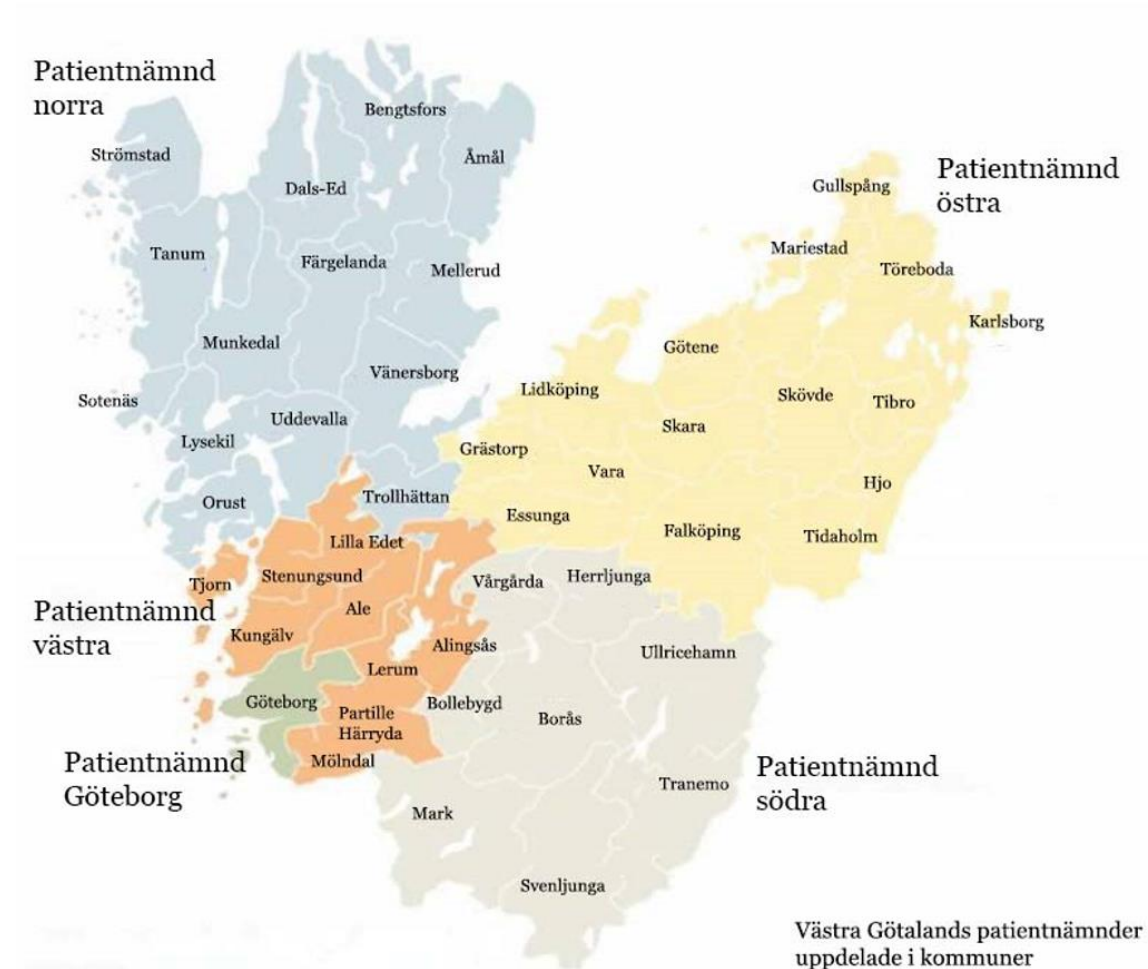


# Information om patientnämndens verksamhet



# Patientnämndernas kansli stödjer fem patientnämnder



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

## Synpunkter och klagomål

Föra fram klagomål till vårdgivare som omfattas av uppdraget.

Ge information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården.

## Bidra till vårdens utveckling

Föra fram patientens enskilda klagomål till berörd vårdgivare.

Analysera inkomna klagomål och synpunkter på verksamhets- och regionalnivå för att identifiera förbättringsområden.

## Stödpersoner

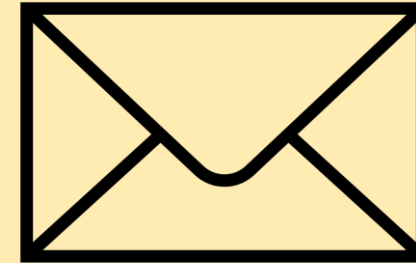
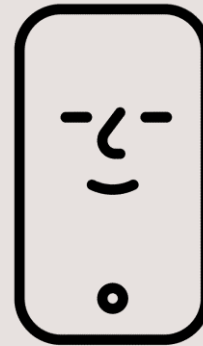
Rekrytera, utbilda och utse stödpersoner för patienter som tvångsvårdas.

## Vård som omfattas av uppdraget

Hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av Västra Götalandsregionen (VGR) eller enligt avtal med VGR.

Hälso- och sjukvård som bedrivs av kommuner i VGR (inklusive skolhälsovård).

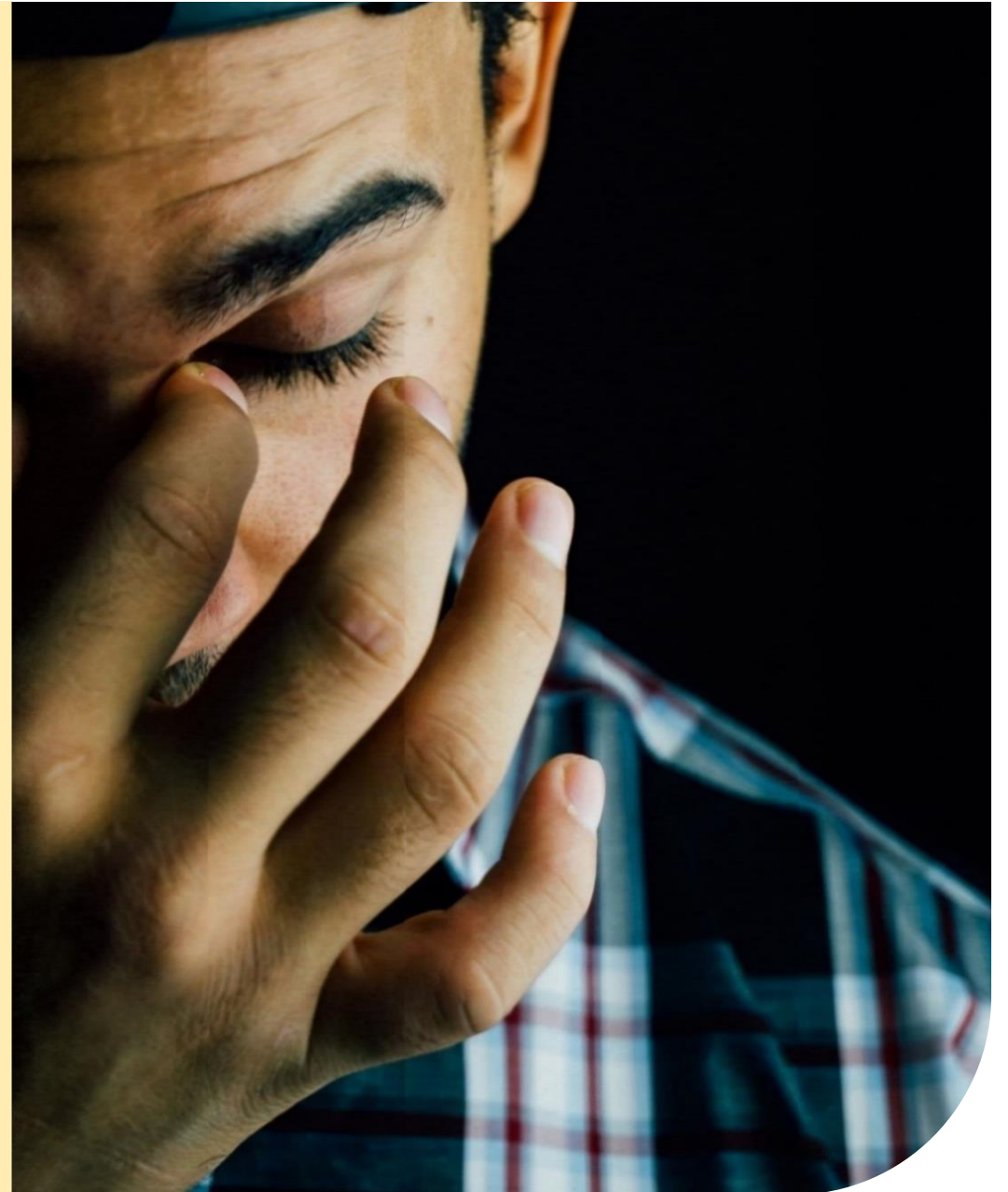
Patienter och närstående kan kontakta oss via:



**Kontaktuppgifter, öppettider, rapporter och mer information om patientnämnden finns på [www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)**

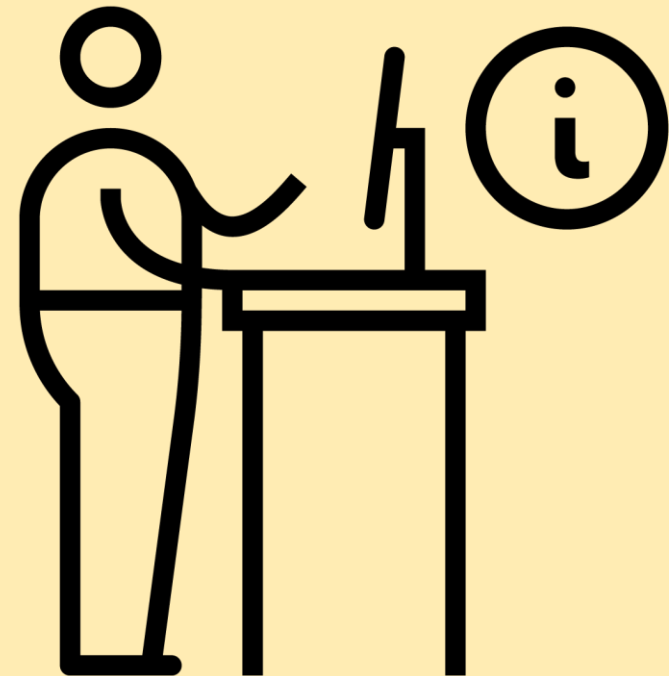
## Exempel på klagomål, patienter berättar

- ” Jag fick ta sms-lån för att betala hyran, jag hade inget läkarutlåtande till Försäkringskassan.
- ” Det är alltid jag som måste driva på och ta kontakt, jag orkar inte det.
- ” Jag vet inte vad som är planen för mig och när jag provar att ringa så får jag ingen information.
- ” Jag mår idag sämre än när jag först tog kontakt med vården.
- ” Jag har försökt ringa mottagningen flera gånger och lämnat meddelanden via något som heter Kontaktpunkten, ingen hör av sig till mig.



## Vårdgivarnas ansvar:

- Ha lättillgänglig information för allmänheten om vart de vänder sig vid klagomål.
- Se till att personal i berörda verksamheter har kännedom om patientnämndens verksamhet, dess syfte och kontaktuppgifter.
- Besvara patienternas klagomål.



## Exempel på klagomål och vårdgivarens svar

**Klagomål:** " Vi upplevde inte hemsjukvården som bra i slutet av min pappas liv och vi känner en besvikelse över att vi fick så lite information från kommunen."

**Vårdgivarens svar:** " Informationsöverföring mellan region och kommun har varit bristfällig och skapat otrygghet för anhöriga vid planering av patientens vård. Ansvarig chef gör bedömning att anhöriga skulle erbjudits fler tillfällen för samtal."



## Redovisning av synpunkter och klagomål till nämnden

- Synpunkter och klagomål presenteras på en övergripande nivå vid nämndsammanträdet fyra gånger per år.
- Varje år beslutar nämnderna vilka två problemområden som ska analyseras nästkommande år, vilket resulterar i två analysrapporter.
- Nämndens politiker kan lyfta olika problemområden till sina politiska partier för vidare arbete på regional och nationell nivå.

# Tjänstepersoners och förtroendevaldas insatser för en bättre vård

## Tjänstepersoner:

- genomför analyser och sammanställningar av inkomna klagomål
- tar fram analysrapporter som finns tillgängliga på patientnämndens hemsida
- För en kontinuerlig dialog med vårdgivare på olika verksamhetsnivåer.

Förtroendevalda återkopplar och diskuterar framtagna analyser med andra politiska nämnder och även inom sina partier.



# Stödpersoner – ett betydelsefullt uppdrag

I patientnämndens uppdrag ingår att rekrytera, utbilda och förordna stödpersoner för patienter som tvångsvårdas.

Rätt till stödperson har patienter som vårdas i öppen- och slutenvård enligt:

- Lag om psykiatrisk tvångsvård
- Lag om rättspsykiatrisk vård
- Smittskyddslagen



# Stödpersoner – ett betydelsefullt uppdrag

## Vad gör en stödperson?

- Är en medmänniska och stödjer patienten i personliga frågor
- Kan besöka patienten på avdelningen
- 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 ansvaret för patientens ekonomi.



Uppdraget grundar sig i viljan att finnas till hands som en medmänniska. Patienten uppskattar att ha kontakt med någon som inte är en del i vården.

# Årsredovisning 2025

## Synpunkter och klagomål 5473 ärenden

Fler klagomål om brister i undersökning och bedömning, långa väntetider och brister i information.

## Rapporter

”Upplevelser av att inte bli lyssnad på och att inte vara delaktig”

”Att känna sitt värde. Patienters röster om diskriminering, särbehandling och kränkning”

## Stödpersoner 80 förordnanden

Kontinuerlig rekrytering av nya stödpersoner.

# 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](http://www.vgregion.se/patientnamnden)**

Informationsmaterial om patientnämnden på svenska och andra språk kan beställas via [vgregion.se/om-vgr/bestall-eller-ladda-ner-material](http://vgregion.se/om-vgr/bestall-eller-ladda-ner-material)

