

# Patientnämnden

## Västra Götalandsregionen

Information  
Psykologprogrammet GU  
2025-01-15



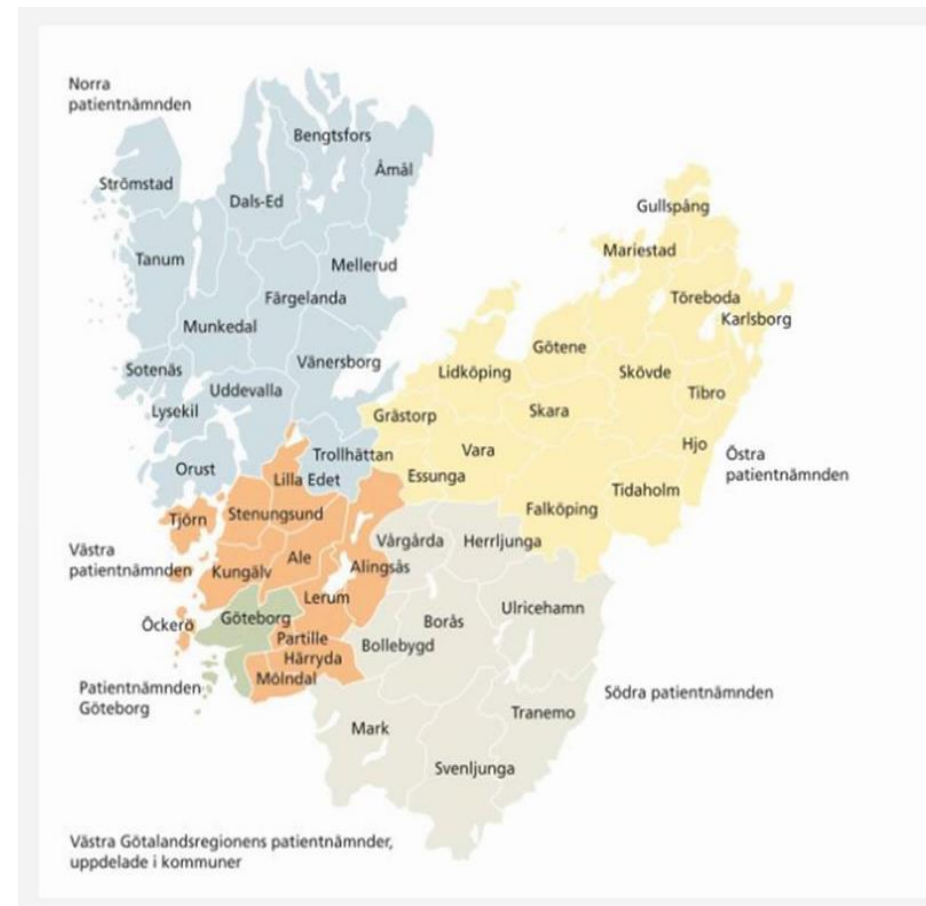
# Agenda

- Patientnämndens uppdrag
- Stödpersonsverksamheten
- Klagomålprocessen
- Ärendeexempel
- Återföring



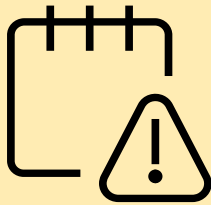
# Vårdgivare i Västra Götalandsregionen

- 49 kommuner
- 5 politiska nämnder
- 212 vårdcentraler (108 privata, 104 Närhälsan)
- Över 150 Folktandvårdskliniker
- Privata 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

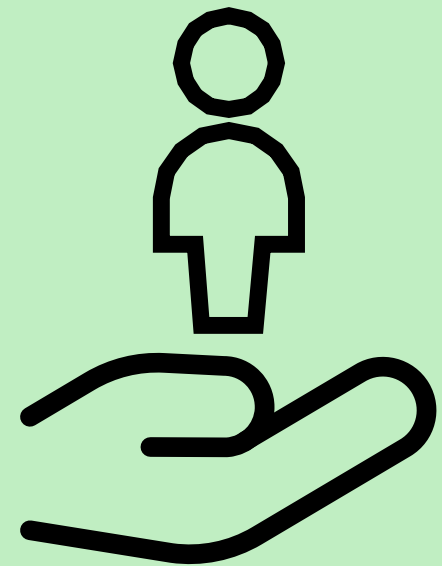
### 3. Stödpersoner

Patienter som vårdas utifrån:

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

har rätt till en stödperson även i öppen tvångsvård.

Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner.



## 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.

**Patienten uppskattar ofta att ha kontakt med någon som inte är en del i vården.**

# Tvångsvård VGR

Cirka **120** anmälningar om stödperson inkommer till patientnämnden totalt årligen (VGR)

År 2022 enligt:

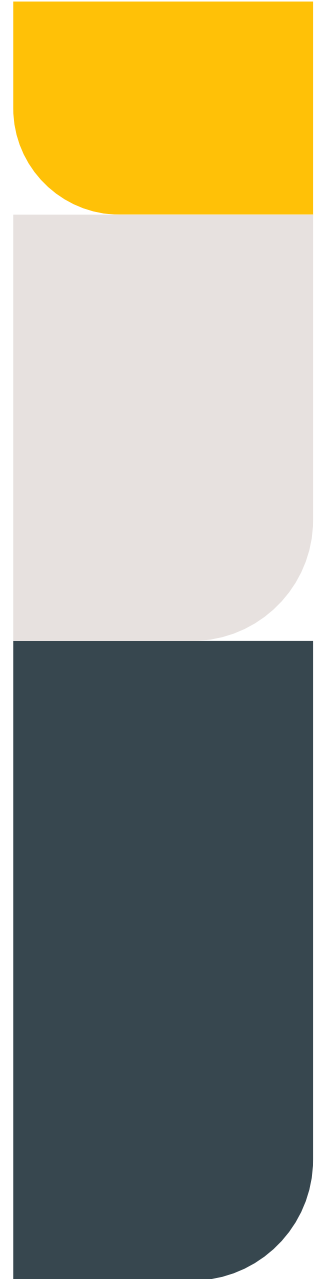
LPT\* – 2484 personer/  
4584 vårdtillfällen

LRV\* – 441 personer

\* öppen och sluten vård

# Klagomål på hälso- och sjukvården kan hanteras av

- Vårdgivare
- Patientnämnden
- Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- Läke-medelsförsäkring LFF
- Patientskadeförsäkring Löf



# 1. Synpunkter och klagomål

- Utgår från patientens/anmälarens berättelse om vad som inträffat.
- Är en opartisk instans mellan patient och vårdgivare.
- Gör inga medicinska bedömningar och tar inte ställning till vad som anses rätt eller fel i ärendet.
- Hjälper och vägleder patienter/anmälare i kontakten med vårdgivaren.
- Ger information så att patienten kan ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården.
- Kommunikerar med vårdgivaren via brev.

## Kontakt



## Handläggning av synpunkter och klagomål



# Patientnämnden 2023



**5171**  
Klagomål

## **Flest**

klagomål på under-  
sökning och  
bedömning av  
hälsotillstånd

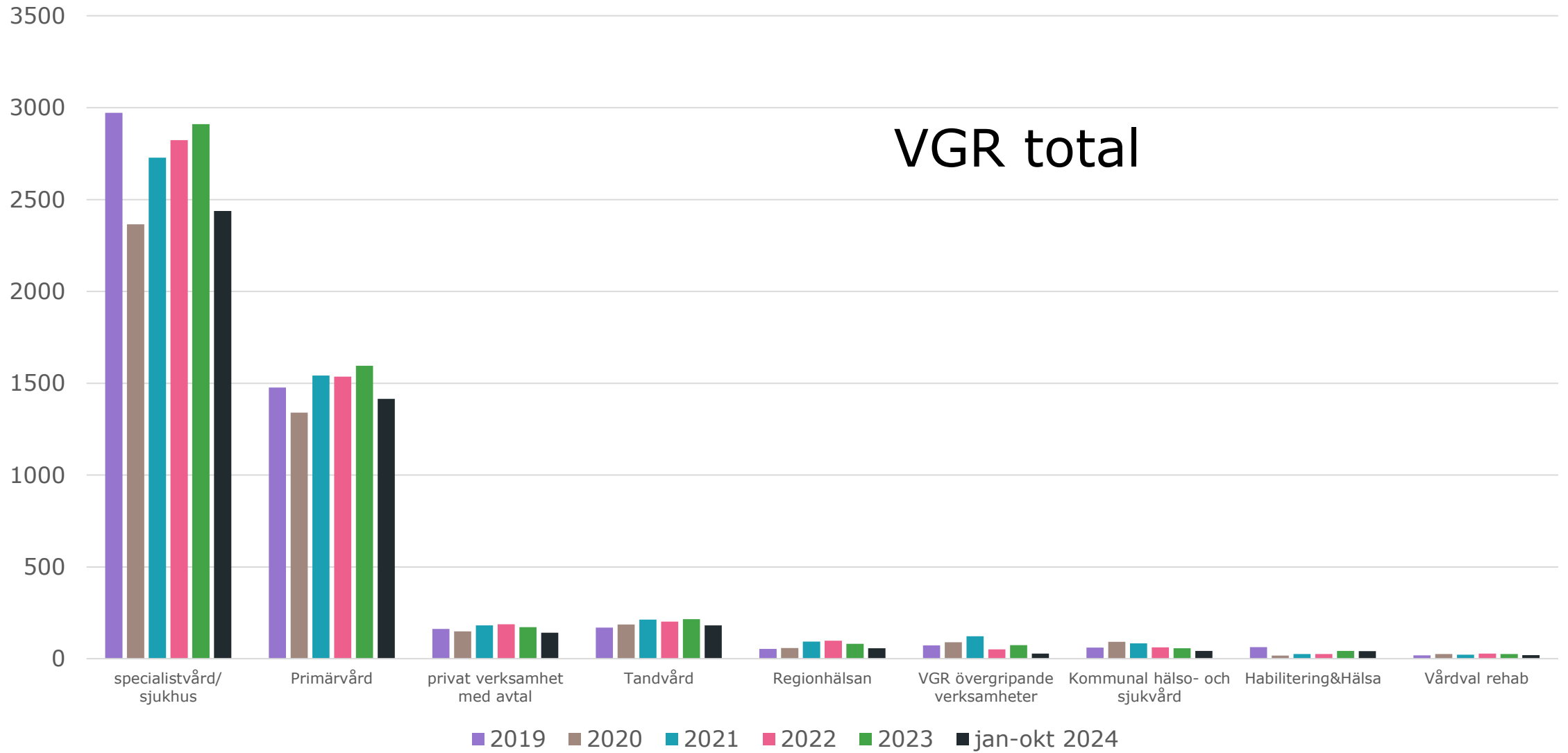


**Många**  
klagomål på  
otillräcklig  
information

Delaktighet  
och  
bemötande

Behandling

# VGR total



2025-02-24



# Ärendeexempel som rör psykolog

- Barnet har tvångssyndrom/OCD, inte förbättrats under behandling
- Minskat förtroende för psykologen
- Problematik för svårbehandlad på aktuell mottagning
- Remiss till BUP specialistmottagning har inte skickats
- Utebliven återkoppling från psykolog och verksamhetschef
- Konsekvenser

# Ärendeexempel

- Patienten fick under hösten kontakt med mottagningen. Detta efter en lång tids psykiskt dåligt mående med suicidtankar. Hon fick vänta i flera månader på en tid och fick sedan en kontakt. Kontakten bestod i huvudsak av en samtalskontakt med en psykologstuderande, vilket patienten var jättenöjd med. Patienten blev diagnosticerad med depression och fick en medicinsk behandling. När studenten slutade stod hon utan kontakt en månad. Patienten har parallellt med detta utretts för ADHD. Hon har nu fått denna diagnos och en medicinsk behandling. Patienten saknar information kring vad diagnosen innebär för henne samt kring den medicinska behandlingen. Hon har själv försökt att informera sin skola om sina svårigheter och detta har varit mycket tufft då hon samtidigt mått mycket psykiskt dålig och också försökt att prestera i skolan. Klagomålet består av dålig tillgänglighet till BUP. Bristfällig uppföljning kring medicinering och övrig behandling av depression sedan psykologstudenten slutade. Bristfällig information kring ADHD-diagnos och medicinering samt bristfällig samordning med skolan kring henne s diagnoser. Dessa brister har medfört att patientens psykiska ohälsa har förvärrats.

# Ärendeexempel

- Patienten fick telefontid med personal på mottagningen för att planera en behandling. Hon efterfrågade då skriftlig kommunikation istället, då hon på grund av sin autism har väldigt svårt att hänga med i samtal och ta till sig information. Patienten fick först inget svar men efter att hon beskrev hur sårbar hon känner sig i detta fick hon ett svar, där hon upplevde att hon blev dumförklarad. Patienten försökte kommunicera ytterligare, men med samma resultat. I de kontakter hon haft med mottagningen har man inte tagit upp hennes autism och patienten upplever att mottagningen har dålig kunskap kring bemötande av personer med den diagnosen. Patienten har förlorat förtroendet för mottagningen men är tvingad att ha en kontakt för att få sin sjukersättning. Hon vill klaga på brister i kunskap om autism och brister i bemötande.

## 2. Bidra till kvalitetsutveckling i vården

- Analysera och sammanställa inkomna klagomål
- Återkoppling politiska nämnder
- Dialog med vårdgivare på olika verksamhetsnivåer
- Samverka med IVO
- Ta fram analysrapporter, rapporterna finns tillgängliga på patientnämndens hemsida.



# Kontakta patientnämnden

Du når patientnämnden via:

- [1177.se/e-tjanster](https://1177.se/e-tjanster)
- Telefon 010-441 20 00
- Anmälningssblankett finns på hemsidan

Alla kontaktuppgifter, våra rapporter och mer information om patientnämnden finns på

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



Sofia Malmberg [sofia.malmberg@vgregion.se](mailto:sofia.malmberg@vgregion.se)

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