

## FÖRBÄTTRINGAR OCH ÅTGÄRDER I VÅRDEN UTIFRÅN PATIENTERS SYNPUNKTER

Denna rapport analyserar de åtgärder som vården presenterar i sina svar till patientnämnden och anmälaren. Tidsperiod vars ärenden analyserats är andra halvåret av 2021 och första halvåret av 2022. Drygt 1500 ärenden hanterades under den tidsperioden och drygt 500 ledde till yttrande eller vårdmöte där vården besvarade synpunkter eller frågeställningar. De åtgärder som analyserades var de som var något så när specificerade och av övergripande karaktär.

87 ärenden identifierades där det gick att hitta specificerade övergripande åtgärder kopplat till synpunkterna. Åtgärder kunde efter analys kodas utifrån vad verksamheten i sina yttranden sagt skulle göras för att förhindra upprepande. Koder: **Aktualisera befintlig rutin, ny/bearbeta rutin, använda i lärande syfte, identifierat utbildning/fortbildningsbehov, avsluta uppdrag och människa teknik organisation (MTO)**. Av de ärenden som handlagts av patientnämnden och lett till ett yttrande från berörd verksamhet leder 70 % inte till någon övergripande åtgärd utifrån innehållet i yttrandet. Lite mer än hälften av de redovisade åtgärderna handlade i någon mån om rutiner. Den vanligast förekommande koden var att **bearbeta befintlig rutin** eller **utarbета ny rutin**, utifrån att en brist identifierats, vilket hade beskrivits i 40 % av de specificerade övergripande åtgärderna. Övriga koder var relativt jämnt fördelade

förutom koden **Avsluta uppdrag** som hade minst antal ärenden.

I de fall verksamheten identifierat behov av att **aktualisera befintlig rutin** utifrån att rutinen inte följts saknas ofta perspektivet om varför inte rutinen efterföljts. Åtgärder som handlar om att **ny rutin alternativt bearbetning av rutin** behövs visar på en ansats av systemtänk. Ärenden under koden **använda i lärande syfte** handlar oftast om specifika och mer sällan förekommande fall och tas därför upp för att förhindra upprepning. Under koden **utbilda/fortbilda** beskrivs bl.a. att kompetensbrist identifierats inom vissa delar. Ärenden som kodades under **avsluta uppdrag** handlade huvudsakligen om hyrpersonal. I dessa ärenden läggs ansvaret på individen och rapporteras av verksamheten till hyrfirmorna. Däremot beskrivs inte vad som görs för att på sikt minska behov av hyrpersonal. Avseende ärenden kopplade till **människa – teknik - organisation** beskrivs bland annat åtgärder för att förbättra tillgänglighet samt rutiner för nya medicinska produkter.

Utifrån resultatet kan förhoppningsvis verksamheter i vården inspireras att använda synpunkter från patienter/närstående i sitt förbättringsarbete och redovisa det på ett tydligare sätt. Samverkan mellan patientnämnderna och vårdens verksamheter kan om den görs på rätt sätt leda till ökad patientsäkerhet och troligen till nöjdare patienter med ett återupprättat förtroende för vården.