

**Mottagare**

Hälso- och sjukvårdsnämnden

## PAN Remiss. Rapport över iakttagelser i vården under 2024

### Förslag till beslut

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

---

### Sammanfattning

Patientnämnden har överlämnat sin rapport Vad tycker patienterna? Iakttagelser från patientnämndsärenden under 2024 till hälso- och sjukvårdsnämnden med begäran om svar hur rapporten ska hanteras.

Antalet klagomål på hälso- och sjukvårdsnämnden under 2024 är 334, vilket är en liten minskning med 3 procent jämfört med året innan. Det är fortsatt ett högre inflöde jämfört med åren fram till 2023. I relation till regionens befolkning tar patientnämnden på Gotland emot något fler klagomål än övriga patientnämnder i landet i genomsnitt.

Nytt är att patientnämnden kan redovisa vilka kontaktvägar patienterna väljer. Majoriteten (62 procent) väljer att kontakta patientnämnden via telefon, följt av e-tjänsten via 1177 (24 procent).

Som tidigare år berör den största delen av klagomålen somatisk specialistvård och primärvård. Psykiatri har fått en liten minskning jämfört med föregående år och likaså tandvården medan klagomål på kommunal vård har ökat jämfört med tidigare.

Klagomålen berör precis som tidigare oftast delproblemet undersökning/bedömning. Därefter följer klagomål på läkemedel och resultat som har ökat. Andelen klagomål som gäller behandling har minskat mest. Även klagomål på bemötande har minskat medan klagomål på delaktighet har ökat. När sekundära problem, problem som identifieras utöver delproblem, läggs till ändras bilden något och det syns att delaktighet, information och undersökning/bedömning generellt är vanligt förekommande i ärenden. Det är en del variation mellan olika verksamhetsområden.

I den övergripande statistiken är det i stort likartade mönster som tidigare gällande fördelning mellan olika verksamheter, kön och ålder. Gällande skillnader mellan könen syns det att det är lite vanligare att män klagat på

diagnos, läkemedel och information medan det är vanligare med kvinnliga patienter i klagomål som berör delaktighet, bemötande och vårdflöde/processer. Gällande skillnaderna som berör hur patienter blir bemötta finns det anledning att reflektera över om kvinnor oftare får ett sämre bemötande eller om det finns en skillnad mellan män och kvinnor i vad man reagerar på och väljer att återkoppla i sina klagomål

Eftersom det totala antalet klagomål utgör ett statistiskt litet och spretigt underlag innebär det svårigheter att dra slutsatser och se trender. Den kvalitativa analysen kan komplettera det statistiska resultatet och ge en bredare och djupare bild av vad patienter har synpunkter på.

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

### **Bedömning**

Hälsa- och sjukvårdsförvaltningens bedömning är att patientnämnden utgör ett viktigt stöd för patienter och närstående som önskar framföra klagomål på hälsa- och sjukvården.

Hälsa- och sjukvårdsförvaltningens bedömning är att patientnämndens arbete ger ett viktigt underlag för att ta vara på patienters berättelser vilket bidrar till att ge vården perspektiv och möjlighet till lärande och förbättringar.

### **Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse hälsa- och sjukvårdsförvaltningen daterad 2025-08-12  
Rapport. Patientnämnden inkom 2025-05-28

Hälsa- och sjukvårdsförvaltningen

Marie Loob  
Hälsa- och sjukvårdsdirektör

### **Skickas till**

Patientnämnden