

# Information om Patientnämnden

Sjuksköterskeprogrammet Högskolan  
Väst

9 februari 2026



# Agenda

- Patientnämndens organisation och uppdrag
- Hur arbetar patientnämnden?
- Använda klagomål och synpunkter – patienters berättelser



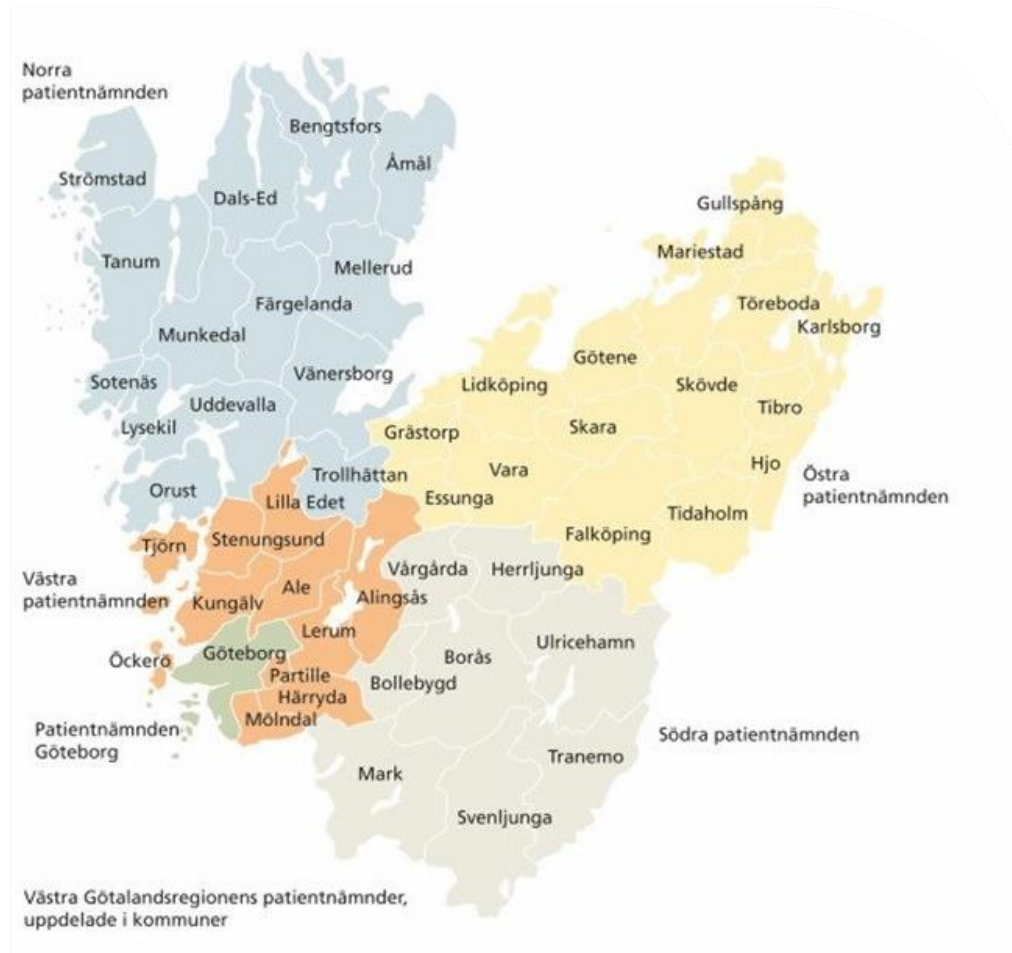
# Klagomål på hälso- och sjukvården kan hanteras av

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



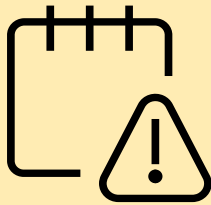
# Vårdgivare inom patientnämndens uppdrag

- 5 sjukhus
- Cirka 200 vårdcentraler
- 125 rehab-enheter
- Folktandvården (147 kliniker)
- Regionhälsan
- Rehabilitering och Hälsa
- Privata vårdgivare med avtal
- 49 kommuner
- (Digitala vårdgivare med avtal)



# Patientnämndens uppdrag

**Synpunkter  
och klagomål**



**Bidra till  
kvalitetsutveckling  
i vården**

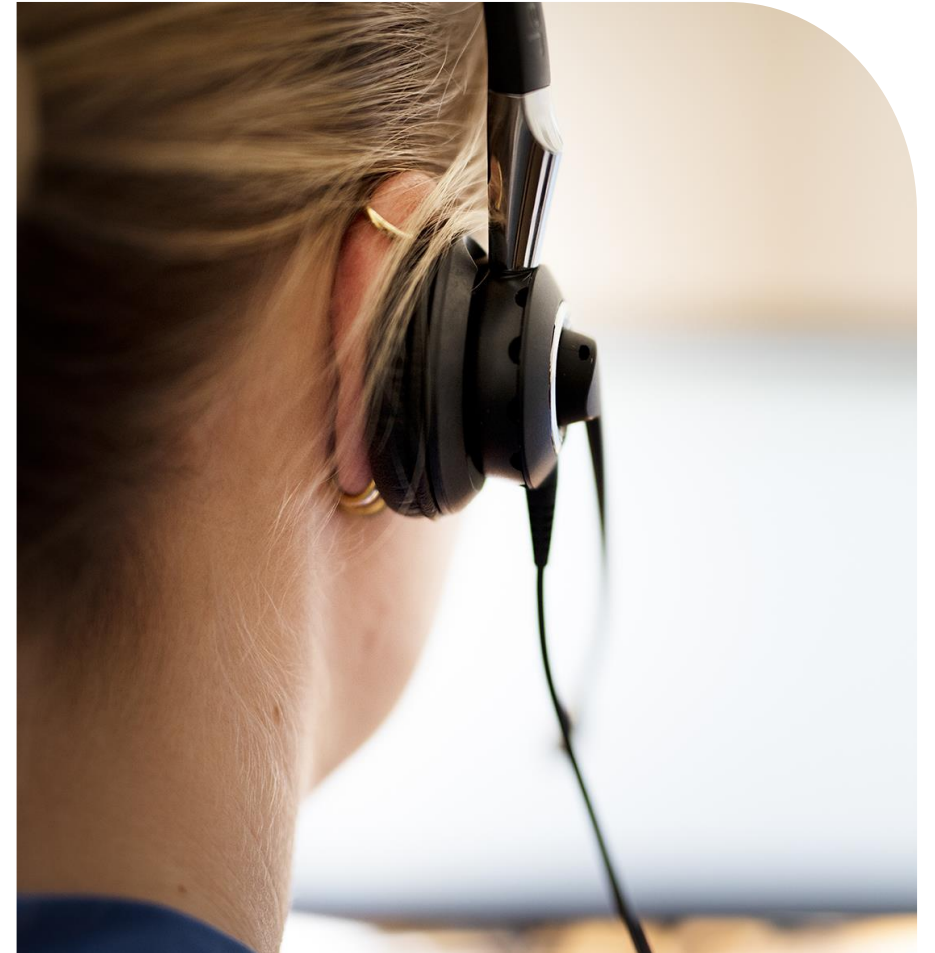
**Utse stödpersoner**



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

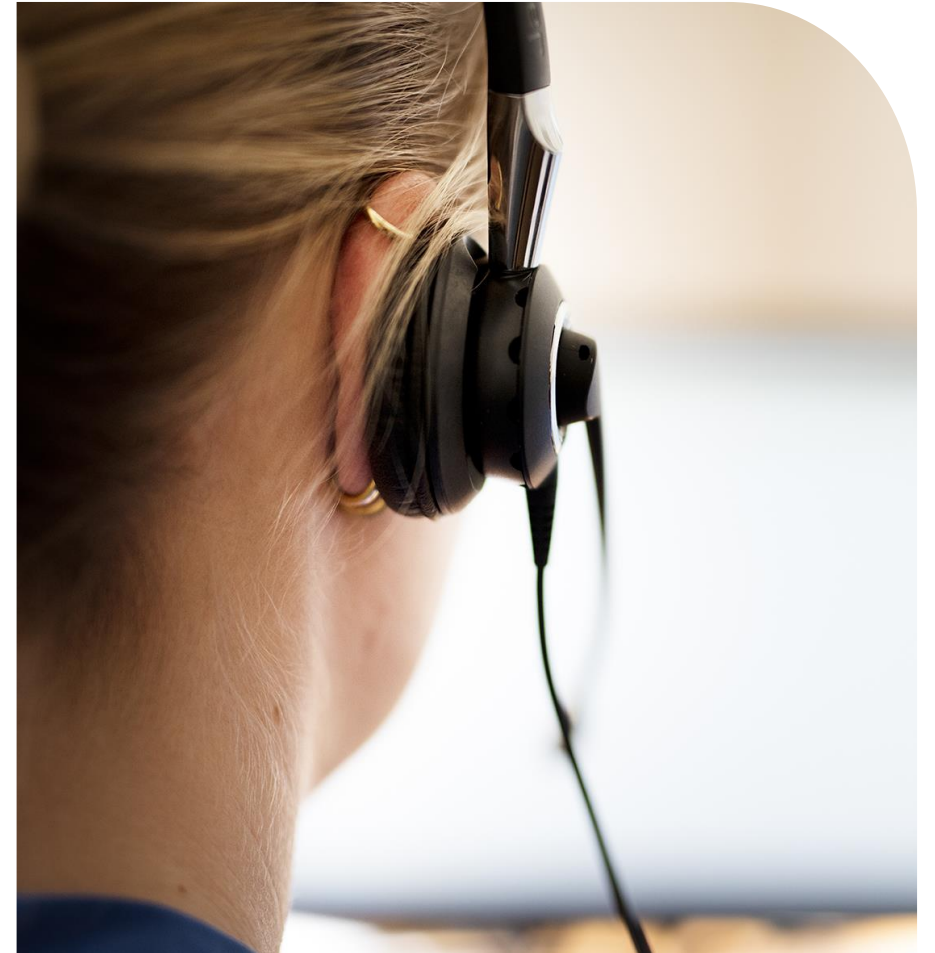
## Synpunkter och klagomål - patientnämnden

- Patientens (närståendes) berättelse
- En opartisk instans mellan patient och vårdgivare
- Gör inga medicinska bedömningar
- ~~rätt eller fel~~
- Ge information så att patienten "*kan ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården*"



## Synpunkter och klagomål - patientnämnden

- Uppdrag - hjälpa patienter i kontakten med vårdgivare
- Få svar på frågor
- Brev till vårdgivare
- Svar från vårdgivare



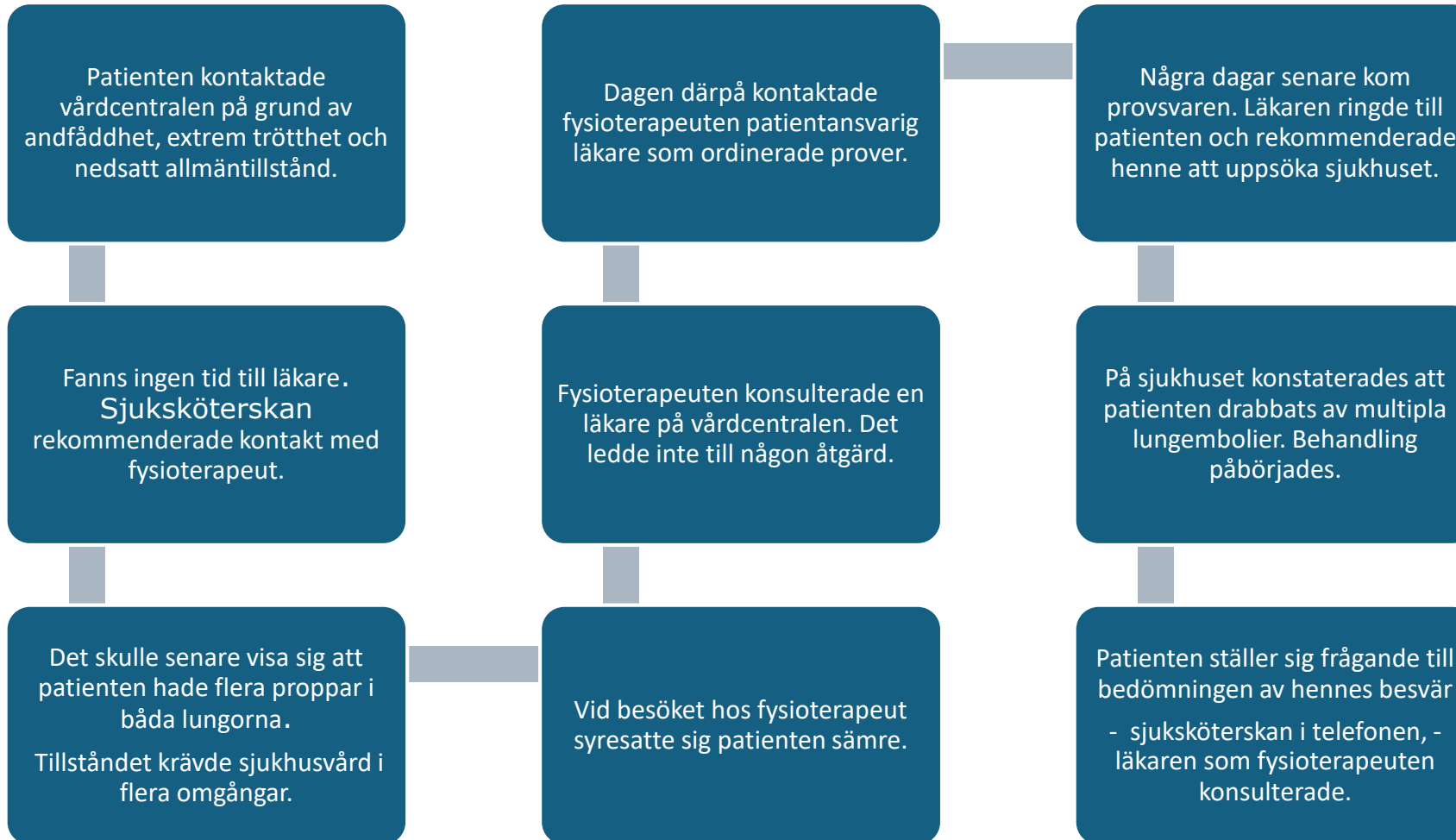
# Vad handlar klagomålen om ?

- Cirka 5000 klagomål
- Primärvård och specialistvård – fåtal kommunal vård
  
- Undersökning och bedömning av hälsotillstånd
- Otillräcklig information
- Att inte känna sig lyssnad på eller delaktig
- Bemötande

# Vad handlar klagomålen om ?

- Vård och behandling
- Dålig kontinuitet
- Risk att hamna mellan stolarna – oklart vem som gör vad
- Lång väntetid - bedömning och/eller behandling
- Tillgänglighet – väntetider och svårt att få kontakt
- Intyg

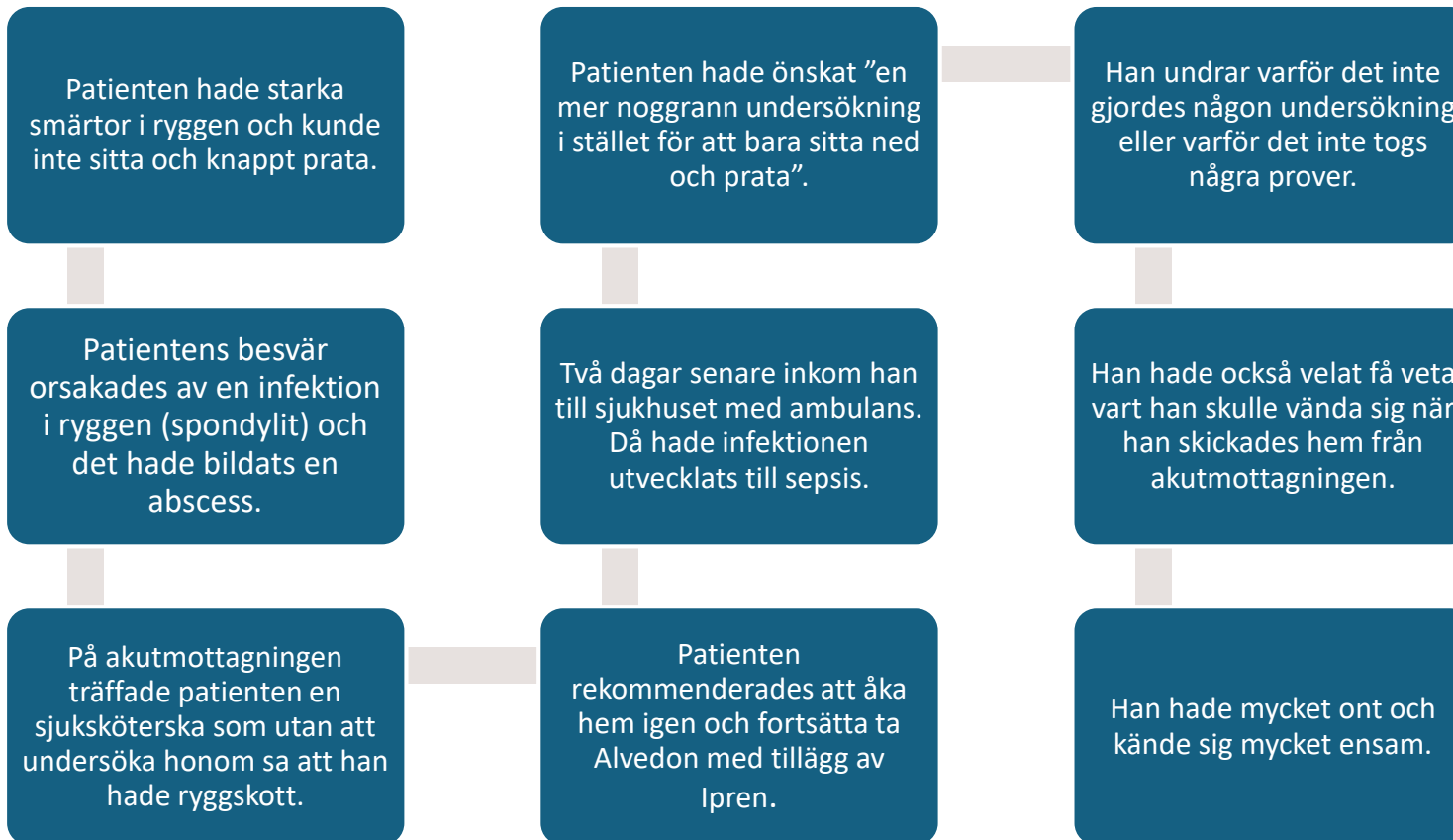
# Exempel - bedömning vid lungemboli



## Vårdgivarens svar - bedömning vid lungemboli

- Vårdgivaren beklagar händelsen
- ”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
- Läkaren frågade inte efter fördjupad anamnes
- ”anamnesen har 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.

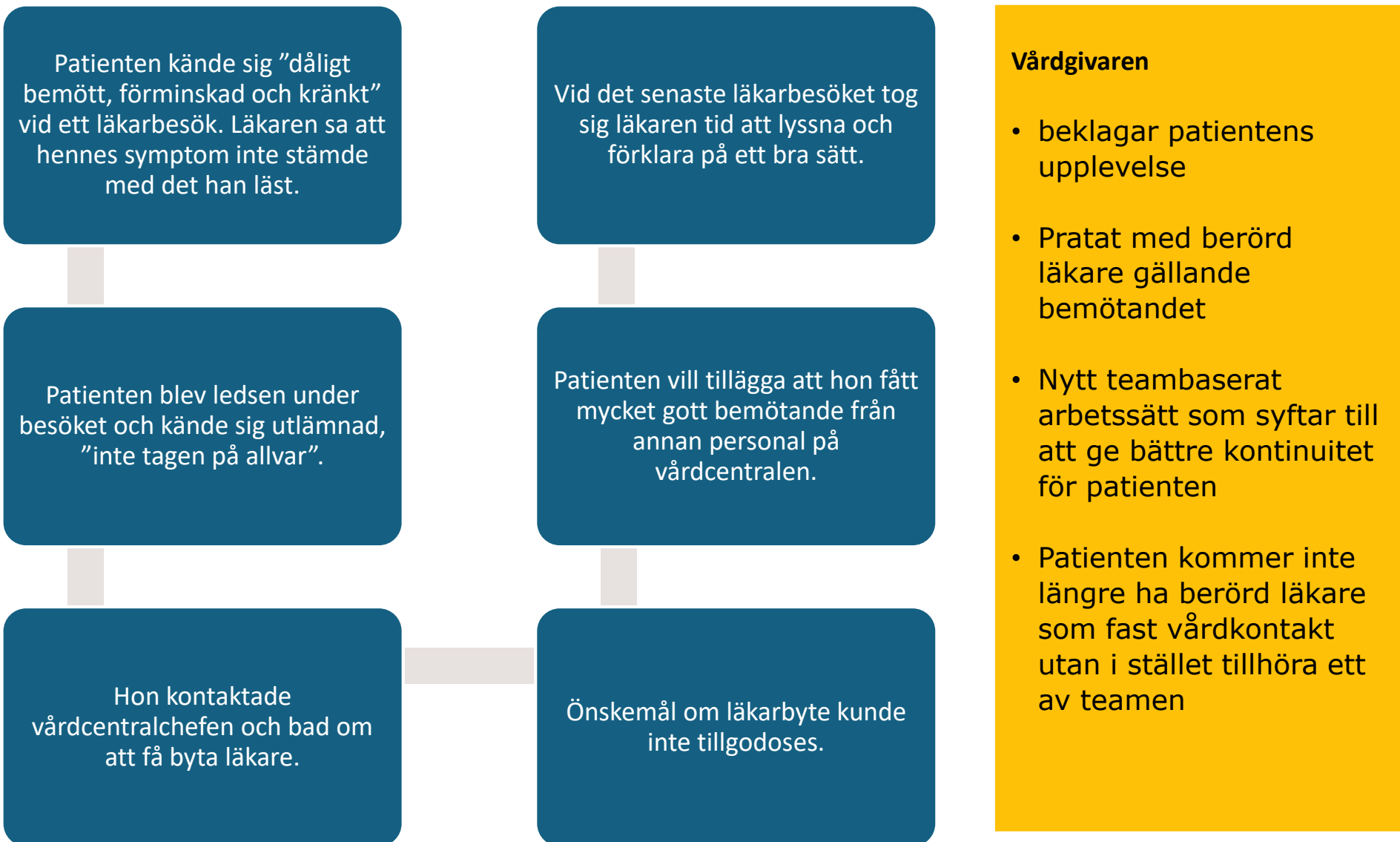
## Vårdgivarens svar – vård i livets slutskede

- 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 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



# 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

- Patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård har rätt till en stödperson
- Öppenvård och slutenvård
- Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner
- 3 % har en stödperson
- 80 nya förordnade stödpersoner 2025 -minskning



## Vad gör en stödperson?

- En medmänniska som 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](https://1177.se/e-tjanster)
- Telefon 010-441 20 00
- Anmälningsblankett

Alla kontaktuppgifter, rapporter och mer information om patientnämnden finns på

**[www.vgregion.se/patientnamnden](https://www.vgregion.se/patientnamnden)**

# Information om Patientnämnden

Sjuksköterskeprogrammet Högskolan  
Väst

9 februari 2026





[maria.a.lindberg@vgregion.se](mailto:maria.a.lindberg@vgregion.se)

[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)