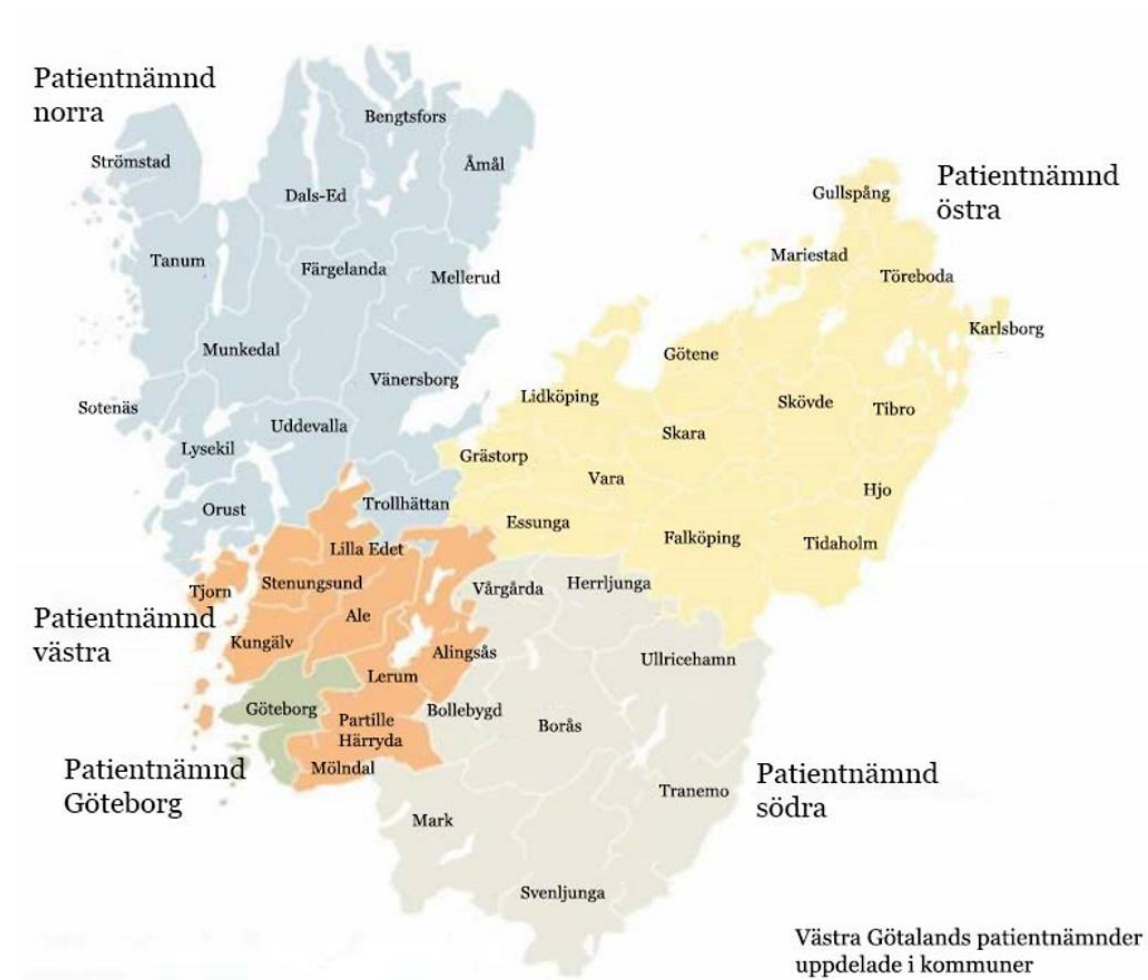


A portrait of a young woman with long, dark braids, smiling warmly. She is wearing a white top. The background is a soft-focus outdoor scene with trees and a body of water.

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

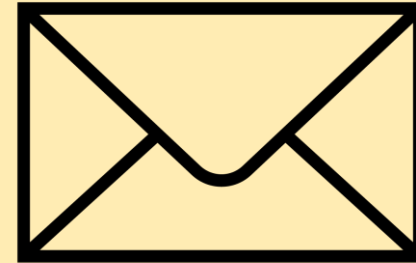
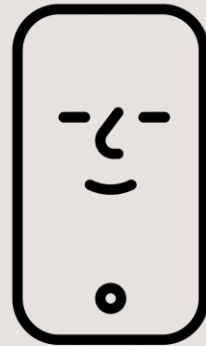
Rekrytera, utbilda och utse stödpersoner för patienter som tvångsvårdas.

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).

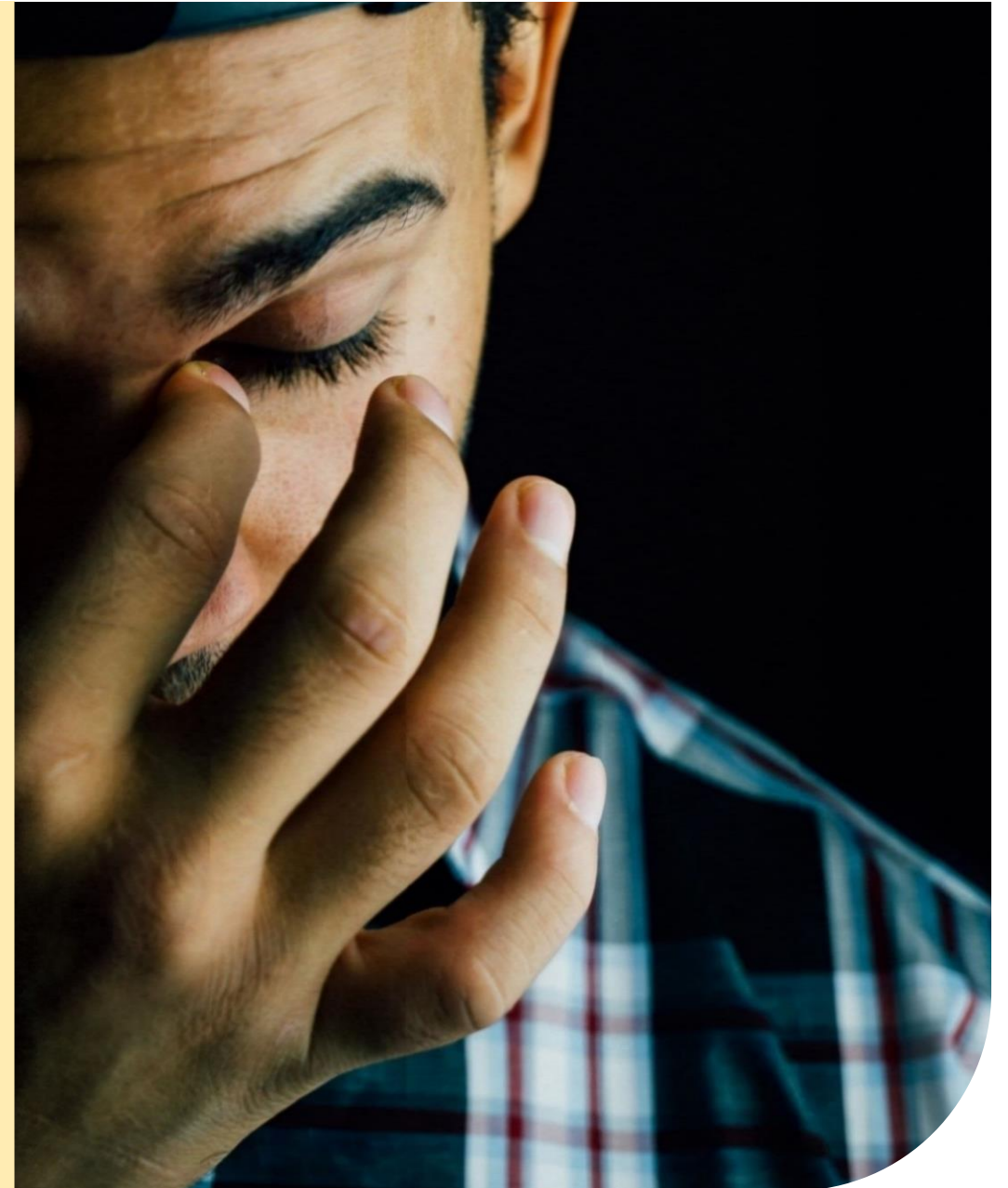
Patienter och närstående kan kontakta oss via:



Kontaktuppgifter, öppettider, rapporter och mer information om patientnämnden finns på www.vgregion.se/patientnamnden

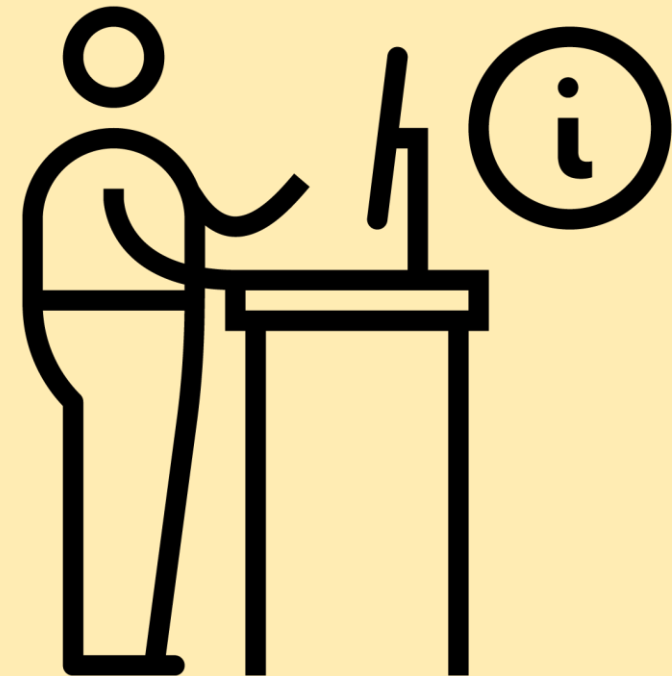
Exempel på klagomål, patienter berättar

- ” 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:

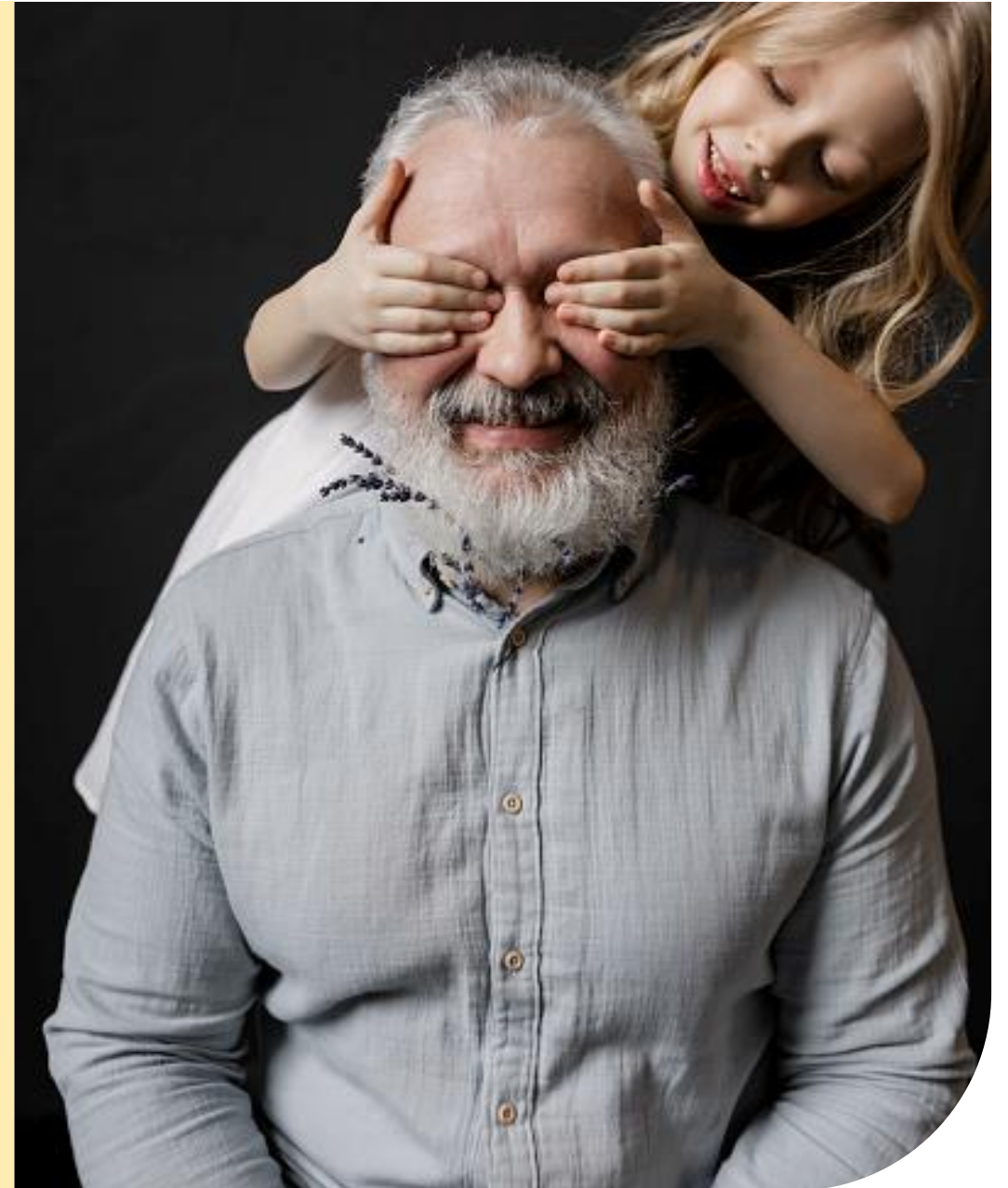
- Ha lättillgänglig information för allmänheten om vart de vänder sig vid klagomål.
- Se till att personal i berörda verksamheter har kännedom om patientnämndens verksamhet, dess syfte och kontaktuppgifter.
- Besvara patienternas klagomål.



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 2024

Synpunkter och klagomål 5272 ärenden

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

Rapporter

"Administration - för patienten genom vården"

"Undersökning och bedömning vid akuta besök"

Stödpersoner 113 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

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

