

Socialnämnden

Remissvar. PAN Remiss – I patienters berättelser, iakttagelser från patientnämndsärenden under 2024**Förslag till beslut**

- Socialnämnden överlämnar yttrandet som svar på Patientnämndens remiss: *I patienters berättelser, iakttagelser från patientnämndsärenden under 2024.*
- Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

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 2024 är 334 stycken. Av dessa är det 13 klagomål som berör Socialförvaltningens verksamheter, varav 7 klagomål var underlag för yttrande från berörd vårdgivare. Det är fortsatt ett lågt antal relaterat till verksamheternas omfattning men ett observandum är att antalet har näst intill fördubblats från 2023, då det var totalt 7 klagomål gällande socialförvaltningens verksamheter. Samtliga ärenden berör hemsjukvård, hemtjänst, SÄBO (Särskilt boende för äldre) och korttids (Hem för viss annan heldygnsvård Socialtjänstlagen). Det har inte inkommit några klagomål till OOFs (Omsorgen om personer med funktionsnedsättning) verksamheter.

Bedömning

Av de 334 klagomål som inkom till Patientnämnden under 2024 så gällde 13 av dem socialförvaltningens verksamheter. Av dessa var 7 underlag för yttrande från berörd vårdgivare. Det är fortsatt ett lågt antal relaterat till verksamheternas omfattning men ett observandum är att antalet har näst intill fördubblats från 2023, då det var totalt 7 klagomål gällande socialförvaltningens verksamheter. Samtliga ärenden berör hemsjukvård, hemtjänst, SÄBO (Särskilt boende för äldre) och korttids (Hem för viss annan heldygnsvård Socialtjänstlagen). Det har inte inkommit några klagomål till OOFs (Omsorgen om personer med funktionsnedsättning) verksamheter.

Som det beskrivs i rapporten är klagomålen liksom tidigare år, spridda över flera verksamheter och över olika delproblem. Det i kombination med det låga antalet gör att det fortsatt är svårt att dra några entydiga slutsatser eller se trender i uppkomna händelser som orsakat klagomålen. Dock framgår det att de flesta klagomålen framför allt handlar om vård och behandling. I 9 av 13 ärenden framkommer också att det funnits brister i kommunikation och samverkan såväl internt mellan personal som externt mellan olika vårdgivare samt i kommunikationen med anhöriga.

Att klagomål som berör socialförvaltningens verksamheter utgör en så liten del av det totala antalet ärenden till Patientnämnden kan liksom förra året förklaras med skillnader i omfattning och typ av de hälso –och sjukvårdsinsatser som sker inom respektive område. Det kan också bero på den kontinuitet och ofta långvariga kontakt som många patienter och anhöriga i socialförvaltningens 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 Patientnämnden. Fortsatt ses även att många synpunkter till Socialförvaltningens verksamheter går direkt via Regionens ärendehanteringssystem. Dessa synpunkter har också ökat under året och kan bland annat förklaras med att avdelningen Särskilt boende aktivt efterfrågat synpunkter från boende/anhöriga. Däremot ses samma mönster där; det är få ärenden som konkret berör hälso –och sjukvård.

Socialförvaltningens chefer har fått information och därmed ökad kunskap och medvetenhet om Patientnämnden och möjligheten att hänvisa patienter och anhöriga dit. Det i kombination med att Patientnämnden har förbättrat sin information på hemsidan och 1177 och därmed gjort det lättare för patienter och anhöriga att ta kontakt kan också förklara ökningen, vilket också nämns i rapporten.

Liksom förra året är det glädjande att se att det är få ärenden till Patientnämnden, 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 Socialförvaltningens verksamheter direkt i Regionens ärendehanteringssystem.

Även om det fortsatt är få ärenden till Patientnämnden så ser vi rapporten om iakttagelser från patientnämndsärenden som ett viktigt och bra underlag för vårt kvalitets -och förbättringsarbete och vi behöver följa utvecklingen av antal ärenden framöver för att säkerställa ett fortsatt lågt antal klagomål.

Beslutsunderlag

Remiss: I patienters berättelser, I iakttagelser från patientnämndsärenden under 2024, daterad 2025-05-13

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse, daterad 2025-07-08

Yttrande socialnämnden, PAN remiss, I patienters berättelse - Iakttagelser från patientnämndsärenden under 2024, daterad 2025-09-17

Socialförvaltningen

Marica Gardell
Socialdirektör

Skickas till

Patientnämnden- via registrator

Hälso- och sjukvårdsnämnden- via registrator

Kerstin Ahlqvist Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)