

Mottagare
Socialnämnden

Remissvar. PAN Remiss - Rapport över iakttagelser i vården under 2023

Förslag till beslut

Socialnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteskrivelse som svar på Patientnämndens remiss: *Patientnämndens rapport över iakttagelser i vården 2023*.

Sammanfattning

Patientnämndens huvudsakliga uppdrag är att stödja och hjälpa patienter och närstående att framföra klagomål till vårdgivare och att få klagomålet besvarat från vården. Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och genom återkoppling till vården bidra till vårdens kvalitetsutveckling och arbete för hög patientsäkerhet.

Det totala antalet inkomna klagomål till Patientnämnden under 2023 är 345 stycken. Av dessa är det 7 klagomål som berör Socialnämnden (SON). Patientnämnden konstaterar att det genom åren är ett fåtal ärenden som rört Socialnämndens verksamheter.

Bedömning

Antalet inkomna klagomål till Patientnämnden (PAN) under 2023 som berör Socialnämnden (SON) är liksom året innan 7 stycken varav 6 stycken har varit underlag för yttrande från berörd vårdgivare.

Som det beskrivs i rapporten är klagomålen spridda över flera verksamheter och över olika delproblem. Det i kombination med det låga antalet gör att det är svårt att dra några entydiga slutsatser eller se trender i uppkomna händelser som orsakat klagomålen. Av 2023 års klagomål framkommer dock i två fall problematiken med samverkan mellan vårdgivare och brister i informationsöverföring mellan vårdgivare. Det är ett problem som även är tydligt vid genomgång av registrerade avvikelser i avvikelshanteringssystemet Flexite.

Endast Terra Novas äldreboende samt Hemsjukvården har de senaste tre åren, fått klagomål varje år. När det gäller Terra Nova har verksamheten fortlöpande följts upp och togs över till Socialförvaltningens egen regi igen i november

2024. Beträffande Hemsjukvården har de haft ett klagomål per år de senaste tre åren men de har också omkring 700 patienter i omlopp per år. Dessa tre klagomål kan i stor utsträckning förklaras med ovan nämnda problematik med samverkan mellan olika vårdinstanser och brister i informationsöverföring mellan vårdgivare.

Att klagomål som berör socialnämndens verksamheter utgör en så liten del av det totala antalet ärenden till PAN kan liksom förra året förklaras med skillnader i omfattning och typ av de hälso- och sjukvårdsinsatser som sker inom respektive område. Det kan också vara så att kännedom om PAN och möjligheten att lämna klagomål på hälso- och sjukvården den vägen är lägre hos patienter och anhöriga inom SONs verksamheter. En tredje trolig orsak är den kontinuitet och ofta långvariga kontakt som många patienter och anhöriga i SONs verksamheter har med personal och ledning i verksamheterna vilket möjliggör att lyfta synpunkter och klagomål direkt på plats vilket i sin tur gör att det inte behöver tas vidare till PAN. Dessutom ser vi att många synpunkter till SONs verksamheter går direkt via regionens ärendehanteringssystem. Däremot ser vi samma mönster där; det är få ärenden som konkret berör hälso- och sjukvård.

Samarbetet med PAN har förstärkts under året. Samtliga ärenden från PAN går via Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) som sedan skickar dem vidare till berörd verksamhet. Det här ger en bättre sammanhållen överblick över aktuella ärenden samt förenklar uppföljningen. PAN har varit med på höstens branschråd för att informera chefer och därmed öka kunskapen och medvetenheten om PAN och möjligheten att hänvisa patienter och anhöriga dit.

Liksom förra året tycker vi att det är glädjande att se att det är få ärenden till PAN, det visar att medborgarna har ett gott förtroende för oss. Vi ser också att det finns en god kännedom om möjligheten att lämna synpunkter gällande SONs verksamheter direkt i regionens ärendehanteringssystem.

Beslutsunderlag

Remiss: Patientnämndens rapport över iakttagelser i vården 2023, daterad 2024-09-16

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse, daterad 2025-01-09

Socialförvaltningen

Marica Gardell
Socialdirektör

Skickas till

Patientnämnden- via registrator

Hälso- och sjukvårdsnämnden- via registrator

Kerstin Ahlqvist Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)