

# Patientnämnden

## Västra Götalandsregionen 2024



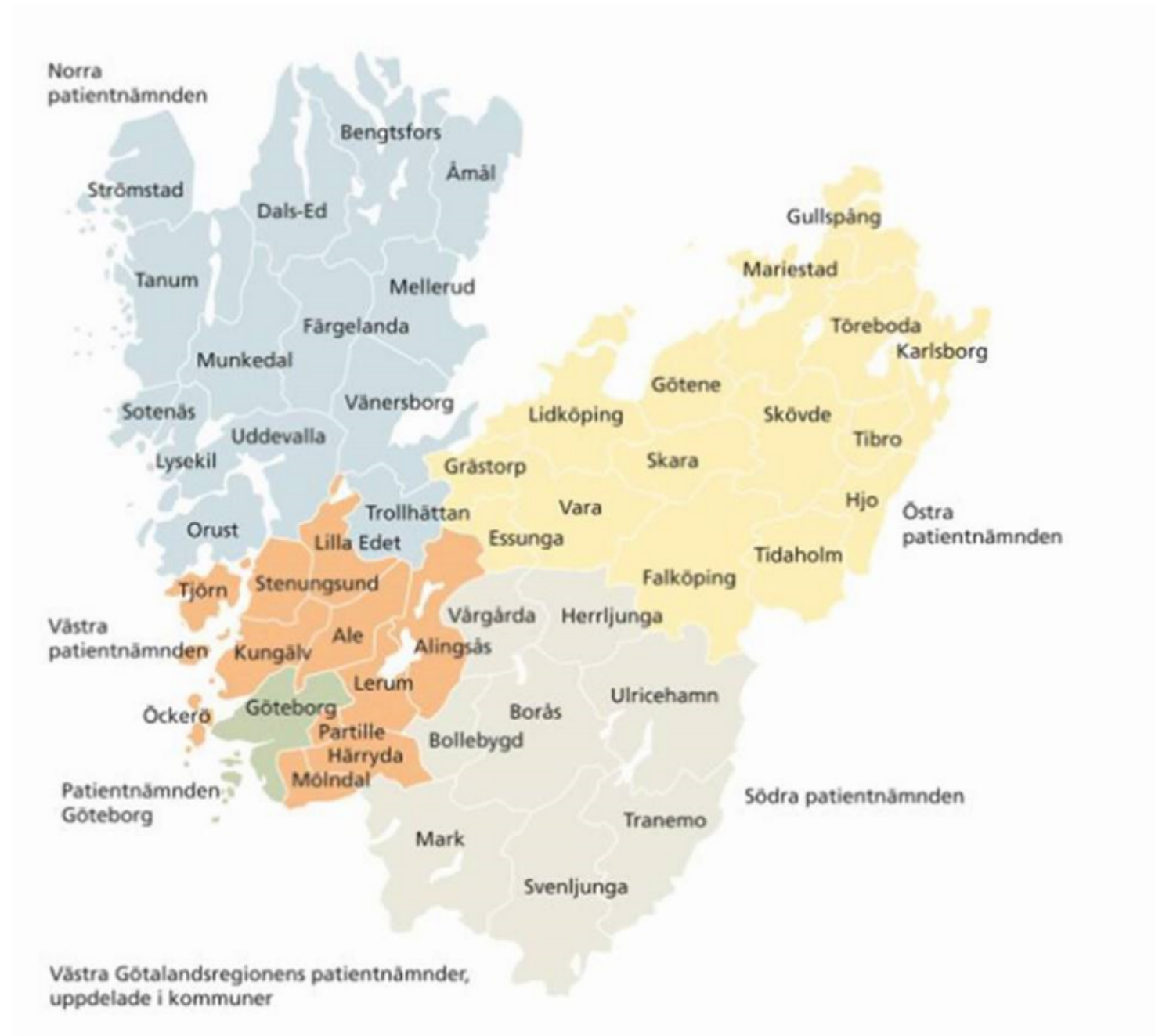
# Klagomål på hälso- och sjukvården hanteras av:

- Patientnämnden
- Vårdgivare
- Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Patientförsäkringen Löf är vårdens försäkringsbolag som utreder om patienten har rätt till ersättning



# En förvaltning – 5 patientnämnder



# Patientnämnden 2023



**5171**  
Klagomål.

## Flest

klagomål på  
bristande under-  
sökning och  
bedömning av  
hälsotillstånd.



**Många**  
klagomål på dålig  
eller utebliven  
information.

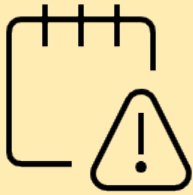


**Fler**  
klagomål  
på långa  
väntetider.



**109**  
förordnade  
stödpersoner.

# Uppdraget

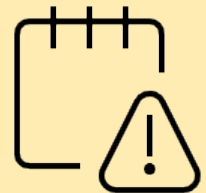
**1****Synpunkter  
och klagomål****2****Bidra till  
kvalitets-  
utveckling i  
vården****3****Stödpersoner**

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

# 1. Synpunkter och klagomål

Ska relatera till:

- hälso- och sjukvård som ges enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och bedrivs av:
  - Västra Götalandsregionen (VGR) eller enligt avtal med VGR
  - kommuner inklusive skolhälsovård (avtal med regionens 49 kommuner)
- tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs och är helt eller delvis finansieras av VGR.



## Kontakt



## Handläggning av synpunkter och klagomål



## Exempel på klagomål - patienter berättar

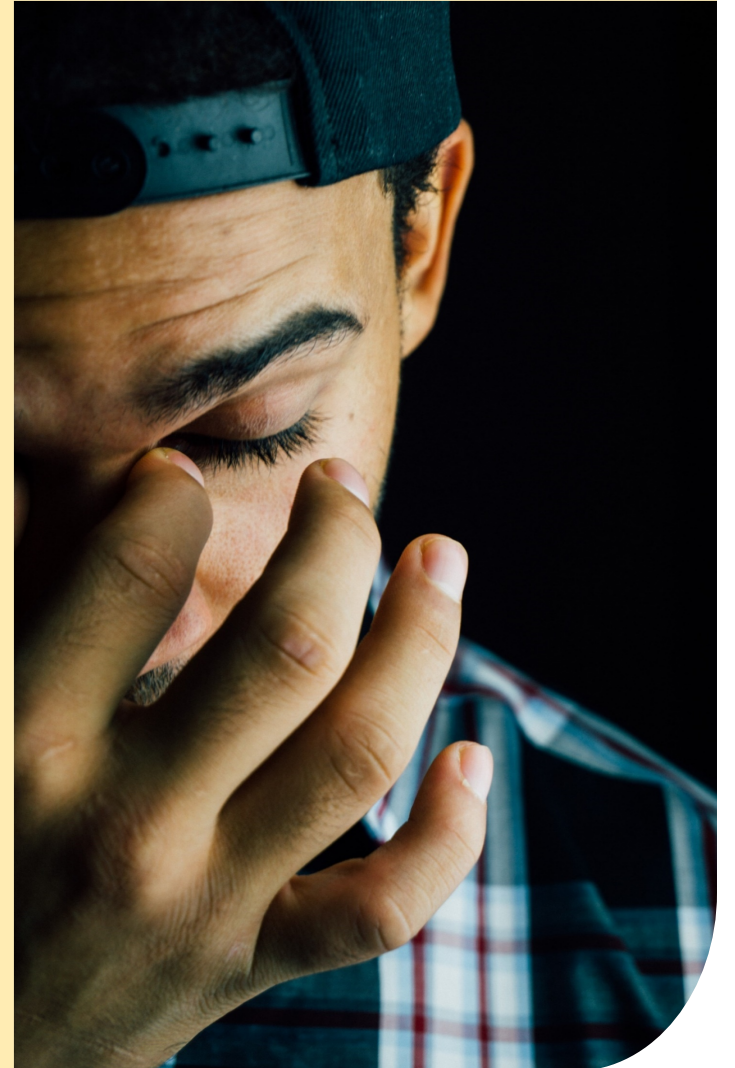
” Jag fick ta sms-lån för att betala hyran, jag hade inget läkarutlåtande till Försäkringskassan.

” 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.

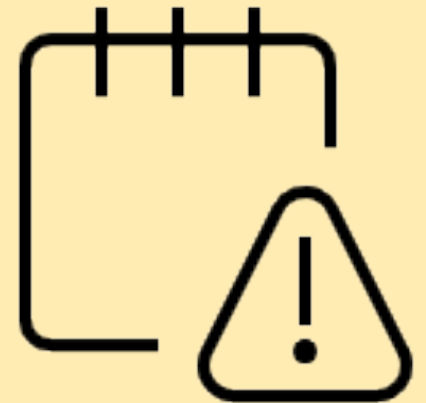
” Jag har försökt ringa mottagningen flera gånger och lämnat meddelanden via något som heter Kontaktpunkten, ingen hör av sig till mig.





## Vårdgivarnas ansvar är att:

- 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

## Patienter och närstående berättar:

” 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.

## Kommunens återkoppling:

” 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 nämndens politiker:

- Statistik och exempel på synpunkter och klagomål presenteras på nämndsammanträdet till politiken 4 gånger/år
- Varje år beslutar politiken vilka två ämne som ska analyseras nästkommande år vilket resulterar i två analysrapporter
- Nämndens politiker har möjlighet att lyfta olika problemområden till sina politiska partier för att arbeta vidare med dessa på regional och nationell nivå

## 2. Bidra till kvalitetsutveckling i vården

- Analyserar och sammanställer inkomna klagomål
- Har återkopplingsmöte på politisk nivå
- För dialog med vårdgivare på olika verksamhetsnivåer
- Samverkar med IVO som är en tillsynsmyndighet
- Tar fram analysrapporter, rapporterna finns tillgängliga på patientnämndens hemsida.



## 3. Stödpersoner

Patienter som vårdas utifrån:

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

har rätt till en stödperson.

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.**

# 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)**

