

Information om Patientnämnden

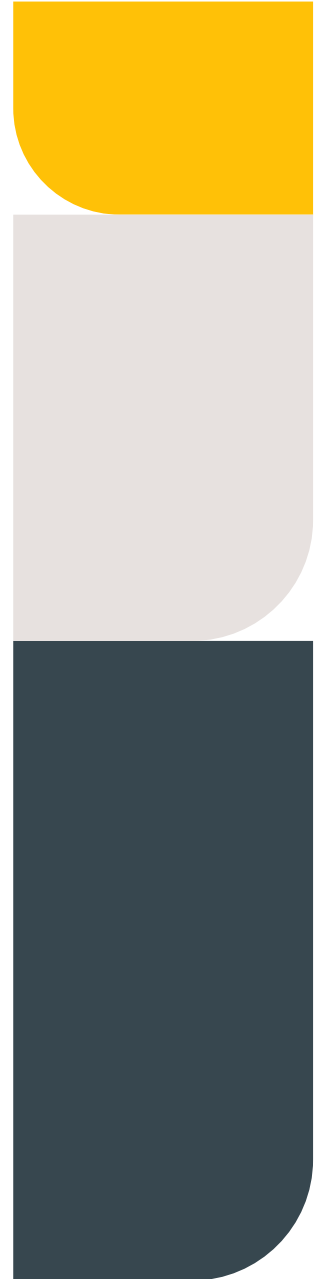
Sjuksköterskeprogrammet
Högskolan Väst

6 oktober 2025



Agenda

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



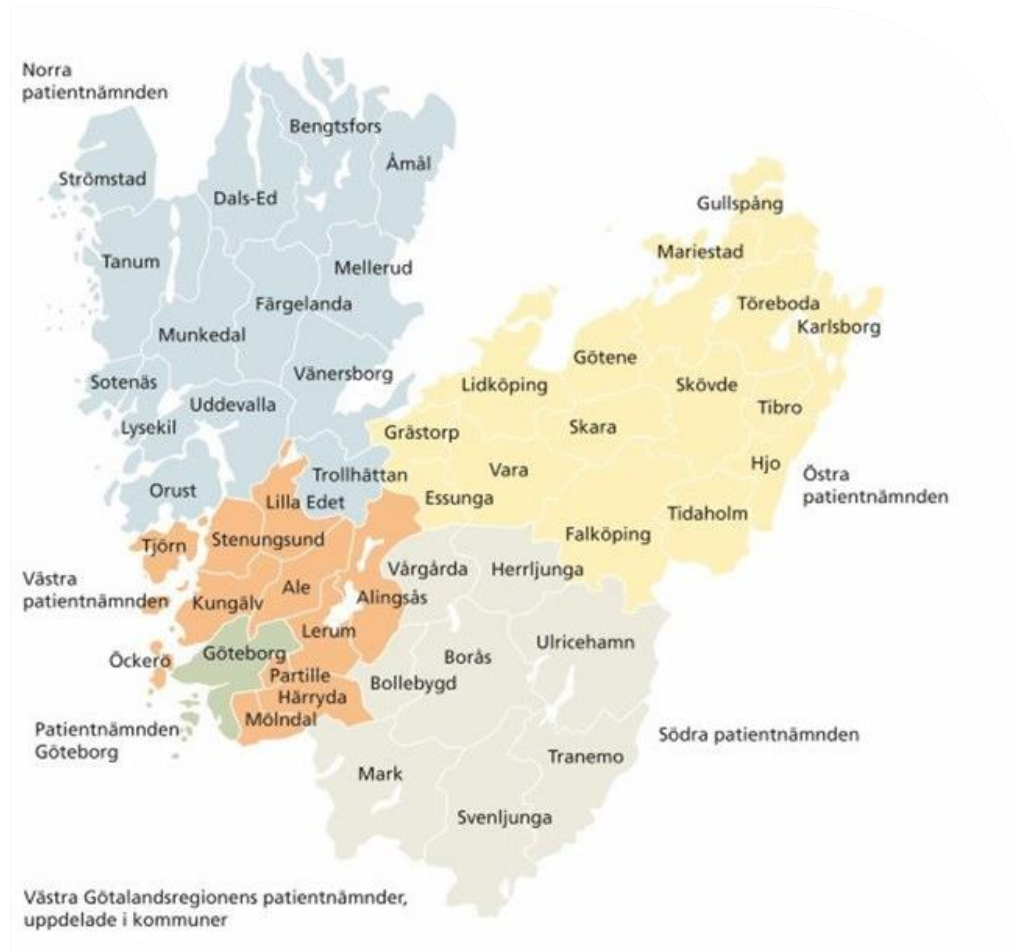
Klagomål på hälso- och sjukvården hanteras av

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



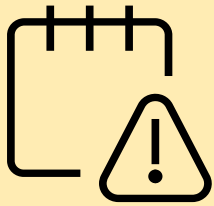
Vårdgivare inom patientnämndens uppdrag

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



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

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

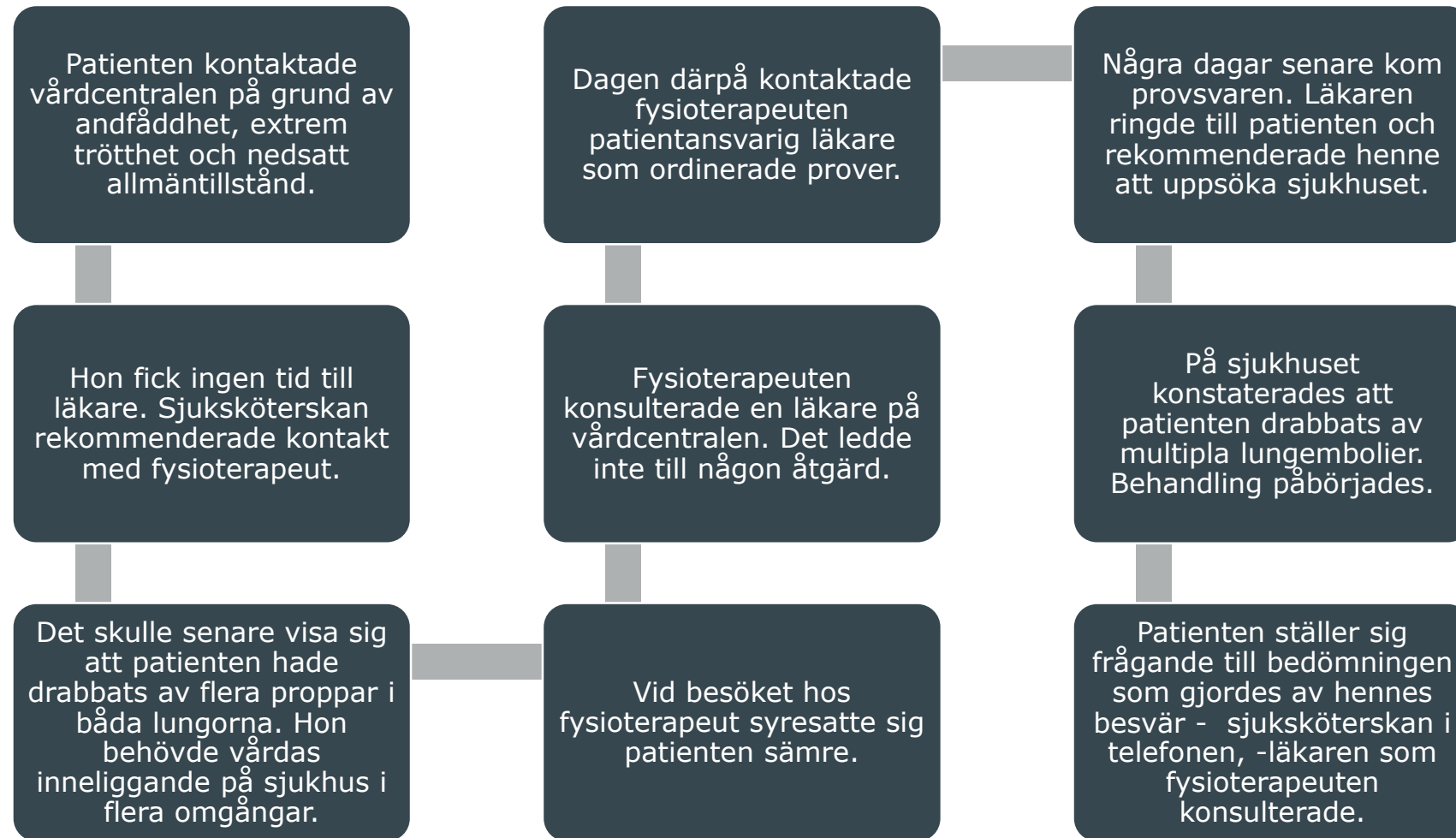
Kontakt med patientnämnden



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

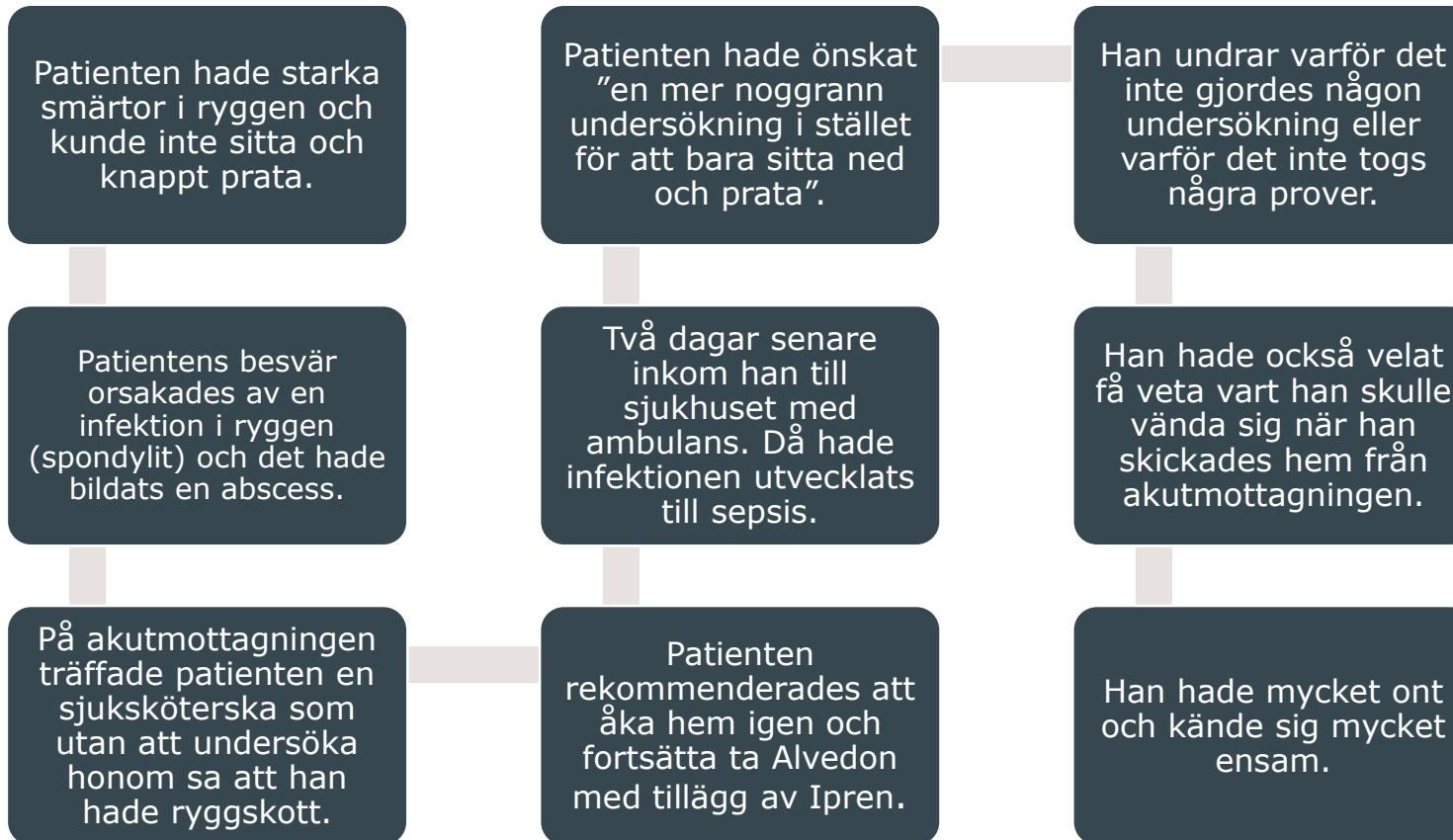
Exempel - bedömning vid lungemboli



Vårdgivarens svar - bedömning vid lungemboli

- 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
- Anmälan enligt lex Maria

Exempel - skickades hem från akutmottagningen och utvecklade sepsis



Vårdgivaren

- ser allvarligt på händelsen och beklagar brist i bedömningen och att man inte lyssnat på patienten.
- Patienten skulle ha bedömts av läkare och prover skulle ha tagits för att utesluta infektion.
- Vårdgivaren kommer ta upp händelsen på APT och i samband med utbildning "med fokus på hur komplex en ryggsmärta utan trauma kan vara".

Exempel -vård i livets slutskede

Anmälaren är närstående till patienten som avled förra året

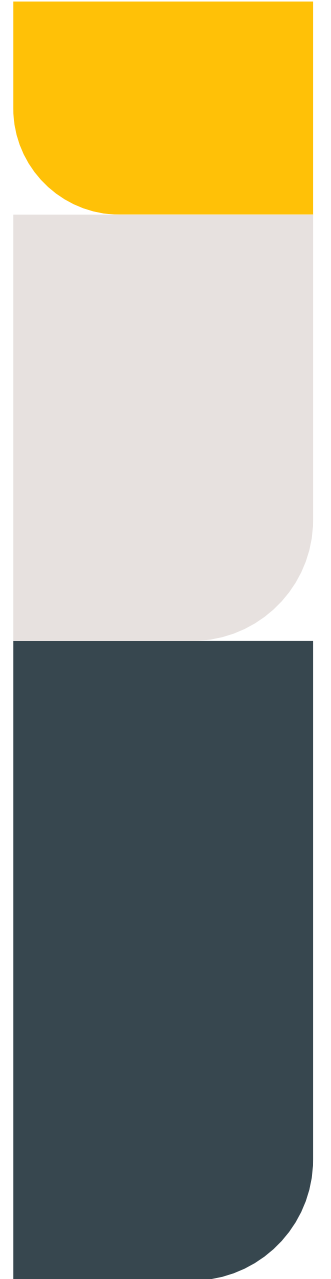
Det tog också lång tid innan läkare tillkallades för bedömning av patientens besvär.

Anmälaren menar att vård och behandling brustit under vårdtiden på det kommunala boendet.

Patienten gavs fast föda trots att hon hade svårt att svälja

Bland annat tog det lång tid innan patienten fick hjälp med symptomlindring vid besvär såsom smärta, ångest och slembildning.

Under vårdtiden brast även omvårdnad av patienten till exempel munvård.



Vårdgivarens svar – vård i livets slutskede

- ser allvarligt på händelsen och beklagar det inträffade
- ser brister i kommunikationen mellan de olika professionerna och internt mellan omvårdnadspersonalen
- en genomgång av arbetssätt och rutiner för att säkerställa en säkrare kommunikation
- har en pågående dialog med vårdcentralen om samverkan, i syfte att få "bästa möjliga vård till patienterna där palliativ vård är huvudpunkten"
- konstaterar att patienten erhöll smärt- och symtomlindring men under det sista dygnet gavs det inte i rätt tid, vilket ökade lidandet för patienten

Vårdgivarens svar - fortsättning

- Paracetamol fanns att tillgå för omvårdnadspersonal vilket inte var tillräckligt för patientens behov
- det sista dygnet tog det för lång tid innan sjuksköterskan gjorde hembesök
- för att minimera risk för liknande situationer - utveckling av interna rutiner såsom överrapportering (SBAR) samt säkerställa rätt bemanning
- Klagomålet avser både Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och Socialtjänstlagen (SoL)

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

Bidra till kvalitetsutveckling

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



Stödpersoner

- Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner
- Patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård har rätt till en stödperson
- Öppenvård och slutenvård
- 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

- 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

Information om Patientnämnden

Sjuksköterskeprogrammet
Högskolan Väst

6 oktober 2025





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