

HSF övergripande verksamhet
Yvonne E Nygren

2026-04-16

573148

Yttrande avseende patientnämndens rapport gällande påminnelser till vård

Patientnämnden har i en sammanställd rapport redovisat hur verksamheter svarar upp mot de ärenden som patientnämnden skickar till dessa med krav om att inkomma med svar. Svarstiden är satt till 4 veckor vilket är ett standardmått som tillämpas av alla Sveriges patientnämnder. I de fall ett svar inte inkommit inom den avsatta tiden tillämpar Patientnämnden en eskaleringstrappa som innebär att en påminnelse skickas till överordnad chef utöver den verksamhet som ärendet avser. Behövs ytterligare påminnelse i ärendet skickas den till överordnad chefs chef, som i Region Västerbottens fall är hälso- och sjukvårdsdirektören.

Inkommer inget svar trots två påminnelser till överordnade chefer avslutar Patientnämnden ärendet och hänvisar patienten till Inspektionen för Vård och omsorg (IVO).


Av de totalt 1747 ärenden som inkommit till Patientnämnden under 2025 har nämnden i 495 fall vidarebefordrat ärendet till verksamhet och begärt ett skriftligt svar. Av dessa 495 har minst en påminnelse behövt göras i 145 fall motsvarande 30%.

Rapporten redovisar inte om region Västerbotten skiljer ut sig från andra regioner i denna hantering.

I region Västerbottens ledningssystem finns rutinen "Hantering av synpunkter och klagomål från patient eller närstående" där rutinen för ärenden som kommer till verksamhet från patientnämnd tydligt beskrivs. Verksamhetschef har ett utpekad ansvar att se till att dessa ärenden omhändertas enligt rutinen.

Mot bakgrund av de resultat som redovisas i patientnämndens rapportering bedömer hälso- och sjukvårdsnämnden att det finns skäl att vidta riktade insatser gentemot de verksamheter som ser ut att ha utmaningar med att följa den fastställda rutinen.

I sammanställd patientsäkerhetsberättelse redovisas årligen nedan egenkontroll. Uppföljningen av denna egenkontroll på övergripande nivå stämmer överens med patientnämndens slutsats att primärvården är det verksamhetsområde som har störst utmaningar med denna rutin.

Egenkontroller	Svar
Finns rutiner för att hantera patienter och närståendes synpunkter och klagomål som kommer till er verksamhet? Analys Patienters synpunkter och klagomål hanteras på de flesta basenheter på ett systematiskt sätt. Synpunkter och klagomål hanteras av de flesta basenheter genom att lägga in dem i avvikelssystemet. Avvikelsen utreds av chef och/eller avvikelseutredare. Patient eller anhörig som lämnat in synpunkt eller klagomål, även muntliga, får återkoppling enligt rutin inom rimlig tid. Information om hantering av klagomål och synpunkter till primärvården är knapphändig.	 Till viss del

Hälso- och sjukvårdsnämnden ämnar därför under 2026 vidta en riktad insats och göra rutinen i ledningssystemet känd och tydliggöra att den skall efterföljas och även tydliggöra verksamhetschefs ansvar att tillsätta resurser med förutsättningar att besvara inkomna klagomål.