

Information om Patientnämnden

KUL-programmet

26 augusti 2025



Agenda

- Patientnämndens organisation och uppdrag
- Hur arbetar patientnämnden?
- Klagomål

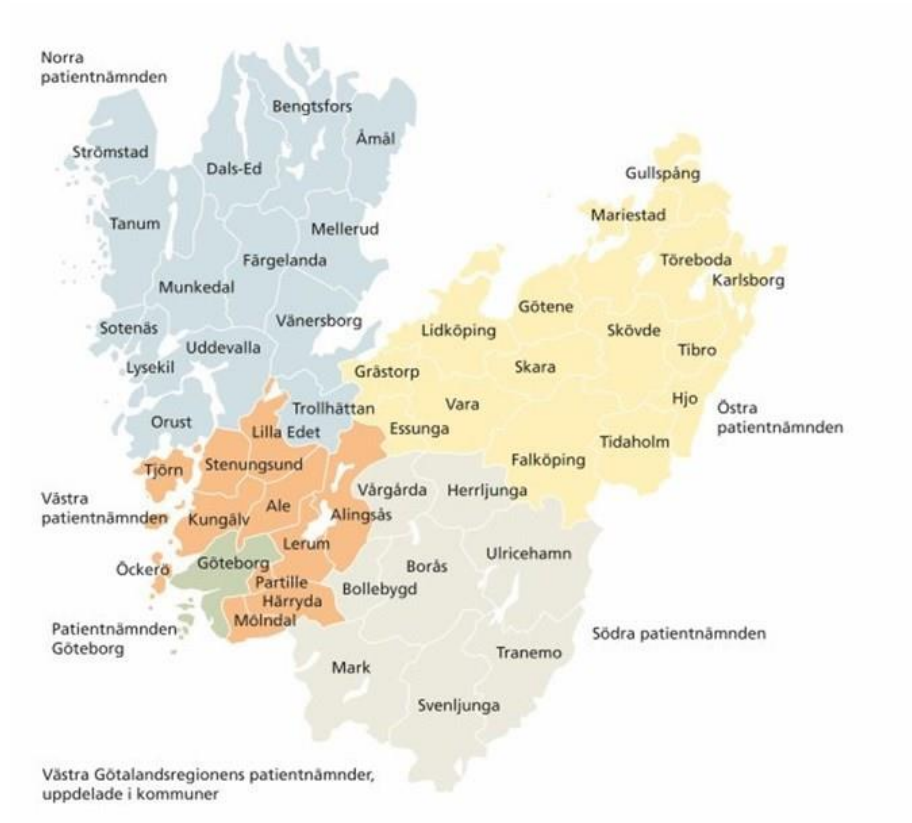


Klagomål på hälso- och sjukvården hanteras av

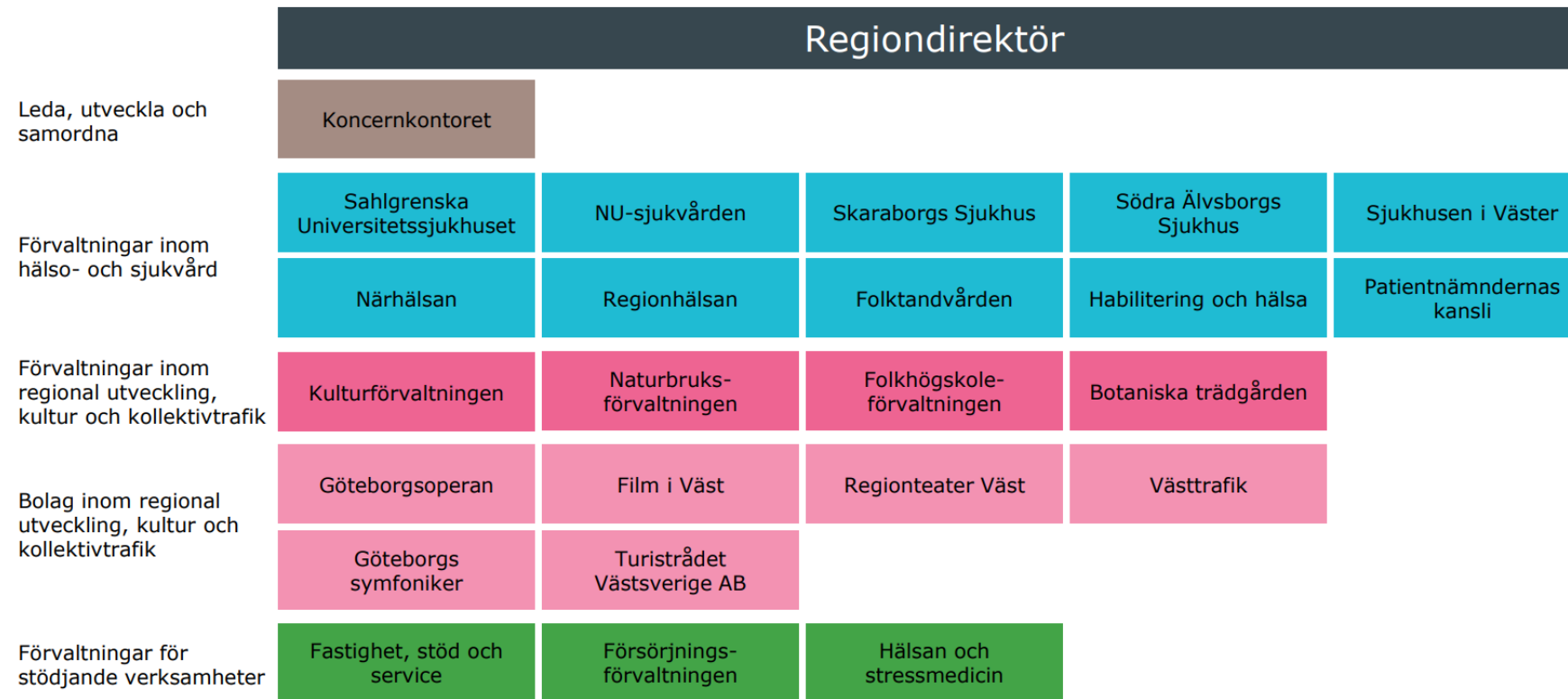
- Vårdgivare
- Patientnämnden
- IVO Inspektionen för vård och omsorg
- Löf patientskadeförsäkringen
- (Läkemedelsförsäkringen)



Västra Götalandsregion fem patientnämnder

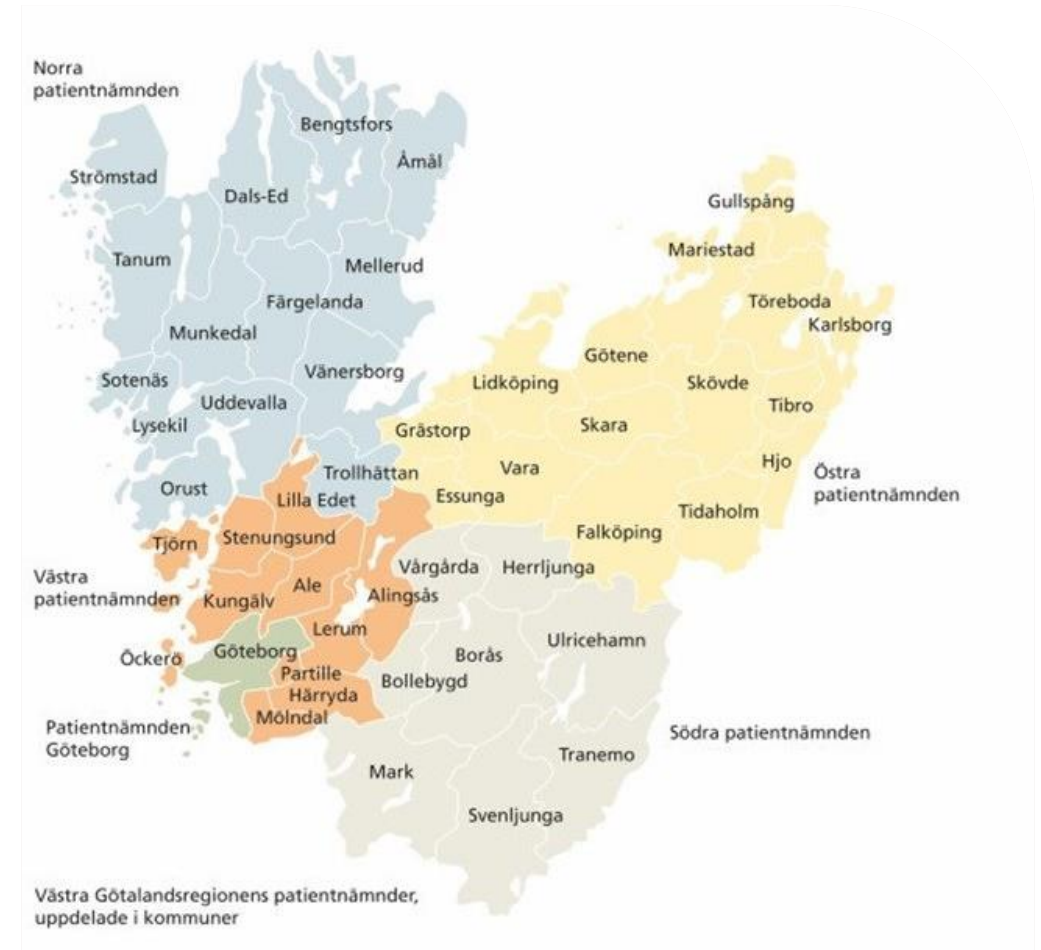


Västra Götalandsregion tjänstemannaorganisation



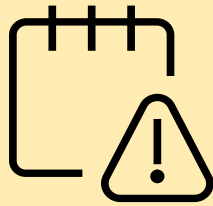
Vårdgivare inom patientnämndens uppdrag

- 5 sjukhus
- 213 vårdcentraler
- Folktandvården (över 150)
- Regionhälsan
- Habilitering och Hälsa
- Privata vårdgivare med avtal
- 49 kommuner



Patientnämndens uppdrag

**Synpunkter
och klagomål**



**Bidra till
kvalitetsutveckling
i vården**

Utse stödpersoner



Patientnämndens arbete styrs av bland annat av lagen om (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården och lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård

1. Synpunkter och klagomål - patientnämnden

- Patientens (närståendes) berättelse
- En opartisk instans mellan patient och vårdgivare
- Gör inga medicinska bedömningar och varken kan eller får avgöra om rätt eller fel
- Hjälpa patienter i kontakten med vårdgivare
- Information så att patienten kan ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- Brev till vårdgivare
- Svar från vårdgivare

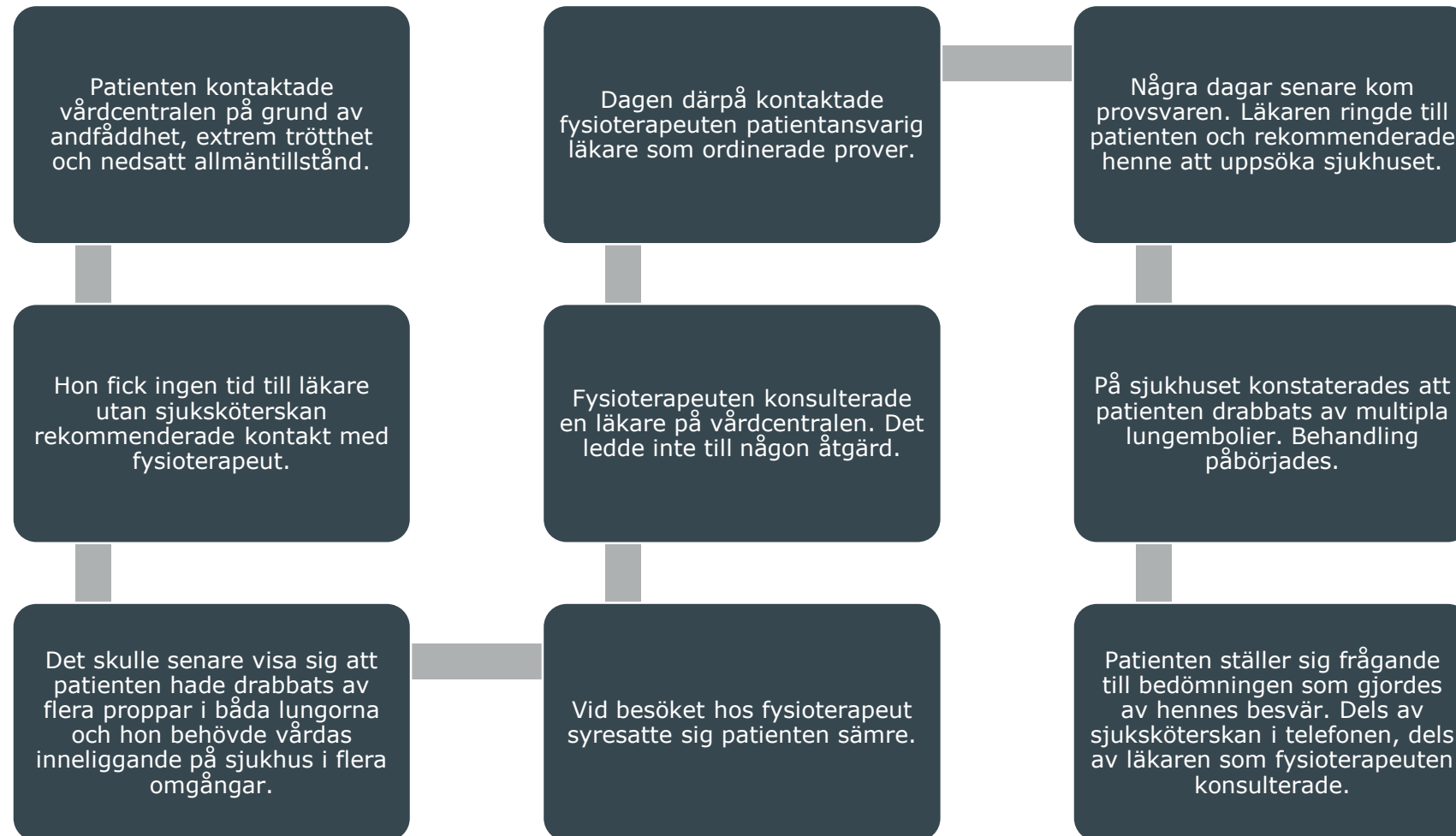
Kontakt med patientnämnden



Vad handlar klagomålen om ?

- Cirka 5000 klagomål – primärvård och specialistvård
- Undersökning och bedömning av hälsotillstånd
- Otillräcklig information till patienten
- Att inte känna sig lyssnad på eller delaktig
- Bemötande
- Vård och behandling
- Kontinuitet
- Hamna mellan stolarna
- Lång väntetid
- Intyg

Exempel - Bedömning vid lungemboli



Bedömning vid lungemboli – vårdgivarens svar

- Vårdgivaren beklagar händelsen
- Det har skett en fördröjning av diagnos med allvarliga konsekvenser för patienten
- Bedömningen vid första kontakten var inkomplett
- Anamnesen var otillräcklig - det framgick inte hur länge patienten haft symptom eller om det funnits några infektionstecken
- Läkare tillfrågades men läkaren frågade inte efter fördjupad anamnes
- Vårdgivaren konstaterar att anamnesen inte fördjupats tillräckligt för att kunna göra en adekvat bedömning
- Patienten borde ha erbjudits ett läkarbesök för bedömning
- Vårdgivaren kommer att göra en anmälan enligt lex Maria

Exempel - Upplevde sig dåligt bemött på vårdcentralen

Patienten kände sig "dåligt bemött, förminskad och kränkt" vid ett läkarbesök. Läkaren sa att hennes symptom inte stämde med det han läst.

Patienten blev ledsen under besöket och kände sig utlämnad, "inte tagen på allvar".

Hon kontaktade vårdcentralchefen och bad om att få byta läkare.

Vid det senaste läkarbesöket tog sig läkaren tid att lyssna och förklara på ett bra sätt.

Patienten vill tillägga att hon fått mycket gott bemötande från annan personal på vårdcentralen.

Önskemål om läkarbyte kunde inte tillgodoses.

Vårdgivaren

- beklagar patientens upplevelse
- Pratad med berörd läkare gällande bemötandet
- Nytt teambaserat arbetssätt som syftar till att ge bättre kontinuitet för patienten
- Patienten kommer inte längre ha berörd läkare som fast vårdkontakt utan i stället tillhöra ett av teamen

2. Bidra till kvalitetsutveckling i vården

- Sammanställa och analysera klagomål
- Återkoppling politiska nämnder
- Dialog med vårdgivare på olika verksamhetsnivåer
- Samverka med IVO
- Ta fram rapporter – se patientnämndens hemsida



3. Stödpersoner

- Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner
- Patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård har rätt till en stödperson
- 3 % har en stödperson
- 113 nya förordnade stödpersoner 2024



Vad gör en stödperson?

- Är en medmänniska och stödjer patienten i personliga frågor
- Kan besöka patienten på avdelning, boende, samhället
- Kan om patienten önskar vara med vid förhandling i domstol när det gäller tvångsvården
- Har tystnadsplikt

Stödpersonen ska inte:

- Ersätta vårdpersonal
- Vara juridiskt ombud
- Ta över ansvar för patientens ekonomi

Patienten uppskattar ofta att ha kontakt med någon som inte är en del i vården.

Kontakta patientnämnden

Du når patientnämnden via:

- 1177.se/e-tjanster
- Telefon 010-441 20 00
- Anmälningssblankett finns på hemsidan

Alla kontaktuppgifter, rapporter och mer information om patientnämnden finns på

www.vgregion.se/patientnamnden



Maria Lindberg maria.a.lindberg@vgregion.se
www.vgregion.se/patientnamnden