

# Branschrådet för externa vårdgivare

2017-01-24

# Patientnämnden en myndighet (fem myndigheter)

Organisation Västra Götalandsregionen  
fem nämnder med ett gemensamt kansli

# Lag om patientnämndsverksamhet m.m. (SFS 1998:1656)

1§ I varje landsting och kommun ska det finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter inom:

- den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) som bedrivs av landsting eller enligt avtal med landsting
- den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård
- den tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting

# Patientnämnden en myndighet, dess arbetsuppgifter

2§ Nämnderna ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att:

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter

Nämnderna ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet

# Patientnämnden en myndighet, dess arbetsuppgifter

3§ En kommun som ingår i ett landsting får överlåta uppgifterna enligt 1 § till landstinget, om kommunen och landstinget har kommit överens om detta. Kommunen får lämna sådant ekonomiskt bidrag till landstinget som motiveras av överenskommelsen.

# Patientnämnden en myndighet, dess arbetsuppgifter

4§ Nämnderna ska göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Nämnderna ska senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten föregående år.

# Patientnämnden en myndighet, dess arbetsuppgifter

5§ Föreskrifter om stödpersoner vid psykiatrisk vård som är förenad med frihetsberövande och annat tvång finns i lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård och i lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård. Föreskrifter om stödpersoner finns även i smittskyddslagen (2004:168).

# Primärvårdens vårdcentraler januari - oktober 2015 och 2016

Antal ärenden	2015	2016
<b>Närhälsan totalt 110 vårdcentraler, 979 820 listade okt -16</b>	<b>805</b>	<b>808</b>
<b>Enskilt bedrivna totalt 96 vårdcentraler, 684 003 listade okt -16</b>	<b>371</b>	<b>426</b>
Antal ärenden vid patientnämnderna per okt totalt	<b>5344</b>	<b>4570</b>



# Enskilt bedrivna verksamheter med avtal januari - oktober 2015 och 2016

Antal ärenden	2015	2016
Enskilt bedrivna verksamheter okt	129	133
Antal ärenden vid patientnämnderna per okt totalt	5344	4570

# Klagomål på kommunikation primärvård

## Information till patient/närstående

- Svårt få kontakt med verksamhetschef –finns inte på hemsida
- Upplevelse av bristfällig eller utebliven medicinsk information

## Dåligt bemötande

- vid behov av receptförnyelse/läkemedel
- vid behov av sjukskrivning/intyg
- vården ställer känsliga frågor på ett okänsligt sätt
- läkaren upplevs som ointresserad och nonchalant

# Klagomål på vård och behandling primärvård

## Patienter upplever:

- Svårigheter att få intyg utfärdade samt missnöje med innehåll i dessa
- Remisser skickas inte i tid
- Behandlingar försenas och felaktiga diagnoser ställs (kopplat till att inte bli lyssnad till)
- Trots upprepade kontakter med vårdcentralen och kvarvarande problem görs ingen utredning
- Innehållet i intyget motsvarar inte anmälarens förväntningar
- Brister i undersökningar leder till förseningar i behandling och utdraget sjukdomsförlopp

# Klagomål på kommunikation avseende enskilt bedrivna verksamheter

## Patienter upplever:

- Svårigheter då patienten inte informeras om ägarbyte t.ex. att hitta vård och journal då verksamhet byter ägare eller lägger ned
- Felaktigt krav på betalning av intyg
- Oro och oklarhet om ansvar, särskilt då patienten försämras efter behandling, då mottagning flyttar, avtal upphör efter att patienten "färdigbehandlats"
- Problem avseende fritt vårdval, betalningsförbindelser m.m.
- Dåligt bemötande, upplever inte tagen på allvar
- Brister i bokningssystem
- Återkoppling sker ej som utlovat

# Klagomål på vård och behandling enskilt bedrivna verksamheter

## Patienter upplever:

- Lång väntetid för återbesök då åtgärd givit komplikationer
- Verksamheten saknar uppdrag, kunskap eller resurser att hantera den totala situationen (komplikationer mm)
- Behandlingar försenas och felaktiga diagnoser ställs (kopplat till att inte bli lyssnad till)
- Behandling påbörjas i väntrum
- Vid besök som inte kan utföras skickas inte svar till den som remitterat så att den verksamheten kunna återta patienten (tomrum)
- Tid för frågor saknas

Årsredovisning för 2016 kommer läggas  
på hemsidan

[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)

2 februari 2017

Tack för mig!

För mer information om just Din verksamhet  
kontakta

[patientnamnden@vgregion.se](mailto:patientnamnden@vgregion.se)