

Information om Patientnämnden

Sjuksköterskeprogrammet

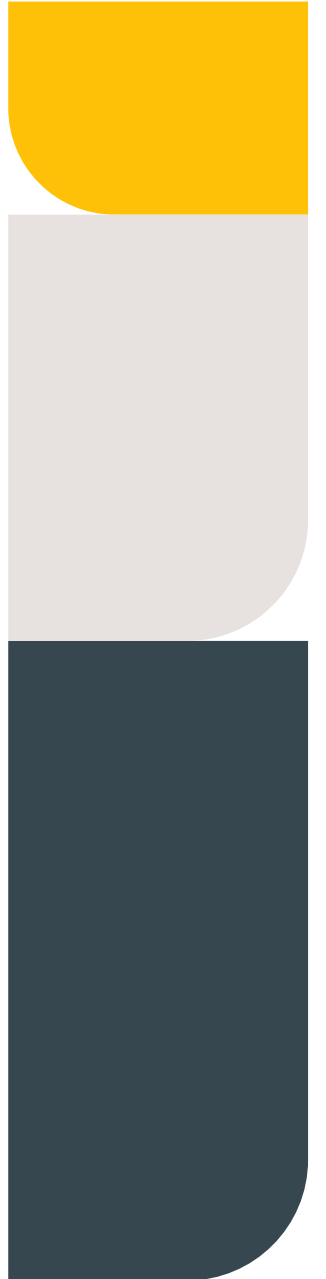
Högskolan Väst

21 september 2026



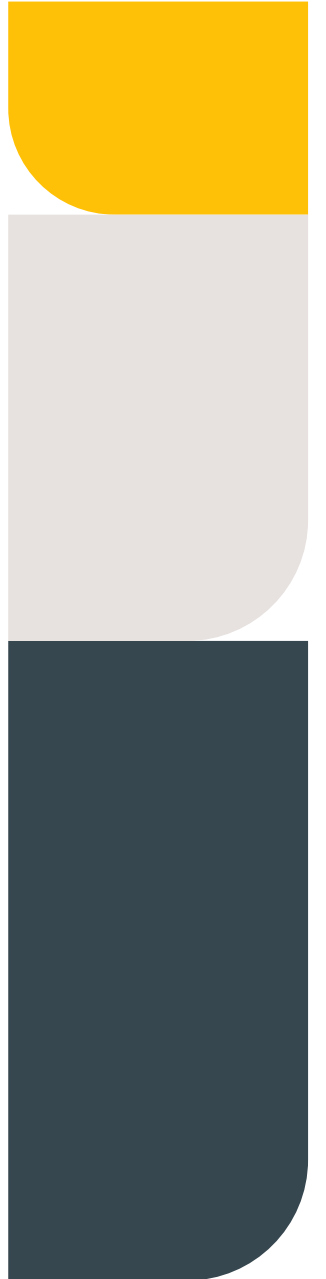
Agenda

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



Klagomål på hälso- och sjukvården hanteras av

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

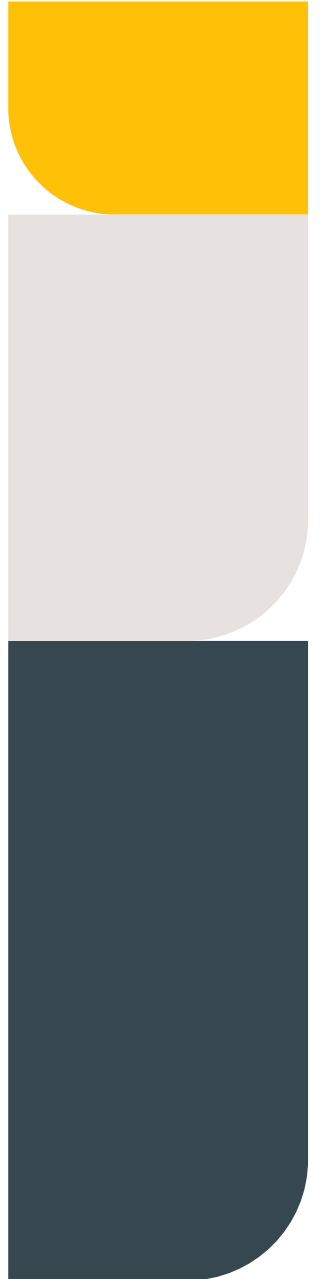


Klagomål och synpunkter – möjlighet till förbättring

Patienter och närstående bidrar med viktig kunskap om hur vårdens organisation och arbetssätt upplevs i praktiken.

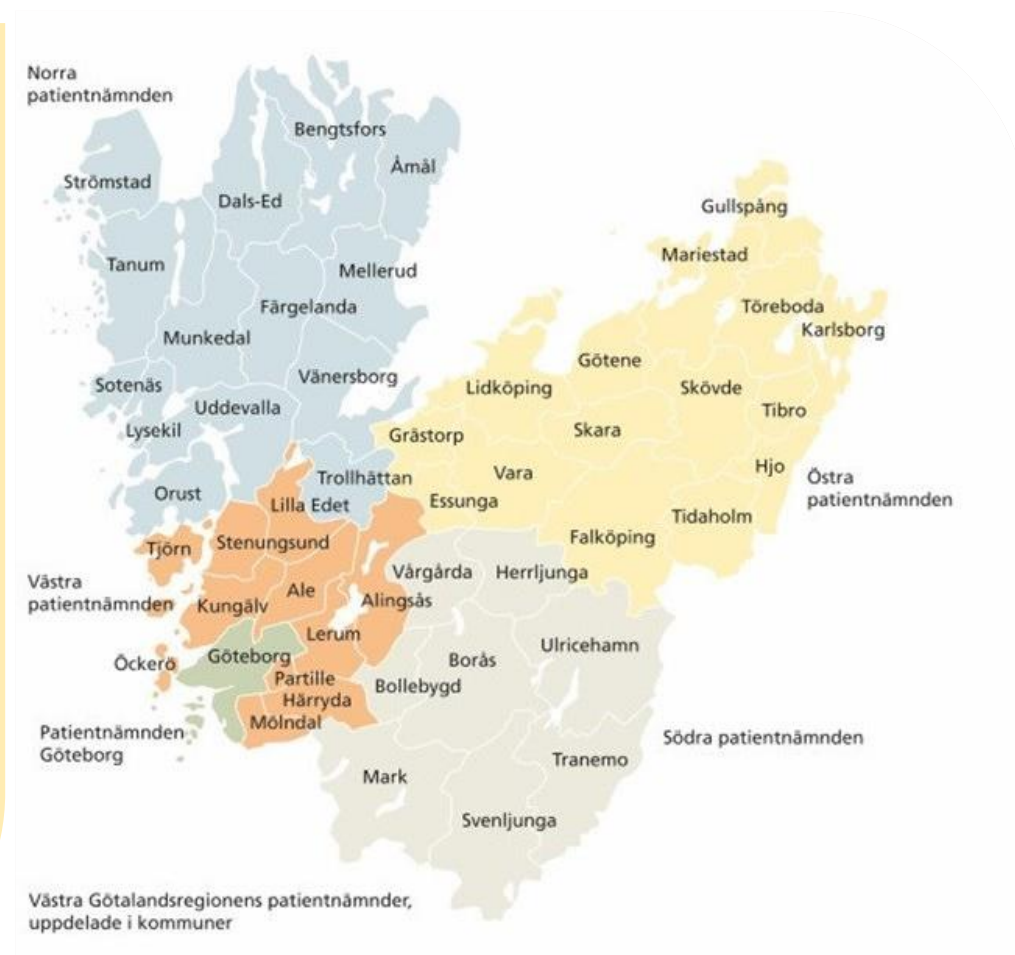
Patienters berättelser

- ger en vägledning om på vilket sätt sjukvården kan förbättras och anpassas efter patienters behov
- kan utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling i vårdgivarnas förbättringsarbete.



Vårdgivare inom patientnämndens uppdrag

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



Patientnämndens uppdrag



Synpunkter
och klagomål

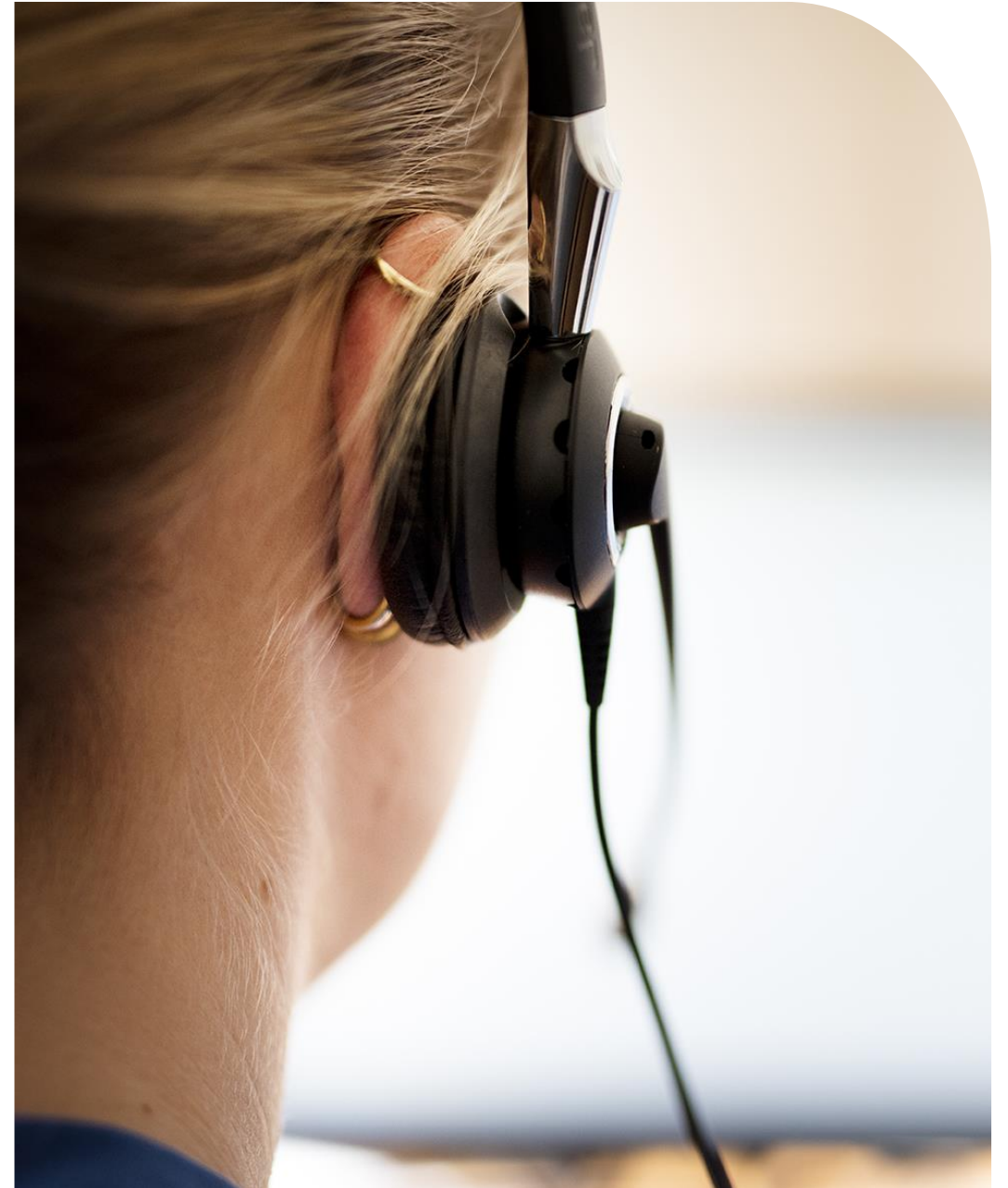
Bidra till
kvalitets-
utveckling av
vården

Utse
stödpersoner

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

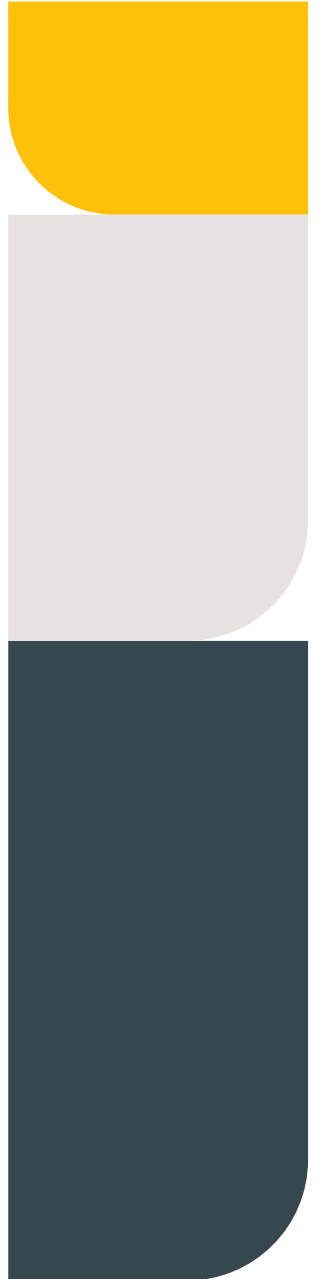
Synpunkter och klagomål – patientnämnden

- Patientens (närståendes) berättelse
- En opartisk instans mellan patient och vårdgivare
- Gör inga medicinska bedömningar
- Kan inte vidta åtgärder för att påverka vårdgivare i det enskilda ärendet

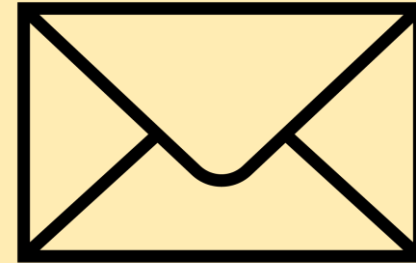
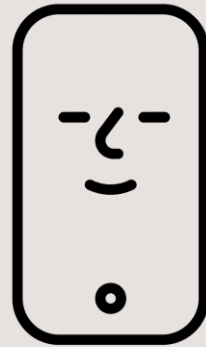


Synpunkter och klagomål – patientnämnden

- Ge information så att patienten *"kan ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården"*
 - Hjälpa patienter i kontakten med vårdgivare
 - Få svar på frågor
-
- Brev till vårdgivare
 - Svar från vårdgivare



Kontakta patientnämnden



**För kontaktuppgifter och öppettider se
www.vgregion.se/patientnamnden**

Vad handlar klagomålen om ?

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

Exempel - ambulans

- Plötslig förvirring, talsvårigheter och illamående
- Känner inte igen sina närstående
- 112 larmas
- Frågor om alkohol
- Bedöms inte behöva ambulanssjukvård
- Anhöriga kör patienten till sjukhus dagen efter
- Krampanfall konstateras

Patientens synpunkter

- Upplevelse av ett arrogant och oprofessionellt bemötande
- Upplevelse av att vårdpersonalen drog förhastade slutsatser
- Upplevelse av en felaktig bedömning

Vårdgivarens svar

- Beklagar patientens upplevelse
- Ingen medicinsk indikation för ambulanstransport
- Bedömning att gällande riktlinjer följdes

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 - vaccination

Patienten bokar tid på vaccinationsmottagning.

Gravid, önskar vaccin mot kikhosta

Vaccination ges.

Patienten får informationsmaterial om HPV- vaccination.

Läkare söker information och bedömer att det inte föreligger någon fara.

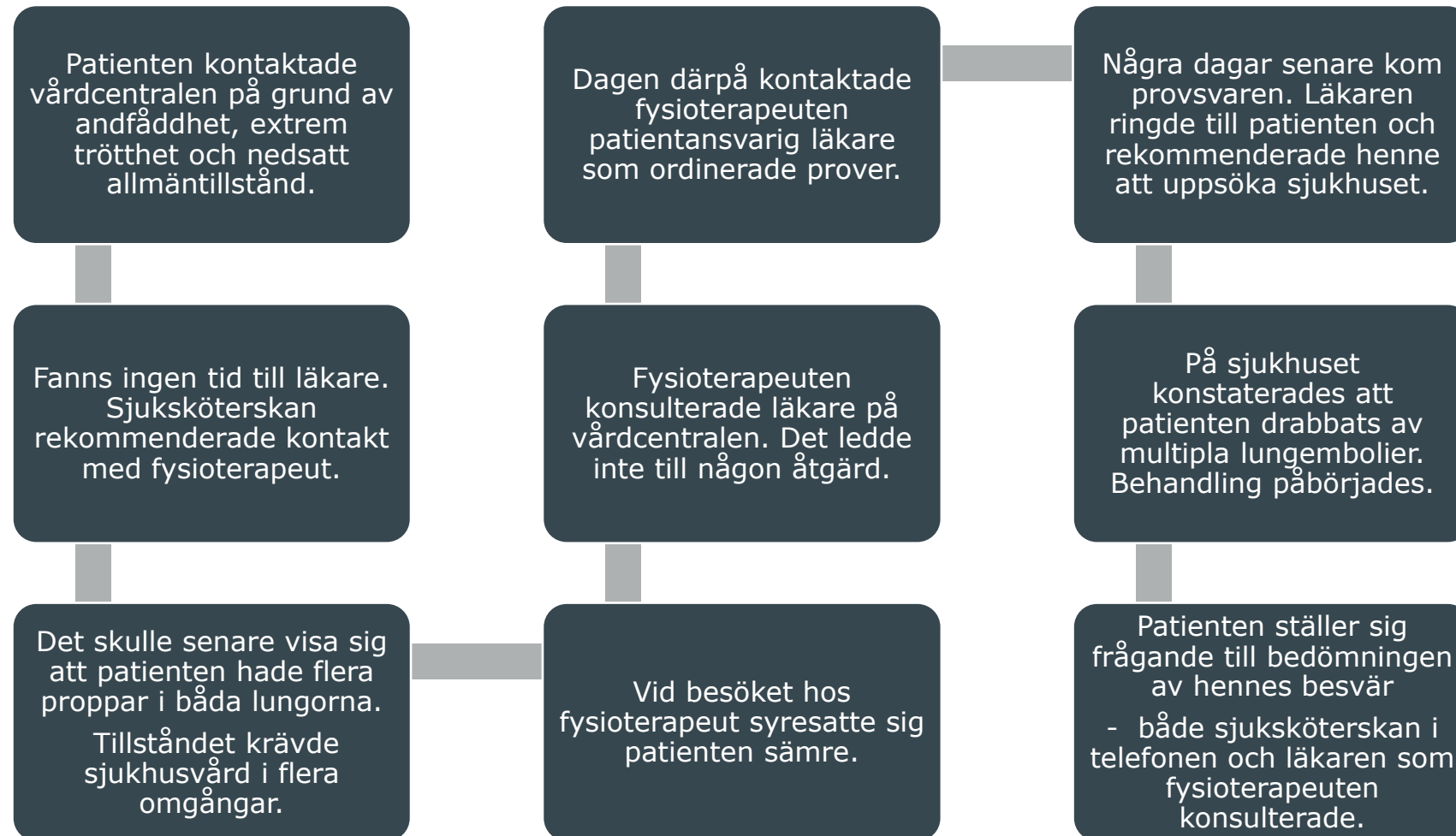
Patienten går hem med stor oro.

Vårdgivarens svar

- Personal uppges ha blivit distraherad.
- **Förbättra organisationen kring vaccinationer** genom att skilja olika vaccinationer åt i tid eller lokal och skapa förutsättningar för att vaccinatören kan arbeta ostört.
- **Införa fler kontrollmoment före vaccination,** exempelvis varningar i journalsystemet och rutiner för att säkerställa att rätt vaccin ges till rätt patient.
- **Stärka kommunikationen med patienten** genom att alltid informera om vilket vaccin som ska ges, vad det skyddar mot och låta patienten vara delaktig i kontrollen före vaccination.



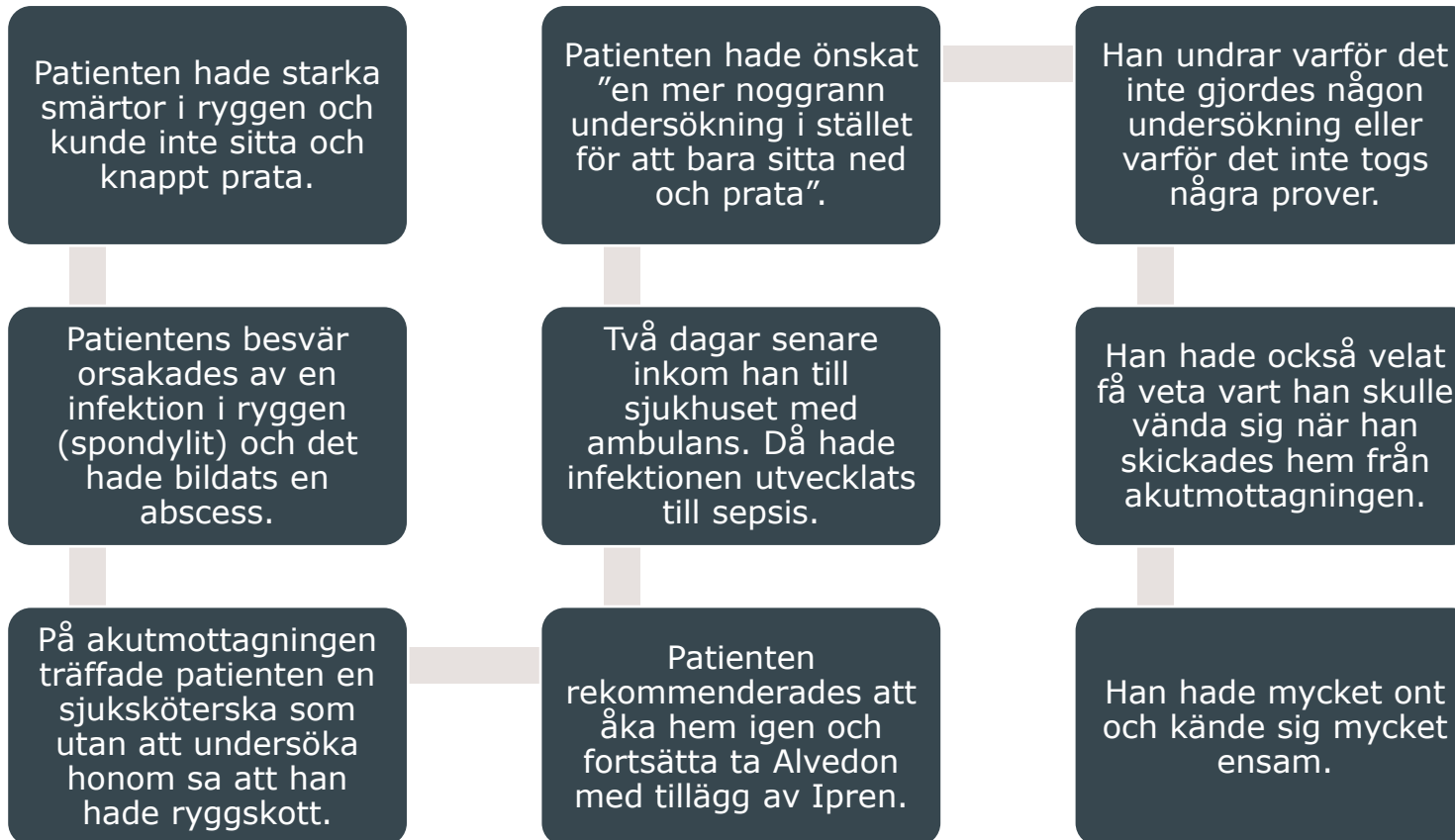
Exempel - bedömning vid lungemboli



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

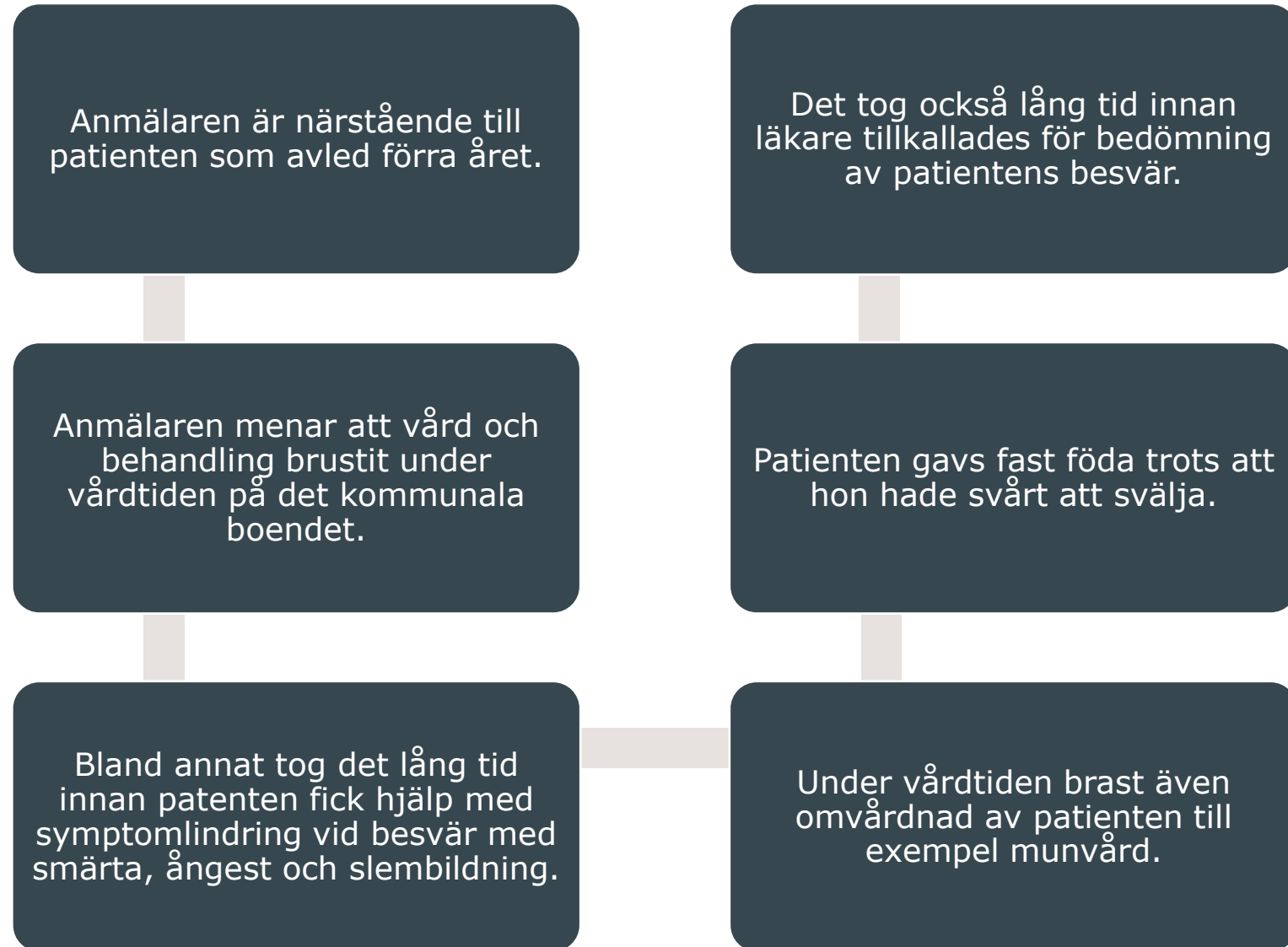
Exempel - skickades hem från akutmottagningen och utvecklade sepsis



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



Vårdgivarens svar – vård i livets slutskede

- ser allvarligt på händelsen och beklagar det inträffade
- ser brister i kommunikationen mellan 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 som överrapportering (SBAR) och säkerställa rätt bemanning
- klagomålet avser både Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och Socialtjänstlagen (SoL)

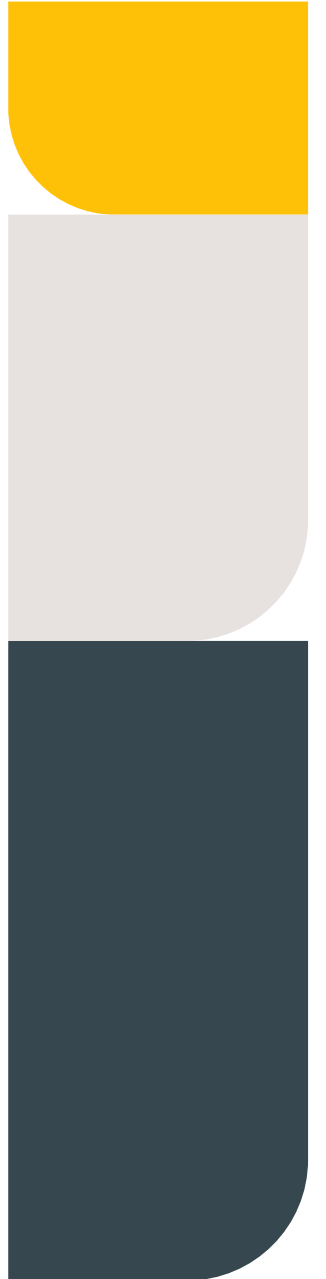
Bidra till kvalitetsutveckling av vården

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



Stödpersoner

- Patienter som vårdas enligt lagstiftning som styr tvångsvård har rätt till en stödperson
- Öppenvård och slutenvård
- Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner
- 3 % har en stödperson VGR
- 119 pågående uppdrag
- 104 nya förordnade stödpersoner 2026 - ökning



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.

Information om Patientnämnden

Sjuksköterskeprogrammet

Högskolan Väst

21 september 2026





emma.loven@vgregion.se

maria.a.lindberg@vgregion.se

www.vgregion.se/patientnamnden