



# Patientnämnden

# Patientnämndens uppdrag

- 1. Synpunkter och klagomål
- 2. Bidra till kvalitetsutveckling i vården
- 3. Stödpersoner

Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården



# 1. Synpunkter och klagomål

- Offentligt finansierad hälso-, sjuk- och tandvård, kommunal hälso- och sjukvård samt skolhälsovård.
- En opartisk länk mellan vårdgivare och patient.
- Hjälpa dig att berätta för de ansvariga om det du har varit med om och med att få återkoppling på dina synpunkter.
- Det kostar inget att kontakta patientnämnden.
- Tystnadsplikt
- Inga medicinska bedömningar, avgör inte om vården gjort rätt eller fel. Fråga för verksamhetsansvarig eller IVO.





## 2. Bidra till kvalitetsutveckling i vården

- Analyserar inkomna synpunkter och klagomål
- Dialog med verksamheter på flera nivåer
- Samverkan med IVO som är tillsynsmyndighet
- Tar fram rapporter



# Rapporter

- Vägen genom vården – patienters upplevda brister i vårdkedjan
- Att möta med omsorg – patientröster om bemötande i primärvård
- Året med pandemin
- Unga vuxna – patientberättelser om den psykiatriska specialistvården i Västra Götalandsregionen

2022-05-25

Patientnämndernas kansli

## Vägen genom vården

– patienters upplevda brister i vårdkedjan

### Att möta med omsorg

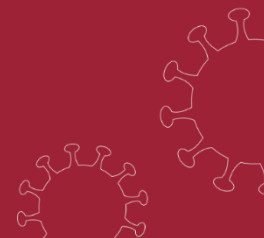
Patientröster  
om bemötande  
i primärvård

Analys av inkomna klagomål till  
patientnämndernas kansli 2019



## Året med pandemin

Upplevelser i inkomna  
klagomål till patientnämnderna  
i Västra Götalandsregionen



### Unga vuxna

– patientberättelser om den psykiatriska  
specialistvården i Västra Götalandsregionen

Analys av inkomna klagomål till patientnämndernas  
kansli Västra Götalandsregionen 2019



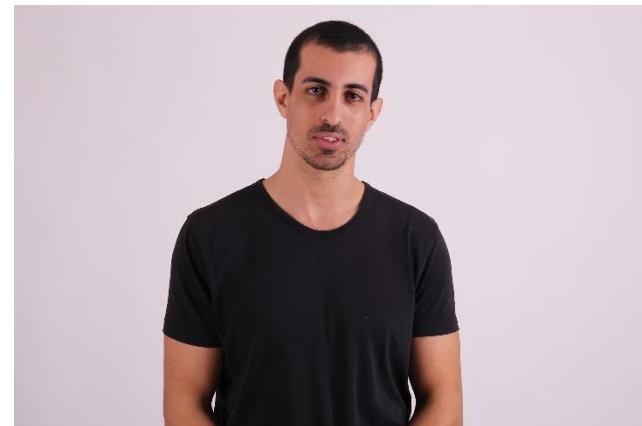
### 3. Stödpersoner

- Patientnämnden rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner
- Patienter som tvångsvårdas har rätt till en stödperson
- Lag om psykiatrisk tvångsvård
- Lag om rättspsykiatrisk vård
- Smittskyddslagen



# Vad gör en stödperson?

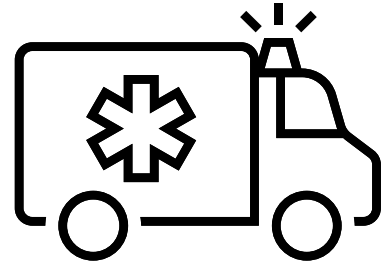
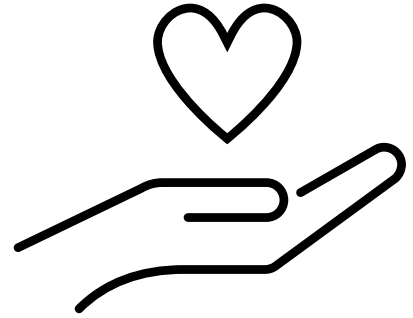
- Är en medmänniska och stödjer patienten i personliga frågor
- Kan besöka patienten på avdelningen
- Kan om patienten önskar vara med vid förhandling i domstol när det gäller tvångsvården
- Har tystnadsplikt



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

Stödpersonen ska inte:

- Ersätta vårdpersonal
- Vara juridiskt ombud
- Ta över ansvar för patientens ekonomi.





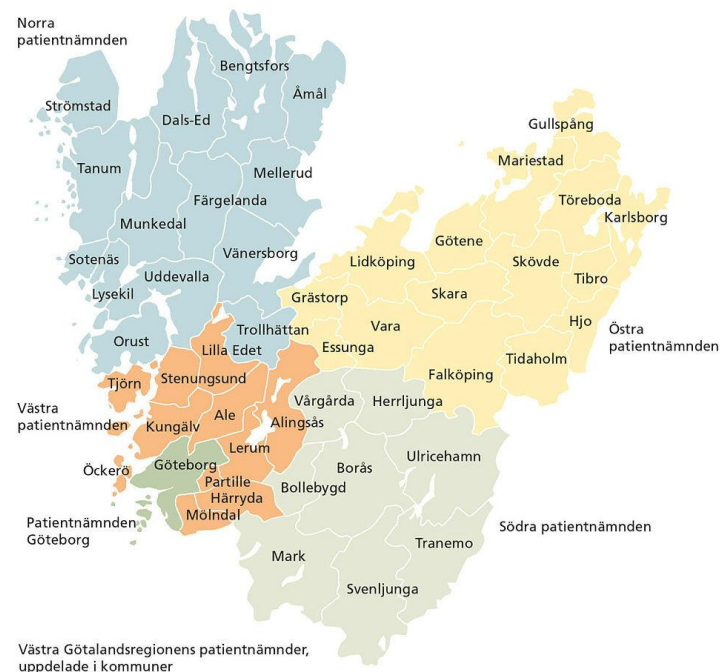
# Patientnämnden 2021

- 4939 klagomål
- 5 % av klagomålen har koppling till covid-19
- Flest klagomål om bristande undersökning och bedömning av hälsotillstånd
- Många klagomål om dålig eller utebliven information
- 94 förordnade stödpersoner



# Fem patientnämnder – en gemensam förvaltning

- Patientnämndernas kansli
- Alla kommuner i Västra Götaland har avtal med Västra Götalandsregionen om patientnämndsverksamhet
- Ersättning från kommunerna 1 kr per invånare (2022)



# Kontakta patientnämnden

- 1177 Vårdguidens e-tjänster
  - Telefon
  - Anmälningsblankett
- Alla kontaktuppgifter finns på webbplatsen:  
[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)



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

- Jag har försökt ringa mottagningen flera gånger och lämnat meddelanden via något som heter Kontaktpunkten, ingen hör av sig till mig.
- Jag mår idag sämre än när jag först tog kontakt med vården.



# Kontakten med hemsjukvården

- 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.





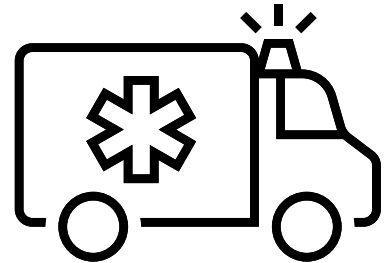
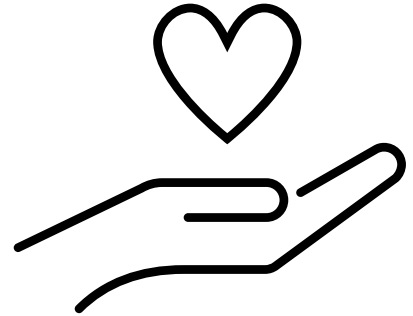
*”Det är alltid jag som måste driva på och ta kontakt, jag orkar inte det”*

- Jag vet inte vad som är planen för mig och när jag provar att ringa så får jag ingen information.



# Betydelsen av kontinuitet – patienter och närstående berättar

- Hur kan en läkare sätta ut samma medicin som en annan har satt ut? Vård och behandling saknar en röd tråd, övergripande ansvarstagande och långsiktig behandlingsplan.
- Psykologen var chockad över att mitt barn hade en så lång journal där olika läkare förskrivit läkemedel.
- Ingen enhetlig läkarkontakt under samma ärende, träffat cirka åtta olika läkare under året samt ytterligare angående sjukskrivning.



# Svar från vårdgivarna

- En självklarhet att vi ska kunna erbjuda patienter kontinuitet vad gäller läkare, men som ni förstår är det en omöjlighet utifrån rådande situation där bemanningsläkare bara bokar in sig för arbete en kortare tid.
- För det här barnet borde verksamheten utsett en fast vårdkontakt och detta får vi be om ursäkt för.

