



# Verksamhetsberättelse 2023

Patientnämnden

**Fastställt av** patientnämnden  
**Framtagen av** regionstyrelseförvaltningen  
**Datum** 2024-02-06  
**Gäller** 2023  
**Ärendenr** Rapportering 2024/4  
**Version** [1.0]

# Verksamhetsberättelse 2023

## Innehåll

<b>1 Sammanfattning</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Händelser av väsentlig betydelse</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Förväntad utveckling</b> .....	<b>3</b>
<b>4 Måluppfyllelse samhällsperspektivet</b> .....	<b>5</b>
4.1 Social hållbarhet .....	5
4.2 Analys av samhällsperspektivet 2020-2023 .....	5
<b>5 Måluppfyllelse verksamhetsperspektivet</b> .....	<b>6</b>
5.1 Kvalitet .....	6
5.2 Analys av verksamhetsperspektivet 2020-2023 .....	6
<b>6 Kvalitetsberättelse</b> .....	<b>8</b>
6.1 Inkomna synpunkter .....	9
6.2 Klagomål på vården .....	9
6.3 Svar från vården .....	12
<b>7 Väsentliga personalförhållanden</b> .....	<b>13</b>
<b>8 Ekonomisk uppföljning</b> .....	<b>13</b>
8.1 Årets resultat.....	13
8.2 Nettokostnadsutveckling .....	14
<b>9 Bilaga - Aktivitetsuppföljning</b> .....	<b>14</b>

## 1 Sammanfattning

Under 2023 inkom 345 klagomål jämfört med 270 under 2022. Det är en ökning med 28 procent jämfört med 2022. Ökningen var störst i början på året för att sedan minska fram mot sommaren. Lägst antal klagomål inkom under juni och juli för att sedan öka igen under hösten. Antalet insatser som gjorts i ärendena följer samma mönster.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har fått 338 klagomål att jämföra med 263 under 2022. Socialnämnden har fått 7 klagomål vilket är samma antal som under 2022.

Två patienter med tvångsvård har fått en stödperson under såväl 2022 som 2023.

Nämndens budget består av tre kostnadsområden. Köp av kanslitjänst, nämndens kostnader för ledamöternas arvoden mm samt stödpersonsverksamheten. Kanslitjänsten visar ett överskott på 338 tkr, ledamöternas arvoden mm ett överskott på 39 tkr samt stödpersonsverksamheten ett överskott på 17 tkr. Sammantaget visar nämnden på ett överskott med 394 tkr.

Kansliet har under året haft lägre bemanning än de två heltidstjänster som är budgeterat för. Detta på grund av minskad tjänstgöringsgrad samt tjänstledighet.

Patientnämnden har, under perioden 2020-2023, bidragit till måluppfyllelsen utifrån samhällsperspektivet.

Detta har skett genom att nämnden stödjer och hjälper patienter och närstående med klagomål på vården och ser till att de som lämnat klagomål får ett svar från vården.

Genom att det tydliggjorts för de som lämnat klagomål att det är positivt att de tar sig tid att lämna sitt klagomål, och att dessa är viktiga för vårdens arbete för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet, bidrar nämnden förhoppningsvis till känslan av delaktighet. Förhoppningsvis bidrar också nämndens strävan, efter att bistå de som har svårt att göra sin röst hörd vid klagomål på vården, till en känsla av inkludering.

Genom analys av inkomna klagomål och återkoppling till vården av statistik och iakttagelser, bidrar nämnden till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården. Detta i sin tur påverkar förhoppningsvis vårdens bidrag till likvärdiga förutsättningar för en god och jämlik hälsa för invånarna.

Patientnämnden har under perioden varit en lättillgänglig väg in för patienter och närstående som vill lämna klagomål på vården vilket också har märks i ökningen av antalet klagomål under 2023.

Patientnämnden har, under perioden 2020-2023, bidragit till utvecklingen utifrån verksamhetsperspektivet. Verksamheten har skapat värde tillsammans med dem vi är till för genom att de som framfört klagomål fått hjälp och stöd samt att de blivit medskapande till förbättringar i vården. Genom återföring och analys har verksamheten bidragit till kvalitetsförbättringar och hög patientsäkerhet i vården.

Samverkan har skett med hälso- och sjukvårdsförvaltningen och socialförvaltningen för att skapa gemensamma och säkra processer för handläggning av skriftliga klagomål från patienter och närstående. Samverkan har utvecklats ytterligare med hälso- och sjukvårdsförvaltningen under 2023 medan behovet av fördjupad samverkan med socialförvaltningen blivit tydligt och är under planering.

Samverkan har också skett nationellt med andra patientnämnder vilket lett till utveckling i verksamheten. Samverkan har också skett med relevanta myndigheter som Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg.

Verksamhetens processer har utvecklats under perioden men inte i den omfattning som vore önskvärt. Den planerade digitaliseringen har inte kommit till stånd och detta beror huvudsakligen på att det inte varit möjligt att avsätta tid för denna omfattande process för kansliet.

Patientnämnden ska fortsätta sin informationssatsning till allmänheten och verksamheter inom vården och omsorgen med särskilt fokus på målgrupper inom socialnämndens verksamhetsområde. Samverkan med hälso- och sjukvårdsförvaltningens patientsäkerhetsfunktion, som pågått under året, beräknas fortsätta att utvecklas över tid.

Det sedan länge planerade införandet, av en betydligt mer digitaliserad handlägningsprocess, är planerad att inledas under 2024.

## 2 Händelser av väsentlig betydelse

Det inkom 345 klagomål under 2023 jämfört med 270 under 2022. Det är en ökning med 28 procent. Den ökade arbetsbelastning som detta medfört har kraftigt påverkat måluppfyllelsen då kansliet fått prioritera grundverksamheten framför de aktiviteter som planerats i verksamhetsplanen.

De som har kontaktat patientnämnden har fått hjälp och stöd med sitt klagomål men handläggningstiden på patientnämndens kansli har blivit något längre än normalt. Detta har dock kompenseras till viss del av att vårdens svarstider varit kortare än under 2022.

Den sedan flera år planerade informationssatsningen har inte kommit så långt som beräknat. Trots tidsbrist har dock informationsaktiviteter genomförts, exempelvis har information till några av vårdcentralerna genomförts under 2023.

Patientnämnden har gjort en satsning på att öka ledamöternas och kanslipersonalens kunskap om patientsäkerhetsfrågor. Detta har aktualiserats av patientnämndernas uppdrag kopplat till Socialstyrelsens patientsäkerhetsåtgärder som utgår från ett regeringsuppdrag. Socialstyrelsen har tagit fram en handlingsplan "Agera för säker vård" och patientnämnderna har fått uppdrag som utgår från handlingsplanen. Patientnämnderna har också en representant i det Nationella rådet för patientsäkerhet. Under året har ledamöter och personal gått en webbutbildning i patientsäkerhet som Socialstyrelsen ansvarar för.

Tjänstepersoner i hälso- och sjukvårdsförvaltningen som arbetar med patientsäkerhet har också varit inbjudna till nämnden för utbyte av information och samverkan. I en revisionsrapport gällande avvikelshanteringen i hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas hälso- och sjukvårdsnämnden att utveckla samverkan med patientnämnden. Denna process har också inletts och regelbundna möten har planerats mellan tjänstepersoner på hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt patientnämndens kansli.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO tog för 2020 fram en rapport om barnklagomål som inkommit till patientnämnderna och IVO under 2020. Då många barnklagomål visade sig ha beröringspunkter med psykisk ohälsa togs för 2021 fram en rapport rörande psykisk ohälsa hos barn. För 2022 har en rapport tagits fram rörande psykisk ohälsa hos unga vuxna. För 2023 ska huvudproblemen tillgänglighet samt vårdansvar och organisation i primärvården granskas.

Patientnämnden har varje år sedan 2012 tagit fram en rapport över iakttagelser i vården. I denna har redovisats statistik och iakttagelser samt ett visst mått av analys. Analysen har utvecklats över tid och under 2023 togs det fram en omfattande rapport gällande klagomåls- och stödpersonsverksamheten under 2022. Denna remitterades, liksom under tidigare år, till hälso- och sjukvårdsnämnden och socialnämnden och ett svar har också erhållits från hälso- och sjukvårdsnämnden.

## 3 Förväntad utveckling

På grund av den stora ökningen av klagomål och den ökade arbetsbelastning detta medfört har diverse utvecklingsprojekt samt informationssatsningar fått stå tillbaka. Viss utveckling har trots det ändå kunnat genomföras under året.

En informationssatsning till verksamheter inom vården har inletts och denna beräknas fortsätta under de kommande åren. Samverkan med hälso- och sjukvårdsförvaltningens patientsäkerhetsfunktion har också pågått under året och är planerad att fortsätta att utvecklas framöver. Det är också ett mål för patientnämndens verksamhet att nämnden årligen ska medverka i minst 5 samverkansmöten med berörda vårdgivare.

Trots att det nya klagomålssystemet som kom 2018 skulle underlätta för patienter och närstående att veta vart de ska vända sig med klagomål är det fortfarande svårt för många att hitta information om hur de ska gå till väga. Det finns fortfarande behov av att förbättra informationen om klagomålssystemet och vad patientnämnden kan hjälpa till med.

Detta är särskilt märkbart inom socialnämndens verksamheter. Ett fåtal klagomål når patientnämnden från patienter, brukare och närstående gällande socialnämndens verksamheter. Patientnämnden har antagit ett mål för 2024-2028 som innebär att kunskapen om patientnämndens uppdrag ska öka hos målgrupperna inom socialförvaltningens verksamheter. Detta kommer att innebära olika former av informationssatsningar under de kommande åren.

Det är oklart varför antalet klagomål ökat så kraftigt under 2023. En analys av klagomålen under 2023 ska ännu göras. Anledningen kan vara att informationen på hemsidan och på vårdguidens e-tjänster på 1177.se gjorts tydligare och att det varit lättare att hitta information om patientnämnden i digitala kanaler. Sedan 2017 finns möjlighet att kontakta patientnämnden genom vårdguidens e-tjänster på 1177.se och det är allt fler, år från år, som väljer att gå den vägen för att lämna klagomål till patientnämnden. Det får antas att behovet av stöd och hjälp från patientnämnden kommer att kvarstå.

Stödpersonsverksamheten är mycket liten till sin omfattning. Det är dock en lagstadgad skyldighet för patientnämnden att tillhandahålla stödpersoner till patienter med tvångsvård. Verksamheten har varit eftersatt och ett utvecklingsprojekt har pågått från och med 2022 och många insatser har gjorts men en hel del återstår att göra. Förbättringsinsatserna kommer att fortsätta med bl.a. utökad samarbete med psykiatrien samt en översyn av gemensamma processer.

Arbetet med arkivering och planering för att byta ut det handläggningsstöd som används på patientnämndens kansli har skjutits fram på grund av tidsbrist på kansliet. Det är ett omfattande arbete som har svårt att rymmas i en verksamhet som består av endast två personer. Planeringen är att inleda processen under 2024. Målet är att skapa en så gott som helt digitaliserad handläggningsprocess. Ett visst mått av pappershantering kommer dock alltid att finnas eftersom en myndighet är skyldig att ta emot handlingar i den form de kommer in till myndigheten.

Patientnämnderna i Sverige har uppdrag i Socialstyrelsens satsning på patientsäkerhet. Detta framgår av handlingsplanen ”Agera för säkervård” som tagits fram av Socialstyrelsen och som pågår till och med 2024. Uppdragen speglar i viss mån patientnämndernas lagstadgade uppdrag, exempelvis som att bidra till att patientsäkerhetsrisker uppmärksammas. Vissa är mer övergripande till sin natur och bör ske i samverkan, exempelvis som att etablera långsiktig samverkan mellan regioner, kommuner, patientnämnder och berörda myndigheter för analys och återkoppling av synpunkter och klagomål som bidrar till lärande, utveckling och stärkt patientsäkerhet.

## 4 Måluppfyllelse samhällsperspektivet

### 4.1 Social hållbarhet

För Region Gotland innebär social hållbarhet att bygga ett tryggt och öppet samhälle för invånare och besökare. Ett jämlikt och jämställt samhälle där människor lever ett gott liv med god hälsa. Gotland är en ö som präglas av en mångfald av uttryck och ett rikt kulturliv.

En plats där människor känner tillit och förtroende för samhället och varandra samt känner sig delaktiga i samhällsutvecklingen. Ett socialt hållbart samhälle som tål påfrestningar, är anpassningsbart och förändringsbenäget.

Samhället ska tillgodose alla människors grundläggande behov, säkerställa de mänskliga rättigheterna, bidra till att alla människor är inkluderade samt anpassas och utformas utifrån de grupper som har störst behov.

### 4.2 Analys av samhällsperspektivet 2020-2023

Patientnämnden har genom sitt lagstadgade uppdrag bidragit till måluppfyllelsen utifrån samhällsperspektivet.

Detta har skett genom att nämnden stödjer och hjälper patienter och närstående med klagomål på vården och ser till att de som lämnat klagomål får ett svar från vården. Genom att det tydliggjorts för de som lämnat klagomål att det är positivt att de tar sig tid att lämna sitt klagomål, och att dessa är viktiga för vårdens arbete för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet, bidrar nämnden förhoppningsvis också till känslan av delaktighet. Förhoppningsvis bidrar också nämndens strävan efter att bistå de som har svårt att göra sin röst hörd vid klagomål på vården, till en känsla av inkludering.

Genom analys av inkomna klagomål och återkoppling till vården av statistik och iakttagelser, bidrar nämnden till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården. Detta i sin tur påverkar förhoppningsvis vårdens bidrag till likvärdiga förutsättningar för en god och jämlik hälsa för invånarna.

Patientnämnden har under perioden varit en lättillgänglig väg in för patienter och närstående som vill lämna klagomål på vården vilket också har märks i en tydlig ökning av antalet klagomål under 2023.

Mål	Bedömning
02. Befolkningen har likvärdiga förutsättningar för en god och jämlik hälsa och alla barn har goda uppväxtvillkor	I hög grad uppfyllt

#### Kommentar:

Den del av målet som är relevant för patientnämnden är; likvärdiga förutsättningar för en god och jämlik hälsa.

De som vänder sig till patientnämnden med klagomål ges möjlighet att framföra sitt klagomål samt att lämna förslag på förbättringar i vården. De påpekar också ofta att de inte vill att någon annan ska drabbas av vad de råkat ut för. Patientnämnden har också ett tydligt uppdrag att underlätta för de som har klagomål att framföra dessa. Det innebär att de som lämnar klagomål får vägledning och stöd vid behov, exempelvis skrivstöd.

I yttranden från vården ges förklaringar, svar på frågor och en ursäkt när det är befogat. Det anges också om klagomålet medfört generella förbättringar i vården. Förhoppningsvis bidrar detta till känslan av delaktighet hos de som lämnat klagomål till patientnämnden.

Genom att analysera och ge återkoppling till vården bidrar nämnden till detta mål. Analyserna behöver dock förbättras och återkopplingen till vården ses över.

Det har länge varit planerat att förbättra informationen men tyvärr har det varit svårt att hinna med dessa arbetsuppgifter. Uppdatering av informationen på patientnämndens hemsida och i vårdguidens tjänster på 1177 har dock genomförts. Under året har också information till vårdpersonal på vårdcentralerna genomförts. Då kännedomen om patientnämndens uppdrag ökar hos vårdpersonalen förväntas det bidra till att vårdpersonalen kan informera patienter om att de kan vända sig till patientnämnden vid klagomål på vården. Trots att planerade informationsåtgärder inte hunnits med i tillräcklig omfattning har ändå många patienter och närstående som vill klaga hittat till patientnämnden för att lämna sitt klagomål.

## 5 Måluppfyllelse verksamhetsperspektivet

### 5.1 Kvalitet

För Region Gotland innebär kvalitet att vi skapar värde tillsammans med dem vi är till för. Regionens processer är värdeskapande, effektiva, rättssäkra, transparenta, och förebyggande. De bidrar därmed till social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.

För att klara utmaningarna i välfärden är regionen en modig organisation med ett intensifierat utvecklingsarbete genom systematiskt kvalitetsarbete, ständiga förbättringar, digitalisering, innovationer och förnyelsesprång.

### 5.2 Analys av verksamhetsperspektivet 2020-2023

Patientnämnden har bidragit till utvecklingen i regionen utifrån verksamhetsperspektivet. Verksamheten har skapat värde tillsammans med dem vi är till för genom att de som framfört klagomål fått hjälp och stöd samt att de blivit medskapande till förbättringar i vården. Genom återföring och analys har verksamheten bidragit till kvalitetsförbättringar och hög patientsäkerhet i vården.

Samverkan har skett med hälso- och sjukvårdsförvaltningen och socialförvaltningen för att skapa gemensamma och säkra processer för handläggning av skriftliga klagomål från patienter och närstående. Samverkan har utvecklats ytterligare med hälso- och sjukvårdsförvaltningen under 2023 medan behovet av fördjupad samverkan med socialförvaltningen har blivit tydligt och är under planering.

Samverkan har också skett nationellt med andra patientnämnder samt relevanta myndigheter som Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg vilket också påverkar verksamhetens utveckling positivt.

Verksamhetens processer har utvecklats under perioden men inte i den omfattning som vore önskvärt. Den planerade digitaliseringen har inte kommit till stånd och detta beror huvudsakligen på att det inte varit möjligt att avsätta tid för denna omfattande process för kansliet.

Mål	Bedömning
10. Alla som nyttjar Region Gotlands tjänster upplever att det är lätt att komma i kontakt med berörd verksamhet inom regionen	I hög grad uppfyllt

**Kommentar:**

Det finns flera sätt att komma i kontakt med kansliet, per telefon efter tidsbokning i TeleQ, genom 1177:s e-tjänster, per post samt genom e-post till registratorbrevlåda. Länkar och information finns på patientnämndens hemsida på [www.gotland.se](http://www.gotland.se) samt på 1177. Besök tas också emot besök efter tidsbokning.

Det är dock fortfarande svårt för många som vill klaga att hitta rätt i klagomålssystemet och veta vart de ska vända sig med klagomål. Det är därför viktigt att det är lätt att få kontakt med patientnämnden för att kunna få information om hur klagomålssystemet fungerar samt om möjligheten att vända sig till patient- och läkemedelsförsäkring samt IVO. Patientnämndens tillgänglighet är god men informationen om möjligheten att vända sig till patientnämnden och vad patientnämnden kan hjälpa till med kan förbättras. Det är trots det ändå många patienter och anhöriga, med klagomål på vården, som vänder sig till patientnämnden med sitt klagomål.

Mål	Bedömning
11. Alla som nyttjar Region Gotlands tjänster kan vara medskapande och blir respektfullt bemötta	I hög grad uppfyllt

**Kommentar:**

Grunden i uppdraget är att stödja och hjälpa patienter och närstående med klagomål på vården. Hjälpen och stödet ska ges efter vars och ens förutsättningar och behov. Är patienten ett barn ska dess bästa särskilt beaktas. Ett respektfullt bemötande och ett inkluderande arbetssätt är en viktig del i kontakten med patienter och närstående som kontaktar kansliet.

Klagomål på vården är en viktig del av vårdens kvalitetsutveckling och patienter och närstående som lämnar klagomål är i hög grad medskapare i denna utveckling. Genom att på olika underlätta för patienter och närstående, att framföra sitt klagomål och få ett svar från vården, bidrar patientnämnden till detta mål. Patientnämnden anger också särskilt till vården att åtgärder och förbättringar med anledning av klagomål ska anges i svar till den som lämnat klagomål.

Vården får också analysrapporter från patientnämnden som grundar sig på inkomna klagomål och synpunkter. Såväl vårdens handläggning av det enskilda patientklagomålet som patientnämndens analyser ger underlag till förbättringar i vården och bidrar till att patienters och närståendes röster blir hörda så att de på så sätt blir medskapande till förbättringar i vården.

Mål	Bedömning
12. Hög kvalitet och effektiva processer i verksamhet och tjänster säkras genom ständiga förbättringar, digitalisering, innovation och förnyelsesprång	Delvis uppfyllt

**Kommentar:**

Kansliet deltar i patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk. Där återfinns representanter från samtliga patientnämnder i Sverige. Det huvudsakliga syftet med nätverket är att arbeta med gemensam utveckling. Samverkan sker också med IVO, både på nationell nivå samt med Region öst, samt även med Socialstyrelsen. Syftet med samarbetena är att bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården. Dessa samarbeten påverkar också patientnämndernas processer, exempelvis har den kategoriseringen av klagomål som används av patientnämnderna och många vårdgivare, tagits fram nationellt av patientnämnderna i Sverige i samverkan med IVO.

Det finns ett utvecklat koncept för handlägningsprocessen mellan patientnämndens kansli och hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Det underlättar kontroll av svarstiderna samt säkerställer processens olika steg. Samarbetet har under 2023 utökats och regelbundna möten har skett med hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Samarbetet med socialförvaltningen behöver dock förbättras.

En översyn av stödpersonverksamheten har inletts under 2022, bland annat har dokument uppdaterats och en utbildning för stödpersonerna genomförts. Översynen kommer att fortsätta med bl.a. utökad samverkan med psykiatri samt processkartläggning av gemensamma processer.

Kansliet behöver delta i flera interna nätverk för att kunna sköta sitt uppdrag att vara nämndens stödjande- och verkställande organ. Det är dock svårt för två personer att kunna delta fullt ut i många olika interna nätverk och svårt att hinna med att utföra det utvecklingsarbete som fortlöpande behöver genomföras. Detta gäller exempelvis arkivfrågor, GDPR, informationshantering, processen för sammanträden mm. Kansliet får i dessa avseenden nöja sig med lägsta godtagbara nivå.

Diskussioner har pågått under perioden för att få en helt digitaliserad handläggningsprocess. Detta kräver att ett nytt digitalt handläggningsstöd tas fram. Det har dock varit omöjligt att kunna avsätta tid för denna process under perioden.

Sammantaget har kansliet under perioden haft svårigheter att hinna med det interna utvecklingsarbetet på ett tillfredställande sätt även om många förbättringsinsatser har utförts under perioden.

Mål	Bedömning
Nämndmål: God kvalitet i stödpersonprocessen	Delvis uppfyllt

#### Kommentar:

Målet fanns under 2020 och togs sedan bort och klagomålshandlingen fick prioriteras istället pga. resursbrist. Ett problem för verksamheten är att det kommer in få anmälningar från psykiatri med önskemål om att få en stödperson till en patient med tvångsvård. Detta medför att stödpersonerna riskerar att inte få något uppdrag. Det går därför inte att rekrytera för många stödpersoner. Det gäller att ha en balans mellan antalet uppdrag och antalet välutbildade stödpersoner som är registrerade.

Ett omtag gjordes under 2022 och förbättringar av stödpersonverksamheten var och är också en del av nämndens internkontrollplan. En översyn av verksamheten har gjorts under perioden 2020-2023. Stödpersonerna har fått utbildning, både en specifik webbutbildning som tagits fram av patientnämnden i Stockholm och de har också fått gå utbildningen, Första hjälpen till psykisk hälsa.

Det som återstår att göra är viss nyrekrytering samt utökad kontakt och information till psykiatri. Erfarenheten visar att utökad information om stödpersonverksamheten till personalen på psykiatri brukar leda till att fler anmälningar med önskemål om stödperson inkommer till kansliet. Det finns gemensamma processer men dessa behöver gås igenom och dokumenteras samt eventuellt förbättras.

## 6 Kvalitetsberättelse

Patientnämnden har inget nedtecknat systematiskt kvalitetsarbete däremot handlar patientnämndens grundläggande uppdrag om att bidra till kvalitetsutveckling i vården. Kansliet har under perioden utvecklat verksamheten och dess processer men inte i den omfattning som varit önskvärt. Detta beror huvudsakligen på att det inte funnits tid för detta.

Skapa värde för kunder och intressenter: Vi skapar värde för patienter och närstående som kontaktar kansliet, de får hjälp att framföra sitt klagomål och att få ett svar från vården. Vi skapar också värde för patienter som önskar stödperson och för de som är registrerade som stödperson hos patientnämnden. Vi skapar också värde och underlättar för vården genom att vi tar emot och handlägger vårdens klagomål. Klagande har ju möjlighet att istället vända sig direkt till vården med sitt klagomål. Vi skapar även värde för vården då vi bidrar till deras kvalitetsutveckling och höga patientsäkerhet.

Engagera och motivera medarbetare: Regionstyrelsen är anställningsmyndighet för kansliets personal. Patientnämnden hänvisar därför till regionstyrelseförvaltningen gällande detta område.

Leda för hållbarhet: Verksamhetens tjänster och processer är en viktig del av hälso- och sjukvårdsnämndens kvalitetsutveckling och kan sägas bidra till social hållbarhet. När det gäller ekologisk och ekonomisk hållbarhet är dessa områden i liten grad relevanta för patientnämndens verksamhet. I övrigt hänvisas till regionstyrelseförvaltningen gällande denna punkt.

Utveckla värdeskapande processer: Våra processer är värdeskapande för patienter och närstående som lämnar klagomål till patientnämnden samt för patienter som önskar stödperson samt för stödpersoner. Processerna är också värdeskapande för vården som får bidrag till sitt kvalitetsarbete i form av klagomål, analyser samt övrig återkoppling från patientnämnden. Digitaliseringen är dock eftersatt vilket påverkar effektiviteten i processerna.

Basera beslut på fakta: Patientnämndens verksamhet är lagstyrd och beslut och processer utgår från faktaunderlag.

Förbättra verksamheten och skapa innovation: Verksamheten har förbättrats över tid genom utveckling av gemensamma processer med hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Nya förutsättningar gör att patientnämnden kan göra nya satsningar i samarbetet med hälso- och sjukvårdsförvaltningens enhet för patientsäkerhet. Patientnämndens verksamhet befinner sig också i ett nationellt sammanhang. Det sker ett strukturerat samarbete med andra patientnämnder i Sverige, IVO samt Socialstyrelsen. Detta borgar för en verksamhet i samklang med utvecklingen nationellt. På patientnämndens kansli finns många utvecklingsbehov i både smått och stort. Eftersom kansliet består av två tjänstemän är det nära mellan idé och genomförande. Det är oftast bristen på tid som begränsar innovationen och utvecklingen.

## 6.1 Inkomna synpunkter

Missnöje har framförts på att det tagit lång tid att få svar på sitt klagomål. Detta beror huvudsakligen på att svarstiderna från vården till patientnämnden i vissa fall varit för långa. Överlag har dock svarstiderna förbättrats avsevärt under 2023 jämfört med tidigare år.

Det har inkommit två synpunkter ospecificerat till Region Gotland. Den ena anger beröm till de som arbetar med klagomålshanteringen och den andra anger missnöje med tillgängligheten. Patientnämnden har en god tillgänglighet och den kan tyvärr inte förbättras nämnvärt med nuvarande resurser.

## 6.2 Klagomål på vården

Under 2023 inkom sammanlagt 345 klagomål jämfört med 2022 då det inkom 270 klagomål. Det innebär en ökning med 28 procent. Hälso- och sjukvårdsnämnden har fått 338 att jämföra med 263 för 2022. Socialnämnden har fått 7 klagomål vilket är samma antal som för 2022.

Somatisk specialistvård (huvudsakligen Visby lasarett) har fått 153 klagomål jämfört med 121 klagomål för 2022. Det är en ökning med 26 procent.

Primärvården totalt har fått 130 klagomål att jämföra med 94 under 2022. Detta är en ökning med 38 procent. Det är klagomål på vårdcentralerna som står för ökningen.

Vårdcentralerna, inklusive klagomål som inte tillhör någon specifik vårdcentral samt primärvårdjouren, har sammantaget fått 121 klagomål att jämföra med 84 för 2022. Klagomål kopplat till en specifik vårdcentral uppgår till 115 att jämföra med 81 under 2022. Det är en ökning med 42 procent.

Psykiatrin har fått 32 klagomål att jämföra med 35 för 2022

Tandvården uppvisar en kraftig ökning av klagomålen från 8 under 2022 till 18 under 2023.

De vanligaste huvudproblemen som det lämnas klagomål på är vård och behandling, kommunikation och vårdansvar och organisation.

De vanligaste delproblemen är undersökning/bedömning, behandling och bemötande.

Endast 2 stödpersoner har förordnats under 2023 vilket är samma antal som för 2022.

Antal klagomål fördelade över verksamhetsområden

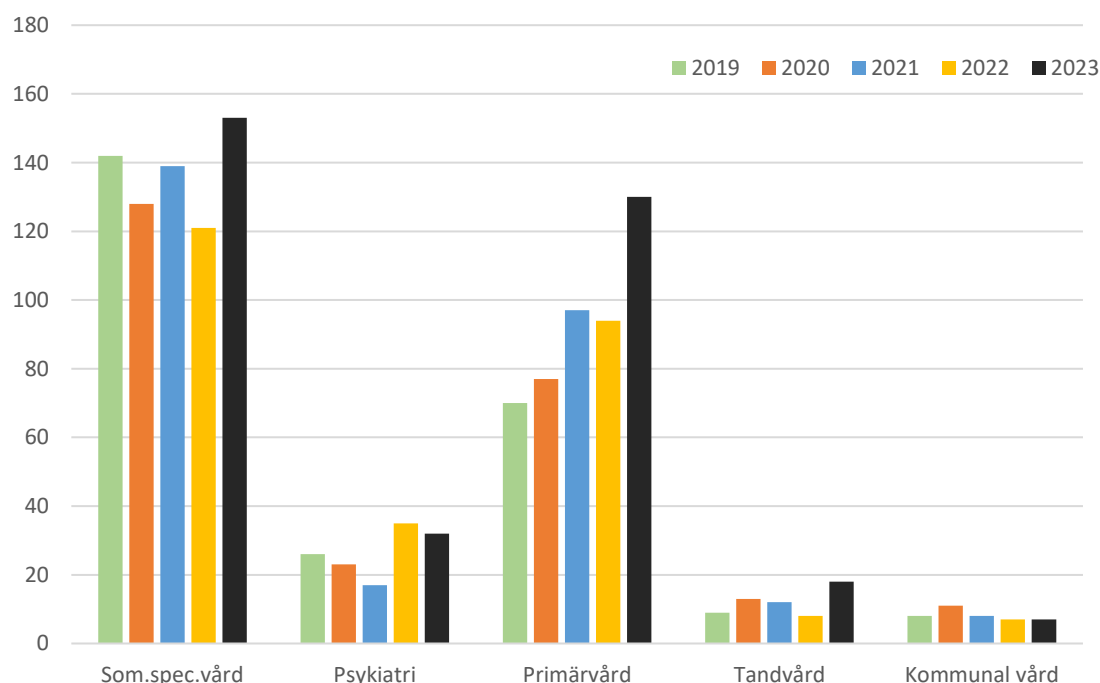


Diagram 1: Antal klagomål per verksamhetsområde under åren 2019-2023. En omorganisation har skett så att habilitering, 1177 samt vaccinationsenheten from 2022 tillhör primärvården. Tidigare bokfördes dessa under somatisk specialistvård. Diagrammet följer den faktiska fördelningen över åren.

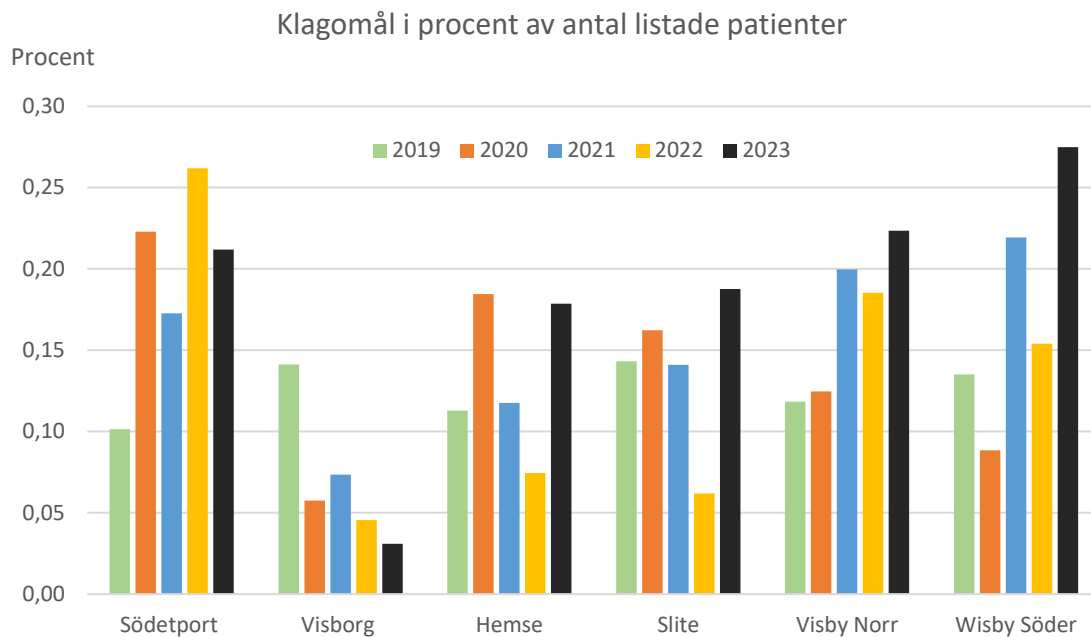


Diagram 2: Klagomål uppdelat på vårdcentraler i procent av listade patienter för respektive vårdcentral under åren 2019-2023.



Diagram 3: Klagomål uppdelat på huvudproblem i procent av totalt antal klagomål för respektive år.

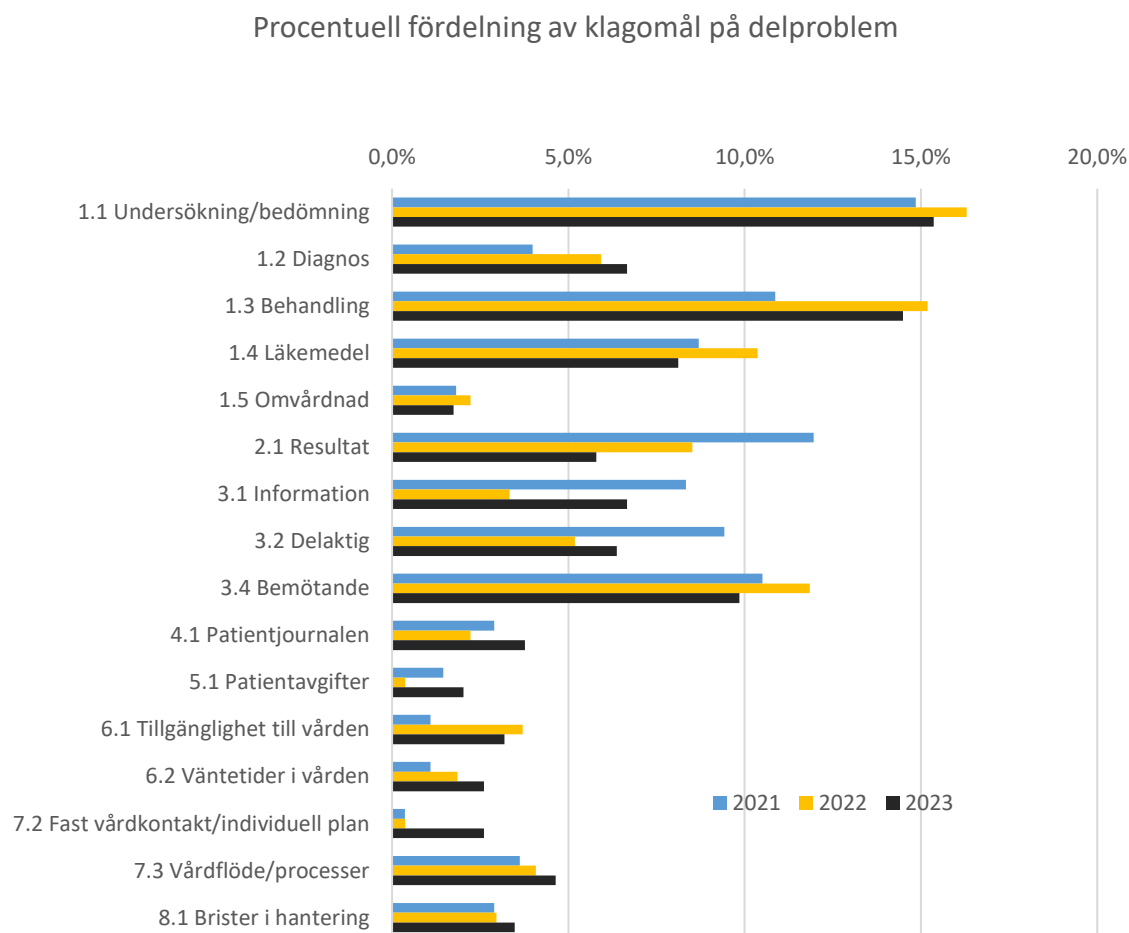


Diagram 4: Klagomål uppdelat på delproblem i procent av totalt antal klagomål för respektive år. Delproblem med 5 klagomål eller färre för respektive år redovisas inte i diagrammet.

### 6.3 Svar från vården

Patientnämnden har i uppdrag att hjälpa de som har klagomål att få ett svar från vården. Ofta innebär det att ett yttrande begärs från vården. Patientnämnden ska se till att patienten får ett fullgott svar, vilket bl.a. innebär att patienten får svar på sina frågor. När ett yttrande begärs ges vården en svarstid på 4 veckor. Patientnämnden mäter svarstiderna från vården och återför dessa till vården.

Under 2023 inkom 345 (270)<sup>1</sup> klagomål. Patientnämnden har begärt in 224 (141) yttranden med svarsdatum under 2023. Antalet yttranden i förhållande till antalet klagomål har ökat från 52 % till 65 %.

Trots en stor ökning av antalet klagomål och yttranden under 2023 har svarstiderna förbättrats väsentligt jämfört med 2022.

#### Inkomna yttranden med svarsdatum under 2023

173 (81) har inkommit i tid.

13 (24) har varit upp till 14 dagar försenade. Dessa är i medeltal 10 dagar försenade.

30 (31) har varit mer än 14 dagar försenade. Dessa är i medeltal 39 (43) dagar försenade.

Förseningen varierar mellan 15 och 125 dagar.

#### Inte inkomna yttranden med svarsdatum under 2023

Vid årsskiftet var 8 (5) begäran om yttrande ännu inte besvarade.

## 7 Väsentliga personalförhållanden

Kansliet har haft något lägre bemanning än det budgeterats för på grund av lägre tjänstgöringsgrad samt tjänstledighet.

## 8 Ekonomisk uppföljning

### 8.1 Årets resultat

Resultatet för 2023 visar på ett överskott på 394 tkr att jämföra med föregående års överskott på 475 tkr. Nämndens köp av kanslitjänsten uppvisar ett plusresultat på 338 tkr att jämföra med 387 tkr för 2022. Överskottet beror delvis på att personalkostnaderna varit något lägre än budgeterat pga. av lägre tjänstgöringsgrad och tjänstledighet. Ledamöternas arvoden visar ett plusresultat på 39 tkr att jämföra med ett överskott på 65 tkr för 2022. Under 2023 har nämndens presidium deltagit i en nationell presidiekonferens samt har ett antal utbildnings- och planeringstillfällen genomförts för nämndledamöterna. Stödpersonsverksamheten visar på ett överskott på 17 tkr medan för 2022 var överskottet 23 tkr.

Kontostruktur	Budget Jan - Dec 2023	Utfall Jan - Dec 2023	Avvikelse Jan - Dec 2023	Utfall Jan- Dec 2022
Resultat	-1 972	-1 578	394	-1 426
KOSTNADER	-1 972	-1 578	394	-1 426
Ledamöternas arvoden	-145	-106	39	-54

<sup>1</sup> Siffror inom parentes anger 2022 års värden

Stödpersonverksamheten	-33	16	17	-23
Köp av tjänst	-1 794	-1 456	338	-1 371

I tabellen visas intäkter och kostnader för perioden, både budgeterade och redovisade samt budgetavvikelsen i tkr. I sista kolumnen finns även fjolårets redovisade intäkter och kostnader för perioden.

## 8.2 Nettokostnadsutveckling

Kostnaderna har ökat jämfört med 2022. Detta beror huvudsakligen på ökade personalkostnader samt ökade kostnader för ledamöternas arvoden.

Kontostruktur	Utfall Jan - Dec 2023	Utfall Jan- Dec 2022	Förändring	Förändring %
Resultat	-1 578	-1 426	-152	11%
KOSTNADER	-1 578	-1 426	-152	11%
Personal	-109	-54	-55	102%
Köp av tjänst	-1 449	-1 371	-78	6%
Förbrukningsmaterial		0	0	-100%
Övriga kostnader	-19	0	-19	8 286%

I tabellen redovisas periodens faktiska intäkter och kostnader för innevarande år och föregående år i tkr. I kolumn tre och fyra visas förändringen mellan åren i tkr respektive procent.

## 9 Bilaga - Aktivitetsuppföljning








### Social hållbarhet

Aktivitet	Färdiggrad
<b>02. Befolkningen har likvärdiga förutsättningar för en god och jämlik hälsa och alla barn har goda uppväxtvillkor</b>	
Skapa kontakt med relevanta intresseorganisationer för patienter och brukare.	

#### Senaste kommentar (2023-08-31):

Genom att skapa kontakt med intresseorganisationer mm kan en djupare förståelse fås för problem som kan ses i analys av klagomål. Detta arbete har tyvärr inte hunnits med pga. tidsbrist på kansliet.

## Kvalitet

Aktivitet	Färdiggrad
<b>10. Alla som nyttjar Region Gotlands tjänster upplever att det är lätt att komma i kontakt med berörd verksamhet inom regionen</b>	
Genomföra informationsinsatser om hur det går till att klaga samt om det stöd patientnämnden kan ge.	
<b>11. Alla som nyttjar Region Gotlands tjänster kan vara medskapande och blir respektfullt bemötta</b>	
Ta fram en analysrapport utöver den årligen återkommande rapporten över iakttagelser i vården under föregående år.	
<b>12. Hög kvalitet och effektiva processer i verksamhet och tjänster säkras genom ständiga förbättringar, digitalisering, innovation och förnyelsesprång</b>	
Digitalisera handlägningsprocessen vad avser klagomålshantering och stödpersonsverksamheten.	
Arkivera pappershandlingar samt digitala handlingar på G.	
Tydliggör och dokumentera samarbetet med psykiatri och ta fram processkartor för gemensamma processer gällande stödpersonsverksamheten.	
Genomför översyn av samtliga processer som är specifika för patientnämndens verksamhet och ta fram uppdaterade processkartor.	
Initiera utökat samarbete med vårdgivare inom Region Gotland med syfte att öka patientnämndens bidrag till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.	
Genomför utbildning i patientsäkerhet för patientnämndens ledamöter.	