

Pressmeddelande

Från Patientnämndernas kansli

2009-01-26 11:00

Patienternas synpunkter förbättrar vården

Patientnämndernas årsredovisning för 2008 visar att patienternas synpunkter och klagomål har gett resultat.

Antalet personer som vände sig till de fyra patientnämnderna i Västra Götaland förra året är ungefär lika många som föregående år, lite drygt 4000. Var tusende läkarbesök leder till att patienten kontaktar en av de fyra patientnämnderna med synpunkter eller klagomål på vården.

Jämfört med andra instanser dit patienten också kan vända sig med frågor och klagomål, Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd och Patientförsäkringen, kan vi konstatera att patienterna i första hand vänder sig till patientnämnderna.

Trots att Västra Götalandsregionen ligger bättre till än genomsnittet för riket vad gäller vårdgaranti ökade antalet vårdgaranti- och valfrihetsärenden till patientnämnderna under 2008. Det verkar fortfarande finnas ett informationsproblem. Allmänheten, och ibland även sjukvårdspersonalen, har svårt att hålla reda på vad som gäller.

Bemötandefrågorna utgör mellan 12 och 15 procent av det totala antalet ärenden till patientnämnderna och har ökat något under senaste femårsperioden. För patienter som har klagomål på bemötande fyller patientnämnderna en särskilt viktig funktion då inga andra klagomålsinstanser tar hand om sådana.

De allra flesta patienter som vänder sig till patientnämnderna får den hjälp och det stöd man behöver vilket framgår av en genomförd enkätundersökning.

Utöver att hjälpa och stödja enskilda patienter har patientnämnderna också till uppgift att bidra till kvalitetsutvecklingen i vården. Genom att förmedla patienternas synpunkter och klagomål till vårdgivare och till vårdens politiker förbättras situationen för patienterna.

Några exempel på förbättringar som uppnåtts till följd av patienters synpunkter och klagomål:

- Rutiner för överrapportering och vårdplanering har setts över så att patienter får den vård och det stöd de behöver vid permissioner och när de blir utskrivna.
- Genom kontakt med leverantör och transportföretag är nu patienter försäkrade om leveranser av sondmat även helger
- Nya rutiner har tagits fram inom cancersjukvården för att säkerställa att gällande riktlinjer för bröstcancervård efterlevs
- Nya riktlinjer införda för effektiv smärtlindring
- Alla patienter som kommer till en jourcentral eller akutmottagning skall få en läkarbedömning
- Rutiner införs för att undvika integritetskränkande situationer vid

undersökningar

Fördelning av ärenden hos de olika patientnämnderna:

Patientnämnd	Antal ärenden 2008	Antal ärenden 2007
Borås	869	847
Göteborg	1820	1950
Mariestad	765	583
Uddevalla	588	651

[Läs årsredovisningen...](#)

Kontaktperson: Dan Jonsson, chef för patientnämndsverksamheten, 0703-99 06 99.

Skapat av: Epost: kjell.foss@vgregion.se