Patientnämndens årsrapport 2023

DIAPAN-00001-2024

GÄLLER FÖR VERKSAMHET
Patientnämnden

PUBLICERINGSDATUM
2025-11-27

DOKUMENT-ID
ARBGRP651-1226513768-650

ANSVARIG
Satu Norsten Manninen

VERSION
4.0

UPPRÄTTAD AV
Johanna Pyyny

Innehåll

1 Förord ... 3

2 Uppdraget och organisation ... 4

2.1 Förtroendevalda ... 5

2.2 Patientnämndens kansli ... 5

3 Händelser av väsentlig betydelse sedan årsskiftet ... 5

4 Strategiska mål ... 5

5 Sammanfattande bedömning av måluppfyllelse i strategiska mål ... 6

5.1 Strategiskt mål: Trygg norrbottning med god, jämlik och jämställd livskvalitet ... 7

Framgångsfaktor: Informativ verksamhet med hög tillgänglighet ... 7

5.2 Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård som genomförs på ett hållbart sätt ... 8

Framgångsfaktor: En tydlig, samordnad och informativ ärendehandläggning utifrån patientens behov ... 8

Framgångsfaktor: Patientnämnden bidrar med kunskap till nämnd och vårdverksamheter ... 9

Framgångsfaktor: En trygg och säker verksamhet ... 9

5.3 Strategiskt mål: Långsiktigt hållbar ekonomi ... 9

Framgångsfaktor: Patientnämnden håller sina ekonomiska ramar ... 9

6 Övergripande om patientnämndsverksamheten ... 9

6.1 Ärendeinströmning ... 9

6.2 Kategorisering ... 10

6.3 Barn 0–17 år ... 10

6.4 Återföring till vården ... 11

6.5 Klagomål leder till förbättring ... 11

6.6 Påminnelser och uteblivna svar ... 12

6.7 Kommunikation ... 12

6.8 Stödpersonsverksamheten ... 12

7 Huvudkategorier och delkategorier ... 13

7.1 Vanligaste delkategorierna ... 15

7.1.1 Undersökning/bedömning ... 15

7.1.2 Behandling ... 15

7.1.3 Bemötande 15
7.1.4 Information 16
7.1.5 Tillgänglighet till vården 16
7.1.6 Läkemedel 16
7.1.7 Väntetider i vården 16
7.1.8 Diagnos 16
7.1.9 Vårdflöde/processer 16
7.1.10 Delaktig 16
7.2 Fokusområden 17

8 Divisioner och verksamheter 17

9 Kön och ålder 20
9.1 Könsfördelning per medicinska områden 22
9.2 Könsfördelning per åldersgrupp 22

10 Analysrapporter 23
10.1 Analysrapport IVO Unga vuxna med psykisk ohälsa 24
10.2 Enkätundersökning analysrapport patientenkät 24
10.3 Analysrapport angående tillgänglighet ur ett jämställdhetsperspektiv 24

11 Nationell jämförelse 25

12 Ekonomi 26

1 Förord

Patientnämnden är en instans för patienter och anhöriga att lyfta synpunkter till vården inom region och kommun. Patienters och närståendes synpunkter och anmälningar bidrar till kvalitetsutveckling och patientsäkerhet i vården.

Nämndens fyra sammanträden har under året skett via hybridmöten, via teams och genom fysisk närvaro. Ett temasammanträde har hållits inför varje nämndsmöte där nämnden fått utbildning och information inom viktiga sakområden.

Under 2023 inkom 829 ärenden vilket är en ökning med cirka 1 procent jämfört med föregående år då antalet ärenden uppgick till 822. Vanligaste kontaktvägen för anmälan till patientnämnden är 1177 följt av anmälan via brev.

Enligt lagstiftaren ska synpunkter och klagomål besvaras skyndsamt, trots detta uteblir svar från vårdverksamheter. Det gångna året har 18 svar uteblivit vilket är en ökning från föregående år då fem svar uteblev. Patientnämnden skickar alltid påminnelser vid uteblivet svar. Uteblivna svar rapporteras alltid till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Även divisionschef kontaktas om svar uteblir vid upprepade tillfällen.

I nuläget finns 44 personer registrerade som stödpersoner och samtliga stödpersoner har genomgått en obligatorisk utbildning. Under året har två stödpersonsträffar anordnats för erfarenhetsutbyte och kunskapsuppbyggnad.

För att öka medvetenheten om patientnämndens uppdrag har informationsmöten genomförts hos kommuner, länspensionärs- och tillgänglighetsråd, vid regionfullmäktiges utbildningsdag samt hos divisionernas ledningsgrupper.

Patientnämnden vill tacka alla patienter, anhöriga och övriga som på ett eller annat sätt framfört synpunkter om vården och därmed varit med och bidragit till den fortsatta utvecklingen av vården.

Veronica Burman

Patientnämndens ordförande

2 Uppdraget och organisation

Patientnämndens uppdrag regleras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även att utse stödpersoner för de patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1 128) om psykiatrisk tvångsvård och lagen (1991:1 129) om rättspsykiatrisk vård samt de personer som isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168).

Av lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår det att patientnämndens huvudsakliga uppgift är att hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, samt att få klagomål och frågor besvarade. Det framgår även att regionen ska organisera patientnämnden så att patientnämnden kan utföra sina uppgifter självständigt.

Patientnämnden ger information om LÖF, IVO, Läkemedelsverket samt ger rådgivning till patienter om vart de kan vända sig inom region och kommun. Även vårdpersonal kan kontakta patientnämndens tjänstepersoner för rådgivning i olika ärenden.

Region Norrbotten har samverkansavtal med samtliga kommuner i Norrbotten vilket innebär att patientnämnden även tar emot anmälningar som berör kommunal hälso- och sjukvård.

Handläggning utgår från patientens berättelse och varje ärende kategoriseras i ärendehanteringssystemet VSP (vårdsynpunkter) så att problemområden kan identifieras och analysarbetet stödjas. Ett barn- och jämställdhetsperspektiv ska alltid beaktas.

Styrdokument och riktlinjer:

Reglemente för Patientnämnden Norrbotten

Region Norrbottens strategiska plan 2024–2026

Region Norrbottens direktiv för internkontroll

Region Norrbottens strategi för hållbarhet

Nationella handbok för handläggning av klagomål och synpunkter, 2021

Nationell handbok för stödpersonsverksamheten, 2022

2.1 Förtroendevalda

Patientnämnden består av nio ledamöter och nio ersättare och har haft fyra sammanträden under 2023.

Ledamöter	Ersättare
Veronica Burman (S), ordförande	Marita Björkman Forsman (S)
Dan Innala (S), vice ordförande	Peter Sköld, (S)
Gunilla Nilsson Suikki (V)	Birgitta Henriksson Lindmark (V)
Sanna Berggren (V)	Agneta Olofsson (V)
Lotta Åman (C)	Agneta Nilsson (C)
Anita Sköld, (M)	Lars Ralph (M)
Anne Stridsman (SJVP)	Malin Markström (SJVP)
Marita Wikberg (KD)	Margareta Törelid Haapaniemi (KD)
Lars-Åke Vikström (SD)	Tord Eklund (SD)

2.2 Patientnämndens kansli

Patientnämndens kansli består av fyra medarbetare tre är utredare och en utredare/samordnare.

3 Händelser av väsentlig betydelse sedan årsskiftet

En ny nämnd har tillträtt i januari 2023. Nämndsledamöterna har under året fått utbildning i relevanta sakområden under året om patientnämndens uppdrag, regionens etikarbete, barnrätt, minoriteter, stödpersonsverksamheten, hållbarhet, jämställdhet, strategisk plan 2024–2026, GDPR samt hot och våld.

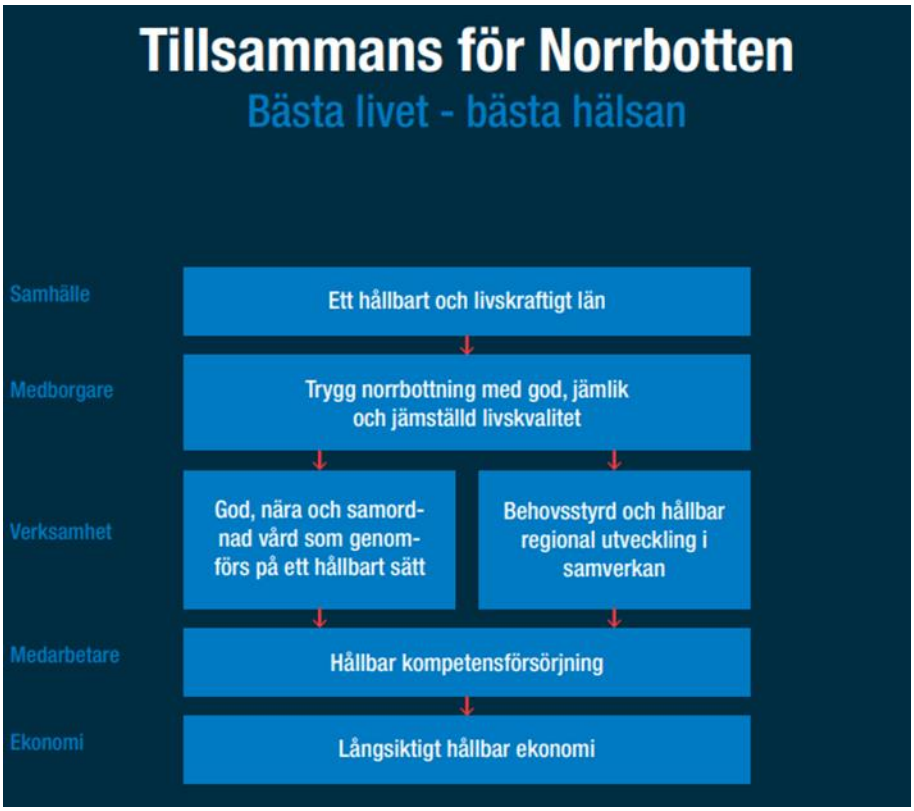
Den enkätundersökning om patientnöjdhet som presenterades i september visade att nöjdheten generellt ligger på en ganska hög nivå. Lägst resultat uppmättes i frågan om nöjdhet med svaret från vårdgivaren där fler uppgav sig vara missnöjda än nöjda.

Sjukfrånvaro inom kansliet har påverkat arbetsbelastningen varpå en vikarie anställdes under en kortare period. Patientnämnden har en ny samordnare från och med 19 april 2023. En av kansliets utredare slutade sin anställning i juli 2023 och en ny medarbetare påbörjade sin anställning den 1 augusti 2023.

4 Strategiska mål

Regionfullmäktige har fastställt den vision och strategiska mål som styr nämnden arbete ska inrikta verksamheten på, se bild nedan. Visionen är vägledande för all verksamhet som bedrivs inom en politisk folkvald församling.

Regionens vision och strategiska mål



Samma modell används på alla nivåer i regionen - På så sätt skapas en tydlig logik i styrningen från politik till verksamhet.

Strategiska mål är strävansmål som tydliggör vad regionen behöver inrikta sig på för att nå visionen. Regionfullmäktige har lyft fram framgångsfaktorer för att nå de strategiska målen. Styrmått är målsatta mätvärden som ska bidra till värderingen av de strategiska målen.

Utifrån de strategiska målen fastställer styrelsen, regionala utvecklingsnämnden och patientnämnden framgångsfaktorer, indikatorer, mått och mål för måluppfyllelse.

Patientnämnden ansvarar för tre strategiska mål, med tillhörande framgångsfaktorer och styrmått. Måluppfyllelsen följs upp i delårsrapporter och årsrapport.

5 Sammanfattande bedömning av måluppfyllelse i strategiska mål

Nedan redovisas en samlad bedömning av måluppfyllelsen för patientnämndens strategiska mål vid årets slut. Pilens riktning anger förflyttning från

föregående uppföljning den 31 augusti.

Måluppfyllelse		Förflyttning	
●	Målet uppnås	↗	Förbättring
◆	Målet uppnås delvis	–	Oförändrat
■	Målet uppnås inte	↘	Försämring
▬	Mäts ej för perioden		

5.1 Strategiskt mål: Trygg norrbottning med god, jämlik och jämställd livskvalitet

Den samlade bedömningen är att målet delvis har uppnåtts. Två av de fyra formulerade styrmåtten har uppnåtts.

Framgångsfaktor: Informativ verksamhet med hög tillgänglighet

	Styrmått	Mål	Utfall	Kommentar
■ →	Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning/bemötande	100 %	73 %	Den genomförda enkätundersökningen visar att 73 procent är nöjda med patientnämndens handläggning och bemötande. Enkätundersökningen visar också att de patienter som är missnöjda med vårdens svar också är mindre nöjda med patientnämndens handläggning och bemötande. Målet är svår att nå då handläggarens agerande inte på egen hand avgör patienternas uppfattning. Patientnämnden kan inte ensamt påverka patienternas uppfattning fullt ut.
● ↗	Andel utbildade stödpersoner	100%	100%	Samtliga stödpersoner har genomfört utbildningen.
■ ↗	Andel patientärenden som har besvarats inom sex veckor	100 %	65 %	Svarstiden påverkas till största del av vårdverksamheternas svarstider. I många fall har påminnelser skickats till vårdverksamheterna då den angivna svarstiden på överskridits Patientnämnden har en tydlig påminnelse-

				rutin: efter två påminnelser avslutas ärendet och rapporteras till divisionschef och IVO. Kanslipersonal har undersökt möjligheten om att få till en mer digital ärendehantering gentemot vårdverksamheterna för att snabba upp processen. Detta arbete kommer att fortsätta i takt med systemutveckling och förbättrade IT-lösningar.
	Antal genomförda informationsmöten genomförda av tjänstepersoner			Samtliga Norrbottens 14 kommuner har bjudits in till informationsmöten. Sju informationsmöten har genomförts. Övriga kommuner kommer att bjudas in på nytt under 2024. Utöver detta har kanslipersonal genomfört liknande informationsmöten med civilsamhälle, tillgänglighetsrådet och länspensionärsrådet. Nämndsledamöter har deltagit vid ett informationsmöte.

5.2 Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård som genomförs på ett hållbart sätt

Framgångsfaktor: En tydlig, samordnad och informativ ärendehandläggning utifrån patientens behov

Den samlade bedömningen är att målet delvis har uppnåtts. Två av de tre formulerade styrmåtten har uppnåtts och ett styrmått har delvis uppnåtts.

	Styrmått	Mål	Utfall	Kommentar
	Andel stödpersoner som har förordnats inom 5 dagar	100%	86%	Identifierat som tidskrävande i förordande är matchningen av stödperson och patient men även att få kontakt med den vårdverksamhet som är ansvarig för den tvångsintagna. Annonsering i tidning gällande behovet av nya stödpersoner har genomförts innan sommaren och har resulterat i fler stödpersoner. Handlägg-

				ningsprocessen har tydliggjorts i form av en upprättad rutin. Arbete pågår för att få till en fast kontakt inom varje vårdverksamhet så att kommunikationen med vårdverksamheterna underlättas. Samverkan med patientnämnderna nationellt sker kontinuerligt för att förbättra processen.

Framgångsfaktor: Patientnämnden bidrar med kunskap till nämnd och vårdverksamheter

	Styrmått	Mål	Utfall	Kommentar
	Antal fördjupade analysrapporter som upprättas utifrån ett jämställdhets- och barnrättsperspektiv	3	3	Samtliga analysrapporter är färdigställda enligt plan.

Framgångsfaktor: En trygg och säker verksamhet

	Styrmått	Mål	Utfall	Kommentar
	Årlig genomgång av rutiner och checklistor			Genomgång och upprättande av rutiner och checklistor har skett löpande under året.

5.3 Strategiskt mål: Långsiktigt hållbar ekonomi

Framgångsfaktor: Patientnämnden håller sina ekonomiska ramar

Bedömningen är att detta mål har uppnåtts.

	Styrmått	Mål	Utfall	Kommentar
	Patientnämnden bedriver verksamhet inom budget		Ja	Patientnämnden bedriver en verksamhet inom budget.

6 Övergripande om patientnämndsverksamheten

6.1 Ärendeinströmning

Under 2023 inkom 829 ärenden vilket är en ökning med ca 1 procent jämfört med föregående år då antalet ärenden uppgick till 822.

Utifrån ett tillgänglighetsperspektiv är det viktigt att upprätthålla möjligheten till olika kontaktvägar. Patientnämnden nås via 1177, brev, bokade besök, e-post och telefon. Oavsett kontaktväg handläggs alla anmälningar enligt fastställda rutiner. En fortsatt ökning av anmälningar via 1177.se kan ses under 2023 då 64 procent av ärenden anmäldes via 1177.se. Detta är en ökning jämfört med föregående år då motsvarande siffra var 60 procent. Andel ärenden som inkommer via brev har ökat något till 34 procent i jämförelse med föregående år då anmälan via brev omfattade 33 procent av den totala andelen anmälda ärenden.

6.2 Kategorisering

Alla inkomna ärenden kategoriseras i följande huvud- och delkategorier, utifrån den nationella handboken för handläggning av klagomål och synpunkter.

Tabell 1: Kategorisering.

1. Vård och behandling	**5. Ekonomi**
1.1 Undersökning/bedömning	5.1 Patientavgifter
1.2 Diagnos	5.2 Ersättningsanspråk/garantier
1.3 Behandling	**6. Tillgänglighet**
1.4 Läkemedel	6.1 Tillgänglighet till vården
1.5 Omvårdnad	6.2 Väntetider i vården
2. Resultat	**7. Vårdansvar och organisation**
2.1 Resultat	7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande
3. Kommunikation	7.3 Vårdflöde/processer
3.1 Information	7.4 Resursbrist/inställd åtgärd
3.2 Delaktig	7.5 Hygien/miljö/teknik
3.4 Bemötande	**8. Administrativ hantering**
4. Dokumentation och sekretess	8.1 Brister i hantering
4.1 Patientjournalen	8.2 Intyg
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	**9. Övrigt**
	9.1 Övrigt

6.3 Barn 0–17 år

Ett barnrättsperspektiv ska alltid beaktas och i patientnämndens handläggning innebär detta att ärenden som avser barn ska prioriteras och handläggas skyndsamt.

Under året inkom 62 anmälningar som avser barn i åldersgruppen 0–17 år, vilket är en ökning med nästan 15 procent jämfört med föregående år (54 anmälningar). En viss utplaning av fördelning mellan könen kan utläsas, från

37 procent flickor och 63 procent pojkar år 2022, till 48 procent flickor och 52 procent pojkar år 2023.

Andel anmälningar som inkom till patientnämnden via 1177 var 61 procent, medan 39 procent inkom via brev. Föregående år inkom 72 procent av anmälningarna via 1177 och 22 procent via brev. I tre procent av ärendena hade barnet själv gjort anmälan och resterande gjordes av vårdnadshavare/närstående.

Andel anmälningar för barn ligger kvar i samma storleksordning som föregående år inom somatisk specialistvård, primärvård, tandvård och övrigt. De tre största huvudkategorierna är vård och behandling, tillgänglighet och kommunikation och de tre största delkategorierna är undersökning/bedömning, väntetider i vården och behandling (se bilaga 1 tabell barn 0–17 år).

6.4 Återföring till vården

Patientnämndens arbete med att utveckla arbetssätt för återföring av statistik och patientberättelser till vården påbörjades år 2022. Arbetet har skett genom dialoger i informationsmöten med vårddivisionernas ledningsgrupper. Syftet med återföring till vården har varit att patienters erfarenheter och synpunkter ska bli en del av vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Detta arbete har fortsatt under 2023.

Återföring sker även genom att patientnämndens delårs- och analysrapporter publiceras på regionens hemsida och är tillgängliga för läsning även för allmänheten. Vid förfrågan har vårdverksamheter och även media fått tillgång till nödvändig statistik.

Arbetet med återföring kommer att utökas under kommande år, bland annat genom att divisionerna får mer riktad information samt att patientnämnden markerar vårdens åtgärder i ärendehanteringssystemet VSP (Vårdsynpunkter).

6.5 Klagomål leder till förbättring

Patientnämnden noterar att i flertalet ärenden under 2023 har patientens klagomål eller synpunkter medfört att vårdgivare vidtagit åtgärder antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet. Exempel på vidtagna åtgärder är förändrade rutiner, översyn av bemanning, uppföljande samtal med patient eller närstående, återbetalningar av patientavgifter och vidare utredning.

Patient eller närstående har också möjlighet att själva lämna konkreta förslag på förbättringar till vården. I flera ärenden har sådana förslag inkommit exempelvis gällande förbättrade kommunikationsvägar, tydligare information och bättre uppföljningar. Många anmälare uttrycker att de genom att påtala brister och lämna förbättringsförslag vill bidra till att liknande händelse inte ska upprepas och drabba andra.

6.6 Påminnelser och uteblivna svar

Under år 2023 har patientnämnden skickat 147 påminnelser till verksamheter som inte svarat på begäran om yttrande inom fyra veckor. Föregående år skickades 132 påminnelser.

Under 2023 finns 18 obesvarade ärenden. Elva av dem avser Gällivare sjukhus, avdelningen för medicin- och rehabilitering. År 2022 hade samma verksamhet 5 obesvarade ärenden. Under 2023 har en ny rutin upprättats som innebär att besked om uteblivet svar skickas till patient tillsammans med information om dennes rätt att upprätta anmälan till IVO. Ej besvarade ärenden förmedlas varje år till IVO av patientnämnden. Även divisionschef kontaktas om svar uteblir vid upprepade tillfällen. Obesvarade ärenden redovisas även under året i patientnämndens delårsrapport och årsrapport.

6.7 Kommunikation

Inriktningen under 2023 har varit ökad kännedom om patientnämndens uppdrag hos länets kommuner. Samtliga kommuners socialchefer, medicinskt ansvariga sjuksköterskor och annan berörd personal har inbjudits till informationsmöten och dialog under året. Möten har genomförts med sju kommuner.

Likaså har fokus legat på att öka tillgängligheten och möjligheten att kommunicera digitalt både internt och externt. Detta arbete kommer att fortgå under 2024.

Allmänheten informeras om patientnämnden via annonsering i tidningar, sociala medier, patientnämndens hemsida samt via informationsbroschyrer vid exempelvis hälsocentraler och sjukhus. Information på patientnämndens hemsida och informationsbroschyrer har översatts till minoritetsspråk, arabiska och engelska.

6.8 Stödpersonsverksamheten

I nuläget finns 44 personer registrerade som stödpersoner. Vid årsskiftet pågick 49 stödpersonsuppdrag. Omsättningen av stödpersoner i länet är relativt liten men det föreligger ett behov av att rekrytera främst yngre stödpersoner. De flesta stödpersonsuppdragen finns i Piteåområdet. Under 2023 har patientnämnden bland annat fokuserat på rekrytering av stödpersoner vilket resulterat i att nio nya stödpersoner tillkommit.

Under 2023 har de 44 stödpersoner som är registrerade genomgått en digital utbildning. Nyrekryterade stödpersoner måste genomgå utbildningen innan de tilldelas ett uppdrag. De stödpersoner som inte genomgått utbildningen har fått avsluta sitt uppdrag.

Patientnämnden har under mars och oktober månad anordnat två halvdagsträffar för stödpersonerna. Vid båda träffarna deltog ett tjugotal stödpersoner, tjänstepersoner från patientnämnden samt ordförande och vice ordförande i patientnämnden. Vid träffarna diskuterades bemötande av människor

som mår psykiskt dåligt. Länsgemensam psykiatri informerade om sin verksamhet och ordförande i etiska rådet föreläste om etik.

7 Huvudkategorier och delkategorier

Varje ärende kategoriseras under en av nio huvudkategorier (se tabell 2 nedan). För att ytterligare avgränsa vad klagomålen handlar om specificeras de därefter in i olika delkategorier. Kategoriseringen är gemensam för alla patientnämnder i landet.

Tabell 2: Huvudkategorier och delkategorier 2023.

HUVUDKATEGORIER OCH DELKATEGORIER	2023	2022
1. Vård och behandling	**372**	**484**
1.1 Undersökning/bedömning	144	134
1.2 Diagnos	30	44
1.3 Behandling	141	227
1.4 Läkemedel	48	63
1.5 Omvårdnad	4	16
1.6 Ny medicinsk bedömning	5	16
2. Resultat	**18**	18
2.1 Resultat	18	18
3. Kommunikation	**191**	**139**
3.1 Information	78	49
3.2 Delaktig	27	9
3,3 Samtycke	0	0
3.4 Bemötande	86	81
4. Dokumentation och sekretess	**49**	**36**
4.1 Patientjournalen	39	26
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	10	10
5. Ekonomi	**14**	**11**
5.1 Patientavgifter	6	3
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	8	8
6. Tillgänglighet	**110**	**89**
6.1 Tillgänglighet till vården	66	54
6.2 Väntetider i vården	44	35
7. Vårdansvar och organisation	**43**	**7**
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	2	0
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	8	2
7.3 Vårdflöde/processer	30	3
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	2	1
7.5 Hygien/miljö/teknik	1	1
8. Administrativ hantering	**12**	**26**
8.1 Brister i hantering	6	15
8.2 Intyg	6	11
9. Övrigt	**20**	**12**
9.1 Övrigt	20	12
Totalsumma	**829**	**822**

Fördelningen av ärenden mellan de olika huvudkategorierna stämmer i stort sett överens med föregående år. Vård och behandling är fortfarande den huvudkategori som har flest ärenden, men en stor minskning av ärenden kan ses jämfört med föregående år, från 59 procent (484 stycken) till 45 procent (372 stycken). Ärenden i huvudkategorin kommunikation har ökat från att år 2022 avse 17 procent (139 stycken) av det totala antalet ärenden till 23 procent (191 stycken) år 2023. En större ökning av ärenden kan noteras i huvudkategorin vårdansvar och organisation.

Ärenden uppdelade i huvudkategorier 2023

Diagram 1: Huvudkategorier 2023.

Ärenden uppdelade i huvudkategorier 2022

Diagram 2: Huvudkategorier 2022.

7.1 Vanligaste delkategorierna

De tio vanligaste delkategorierna avser totalt 696 ärenden (84 procent) av alla inkomna klagomål och synpunkter under 2023, se tabell 3 nedan. Här kan noteras att klagomål som avser undersökning/bedömning är den mest förekommande delkategorin följt av behandling och bemötande. Delkategorierna information, vårdflöde/processer och delaktighet har ökat i störst utsträckning från föregående år. Delkategorin behandling som var störst föregående år har under 2023 minskat mest. Även delkategorierna diagnos och läkemedel har färre ärenden än 2022.

Tabell 3: De tio vanligaste delkategorierna 2023.

De tio vanligaste delkategorierna	2023	2022
Undersökning/ bedömning	143	134
Behandling	141	227
Bemötande	86	81
Information	78	49
Tillgänglighet till vården	66	54
Läkemedel	48	63
Väntetider i vården	44	35
Diagnos	30	44
Vårdflöde/processer	30	3
Delaktig	30	9

Nedan följer en redogörelse av 2023 års tio vanligaste delkategorierna av de 25 delkategorier som finns i patientnämndens kategorisering av ärenden. Några av dem har direkt bäring på vårdgivarens skyldigheter enligt patientlag (2018:821): information, tillgänglighet till vården, väntetider i vården och delaktig.

Övriga delkategorier som har direkt bäring enligt patientlagen är: ny medicinsk bedömning, samtycke, patientjournalen, valfrihet/fritt vårdsökande, fast vårdkontakt/individuell plan och intyg. Ärenden som rör de dessa kategorier redovisas inte här då klagomålen är få.

7.1.1 Undersökning/bedömning

143 patienter i Norrbotten har anmält att de upplevt nekad, fördröjd, felaktig eller utebliven undersökning och/eller bedömning. I denna kategori har antalet klagomål ökat något jämfört med 2022 (134).

7.1.2 Behandling

Av 141 ärenden som inkommit finns uppfattningar om nekad, fördröjd, felaktig, utebliven och negativ behandlingseffekt. Dessa ärenden har minskat kraftigt jämfört med föregående år (227).

7.1.3 Bemötande

86 patienter har upplevt brister kopplade till bemötande. Upplevelserna kan handla om bristande empati eller oprofessionellt bemötande från vårdpersonal. En liten ökning av antalet ärenden kan ses från föregående år (81).

7.1.4 Information

78 patienter har upplevt brister om att information inte har anpassats, inte varit tillräcklig eller givits vid fel tillfälle. Informationen kan också ha varit svår att ta till sig, inte förmedlats ordentligt, inte givit skriftligen eller inte riktats till närstående vid behov. Här finns också ärenden som inbegriper kulturella eller språkliga hinder som orsak till bristande information. En stor ökning av antalet ärenden ses i denna kategori jämfört med föregående år (48).

7.1.5 Tillgänglighet till vården

66 patienter i Norrbotten har anmält att de har upplevt att det har varit svårt att få kontakt med verksamhet eller vårdpersonal. Det kan också handla om att de inte blivit kontaktade enligt överenskommelse eller att de har haft svårt att ta sig till vårdinrättning. Ärenden i denna kategori har ökat från föregående år (54).

7.1.6 Läkemedel

48 ärenden har inkommit där patienter upplevde att de blivit nekade läkemedel, fått läkemedel med fördröjning eller att läkemedel helt uteblivit. Ärendena kan också handla om biverkningar av läkemedel. Ärendena har minskat från föregående år (63)

7.1.7 Väntetider i vården

44 patienter har klagat på långa väntetider i vården. Förutom att vårdgarantin inte har uppfyllts handlar ärendena om att uppföljningar som inte gjorts enligt medicinsk bedömning. Det kan också handla om lång väntan på besökstid eller i väntrum. En ökning av dessa ärenden kan ses jämfört med föregående år (35).

7.1.8 Diagnos

30 ärenden har registrerats i kategorin diagnos. Ärendena handlar om fördröjd, felaktig eller utebliven diagnos. Ärenden i denna kategori har minskat från föregående är (44).

7.1.9 Vårdflöde/processer

30 klagomål kopplade till vårdflöde/processer har inkommit under 2023. Dessa ärenden handlar om upplevd bristande samverkan mellan olika vårdenheter, vårdgivare, huvudmän som slutenvård, primärvård eller kommuner. Det kan handla om multisjuka där samordning inte fungerar, såsom samsjuklighet, psykisk sjukdom med samtidig somatisk sjukdom, där det brister i samverkan. Ärenden i denna kategori har ökat markant jämfört med föregående år (3).

7.1.10 Delaktig

30 ärenden har registrerats i denna kategori och handlar om upplevelsen av att vården inte har utformats och genomförts i dialog med patient eller närstående. Antingen att patientens medverkan i sin vård eller behandlingsåtgärder har inte utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar eller att patienten inte blivit lyssnad till. De kan också handla om

synpunkter rörande tvångsvård. En stor ökning kan noteras av ärenden i denna kategori jämfört med föregående år (9)

7.2 Fokusområden

Utöver att registrera huvudkategorier och underkategorier så har patientnämnden under året markerat ärenden tillhörande olika fokusområden. Fokusområdena bestäms lokalt men även nationellt för landets patientnämnder exempelvis av IVO när en för patientnämnden gemensam nationell rapport ska skrivas. Det är också viktigt att kunna följa hur många påminnelser som skickats eller hur många svar som uteblivit från vården, varför dessa markeras. Se tabell 4 nedan.

Tabell 4: Fokusområden 2023 och 2022.

Fokusområden	2023	2022
Påminnelse	147	132
Komplettering gjord	19	16
Uteblivna svar	18	5
Vårdskuld	9	9
Cancer	7	11
Händelseanalys/Lex Maria	3	4
Vaccination	3	5
Covid	2	21

Ärenden där svar från vårdverksamheter uteblivit helt har ökat från föregående år och så även ärenden där patientnämnden skickat påminnelser. Ärenden som kan kopplas till covid-19 har minskat från föregående år.

För 2024 utgår fokusområden Covid-19 och vårdskuld och fem nya områden tillkommer; förlossningsvård, psykisk ohälsa, resursbrist samt vårdens åtgärd på individnivå och vårdens åtgärd på övergripande nivå.

8 Divisioner och verksamheter

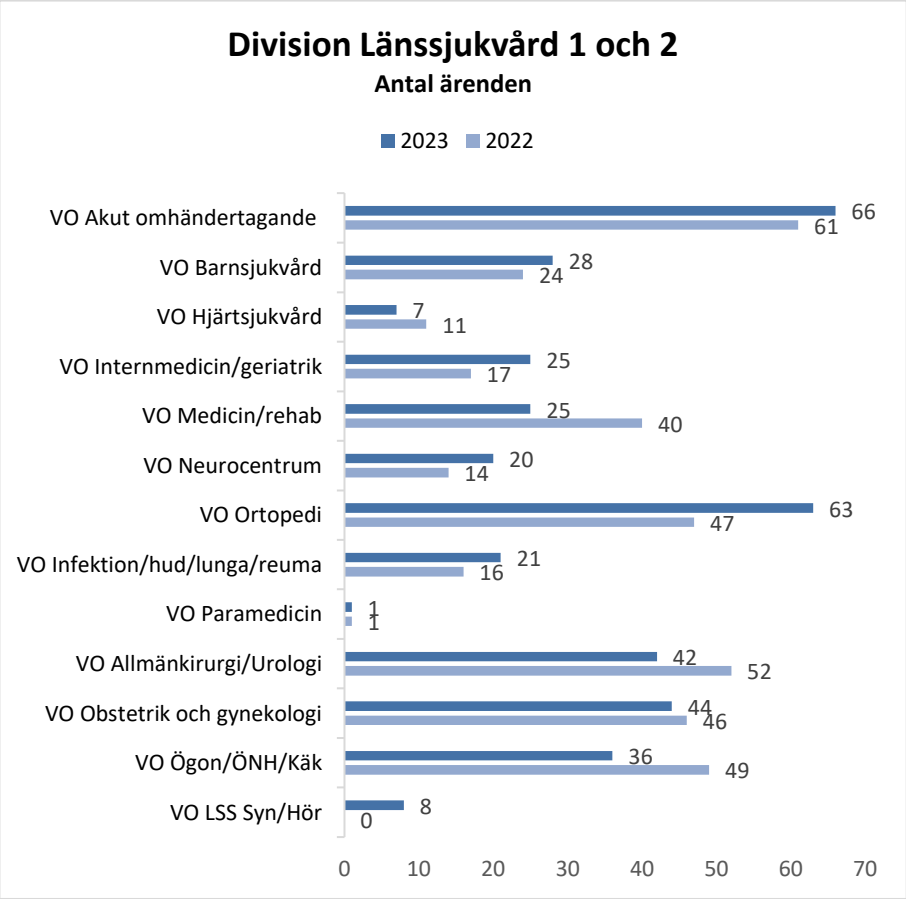
Vårdverksamheterna inom Region Norrbotten är uppdelade i divisioner. Privata vårdgivare och kommunal hälso- och sjukvård ingår således inte. Division Länssjukvård 1 och 2 avser somatisk specialistvård och division Nära omfattar primärvård och tandvård. Tabellen nedan visar antal ärenden per division och år.

Tabell 5: Divisioner/Verksamheter 2023 och 2022.

Divisioner/Verksamheter	2023	2022
Division Länssjukvård 1	171	156
Division Länssjukvård 2	215	222
Division Nära	270	261
Division Psykiatri	84	97
Division Funktion	6	5
Division Regionstöd	2	3
Annan region	12	8
Kommunal hälso- och sjukvård	13	13
Privata hälsocentraler	41	32
Privat vårdverksamhet	3	5
Övergripande ärenden	12	20
Totalsumma	829	822

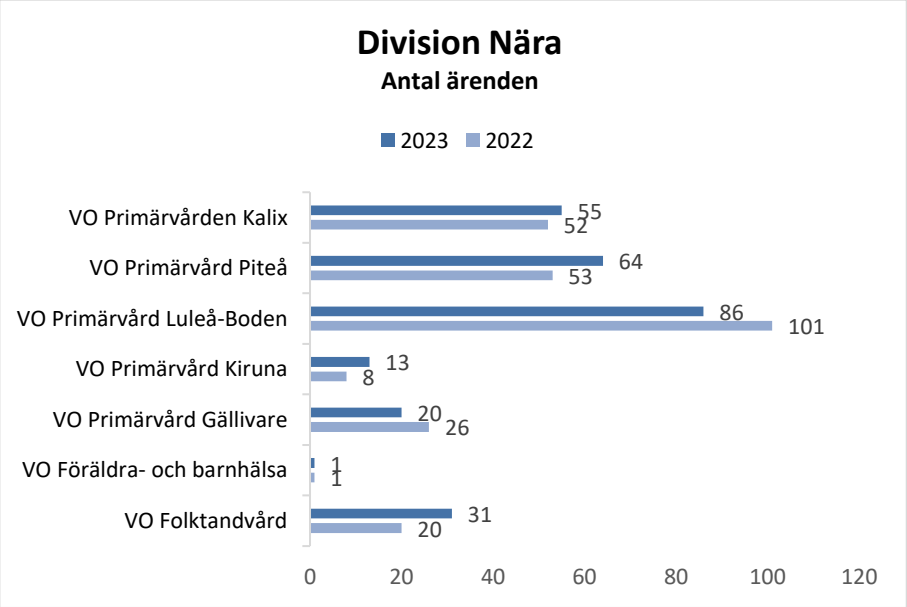
På verksamhetsnivå noteras den största ökningen för ortopedi följt av folktandvård och primärvården i Piteå. En minskning av ärenden kan främst ses för verksamheterna medicin/rehab, ögonsjukvård och primärvården Luleå-Boden, se diagram 3 nedan.

Diagram 3: Division Länssjukvård 1 och 2, 2023 och 2022.



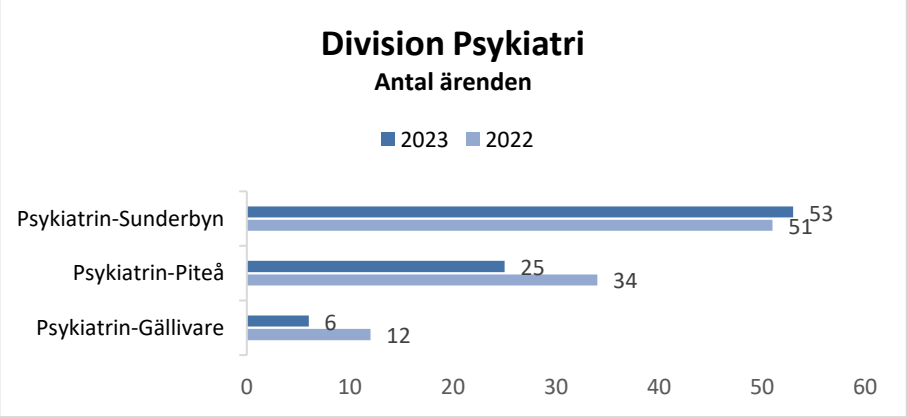
Primärvården Luleå/Boden, Piteå samt Kalix står för flest antal anmälningar inom Division Nära. En minskning av antalet anmälningar från föregående år har skett inom primärvården Luleå/Boden, se diagram 4 nedan.

Diagram 4: Division Nära, 2023 och 2022.



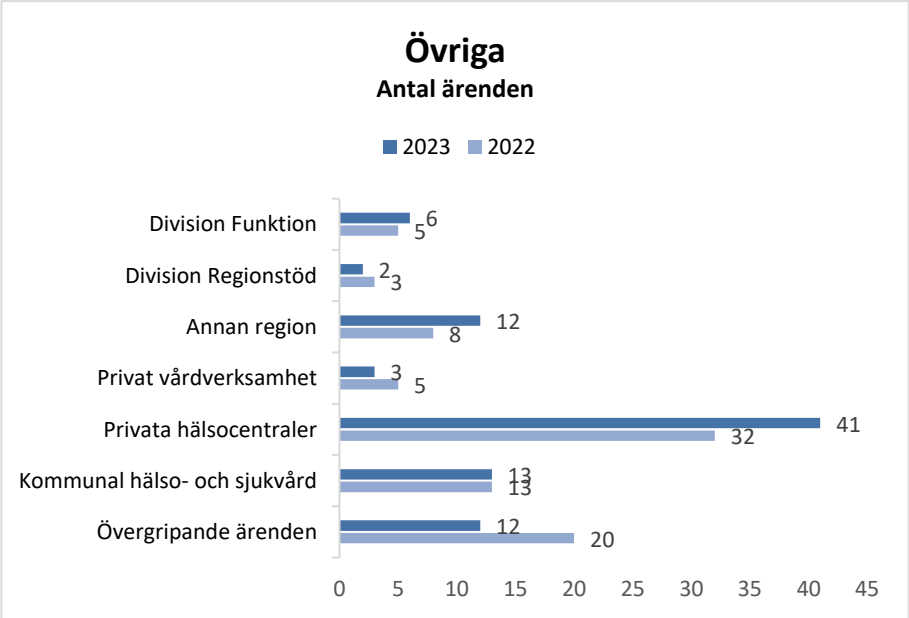
Inom division Psykiatri har psykiatrin Sunderbyn flest antal anmälningar vilket även var fallet 2022 och 2023. Antalet anmälningar har minskat både i Piteå och Gällivare jämfört med föregående år. Se tabell nedan.

Diagram 5: Division Psykiatri, 2023 och 2022.



En ökning av ärenden som avser privata hälsocentraler kan ses under 2023 jämfört med 2022.

Diagram 6: Övriga divisioner och verksamheter, 2023 och 2022



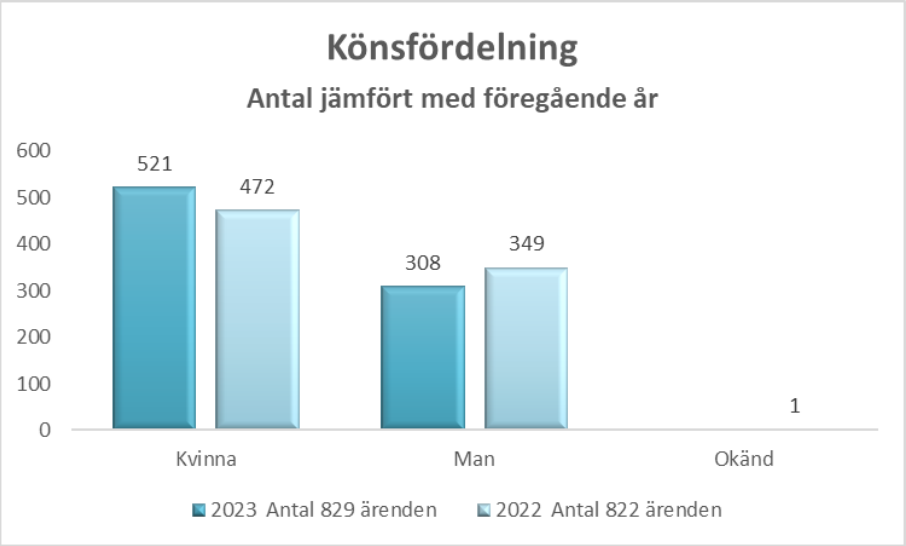
9 Kön och ålder

Kvinnor står för 63 procent av klagomålen till patientnämnden och män för 37 procent under 2023. Föregående år var fördelningen mellan könen något mer jämn, kvinnor 57 procent och män 42 procent samt en anmälan för icke binär/ej uppgivit kön. Kvinnor klagar generellt mer på bristande kommunikation, dåligt bemötande och bristfällig information, så även i år.

Det som framgår av årets siffror är att både mäns och kvinnors anmälningar har ökat gällande bristande kommunikation och dåligt bemötande jämfört med föregående år. Det omvända förhållandet kan ses i kategorin vård och behandling där både mäns och kvinnors anmälningar har minskat från föregående år. Under 2023 klagade kvinnor mer på vård och behandling än män.

Underlaget för icke binär/ej uppgivit kön är för litet för att kunna göra en jämförelse eller analys.

Diagram 7: Könsfördelning, antal 2023 och 2022.



Tabell 6: Könsfördelning antal för huvudkategorier, 2023 och 2022.

Huvudkategorier	Kvinnor 2023	Kvinnor 2022	Män 2023	Män 2022
Vård och behandling	242	269	130	214
Kommunikation	133	93	58	46
Tillgänglighet	66	45	44	44
Dokumentation och sekretess	30	26	19	10
Vårdansvar och organisation	25	4	18	3
Övrigt	8	5	12	7
Resultat	6	9	12	9
Administrativ hantering	6	14	6	12
Ekonomi	5	7	9	4
Totalt	**521**	**472**	**308**	**349**

Tabell 7: De tio vanligaste delkategorierna för kvinnor, 2023 och 2022.

De tio vanligaste delkategorierna	Kvinnor 2023	Kvinnor 2022
Undersökning/ bedömning	94	76
Behandling	87	126
Bemötande	63	55
Information	50	31
Tillgänglighet till vården	38	31
Läkemedel	32	32
Väntetider i vården	28	14
Diagnos	20	27
Vårdflöde/processer	16	2
Delaktig	16	7

Tabell 8: De tio vanligaste delkategorierna för män, 2023 och 2022.

De tio vanligaste delkategorierna	Män 2023	Män 2022
Behandling	54	101
Undersökning/ bedömning	49	58
Information	28	18
Tillgänglighet till vården	28	23
Bemötande	23	26
Läkemedel	16	30
Väntetider i vården	16	21
Delaktig	14	2
Vårdflöde/processer	14	1
Diagnos	10	17

9.1 Könsfördelning per medicinska områden

Både män och kvinnor klagar mest på somatisk specialistvård följt av primärvård. Minst klagomål har kommunal hälso- och sjukvård. En tydlig könsskillnad kan noteras gällande anmälningar som avser primärvård.

Tabell 9: Könsfördelning i antal för medicinska områden 2023.

Medicinska område 2023	Kvinnor	Män
Somatisk specialistsjukvård	241	151
Primärvård	191	89
Psykiatrisk specialistsjukvård	56	28
Tandvård	14	17
Övrigt	12	17
Kommunal hälso- och sjukvård	7	6
Totalt	**521**	**308**

9.2 Könsfördelning per åldersgrupp

Åldersfördelningen av inkomna ärenden överensstämmer med föregående år. Bland kvinnor står åldersgruppen 60–69 år för flest anmälningar, medan det bland männen är åldersgruppen 70–79 år som står för största delen anmälningar. Störst könsskillnad kan ses i åldersspannet 20–29 år följt av gruppen 90–99 år.

Diagram 8: Könsfördelning i antal för åldersgrupper 2023.

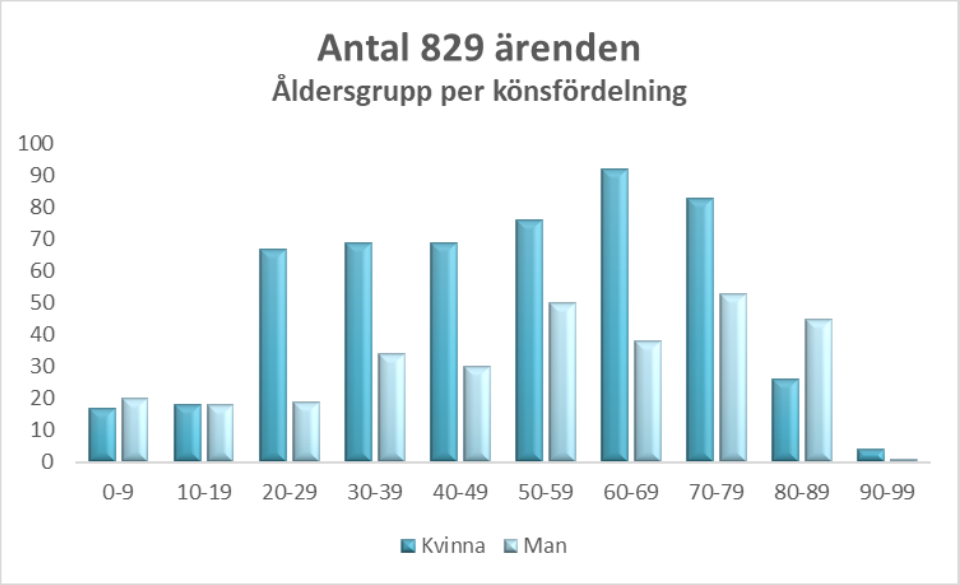
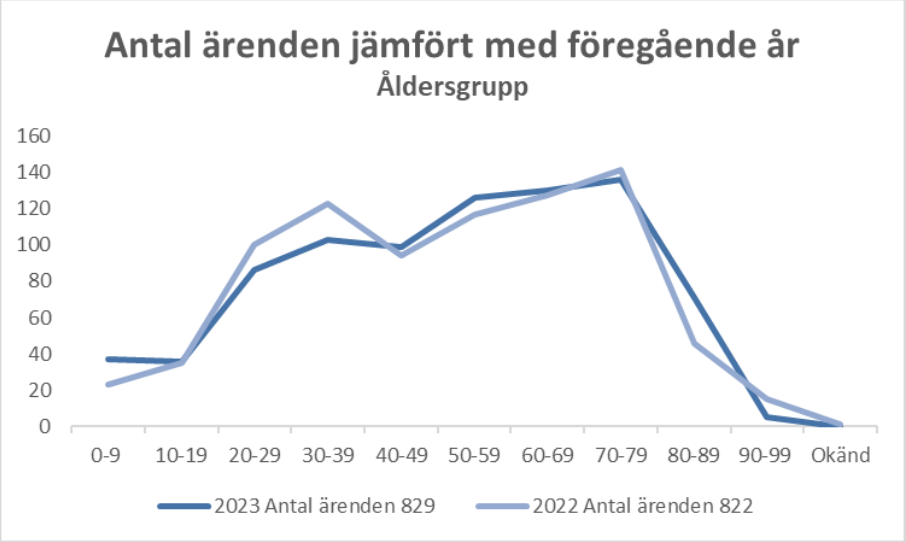


Diagram 9: Antal ärenden 2023 och 2022.



10 Analysrapporter

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvård anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. I år har patientnämnden beslutat att ta fram tre analysrapporter. Samtliga finns publicerade på patientnämndens hemsida.

10.1 Analysrapport IVO Unga vuxna med psykisk ohälsa

Patientnämnderna (PAN) har tillsammans med IVO ett gemensamt arbete med syfte att utveckla samverkan avseende analyser av klagomål. Respektive PAN sammanställer sin analys i en rapport som skickas till IVO. Dessa rapporter ligger sedan till grund för en gemensam rapport som sammanställs och publiceras av IVO.

Analysrapporten till IVO för år 2023 belyser klagomål och synpunkter från unga vuxna i åldern 18–29 år som sökt vård för psykisk ohälsa, inkomna till patientnämnden Norrbotten under 2022. Under år 2022 har totalt 822 patientärenden registrerats. I gruppen unga vuxna 18–29 år inkom 104 ärenden och av dessa avsåg 29 ärenden psykiatrisk specialistvård. De tre största huvudkategorierna för samtliga inom åldersgruppen unga vuxna är vård och behandling, kommunikation samt tillgänglighet. De tre största underkategorierna är behandling, undersökning/bedömning och bemötande.

10.2 Enkätundersökning analysrapport patientenkät

De strategiska mål som avser handläggning av patientärenden mäts utifrån två aspekter; nöjdhet med bemötande och nöjdhet med hantering, med kvalitetsmål 100 procent nöjda patienter.

Analysrapportens resultat visar att de uppsatta styrmåtten för patientnämnden inte har uppnåtts. Av de svarande var 75 procent nöjda med patientnämndens bemötande och 71 procent var nöjda med patientnämndens hantering av ärendet.

10.3 Analysrapport angående tillgänglighet ur ett jämställdhetsperspektiv

En analysrapport med fokus på tillgänglighet ur ett jämställdhetsperspektiv har tagits fram under året. Syftet med rapporten var att synliggöra vilka skillnader som finns mellan kvinnor och män. Analysen omfattar perioden 1 januari 2021 till och med 31 augusti 2023 och antal anmälningar fördelat på kön, ålder, verksamhetsområden och verksamheter. Rapporten visar att andelen anmälningar från kvinnor är högre än bland män och att kvinnor generellt står för en större andel anmälningar i samtliga åldersgrupper med undantag för åldersgrupperna 70–79 år och 80–89 år. I åldersgrupperna 20–29 år och 30–39 år står kvinnor för betydligt större andel anmälningar än män.

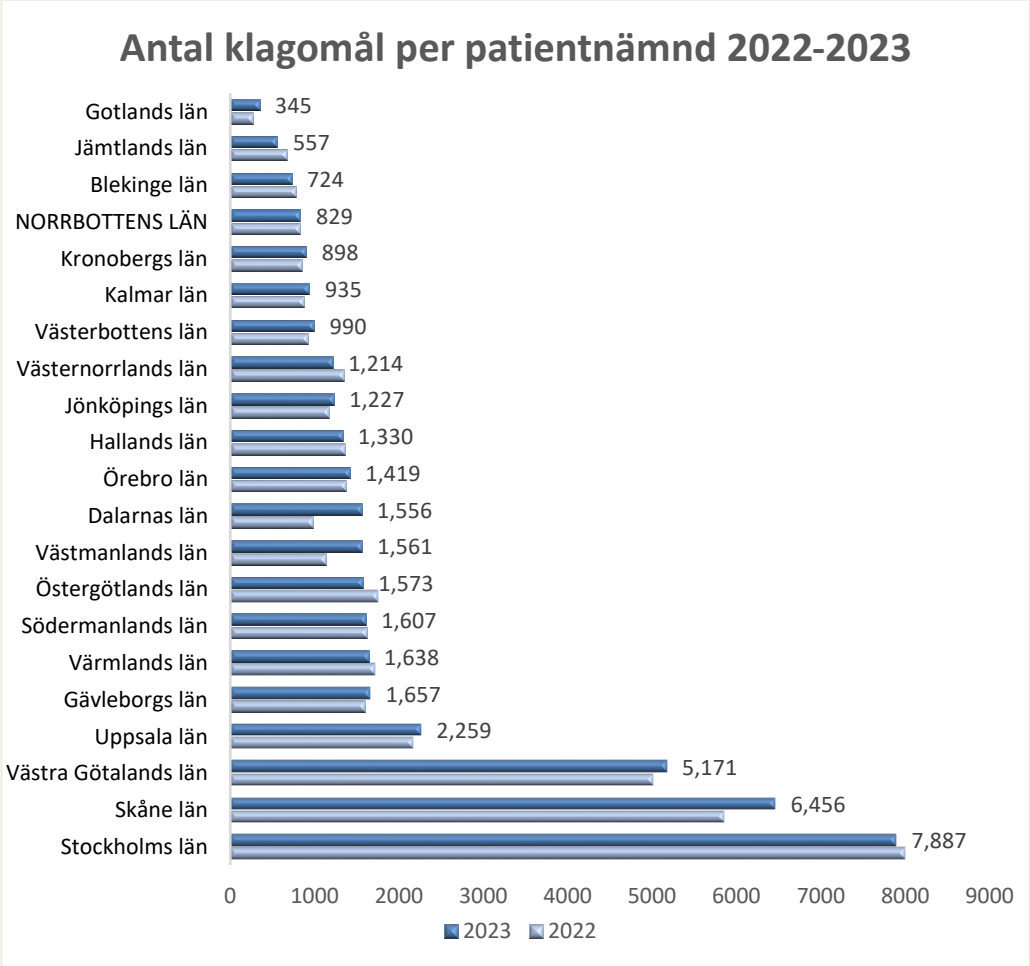
Anmälningar från män som avser somatisk specialistvård har ökat och andelen anmälningar från män till ögonsjukvård har ökat markant. Kvinnors anmälningar har gått från att till största delen avse somatisk specialistvård till ökad andel anmälningar inom primärvård. Anmälningar från kvinnor som avser obstetrik och gynekologi har minskat över tid medan andel anmälningar som avser psykiatrisk specialistvård har ökat år 2023.

11 Nationell jämförelse

Till landets samtliga patientnämnder har det under 2023 inkommit 41 833 patientärenden, vilket är en ökning med 4 procent jämfört med 2022. I Norrbotten ökade ärendemängden med ca 1 procent.

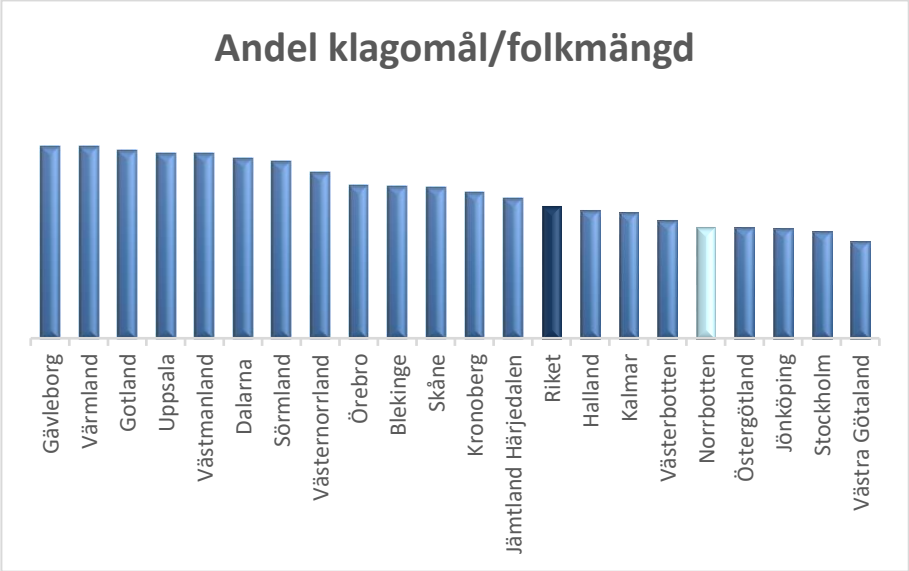
Skillnaden mellan patientnämnderna är stora, vilket framgår av diagrammet nedan. Stockholm har fått in flest klagomål medan Gotland har tagit emot minst antal klagomål. Störst ökning av klagomål har skett i Dalarna medan klagomålen har minskat mest i Östergötland.

Diagram 10: Antal klagomål per patientnämnd 2022–2023.



Sätter man antalet klagomål i relation till antal invånare i respektive region får man naturligtvis en annan bild av hur fördelningen i riket ser ut. Då är det Gävleborg och Värmland som har fått in flest klagomål per capita, medan Västra Götaland har fått in minst antal.

Diagram 11: Antal klagomål i relation till folkmängd 2023.



12 Ekonomi

Patientnämnden ska hålla sina ekonomiska ramar och bedrivas kostnadseffektivt, det vill säga med en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling. En förutsättning är att ha en väl fungerande planerings- och budgetprocess. En utgångspunkt är medvetna prioriteringar och tydliga uppdrag där kärnverksamhet prioriteras.

Patientnämndens budget för 2023 uppgår till 6 188 tusen kronor jämfört med 5 818 tusen kronor föregående år. Per den sista december är det ekonomiska utfallet 4 622 tusen kronor, ett positivt resultat på 1 565 tusen kronor för nämndens tre kostnadsställen mot budget.

I tabell 10 och 11 nedan presenteras resultaträkning per den 31 december 2023 samt ekonomisk uppföljning per den 31 december 2023 för patientnämndens tre kostnadsställen.

Tabell 10: Resultaträkning patientnämnden 2023.

Resultaträkning (Mnkr)	År 2023	År 2022	Förändring 2023 - 2022	Budget	Budgetavvikelse 2023
Verksamhetens intäkter	805	773	4%	805	0
Verksamhetens kostnader	-5 428	-4 569	19%	-6 993	1 565
Varav personalkostnader (inkl. inhyrda)	*-4 714*	*-4 125*	14%	-6 518	1 804
Varav övriga kostnader	*-714*	*-445*	61%	-475	-239
Varav avskrivningar			0%		0
Verksamhetens Nettokostnad	**-4 622**	**-3 797**	**22%**	**-6 188**	**1 565**

Skatteintäkter			0%		
Generella statsbidrag och utjämning			0%		
Verksamhetens Resultat	**-4 622**	**-3 797**	**22%**	**-6 188**	**1 565**
Finansiella intäkter					
Finansiella kostnader	0	0		0	0
Periodens Resultat	**-4 622**	**-3 797**	**22%**	**-6 188**	**1 565**

Tabell 11: Kostnadsställen patientnämnden 2023.

Kostnadsställe		Utfall 2023-12, tkr	Årsbudget, tkr	Årsprognos, tkr	Avvikelse utfall mot årsbudget, tkr
01206	Patientnämnden	-740,68	-1 002,79	-1 002,29	262,12
01217	Stödpersons-verksamheten	-1 749,71	-2 761,60	-1 813,40	1 011,89
01713	Patientnämndens stab	-2 132,02	-2 423,30	-2 232,26	291,27
Summa:		**-4 622,41**	**-6 187,69**	**-5 047,94**	**1 565,28**

Under året har inbetalningar från Norrbottens 14 kommuner har på totalt 797 367 kronor inkommit.

Överskottet har påverkats av reducerade kostnader utifrån aktiva val. Kansliet har under året sett över kostnaderna. För att minska kostnaderna har inaktuella prenumerationer sagts upp och gemensamma inköp av förbrukningsmaterial införts med övriga på regionstaben. Ur kostnadssynpunkt och miljöskäl har digital närvaro valts vid regionkonferensen i Umeå samt övriga externa möten/informationsträffar som tjänstepersoner och förtroendevalda deltagit vid. Även längre tid av sjukfrånvaro har påverkat överskottet.

Bilaga 1. Basmodell för analys.

	År 2023			År 2022		
	Kvinnor	Män	Annan, okänd	Kvinnor	Män	Annan, okänd
Totalt antal ärenden	521	308	0	472	349	1
Total summa, totalt antal ärenden	829			822		

ÅLDER OCH KÖN

Ålder	Kvinnor	Män	Annan, okänd	Kvinnor	Män	Annan, okänd
0–9	17	20	0	8	15	0
10–19	18	18	0	15	20	0
20–29	67	19	0	71	29	0
30–39	69	34	0	84	39	0
40–49	69	30	0	57	37	0
50–59	76	50	0	67	50	0
60–69	92	38	0	78	49	0
70–79	83	53	0	64	77	0
80–89	26	45	0	19	27	0
90+	4	1	0	9	6	0
Okänd ålder	0	0	0	0	0	1

HUVUDKATEGORIER

Huvudproblem	Kvinnor	Män	Annan, okänd	Kvinnor	Män	Annan, okänd
Vård och behandling	242	130	0	269	214	1
Resultat	6	12	0	9	9	0
Kommunikation	133	58	0	93	46	0
Dokumentation och sekretess	30	19	0	6	10	0
Ekonomi	5	9	0	7	4	0
Tillgänglighet	66	44	0	45	44	0
Vårdansvar och organisation	25	18	0	4	3	0
Administrativ hantering	6	6	0	14	12	0
Övrigt	8	12	0	5	7	0

Verksamhetsområden	Kvinnor	Män	Annan, okänd	Kvinnor	Män	Annan, okänd
Somatisk specialistvård	241	151	0	229	155	1

Primärvård	191	89	0	155	119	0
Psykiatrisk specialistvård	56	28	0	51	46	0
Tandvård	14	17	0	12	8	0
Kommunal vård	7	6	0	7	6	0
Övrig verksamhet	6	11	0	12	13	0
Övrig vård	6	6	0	6	2	0

De 10 vanligaste del-problemen	Kvin-nor	Män	Annan, okänd	Kvin-nor	Män	Annan, okänd
1.1 Undersökning/ be-dömning	94	49	0	76	58	0
1.3 Behandling	87	54	0	126	101	0
3.4 Bemötande	63	23	0	55	26	0
3.1 Information	50	28	0	31	18	0
6.1 Tillgänglighet till vår-den	38	28	0	31	23	0
1.4 Läkemedel	32	16	0	32	30	1
6.2 Väntetider i vården	28	16	0	14	21	0
1.2 Diagnos	20	10	0	27	17	0
7.3 Vårdflöde/pocesser	16	14	0	2	1	0
3.2 Delaktig	16	14	0	7	2	0

BARN 0–17 ÅR	År 2023			År 2022		
Ålder	Flick-or	Pojkar	Annan, okänd	Flickor	Pojkar	Annan, okänd
0–17	30	32	0	20	34	0
Totalt antal ärenden	62			54		

HUVUDKATEGORIER

Huvudproblem	Flick-or	Pojkar	Annan, okänd	Flickor	Pojkar	Annan, okänd
Vård och behandling	15	14	0	14	20	0
Resultat	0	0	0	0	2	0
Kommunikation	3	5	0	4	7	0
Dokumentation och sek-retess	3	4	0	0	1	0
Ekonomi	1	1	0	1	0	0
Tillgänglighet	4	6	0	1	3	0
Vårdansvar och organi-sation	3	0	0	0	0	0
Administrativ hantering	0	2	0	0	1	0
Övrigt	1	0	0	0	0	0

Verksamhetsområden	Flick-or	Pojkar	Annan, okänd	Flickor	Pojkar	Annan, okänd
Somatisk specialistvård	22	17	0	16	20	0
Primärvård	6	10	0	2	11	0
Tandvård	1	4	0	1	2	0
Övrigt	1	1	0	1	1	0
Psykiatrisk specialistvård	0	0	0	0	0	0
Övrig verksamhet	0	0	0	0	0	0
Kommunal vård	0	0	0	0	0	0

De 10 vanligaste del-problemen	Flick-or	Pojkar	Annan, okänd	Flickor	Pojkar	Annan, okänd
Undersök-ning/bedömning	6	10	0	3	6	0
Väntetider i vården	4	5	0	1	2	0
Behandling	5	3	0	8	10	0
Patientjournalen	2	4	0	0	1	0
Bemötande	2	2	0	2	4	0
Information	1	3	0	1	3	0
Diagnos	3	1	0	3	1	0
Vårdflöde/processer	2	0	0	0	0	0
Brister i hantering	0	2	0	0	1	0
Patientavgifter	1	1	0	1	0	0
Tillgänglighet till vården	0	1	0	0	1	0