

**Mottagare**

Hälso- och sjukvårdsnämnden

## Inkomna synpunkter till hälso- och sjukvårdsnämnden 2023

### Förslag till beslut

- Hälso- och sjukvårdsnämnden godkänner rapporten och lägger den till handlingarna.

---

### Sammanfattning

Som en bilaga till verksamhetsberättelsen ska en redovisning lämnas över inkomna synpunkter under det gångna året. Synpunkter tas emot via Region Gotlands e-tjänst "Lämna dina synpunkter" och registrator upprättar ärenden i diariet. När synpunkter lämnas via e-tjänsten klickar synpunktslämnaren i om det gäller beröm, förbättringsförslag, klagomål eller övrig synpunkt.

Synpunkter kan även lämnas in direkt till en medarbetare eller en chef för den verksamhet det gäller, via regionens sociala medier eller genom att kontakta kundtjänst, regionupplysningen eller registraturen. Mottagaren ansvarar då för att skicka synpunkten till registrator för diarieföring.

Under år 2023 inkom 123 synpunkter till hälso- och sjukvårdsförvaltningen via "Lämna dina synpunkter" och av dessa vidareförmedlades 11 till andra nämnder inom regionen då de inte avsåg förvaltningens verksamhet. 112 synpunkter hanterades därmed av hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Under åren 2020 och 2021 ökade antalet synpunkter men under 2022 och 2023 har antalet återigen minskat till samma nivå som 2019. Anledningen till ökningen respektive minskningen hör ihop covid-19-pandemin. Under 2023 har endast två synpunkter handlat om covid-19.

Synpunkterna som lämnats till hälso- och sjukvårdsförvaltningen är ibland utförligt beskrivna och berör en specifik händelse eller upplevelse medan de i andra fall är av mer övergripande och allmän karaktär. Berörd chef eller medarbetare får synpunkterna till sig för vidare hantering. Vanligtvis vill synpunktslämnarna bli kontaktade och få ett svar men ibland är de anonyma. Under 2023 har 25 synpunkter lämnats anonymt.

**Antalet synpunkter och fördelning åren 2018-2023 via "Lämna dina synpunkter"**

År	Antal	Varav klagomål	Varav förbättringsförslag	Varav beröm	Varav övriga synpunkter
2023	112	63	25	10	14
2022	117	38	19	5	55
2021	195	57	34	20	84
2020	190	73	48	10	59
2019	133	61	22	10	40
2018	140	69	22	12	37

Förutom "Lämna dina synpunkter" har hälso- och sjukvårdsförvaltningen sedan några år tillbaka en egen rutin som innebär att de synpunkter som inkommer och är angivna som klagomål förs över som en vårdavvikelse till systemet Flexite. En chefssekreterare ansvarar för överföringen mellan systemen och att skicka klagomålet till ansvarig chef som hanterar ärendet i Flexite. Chefssekreteraren överför därefter informationen tillbaka till diariet. Rutinen är framtagen av förvaltningens tidigare chefläkare. Enligt rutinen registreras även klagomål som lämnas direkt till en medarbetare in i Flexite och hanteras där, de registreras inte i diariet.

**Antalet synpunkter – klagomål i Flexite 2022 och 2023**

	Antal registrerade klagomål i Flexite	Inlämnade via "Lämna dina synpunkter"	Inlämnade via en medarbetare
2023	76	32	44
2022	58	23	35

Enligt anvisningarna för verksamhetsberättelsen från regionstyrelseförvaltningen ska tre inkomna synpunkter med svar presenteras oredigerade.

**Exempel 1 Beröm**

"Vill lämna veckans ros till xxxx xxxx läkare på vårdcentral Visby söder. Han lyssnade på hela min situation och jag fick snabb hjälp. Sen ringer läkaren några dagar senare och undrar hur jag mår. Fantastiskt bemötande av mej som patient. Jag blev sedd och hörd."

**Svar exempel 1:**

Hej xxxx,

Tack för ditt fina beröm!

Jag ska se till att xxxx får del av dina ord.

Med vänliga hälsningar

Förnamn Efternamn  
Titel  
Hälsö- och sjukvårdsförvaltningen  
Region Gotland

### **Exempel 2 Förbättringsförslag**

”Jag tycker att alla som har ordinerade läkemedel bör ha sin aktuella läkemedelslista utskrivna på papper i sitt hem samt att alla ska bli påminda av apotekspersonalen att själva bygga upp ett beredskapslager i hemmet.

Bakgrund:

Om vi blir avskurna från fastlandet så ligger centraldatorn för journalsystemet på fastlandet, i Stockholm. Det kan innebära att vi eventuellt inte kommer åt ordinationer och sjukdomshistoria. Det är då bra att invånarna som har läkemedel, har som rutin att skaffa sig den senaste TakeCare-ordinationen i pappersformat. Lättast vore om apoteken fick tillträde till TC och kunde ge ut den senaste listan i samband med kundens införskaffande av läkemedel.

Ordinationen av läkemedel säger en hel del om en person och kan i värsta fall fungera som en sjukdomsberättelse ifall att vi inte når journalen. Gällande hemberedskap så är informationen inte så särskilt spridd som den skulle kunna vara. Det verkar finnas en instruktion från något verk om att invånarna ska sträva efter att ha hemberedskap. Det är dock få som vet och invånarna är inte vana vid att behöva tänka ur ett beredskapsperspektiv. Folk behöver nog en påminnelse om att börja lagra egna läkemedel i sitt hem för att öka på sin egen beredskap. Exempelvis skulle alla kunna ordinerats ett "beredskapslager" som automatiskt skapas från vårdcentralen. Alltså utanför den normala åtgången av läkemedel. Det kunde vara två månaders mängd. När man då besöker apoteket skulle expediten i så fall fråga frågan om man vill hämta ut sitt beredskapslager. Om vi har detta på plats skulle vi vinna mycket på att inte behöva lösa rätt så enkla problem som kan uppstå när många står utan läkemedel och ordinationer på samma gång ifall det sker något.

Vänliga hälsningar  
XXX

### **Svar exempel 2:**

Hej

Tack för dina synpunkter!

Region Gotlands Läkemedelskommitté har regelbundna möten med representanter från samtliga apotek på Gotland. Vi uppmuntrar dem att informera om hemberedskap, även sjukvården är informerad att sprida det budskapet.

Det är inte möjligt att låta apotekspersonalen få tillgång till TakeCare eftersom de inte tillhör samma organisation som Region Gotland utan är fristående företag. Informationen i Take Care är strikt sekretessbelagd. Förskrivare

rekommenderas att aktuell läkemedelslista alltid ska skrivas ut och skickas med patienten.

I den statliga utredningen om läkemedelsberedskap (Utredningen om hälso- och sjukvårdens beredskap (S 2018:09)) finns ett förslag att inrätta särskilda beredskapsapotek som är tänkta att ha en viss beredskap för invånarnas läkemedel. Det finns även ett förslag att läkemedelsföretagen ska ha ett visst ansvar för att ha ett lager av läkemedel. Arbetet med att ta fram förslag på hur detta ska se ut är pågående. Att inrätta ett personligt läkemedelsförråd på apotek/vårdcentral är inte praktiskt möjligt och skulle bli mycket svårt att hantera och väldigt kostnadskrävande.

Vänliga hälsningar

XXX och XXX

### **Exempel 3 Klagomål**

”Uteblivet telefonsamtalskontakt med läkare trots bokad tid 8:00. Jag tog själv kontakt med vårdcentralen samma förmiddag, fick ingen förklaring till varför läkaren ej tagit kontakt, sköterskan som jag pratade med sa att "jaja då får du en ny tid, läkaren hade en stressig morgon du var inte den enda han inte ringde upp" ??? Jag fick en ny telefontid bokad på appen Alltid öppen. Ingen läkare ringde upp då heller. Jag har inte fått någon ny telefontid. Otroligt dåligt skött, jag förstår att det ibland är stressigt men två gånger och ingen ny tid i sikte. Jag har själv läst i journalen vad samtalet ska handla om, det är inget allvarligt men hur det sköts är alvarligt. Kvalitetssäkra vårdcentralen, det är väl ändå människor det handlar om, jag känner mig kränkt och obetydlig.”

### **Svar exempel 3:**

Något svar finns inte registrerat i vare sig diariet eller Flexite.

### **Bedömning**

Hälsö- och sjukvårdsnämnden har under 2023 tagit emot 112 synpunkter via ”Lämna dina synpunkter” som finns i diariesystemet W3D3. Ytterligare 44 synpunkter (klagomål) har lämnats till en medarbetare som registrerat det i systemet Flexite. Det är en ökning från föregående år (35). Förvaltningen ser ökningen som positiv då synpunkter är viktiga för att ständigt kunna förbättra och utveckla verksamheten.

Under åren 2020-2021 ökade antalet synpunkter vilket hör ihop med covid-19-pandemin för att under 2022 och 2023 minska till nivåer likt före pandemin. Bedömningen är att hälsö- och sjukvårdsförvaltningen överlag hanterar inkomna synpunkter inom rimlig tid och lämnar svar till de som önskar. Vid årsskiftet fanns 13 obesvarade synpunkter i W3D3.

Under hösten 2023 har ett utvecklingsarbete gjorts inom förvaltningen som syftar till att omhänderta inkomna synpunkter på ett mer sammanhållande sätt än de senaste åren. Förvaltningen kommer att återgå till att använda den regionövergripande rutinen så att alla synpunkter registreras i diariet via ”Lämna dina synpunkter”. Anpassningar kommer att göras i diariet så att statistik ska kunna sökas fram på orsak. Patienter som vill lämna synpunkter via 1177 till sin vårdgivare kommer att länkas till regionens synpunktshantering.

### **Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse hälso- och sjukvårdsförvaltningen daterad 2024-01-03

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Marie Loob  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

### **Skickas till**

Regionstyrelsen