

Peter Sjöstedt Wirén  
Patientnämndens kansli

## Tjänsteskrivelse Principärende

279500

### Sammanfattning

En person som har synpunkter eller ett klagomål att anföra gentemot vården, eller som vill ha svar på frågor rörande sin vård kan vända sig till berörd vårdenhet eller till Patientnämnden. Anmälaren/frågeställaren väljer själv vilken mottagare hen vill vända sig till och båda vägarna är att betrakta som "första linjen" för klagomål/synpunkter. Inspektionen för Vård och Omsorg utgör då nästa steg.

När en person tar kontakt har hen rätt att få svar, muntligt eller skriftligt. Denna rätt gäller vare sig hen vänt sig direkt till vården eller via Patientnämnden. En person som vänt sig direkt till vården har alltså rätt att kommunicera med, och få svar från, vårdenheten och en person som vänt sig till Patientnämnden har rätt att få svar från vårdenheten, men då via Patientnämnden.

Patientnämndens förvaltning konstaterar att det ofta är så att en anmälare berättar att de varit i kontakt med vårdenheten men där fått svaret att de skall vända sig till Patientnämnden. Förvaltningen kan konstatera att det ofta skapar en irritation hos personerna som tagit kontakt med vården för att framföra sitt ärende, förutom att det också förlänger tiden som personerna får vänta på att framföra sitt ärende och få svar på sina frågor. Resultatet blir ofta att en redan missnöjd och irriterad person blir ännu mer missnöjd och irriterad.

Ett avidentifierat exempel på en kontakt med Patientnämnden lyder:

Jag kontaktade [...] angående en händelse förra året som jag inte fått återkoppling på. Jag bad personal på [...] ta upp detta men de nekar och ber mig vända mig till Patientnämnden med mitt ärende. Ring mig gärna så att vi kan boka en tid för att samtala om ärendet.

Om det aktiva valet att neka fortsatt dialog med vårdenhetens personal och hänvisa till Patientnämnden beror på att vårdgivaren i fråga inte vet att anmälaren har rätt att få svar direkt från vården eller om det beror på något annat kan inte Patientnämnden förhålla sig till men resultatet av den berörda situationen är just ökad irritation och fördröjning av ärendet.

### Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar att hemställa till Hälso- och sjukvårdsnämnden om svar på frågan hur Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att personers rätt till svar från berörd vårdenhet efterlevs. Patientnämnden emotser Hälso- och sjukvårdsnämndens svar senast 2023-09-30.

### Bedömda resultat och konsekvenser

Hälso- och sjukvårdsnämnden uppmärksammas på att patienter/närstående ofta hänvisas till Patientnämnden trots att de valt att vända sig direkt till berörd vårdenhet.

**Resurser och finansiering**

-

**Jämställdhet**

Så vitt möjligt att bedöma föreligger ingen skillnad mellan män och kvinnor varför det i nuläget inte genomförs någon ytterligare analys ur jämställdhetsperspektiv.

**Beredningsansvariga**

Ärendet berett av förvaltningschef Peter Sjöstedt Wirén.

**Beslutsunderlag**

-

**Beslutet expedieras till**

Hälso- och sjukvårdsnämnden, Region Västerbotten