

# **PATIENTNÄMNDENS PÅMINNELSEPROCESS**

-Uppföljning 1 april 2025 – 30 september 2025



Innehåll

Inledning .....3

    Syfte.....3

    Bakgrund .....3

Resultat .....4

    Slutsats.....4

# Inledning

I oktober 2024 infördes Patientnämndens nya påminnelseprocess. Anledningen till den nya rutinen var att Patientnämnden har haft svårigheter med att få yttranden/svar inom en skälig tid från verksamheter. För att förstärka patientens rättigheter lyftes frågan med ledningen för Hälso- och sjukvården, och Patientnämnden tog fram en ny process.

I samband med starten beslutades att göra en uppföljning efter 6 månader. Resultatet för oktober till mars visade trots att det påmints i 22 procent av ärendena, varit ett bra utfall med bättre svarsfrekvens jämfört mot tidigare. Enbart ett fåtal verksamheter hade svårt att leverera yttrande inom en rimlig tid.

I denna rapport följer vi upp resultatet mellan 1 april och 30 september.

## Syfte

Syftet med rapporten är att följa utvecklingen av påminnelseprocessen och se om den positiva trend som noterades vid första uppföljningen fortsätter. Det planeras att uppdatera påminnelseprocessen från och med 1 januari 2026. Kan vi se behov av fler justeringar än de som är planerade?

## Bakgrund

Ett av patientnämndens uppdrag är att på lämpligt sätt hjälpa patienter och deras närstående att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren (2017:732, §2). Att kunna lämna synpunkter och klagomål regleras i patientsäkerhetslagen (2010:659) och syftar till att patienters erfarenheter ska kunna bidra till bättre och säkrare vård. Synpunkter och klagomål som inkommer till patientnämnden kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella handbok och ärendets karaktär. Samtliga ärenden får även en ärendetyp, se nedan.

**Information/vägledningsärenden**, handlar om frågor där Patientnämndens kansli informerar och vägleder patient/närstående, kategoriseras inte som klagomålsärenden.

**Muntliga ärenden**, Patientnämndens kansli får information om synpunkt/klagomål men ärendeskrivaren önskar ingen återkoppling i ärendet.

**Skriftliga ärenden**, ärendeskrivaren önskar ett yttrande från verksamheten/verksamheterna.

Av de synpunkter och klagomål som inkommer är övervägande del skriftliga och Patientnämndens kansli begär yttrande från verksamhetschef.

Verksamheten har fyra veckor på sig att besvara klagomål/synpunkter (Regeringens proposition 2016/17:122 Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården, 7 kap.11 § s.88).

# Resultat

- Under perioden har det skickats 459 ärenden till verksamhet för besvarande.
- Av dessa har det i 122 ärenden (ca 26 procent) skickats enligt påminnelse 1, en påminnelse till verksamhetschef och avvikelsesamordnare med en förlängning på två veckor.
- Av de 122 ärendena har det i 28 ärenden skickats en påminnelse till områdeschef för kännedom med en förlängning på ytterligare en vecka.

## Slutsats

Någon fortsatt förbättring kan inte utläsas av denna uppföljning, antalet påminnelser har ökat något procentuellt. Med hänsyn till sommarperioden bedöms resultatet trots detta som positivt. För att främja fortsatt förbättring för patienter, patientnämnd och verksamheter kommer en justering av påminnelseprocessen att genomföras. Verksamheterna kommer samtidigt att påminnas om vikten av att begära förlängning direkt i de ärenden som inte kan hanteras inom utsatt tid

"Livskraft för framtiden"