

Patientens klagan driver digital utveckling

Patientnämnden Skåne

Lena Malmström
tfn +46 (0) 44-309 38 16
mob +46 (0) 724 – 66 49 79
lena.malmstrom@skane.se

Klaga mer och få bättre vård

● Som patient är det viktigt att klaga. Inte minst för att ett klagomål kan leda till bättre vård för många andra. Det har visats i Kb:s och P4:s granskande artikelserie, och nu även i en ny analys från patientnämnden i Skåne.

KRISTIANSTAD. I Kristianstadsbladets och P4:s artikelserie har ett par personer berättat varför de klagat på vården:

– Jag vill inte att någon annan ska ha den upplevelsen jag hade. Och den känslan av att man kan ha

ningar lett till förbättringar i vården. Några exempel:

Patienten föll, fick en handskada och omläggning av sjuksköterska. Först en månad senare fick hon träffa en läkare. Skadan var fölläkt och

”Jag vill inte att någon annan ska ha den upplevelsen jag hade.”

Lina Svensson
Osby





Vårdens klagomålssystem

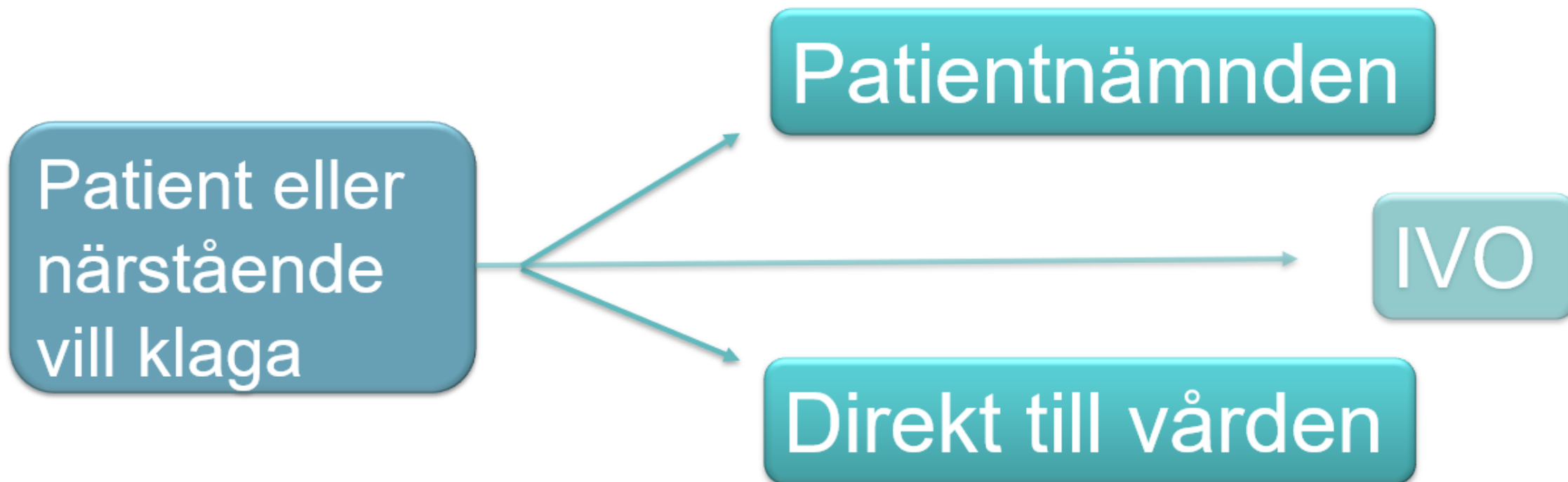
Patientnämndens uppdrag

Digitala förbättringsförslag

Datordriven textanalys

Vårdens klagomålssystem

Vårdens klagomålssystem



Patientnämndens uppdrag

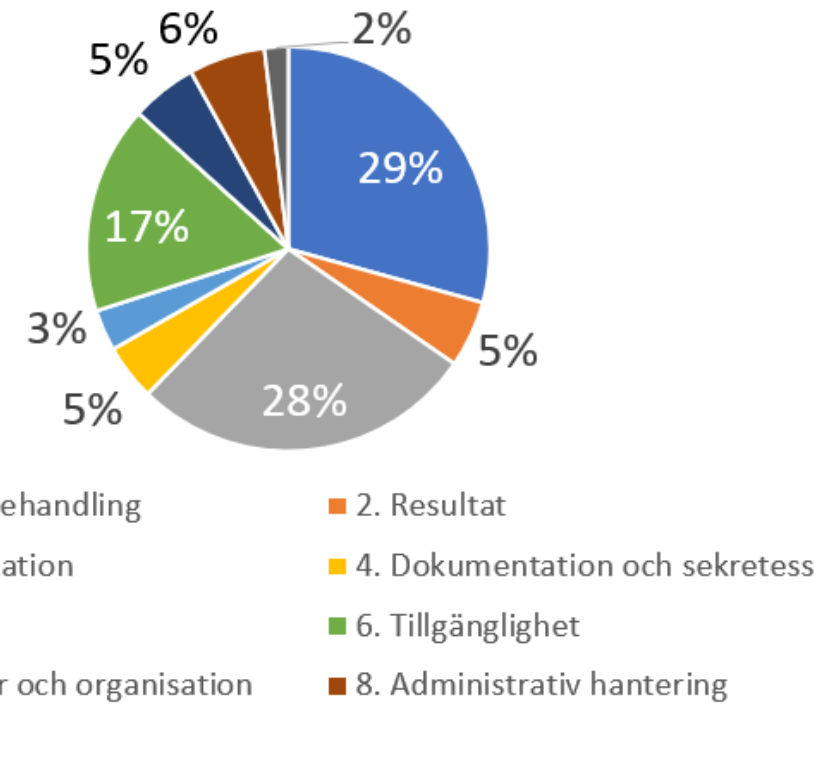
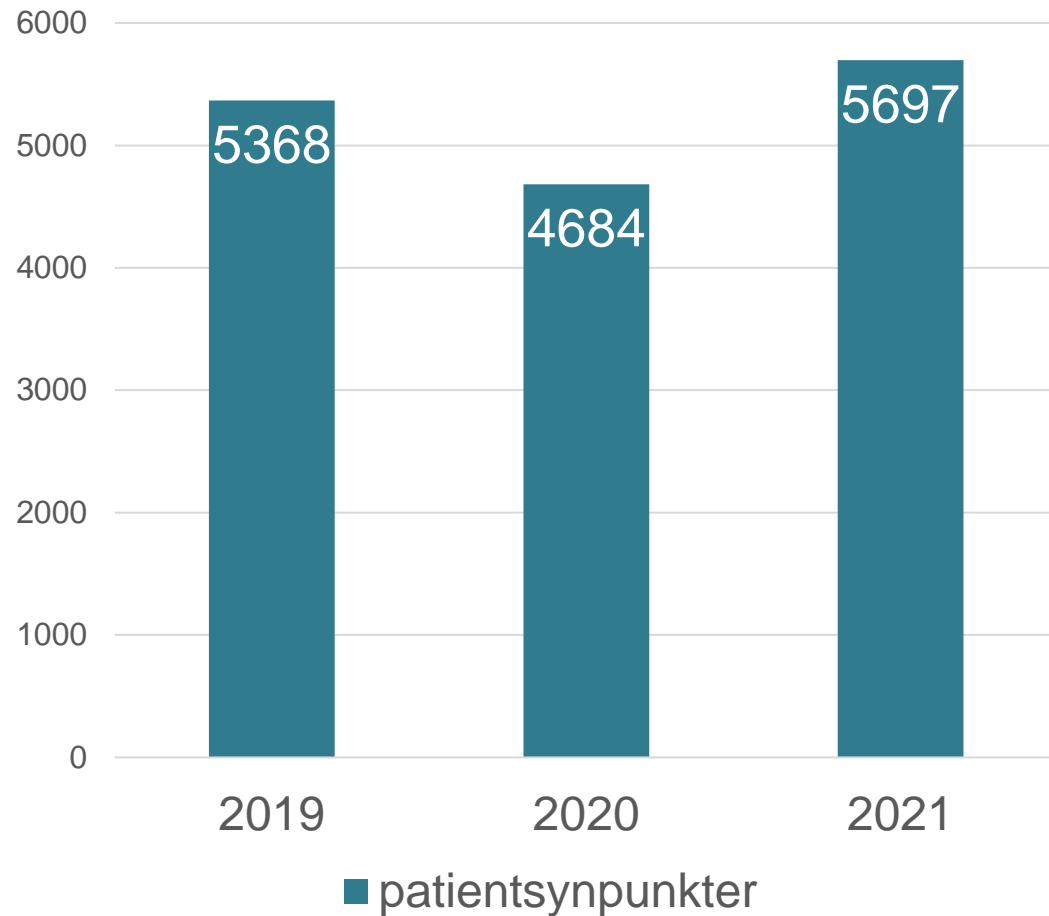
Patientnämnden i Skåne

- En politisk nämnd, vars uppgift är att göra en politisk analys av klagomålen och rapportera till regionfullmäktige och berörda nämnder.
- En fristående förvaltning (18 personer).
- Klagomål på offentligt finansierad vård och viss tandvård.
- Avtal med samtliga Skånes kommuner.

Hur hanteras klagomålen

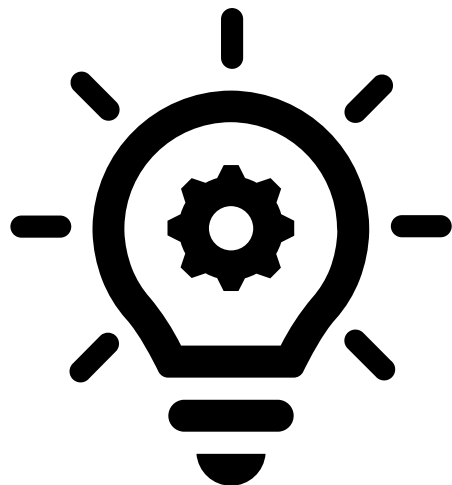
- Registreras i ärendehanteringssystem.
- Kategoriseras enligt [Patientnämndernas handbok](#)
- Taggas på olika ämnen.
- Framförs till vårdgivarna på det sätt patienten önskar.
- Yttrande begärs i vissa klagomål.
- Sammanfattas och återrapporteras till verksamhetsansvariga och till politiker i patientnämnden.

Patientnämnden Skånes ärenden



Digitala förbättringsförslag

Från patienter & närstående



Följa remisser digitalt

Digitalt automatiserad information om väntetid för utredning och behandling

Digital portal för psykoterapi

Kivra vid vårdkommunikation

Förslag relaterade till pandemin



- Digital närvaro för närstående vid vårdmöten
- Scanna id-handlingar för att slippa vidröra pekskärmar
- Digitala föräldragrupper
- Egen medicinteknisk utrustning för egenkontroll vid läkemedelsbehandling

Datordriven textanalys

Patientnämnden ska

- analysera inkomna klagomål
- uppmärksamma regionen eller kommunen på *riskområden* och *hinder för vårdens utveckling*
- uppmärksamma IVO på *förhållanden av relevans för tillsyn.*

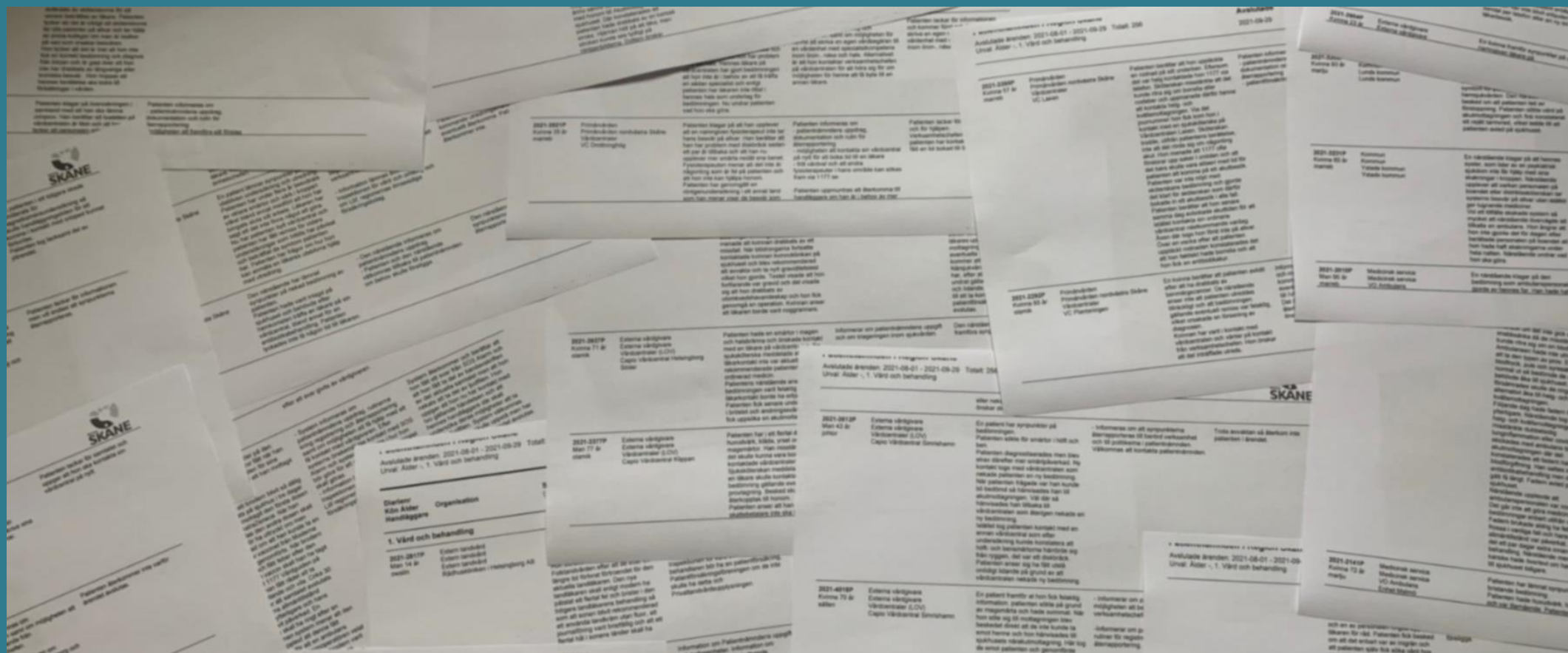
Vad vill vi uppnå med analyserna

Att patienters upplevelser och klagomål bidrar till:

- en högre patientsäkerhet
- kvalitetsutveckling i vården
- Att vården anpassas efter patienters behov och förutsättningar.

Analysen kan möjliggöra ett lärande på övergripande organisations- och systemnivå.

Problemet – 5 500 klagomål/år i fritext

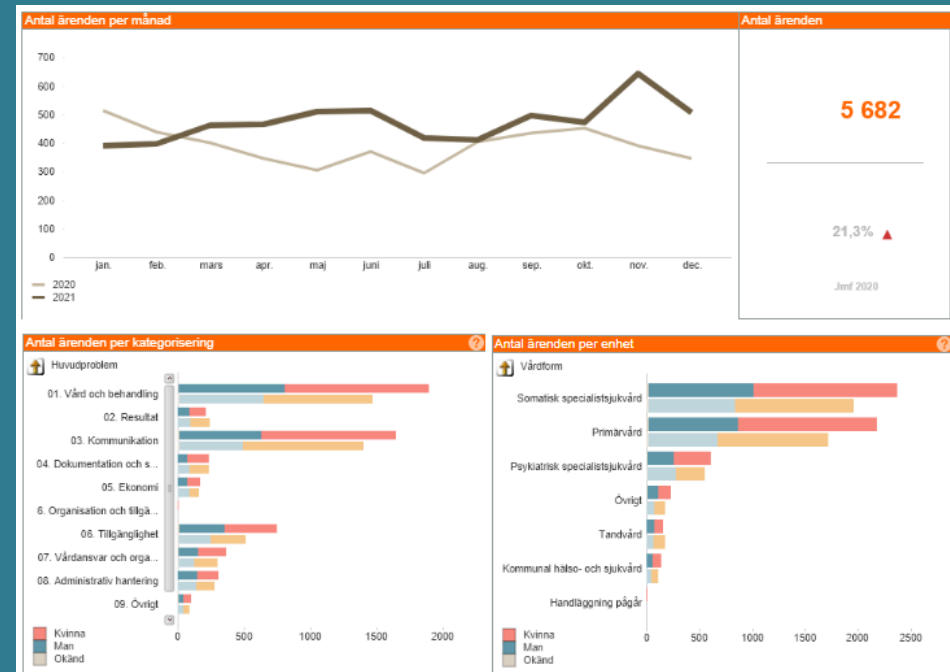


Analysen idag, problem- och behovsbeskrivning

- Tidskrävande att utgå från fritexter.
- Tidsåtgången begränsar antalet möjliga analyser.
- Utgår från en formulerad hypotes, vilket är en kvalitetsbrist då risk finns att andra mer tydliga mönster eller trender inte har identifierats.
- Utgår från sammanfattningar.

Urval analyser

- Politiken beslutar
- Statistik
- Nationell överenskommelse
- ?



Nytt behov till Region Skånes Innovationsråd

Datadrivet textanalysverktyg

Förhoppningar:

- Identifiera mönster, trender och insikter i fritexter.
- Urvalet av vad som analyseras blir mer objektivt.
- Betydande tidsvinster och effektivisering av analysprocessen.

En resa är påbörjad.....

Enheten för Produkt & Innovation,
Förvaltning för Digitalisering och IT/MT Region Skåne

- RFI (Request For Information), vilket innebär att företag får möjlighet att visa sina tjänster.
- Enheten för dataanalys och registercentrum (DARC), Region Skåne.
- Examensarbete, LTH Institutionen för datavetenskap
”Jämförelse av vektorrepresentationer för korta svenska texter”.

Tvådimensionella spridningsdiagram

Varje patientberättelse representeras av en datapunkt, där liknande berättelser hamnar närmare varandra.

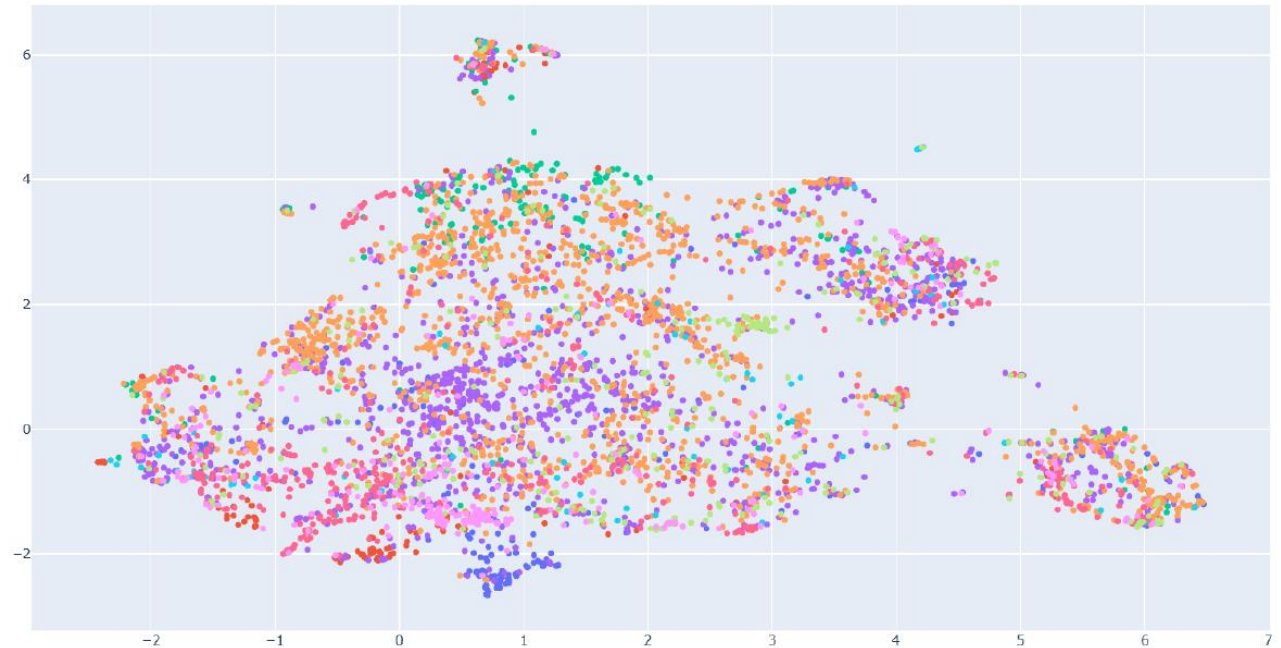


Fig. 12. Visualisering via Plotly av 2020 års patientberättelser, representerade av Kungliga bibliotekets Bert-modell samt dimensionsreducerade genom UMAP-algoritmen.

Frågor

- Är tekniken tillräckligt mogen för att uppfylla det vi önskar
- Hur utvecklade är de svenska språkmodellerna
- Hur mycket träning behövs av modellerna
- Hur ska vi tolka det vi ser
- Budget



Klagomål – en möjlighet Tack!

Lena Malmström
Patientnämnden Skåne
044-309 38 16
Lena.malmstrom@skane.se