

Mottagare  
Socialnämnden

## Remissvar. Patientnämnden- Rapport över iakttagelse i vården under 2022

### Förslag till beslut

Socialnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteskrivelse som svar på Patientnämndens remiss: *Patientnämndens rapport över iakttagelser i vården 2022.*

---

### 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 2022 är 276 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

Som det beskrivs i rapporten kan en bakomliggande orsak till den stora skillnaden mellan antal klagomål till Hälso -och sjukvårdsnämnden (HSN) och Socialnämnden (SON) vara skillnader i omfattning och typ av de hälso –och sjukvårdsinsatser som sker inom respektive område. Eventuellt kan det också vara så att kännedom om patientnämnden och möjligheten att lämna klagomål på hälso –och sjukvården den vägen är lägre hos patienter och anhöriga inom SONs verksamheter.

En annan 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.

I SONs ärendehanteringssystem har det under 2022 inkommit 13 synpunkter och klagomål som gäller hälso- och sjukvården inom SONs verksamheter.

Vi tycker 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.

Att det inte är fler synpunkter och klagomål som gäller hälso- och sjukvården inom SONs verksamheter talar för att det finns en bra kontakt mellan ledning, medarbetare och patienter, anhöriga ute i verksamheterna och att den hälso – och sjukvård som bedrivs håller god kvalitet.

### **Beslutsunderlag**

Remiss: Patientnämndens rapport över iakttagelser i vården 2022, daterad 2023-02-06

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse, daterad 2024-01-03

Socialförvaltningen

Marica Gardell  
Socialdirektör

### **Skickas till**

Patientnämnden- via registrator

Hälso- och sjukvårdsnämnden- via registrator

Kerstin Ahlqvist Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)