

Information om patientnämndens verksamhet

2025-11-20

Camilla Bäckman

Emma Sundell

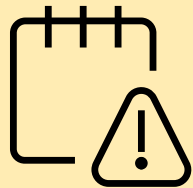


Agenda

- Information om patientnämndens uppdrag
- Övergripande statistik för vårdcentraler i VGR
- Återrapportering av klagomålsärenden
- Vårdgivarnas svar
- Övriga frågor

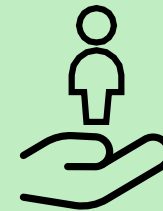


**Synpunkter
och klagomål**



**Bidra till
kvalitets-
utveckling i
vården**

Stödpersoner



Uppdraget regleras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

Klagomål – vad säger de?

- Ger inte helhetsbild av vården
- Speglar upplevelser vid missnöje
- Berättelser ger vägledning för förbättring och anpassning

Inkomna klagomål på vårdcentraler för perioden januari till oktober

Primärvård/ vårdcentral	2022	2023	2024	2025
Vårdcentraler total	1258	1328	1418	1452
Närhälsans vårdcentraler	787	850	853	854
Privata vårdcentraler	471	478	565	598
Capio Vårdcentraler	104	111	136	118

De flesta klagomål som är registrerade på Capiro handlar om:

- Vård och behandling
- Kommunikation
- Administrativ hantering
- Tillgänglighet

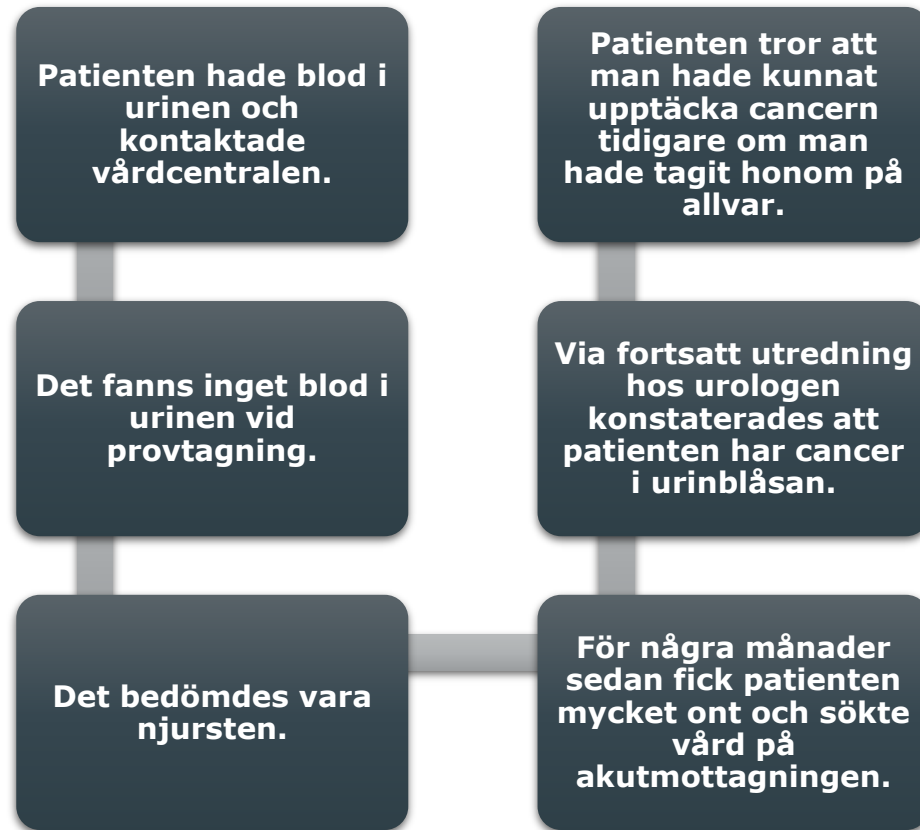


Vård och behandling

- Klagomål på undersökningen eller bedömningen
- Förväntan om vilken yrkeskategori patienten ska få träffa
- Läkemedel
- Fördröjd diagnos eller behandling



Exempelärende vård och behandling



Exempelärende läkemedel

- Klagomål på att receptförnyelse nekats och på lång väntetid på läkartid
- Patienten har nyligen blivit ryggopererad, hänvisad till vårdcentral efter utskrivning.
- Patientens förväntningar

Kommunikation och information

- Upplevelser av brister i delaktighet
- Upplevelse av brister i bemötandet

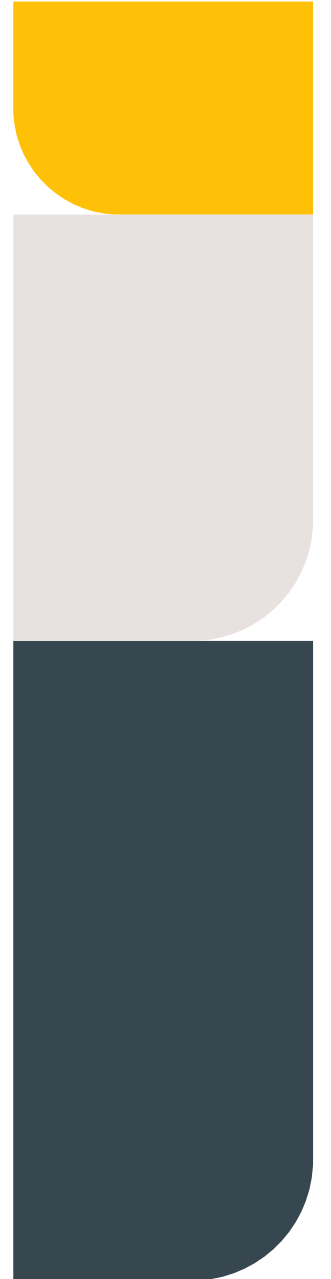


Exempelärende information

- Bristande kommunikation och delaktighet
- Svårigheter att förstå information
- Otillräcklig tillgång till tolk och behov av lättförståelig sammanfattning

Administrativ hantering

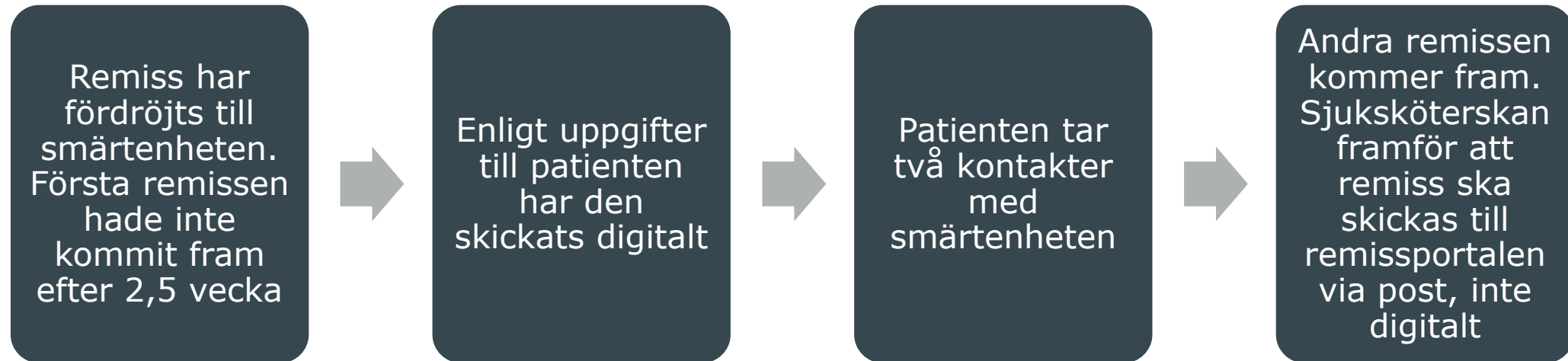
- Läkarintyg för sjukpenning
- Andra intyg
- Remisser
- Kallelse har inte skickats



Exempelärende sjukskrivning

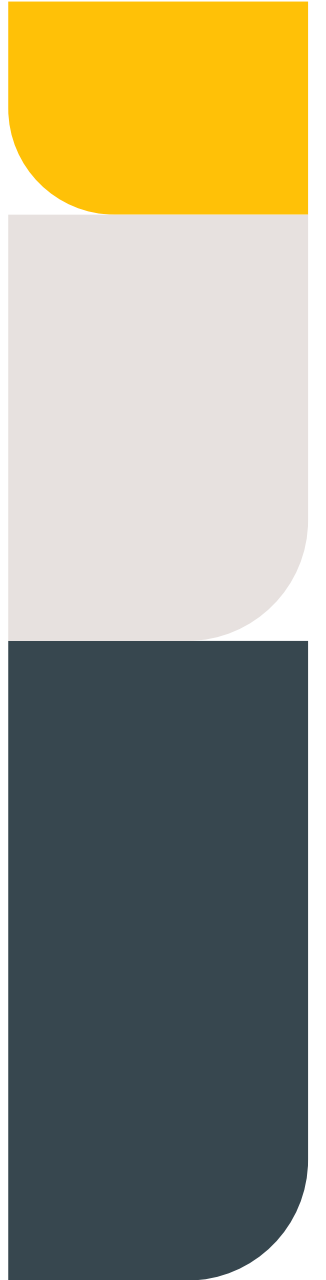
- Behov av förlängd sjukskrivning, nylistad på grund av flytt
- Journaler dröjde → ärende avslutat av Försäkringskassan
- Retroaktivt intyg önskades → fick fel datum
- Konsekvens: ovisshet, ökad stress, ekonomiska problem

Exempelärende administrativ hantering



Tillgänglighet

- Återkoppling uteblir
- Svårt att boka tid



Återkoppling vårdgivarnas svar

28%, 1-4 veckor, 47%, 5-8 veckor

Tydliga och vänliga svar

Information om förbättringsåtgärder

Uppmuntran att återkomma

Kontaktuppgifter till chef

Datum

Övriga frågor



Vad har ni för fokusområden just nu gällande patientsäkerheten och verksamhetsutveckling?



Vilka tar del av de klagomålsärenden som skickats från patientnämnden?



Kontakta patientnämnden

Synpunkter och klagomål lämnas via:

- Telefon: 010-441 20 00 (öppettider finns på vår hemsida)
- Mina sidor på 1177.se eller blankett på hemsidan

Besök vår hemsida www.vgregion.se/patientnamnden

Informationsmaterial om patientnämnden på svenska och andra språk kan beställas via vgregion.se/om-vgr/bestall-eller-ladda-ner-material



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN

camilla.backman@vgregion.se

emma.sundell@vgregion.se