

# Patientnämnden

Stöd och hjälp för patienter

Underlag för kvalitetsutveckling och  
hög patientsäkerhet



# Viktiga händelser 2015

## § 115

Förtroendenämndens reglemente. Ärendenummer 2014/0230

Landstingsfullmäktige beslutar i enlighet med landstingsstyrelsens förslag

**att** ändra namnet förtroendenämnd till patientnämnd,

**att** förtroendenämndens kansli kallas patientnämndens förvaltning,

## Och vidare....

att göra ett tillägg i reglementena för nämnderna för Blekingesjukhuset, psykiatri och habilitering respektive primärvård och tandvård, där skyldigheten att besvara frågor och lämna yttranden till förtroendenämnden framgår,

# Samverkan

Träffat ordförandena för vårdnämnderna

Diskuterat fortsatt samverkan

Viktigt att patientperspektivet finns med i utvecklingen

## Påverkan från omvärlden

- Patientlagen började gälla 1 januari 2015
- Klagomålsutredningens delbetänkande mars 2015
- Klagomålsutredningens slutbetänkande december 2015

## ”Förväntansklyftan”

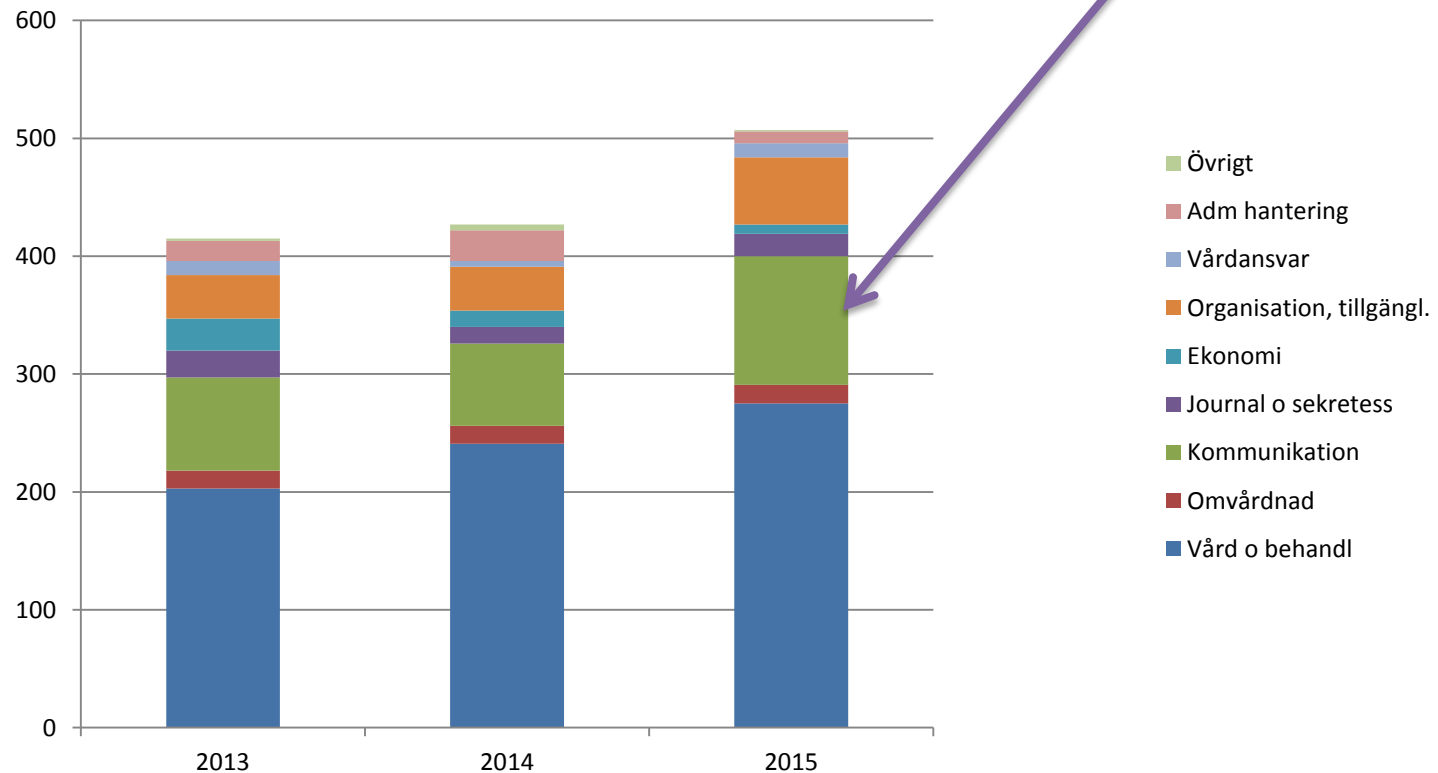
Klagomål uppstår i skillnaden mellan det förväntade och det erhållna

- Har korrekt och tillräckligt utförlig information lämnats; t.ex. om väntetider, förväntat behandlingsresultat eller eventuella risker? (Se patientlagen)
- Har något oförutsett som inträffat och påverkar negativt inte förklarats?
- Har patienten fått tillräckliga förutsättningar för att vara delaktig?

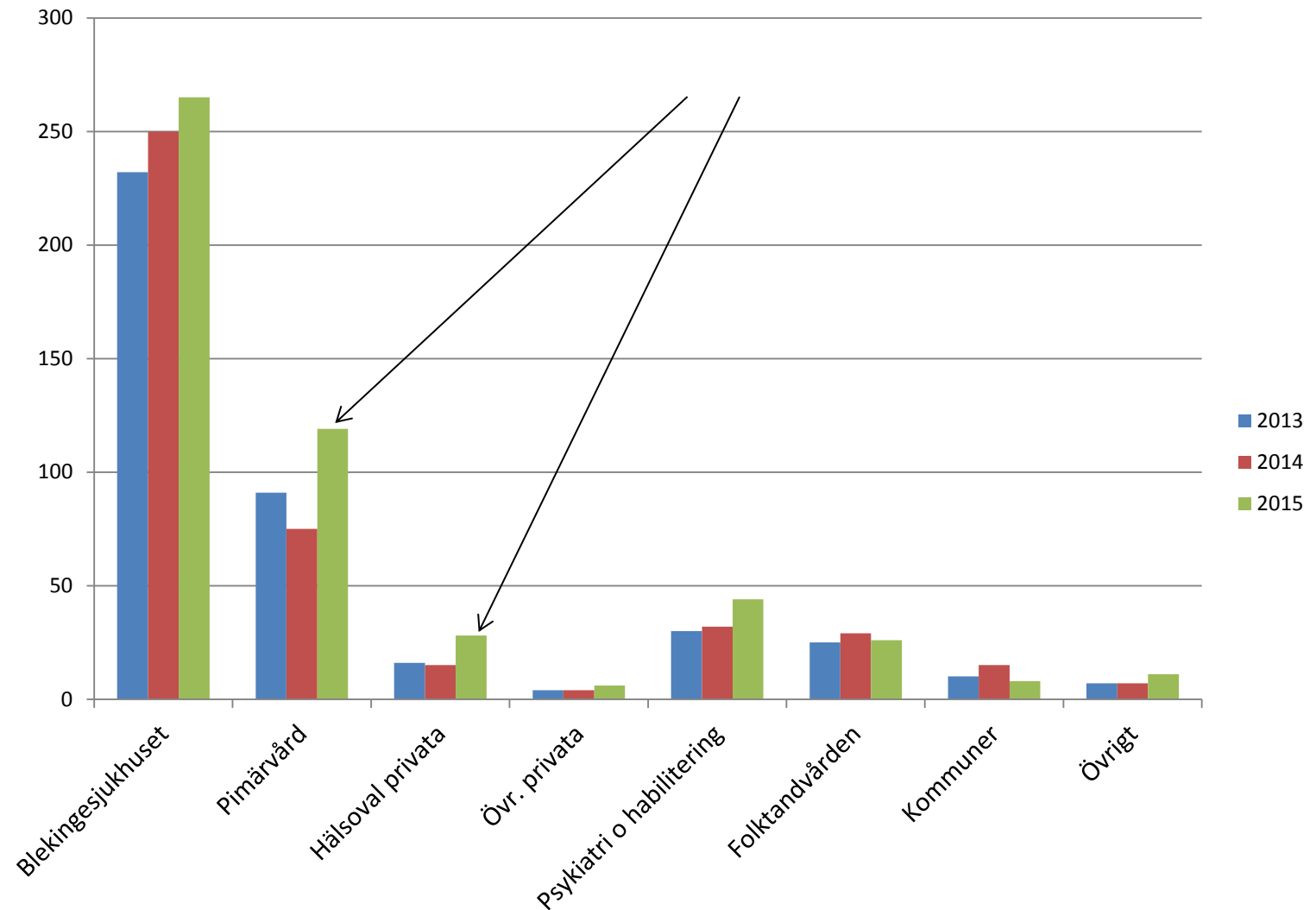
Osv.

# Inkomna ärenden

Inkomna ärenden 2013-2015



# Ärenden per förvaltning





# Vad såg vi 2015?

Fortfarande hög andel (> 50%) av klagomål på vård och behandling

*Exempel:* En första bedömning/diagnos som påverkar nästa vårdkontakt kan leda till fördröjd/utebliven korrekt diagnos ("confirmation bias")

Ökning av ärenden som rör information, kommunikation och bemötande med 55 %

- Medvetnare och mera krävande patienter? Ökad stress?

## Mera....

Tillgängligheten vid vissa primärvårdsenheter är mycket besvärlig, både per telefon och besök

*Exempel:* En patient, orolig över smygande symtom, hänvisas flera gånger mellan olika enheter, med hänvisning till att det är "någon annans" ansvar, och det drar ut på tiden

# Och ännu mera.....

Bristande uppföljning av inhyrd personal

Specialiseringens "biverkningar" = var och en gör rätt inom sitt område, men samordning saknas och ansvaret kan bli oklart

Samarbete över organisationsgränserna brister:

"Vi uppmuntras inte att ta kontakter och samarbeta över klinik- och förvaltningsgränser" (specialistläkare, 2015)

## Osäkerhet när övergång till palliativ vård bör ske:

- otydlig information/brytpunktssamtal för patient och närstående, med frustration och besvikelse som följd
- risk för under- eller överbehandling
- omfattande och resurskrävande vård med mycket begränsad effekt även vid mycket dålig prognos

## Hur blir det sedan?

- Mer patientcentrerad vård – mer patientinflytande?
- Patienterna är intresserade av god kvalitet i vården, inte av organisationen ⇒ kan framtidens hälso- och sjukvård förenkla för patienterna?
- Kan patienternas delaktighet förbättras?
- Hur påverkar klagomålsutredningens förslag?

# Fråga patienten!

Nya perspektiv i klagomål och tillsyn



SLUTBETÄNKANDE AV  
KLAGOMÅLSUTREDNINGEN

  
STATENS OFFENTLIGA  
UTREDNINGAR  
SOU 2015:102

## Vårdgivaren:

- blir huvudansvarig för klagomålshantering
- ska besvara patientens frågor
- ge förklaringar till vad som hänt och varför
- beskriva vad som ska göras för att förebygga
- lämna en ursäkt
- ge patienten en möjlighet att lämna förbättringsförslag
- ska bistå patientnämnden i den omfattning som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sitt uppdrag



# Patientnämnden:

- ska stödja och hjälpa patienten i klagomålsprocessen, informera om rättigheter, möjligheter
- ska stödja patienten i att ställa frågor till vårdgivaren och att få svar inom rimlig tid
- anpassa stödet individuellt efter behov
- ska om det behövs, hjälpa till att ordna ett möte med vårdgivaren och delta v.b.
- ska göra analyser av inkomna klagomål, och rapportera till vårdgivaren



# Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

- får begränsad utredningsskyldighet, vårdgivaren ska först få möjlighet att besvara klagomål
- ska utöka inspektionsverksamheten
- ska samverka med vårdgivare och patientnämnder i att tillvarata klagomål och patienterfarenheter
- ska uttala sig i beslut om ett handlande varit rätt eller fel enl. lag, författning, vetenskap och beprövad erfarenhet

# Förutsättningar

# Vården behöver bli mera patientcentrerad

# Landstingen ska organisera sin verksamhet så att patientklagomål och nämndernas analyser tas om hand och kan bidra till vårdens utveckling

# Tack !

