Klagomål i ärenden där patienten är ett barn.....	9
	Coronarelaterade klagomål och synpunkter .....	9

# 1. Inledning

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående på hälso- och sjukvården och Folktandvården i Region Örebro län, hälso- och sjukvård i länets kommuner samt privat hälso- och sjukvård, som utförs enligt avtal med Region Örebro län eller länets kommuner.

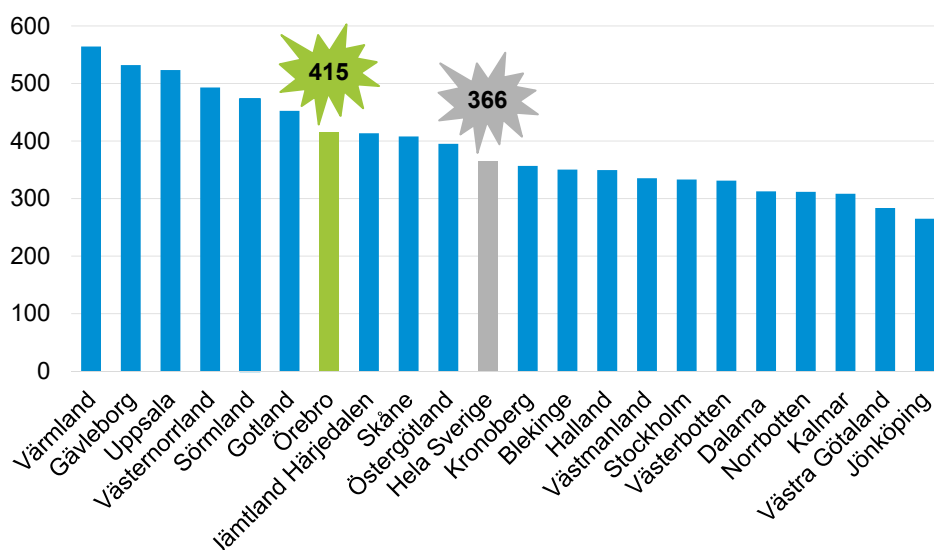
Den 1 januari–31 december 2021 inkom 1263 ärenden till patientnämnden med klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvård samt tandvård, en ökning med drygt 11 procent jämfört med föregående år. Ökningen beror bland annat på att ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter lämnades in under våren 2021.

## Antal ärenden de tio senaste åren



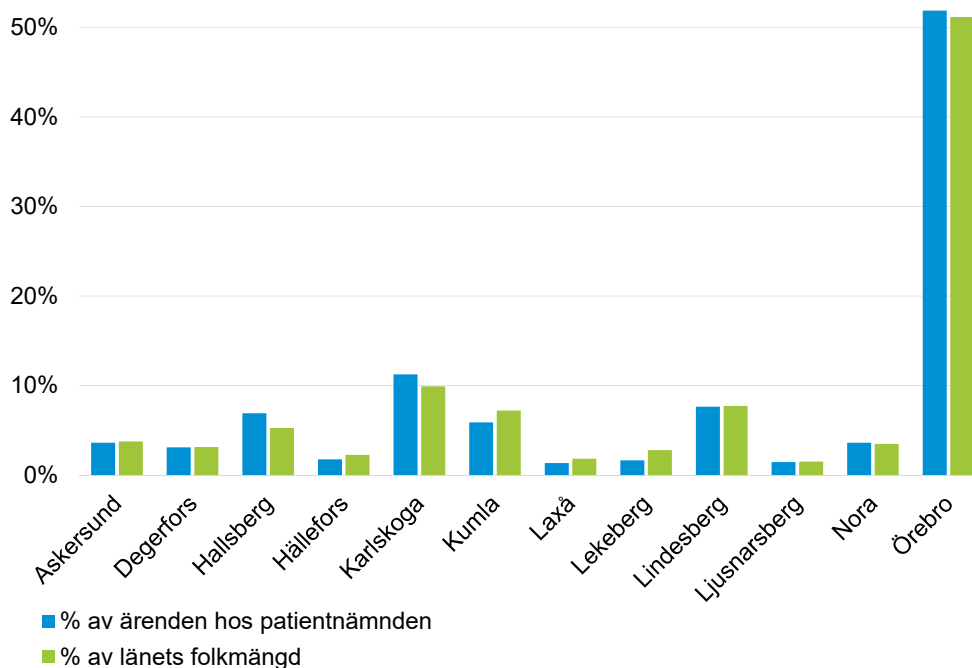
**Diagram 1. (ovan).** Visar antal ärenden med synpunkter och klagomål hos patientnämnden de senaste tio åren samt procentuell förändring från år till år. Ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter är en förklaring till att antalet ärenden ökade med 11 procent år 2021 jämfört med föregående år.

## Ärenden hos patientnämnderna per 100 000 invånare



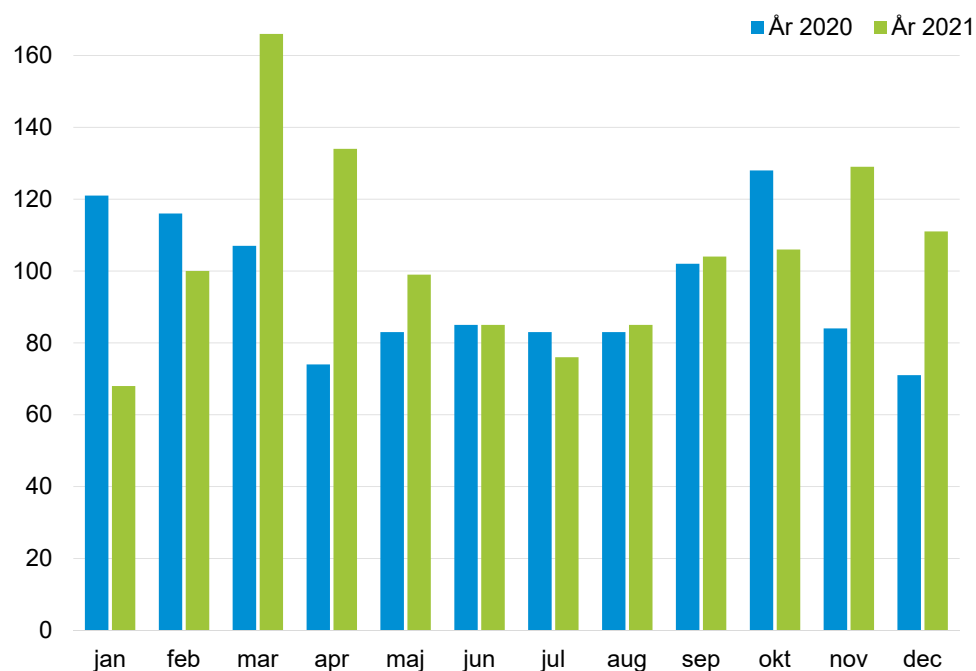
**Diagram 2. (ovan).** Visar antal ärenden till landets patientnämnder år 2021 per 100 000 invånare.

## Patientens folkbokföringskommun



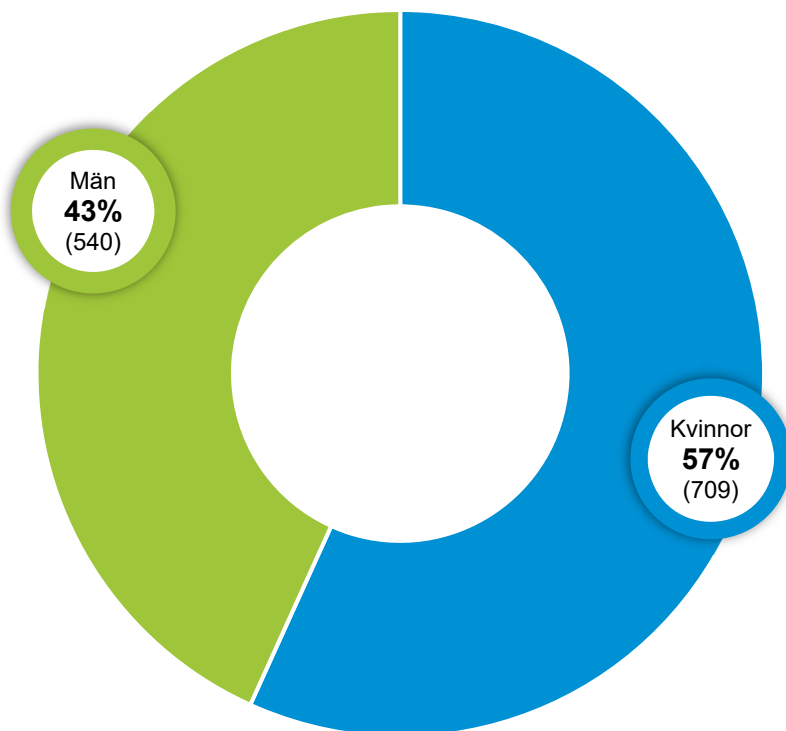
**Diagram 3. (ovan).** Visar ärenden hos patientnämnden 2021 fördelat på patienternas folkbokföringskommun samt kommunernas andel av länets folkmängd. Det framgår att klagomålen hos patientnämnden är tämligen jämnt fördelade sett till folkmängd i kommunerna. Ärenden i vilka uppgift om patientens folkbokföringskommun saknas samt ärenden där patienten är folkbokförd i kommun utanför Örebro län har exkluderats.

## Ärenden månad för månad

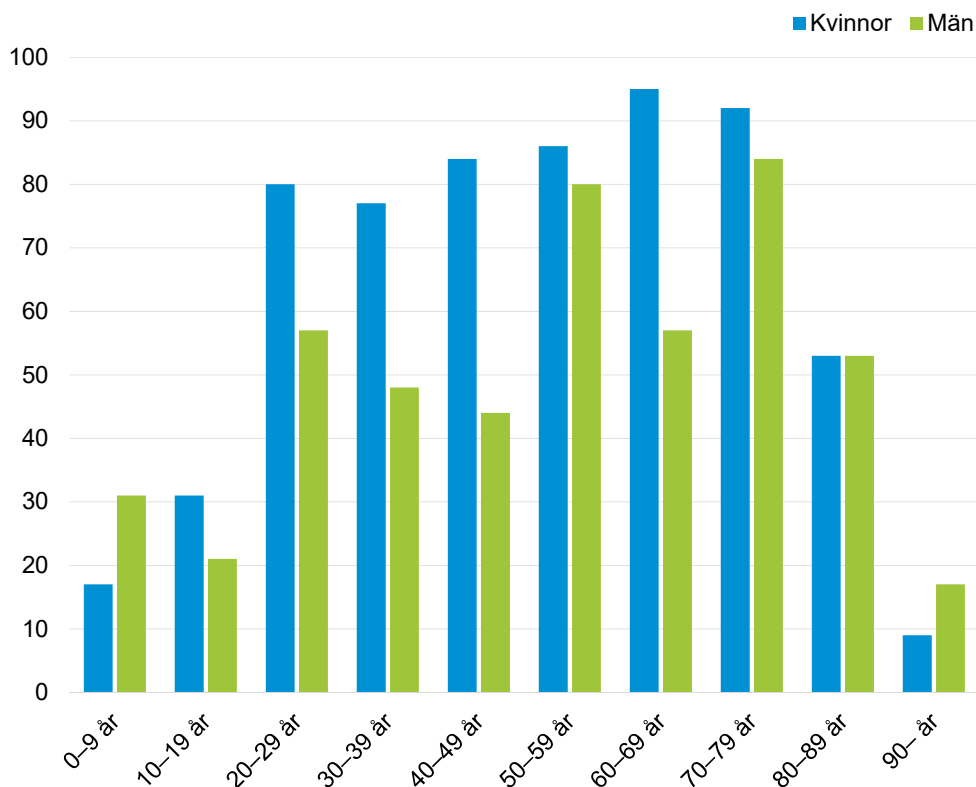


**Diagram 4. (ovan).** Visar antalet nya ärenden månad för månad åren 2020 och 2021. Under mars och april 2021 inkom ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter vilket förklarar ökningen dessa månader jämfört med samma månader föregående år.

## Köns- och åldersfördelning

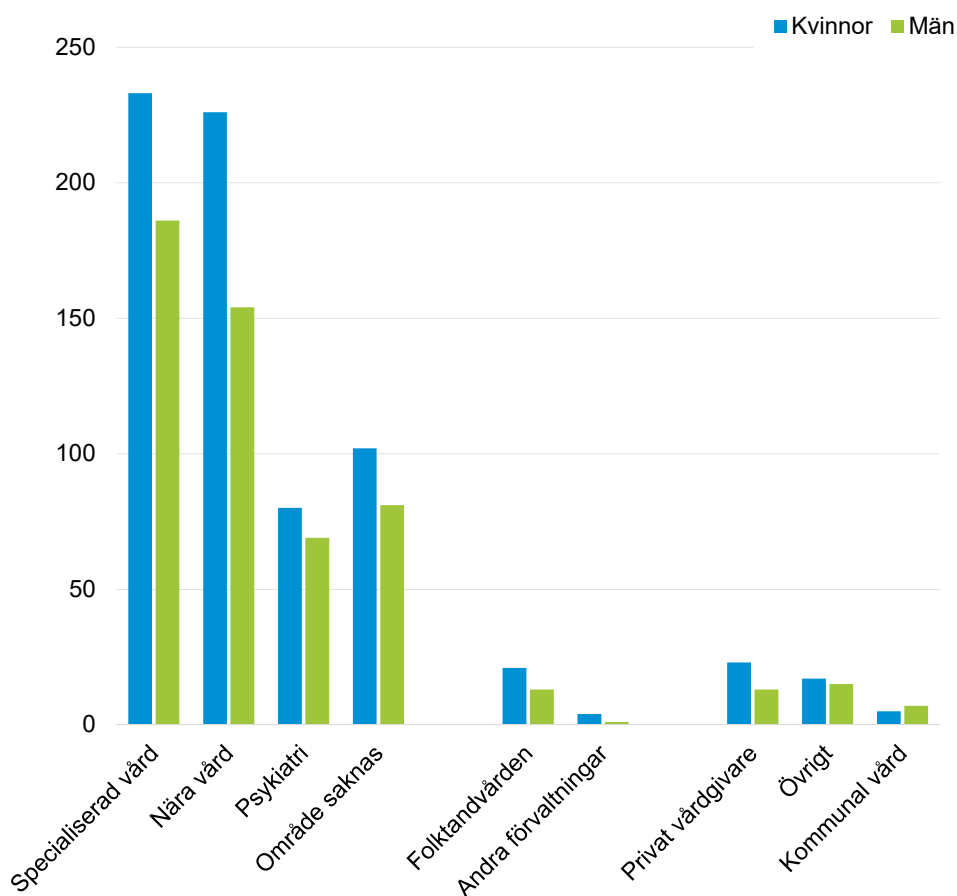


**Diagram 5. (ovan).** Visar könsfördelningen i ärenden 2021 (antal inom parentes). I 14 ärenden saknas uppgift om kön alternativt har patienten uppgift annat kön än kvinna eller man.

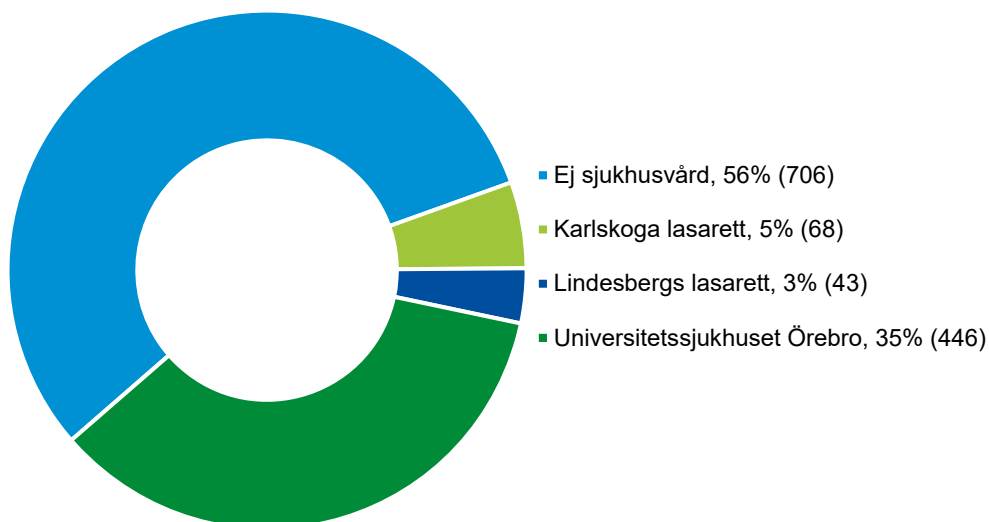


**Diagram 6. (ovan).** Visar antalet kvinnor och män i olika ålderskategorier. Uppgift om patientens ålder saknas i 11 procent av alla ärenden.

## Typ av vård



**Diagram 7. (ovan).** Grupperade till vänster i diagrammet redovisas antal ärenden fördelat på kvinnor och män för områden som ingår i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Örebro län. Stapeln "Område saknas" innehåller klagomål som avser Hälso- och sjukvårdsförvaltningen på övergripande nivå. Grupperade i mitten redovisas samma uppgifter för Folk tandvården och, sammanslaget, övriga förvaltningar i Region Örebro län (Företagshälsa och tolkförmedling, Regional utveckling och Regionservice). Grupperade till höger redovisas uppgifter för privata vårdgivare samt kommuner i Örebro län. Stapeln "Övrigt" innehåller bland annat klagomål där det saknas uppgift om vilken verksamhet som avses.

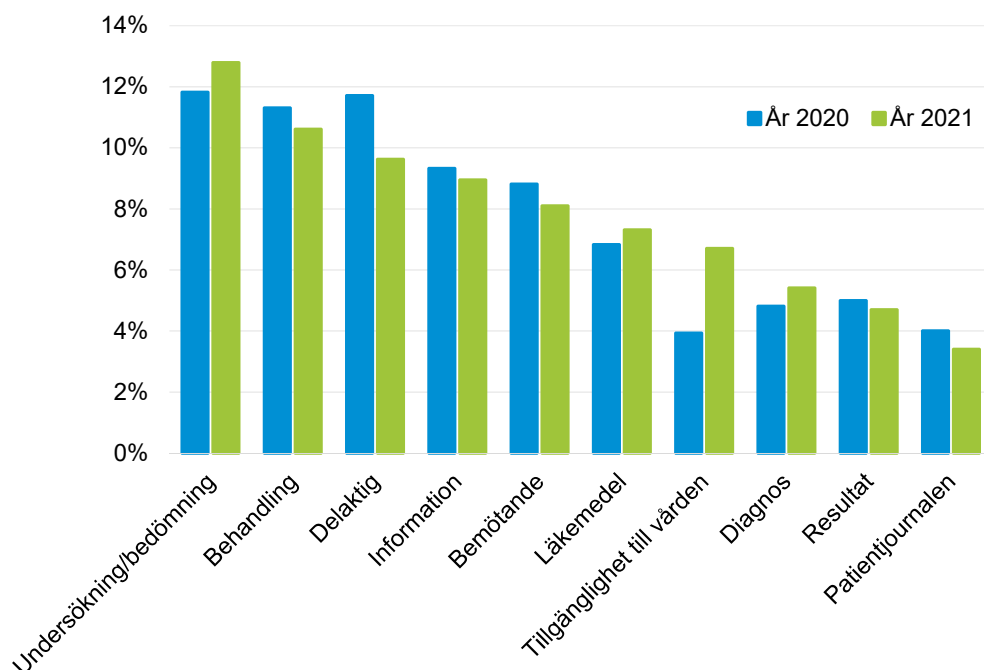


**Diagram 8. (ovan).** Visar klagomål och synpunkter hos patientnämnden år 2021 fördelade på länets sjukhus. Antal anges inom parentes.



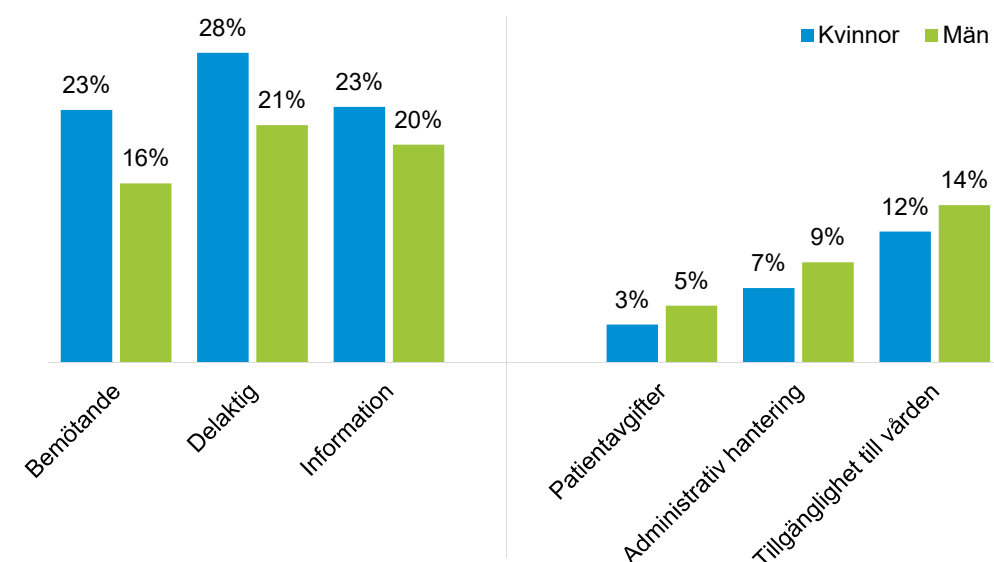
## 2. Vad klagomålen handlar om

### Skillnader jämfört med föregående år



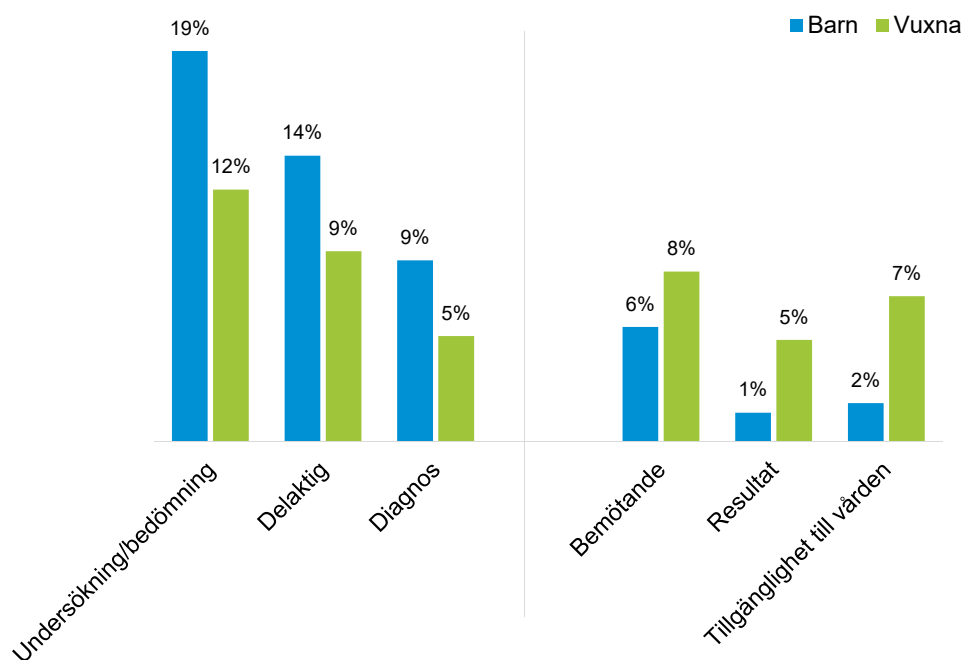
**Diagram 9. (ovan).** I diagrammet jämförs åren 2020 och 2021. Diagrammet visar hur stora andelar av det totala antalet klagomål för respektive år som de tio vanligaste klagomålskategorierna utgör. Det framkommer till exempel att "Undersökning/bedömning" och "Tillgänglighet till vården" är vanligare bland 2021-års klagomål.

### Skillnader mellan kvinnor och män



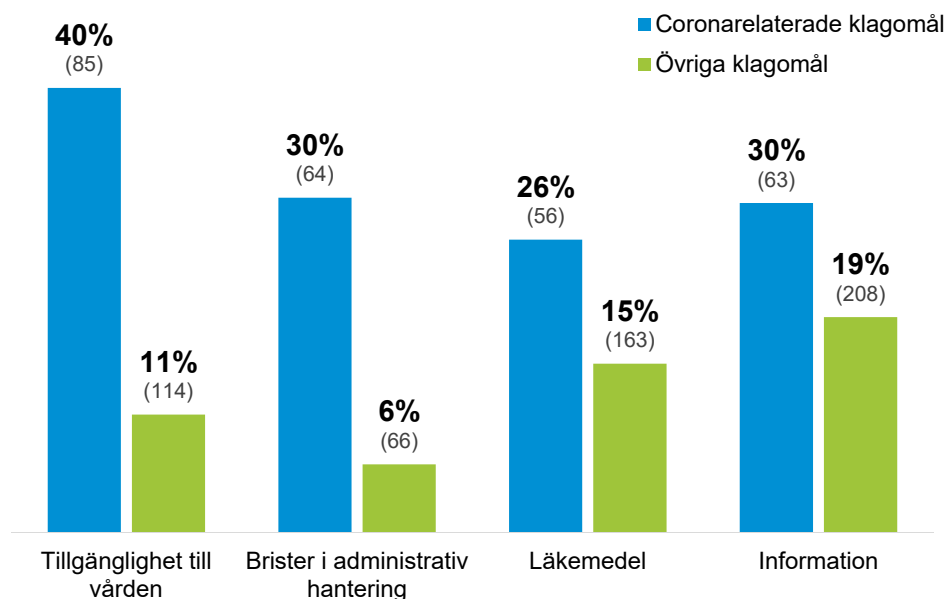
**Diagram 10. (ovan).** Visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan könen. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland kvinnor och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland män. Diagrammet visar till exempel att det i 23 procent av alla ärenden under år 2021 där patienten är en kvinna förekommer klagomål som gäller bemötande medan endast 16 procent av männen framfört sådana klagomål.

## Klagomål i ärenden där patienten är ett barn



**Diagram 11. (ovan).** I 86 av totalt 1263 ärenden hos patientnämnden år 2021 var patienten ett barn. Visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan barn och vuxna. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland barn och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland vuxna. Diagrammet visar till exempel att det i 19 procent av alla ärenden under år 2021 där patienten är ett barn förekommer klagomål som gäller undersökning/bedömning medan sådana klagomål endast framförts i 12 procent av de ärenden där patienten är vuxen.

## Coronarelaterade klagomål och synpunkter



**Diagram 12. (ovan).** Under 2021 tog patientnämnden emot 210 klagomål som på något sätt kan kopplas till den pågående pandemin. Diagrammet visar hur stor andel av dessa, coronarelaterade, klagomål samt övriga klagomål under år 2021 som avser tillgänglighet till vården, brister i administrativ hantering, läkemedel och information. Antal ärenden redovisas inom parentes.

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*



Region Örebro län  
**Patientnämnden**

**Postadress** Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro

**Besöksadress** Landbotorpsallén 25 A, Örebro

**Telefon** 019-602 27 60

[www.regionorebrolan.se/patientnamnden](http://www.regionorebrolan.se/patientnamnden)



# 6

Klagomål som avser hälso-  
och sjukvård i länets  
kommuner år 2021

22PN137

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN137

Organ  
**Patientnämnden**

## **Klagomål som avser hälso- och sjukvård i länets kommuner år 2021**

### **Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

Klagomål på kommunal hälso- och sjukvård som lämnats till patientnämnden under år 2021 har sammanställts i en rapport.

### **Ärendebeskrivning**

Under år 2021 tog patientnämnden emot 15 klagomålsärenden som avser hälso- och sjukvård i länets kommuner. Det är en minskning jämfört med året innan då 28 sådana ärenden lämnades till patientnämnden. Omvårdnad är, liksom tidigare år, det vanligaste temat för klagomålen som avser den kommunala vården.

### **Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven**

Det föreslagna beslutet väntas inte få några konsekvenser för miljön, barn eller jämställdhet.

### **Beslutsunderlag**

Rapporten ”Klagomål till patientnämnden gällande hälso- och sjukvård i länets kommuner år 2021”.

Marcus Philipson  
chef för Patientnämndens kansli

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum  
2022-02-08

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN137

**Skickas till:**  
Kommuner i Örebro län



## Klagomål till patientnämnden gällande hälso- och sjukvård i länets kommuner år 2021

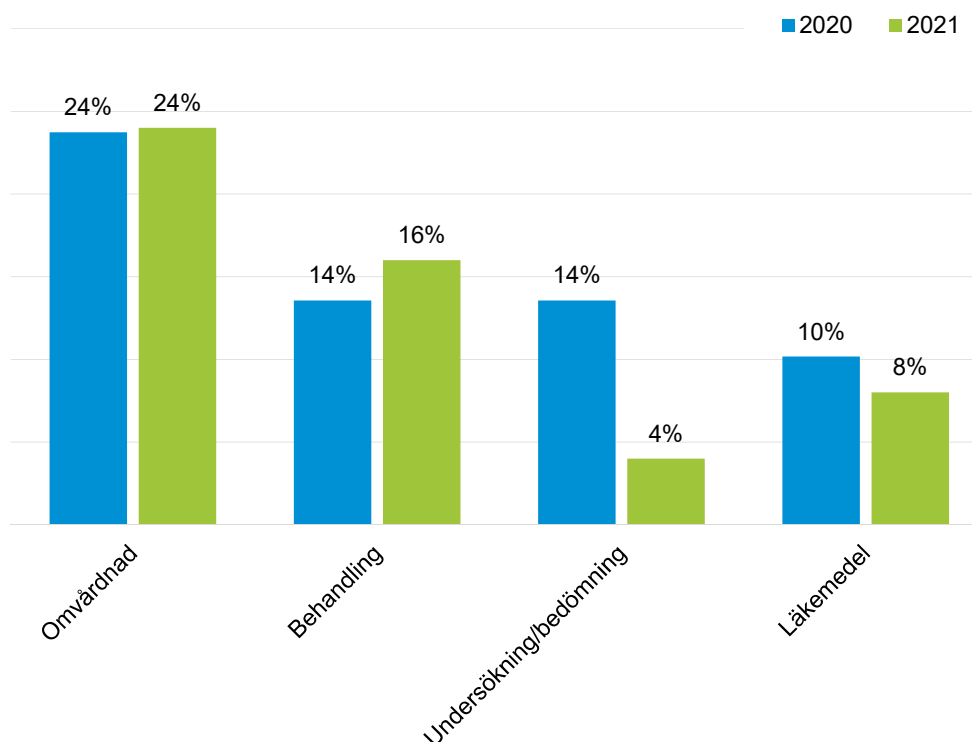
Genom avtal med samtliga kommuner i länet tar patientnämnden i Region Örebro län emot klagomål och synpunkter på den kommunala hälso- och sjukvården.

År 2021 tog patientnämnden emot 15 klagomål avseende hälso- och sjukvård i länets kommuner, vilket kan jämföras med 28 ärenden året innan. En förklaring till denna minskning är att ett relativt stort antal klagomål kopplade till covid-19 lämnades under pandemins inledningsfas, år 2020. Det gällde bland annat brist på adekvat skyddsutrustning för personal samt bristande hygienrutiner eller bristande följsamhet till sådana rutiner. År 2021 handlade klagomålen på den kommunala hälso- och sjukvården i mindre utsträckning om sådant som kan kopplas till den pågående pandemin. Endast tre sådana ärenden förekommer under år 2021. Dessa avser:

- Att det inte var möjligt att få vaccination mot covid-19 i hemmet.
- Att samordning mellan kommun och vårdcentral inte fungerat av pandemirelaterade skäl.

Könsfördelningen bland patienterna var jämn i ärenden som rör kommunal hälso- och sjukvård år 2021, i åtta fall var patienten en man och i sju fall var patienten en kvinna. Patienterna var med något undantag 70 år eller äldre och oftast var det någon annan än patienten som framförde klagomålet till patientnämnden.

Datum  
2022-02-03



De totalt sett vanligaste klagomålen och synpunkterna rörande kommunal hälso- och sjukvård åren 2020–2021 gäller omvårdnad, behandling, undersökning/bedömning och läkemedel. Som framgår av diagrammet handlar nästan en fjärdedel av klagomålen under båda åren om omvårdnad. Som jämförelse kan det nämnas att endast en procent av de klagomål och synpunkter som patientnämnden tog emot 2021 avseende hälso- och sjukvård i Region Örebro län handlar om omvårdnad.

Beträffande hälso – och sjukvården i länets kommuner handlar de omvårdnadsrelaterade klagomålen under år 2021 om:

- Att sår uppstått eller att sår blivit slarvigt alternativt felaktigt omhändertagna.
- Att boendet inte erbjudit några aktiviteter, endast ”förvaring”, och personalen har inte haft tillräcklig tillsyn över patienterna.
- Otillräckliga försök att få patienten att äta och ta hand om sin personliga hygien.
- Resursbrist eller brist på kompetens har gjort att patienten inte fått den omvårdnad som behövts.
- Personalen har varit oförsiktig vilket gjort att patienten skadas till exempel vid förflyttning.
- Ingen personal har kommit när patienten aktiverat trygghetslarmet.