

MISSIV

Malin Sturesson, malin.sturesson@skane.se

Datum

2025-04-01

Ärendenummer

2025-POL000069-003

Funktionsrätt Skåne

info@funktionsrattskane.se

Analys av klagomål 2025:03

Patientnämnden tar emot klagomål på bland annat regional hälso- och sjukvård, samt vård som bedrivs enligt avtal med Region Skåne. Den huvudsakliga uppgiften är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomålen besvarade. Patientnämnderna ska dessutom bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att analysera inkomna klagomål. Patientnämnden i Region Skåne fastställer sju analyser om året.

På sammanträdet den 29 april 2025 behandlades en analys av 129 klagomål som inkom under sex månader och handlade *vårdens åtgärder övergripande nivå*.

Förbättringarna, som vården i sina svar till patienterna har angett att klagomålen lett till, är av liknande karaktär gällande både den somatiska specialistvården och primärvården. Det handlar om internutredningar som gjorts, avvikelser som noterats och i flera fall har klagomålen skickats vidare till chefläkare för ställningstagande om anmälan enligt lex Maria. Det har skett samtal med personal enskilt eller i grupp gällande händelser. Rutiner har setts över och i vissa fall förbättrats. Några klagomål har lett till utbildningsinsatser för personal eller tekniska förändringar. Det finns en del klagomål som återkommer och ibland återkommer även åtgärden i svaren från vården.

Vid uppföljning av svaren från vården framgår i flera fall att åtgärderna som de sagt att de ska göra har gjorts och lett till reella förbättringar för fler. Svaren till patienterna bär på viktig information om hur klagomålen tas till vara av vården. Svaren är viktiga för den enskilde som klagat för att förtroendet för vården ska kunna återupprättas efter det som skett, men också för att fler än den vårdenhet som klagomålet gäller ska kunna ta del av förbättringar som görs.

I lagförarbetena till lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården skriver regeringen att patientnämnderna *"bör samverka med*

patient-, närstående- och brukarorganisationer för att fördjupa de slutsatser som dras i analysarbetet och samla in idéer kring förbättringar i vården” (prop 2016/17:122). Patientnämnden önskar mot denna bakgrund inhämta föreningarnas kommentarer till bifogad analys, eller egna erfarenheter samt förslag på förbättringar.

Era kommentarer ska vara patientnämnden till handa senast den 15 augusti 2025 och kommer att redovisas på nämndens sammanträde i september 2025. Detta innebär att ert svar blir en offentlig handling

Åsa Ekstrand
Ordförande

Jonas Duveborn
Förvaltningschef

Patientnämnden Skåne
291 89 Kristianstad
Telefon: 044-309 30 00
patientnamndenskane@skane.se

Bilagor
Beslutsförslag, 2025-04-01
Analys. ”Så att det inte händer igen” (2025:03)