

Pressmeddelande

Från Patientnämndernas kansli

2012-02-03 11:30

Patientnämndernas årsredovisning 2011

Fler klagar – lyssnar vården?

Under förra året ökade klagomålen på vården med 17 procent. Patientnämnderna i Västra Götaland tog under 2011 emot 4863 anmälningar och synpunkter. Många av dem kommer från patienter som upplever att vården inte lyssnar på dem. Synpunkterna på vården uppmärksammades på fredagen den 3 februari när patientnämnderna i Västra Götaland presenterade sin årsredovisning.

Över hälften av klagomålen handlade under förra året om vård- och behandlingsfrågor. En tredjedel handlade om organisations- och resursfrågor och övriga ärenden om problem med bemötande, information eller kommunikation. Mer än hälften av anmälningarna, närmare 60 procent, gjordes av kvinnor.

Patientnämndernas arbete har under 2011 bidragit till kvalitetsförbättringar och höjd patientsäkerhet i vården. Synpunkter till patientnämnderna har bland annat lett till att rutiner ändrats, att gemensamma riktlinjer tagits fram, att kompetens- och bemötandefrågor diskuterats och att patientsäkerhetsrisker uppmärksammats.

Patienter upplever att de inte blir lyssnade på och inte tagna på allvar

Patienter har under 2011 upplevt att de inte blir lyssnade på och inte tagna på allvar. Detta gör att de känner sig kränkta, men kan också leda till försenade eller missade diagnoser, som i sin tur kan leda till en vårdskada.

Klagomålen på vård och behandling ökar

Klagomålen inom vård- och behandlingsfrågor har ökat med drygt fem procent jämfört med året innan. I ett antal ärenden har patienter uppgivit att vården uppmanat till kontakt med patientnämnderna utifrån patientsäkerhetslagens bestämmelser som trädde i kraft 2011-01-01.

Många synpunkter på den psykiatriska vården

Många patienter har framfört synpunkter på den psykiatriska vården. Detta gäller bland annat när patienter remitterats från öppen psykiatrisk vård till primärvården. Patienterna upplever att primärvården saknar tillräcklig kompetens och att de därför remitteras tillbaka till den psykiatriska öppenvården och de upplever att ingen tar ansvar för deras vård.

Patienter upplever att de skickas runt

Brister i planering, samordning och uppföljning leder ofta till att patienter upplever att de skickas runt i vårdsystemen utan att någon tar ett helhetsansvar för deras upplevda vårdbehov.

Många anmälningar till patientnämnderna handlar om resurser, prioriteringar, vårdgaranti-, valfrihets- och tillgänglighetsfrågor. Patienter "slussas" från sjukhus till primärvård eller omvänt utan att vårdgivarna är överens om vem som bäst kan eller ska hjälpa patienten. Många patienter påtalar också att det är svårt att komma i kontakt med läkare på telefon. För både personal och patienter finns det fortfarande problem med tolkningen av Västra Götalandsregionens regelverk för vårdgaranti- och valfrihetsfrågor.

Klagomål på kostnader och avgifter

Även ekonomiska frågor anmäls till patientnämnderna. Det kan handla om otillräckliga kostnadsförslag och bristfällig information inom tandvården. De kan även handla om vem som skriver remisser till olika undersökningar eller skriver ut läkemedel där patienten upplever att kostnaderna styr.

Utökat informationsuppdrag

Patientnämndernas uppdrag utökades genom förändringar i lagstiftningen 2011-01-01. Förändringarna innebär att nämnderna fått ett utökat informationsuppdrag, att de ska bidra till en hög patientsäkerhet och att de kontinuerligt ska rapportera patientsäkerhetsfrågor till Socialstyrelsen. De innebär även att vårdgivarna ska informera de patienter som drabbats av vårdskada om patientnämndernas verksamhet.

Det utökade uppdraget har under året påverkat patientnämndernas verksamhet. Bland annat har nämnderna tagit fram nytt informationsmaterial och omarbetat hemsidan. Flera nya medarbetare har rekryterats och samverkan med Socialstyrelsen har utvecklats och ett stort antal informationsinsatser har genomförts.

Fristående patientnämnder utreder klagomål

I Västra Götaland finns fyra patientnämnder, som är fristående från hälso- och sjukvården. Nämnderna, som finns i Borås, Göteborg, Mariestad och Uddevalla, hjälper patienter och anhöriga när de inte lyckas lösa problem som uppstått i kontakt med hälso- och sjukvården. Patientnämnderna och hjälper till att förmedla kontakt med rätt myndighet eller instans om man vill driva ett ärende vidare. All kontakt med patientnämnderna är kostnadsfri. Nämndernas politiker och tjänstemän har tystnadsplikt. Patientnämndernas arbetsområde omfattar all offentligt finansierad hälso- och sjukvård, samt vissa socialtjänstfrågor i samband med kommunal hälso- och sjukvård.

Hämta årsredovisningen på [patientnämndernas hemsida](#).

Kontakt

För mer information kontakta förvaltningschef Yvonne Tellskog, 0703-40 76 22 eller de lokala kontaktpersonerna:

- Borås – Ann Persson, 033-17 48 53
- Göteborg – Karin Norin-Nilsson, 031-63 70 13
- Mariestad – Håkan Lönnberg, 010-441 36 03
- Uddevalla – Sofia McMonagle, 010-441 33 02

Kontaktperson: Se ovan.

Publicerad av: Niclas Samsioe Epost: niclas.samsioe@vgregion.se