

**Mottagare**

Hälso- och sjukvårdsnämnden

## Remiss – Vad tycker patienterna? Iakttagelser från patientnämndsärenden under 2023

### Förslag till beslut

- Hälso- och sjukvårdsnämnden ställer sig bakom förvaltningens svar och skickar det som sitt eget till patientnämnden.

### Sammanfattning

Patientnämnden (PAN) har överlämnat sin rapport Vad tycker patienterna? Iakttagelser från patientnämndsärenden under 2023 till hälso- och sjukvårdsnämnden med begäran om svar hur rapporten ska hanteras.

Antalet klagomål på hälso- och sjukvårdsnämnden under 2023 är 338, vilket är en ökning från 263 ärenden under 2022. Somatisk specialistvård och primärvård ökar, medan antalet klagomål till psykiatrin har minskat något.

### Bedömning

Ökningen av antalet klagomål till patientnämnden är intressant. Det har skett en ökning nationellt men inte lika uttalat som för Gotland. Orsaken är oklar, men sannolikt multifaktoriell, där patientnämndens arbete med uppdatering av hemsidan inklusive information på 1177 kan ha bidragit till att fler har valt att vända sig till patientnämnden för stöd vid klagomål på vården.

Utifrån klagomålen som inkom till patientnämnden under 2023 så verkar ansvaret enligt patientlagen, särskilt gällande delaktighet och information, vara ett fortsatt utvecklingsområde för vården. Vidare är det flertalet av de klagande patienterna som har förväntningar på vården som inte motsvaras av vad vården kan eller bör utföra. Gapet som uppstår däremellan kan ibland skapa motsättningar mellan patienten och vården. Ibland är det vården som har brustit i att informera och göra patienten delaktig, men ibland har patienter orealistiska förväntningar och krav på vården. Att informera patienten på ett adekvat sätt är ett viktigt verktyg för att skapa samsyn mellan vården och patienten.

Patientnämnden utgör ett viktigt stöd för patienter och närstående som önskar framföra klagomål på hälso- och sjukvårdsnämnden. Patientnämndens arbete ger ett viktigt underlag för att ta vara på patienters berättelser och finna bra sätt att beskriva dem för att därmed bidra till att ge vården perspektiv och möjlighet till ett lärande och förbättringar.

Rapporten ska spridas till förvaltningens ledningsgrupper, så att berörda verksamheter kan ta del av den.

### **Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse hälsa- och sjukvårdsförvaltningen daterad 2024-10-02  
PAN Remiss - Rapport över iakttagelser i vården under 2023 inkom 2024-10-02

Hälsa- och sjukvårdsförvaltningen

Marie Loob  
Hälsa- och sjukvårdsdirektör

### **Skickas till**

Patientnämnden