



# Patientnämnden

# Berätta om du inte är nöjd med vården

Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter samt deras närstående att:

- föra fram klagomål till vårdgivare
- få den information som behövs för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården
- vända sig till rätt myndighet

# Flera sätt att lämna klagomål

Klagomål kan lämnas genom att kontakta:

- Vårdgivaren
- Patientnämnden

Rådgör med patientnämnden om du inte vet var du ska vända dig

# Allvarliga händelser

- IVO – Inspektionen för vård och omsorg
- LÖF – Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag
- DO – Diskrimineringsombudsmannen
- Polisen



# Ärendeexempel

# Anhörig på akuten

Anmälaren skadades i en trafikolycka och togs in på akuten. Maken åkte till sjukhuset och fick sitta 3 timmar i ett väntrum. Först när personal från en annan avdelning hämtade en ansvarig fick maken information. Anmälaren anser att rutinerna bör ses över.

## **Resultat**

Enhetschefen har kontaktat anmälaren och gett en ursäkt. Situationen uppstod i samband med en större händelse som ansträngde sjukhusets personal. Anmälares berättelse tas med i förbättringsarbetet.

# Skickades hem mitt i natten

Anmälarens mamma är över 90 år och har vid två tillfällen sökt vård på akuten. Vid båda tillfällena uppmanades anmälaren att lämna mamman på akuten och åka hem på grund av smittorisk. Vid det andra besöket gavs information om att mamman skulle läggas in och att vårdplanering skulle ske nästa dag.

Dagen efter får anmälaren information om att mamman skickats hem omtöcknad med taxi klockan 02:00. Mamman hade inte lägenhetsnycklarna och en ny transport fick ordnas till en vän som bodde i närheten, klockan var då 03:00. Anmälaren är besviken på omvårdnaden och anser att sjukhuset brustit i omsorgen om en äldre patient.

# Ny läkare varje gång

Anmälaren har vid flera tillfällen besökt sin vårdcentral för högt blodtryck och varje gång har hon träffat en ny läkare. Hon upplever bristfällig kontinuitet och lågt engagemang i sin vård och behandling.

Anmälaren vill lämna ett klagomål på bristande läkarkontinuitet.



# Vara sin egen budbärare

Anmälaren är sjukskriven för utmattningsyndrom och har även ett flertal andra diagnoser som gör att han har många olika vårdkontakter så som vårdcentralsläkare, sjukgymnast, arbetsterapeut samt kontakter inom specialistvård.

Anmälaren anser sig bli runtskickad mellan olika vårdnivåer och vårdprofessioner och att ingen tar ansvar för helheten eller att vården hålls samman. Anmälaren upplever stress och oro över att ansvaret läggs över på honom att vara budbärare av medicinsk information samt att förmedla vad övriga vårdgivare har sagt.

Berätta om du inte är nöjd med vården

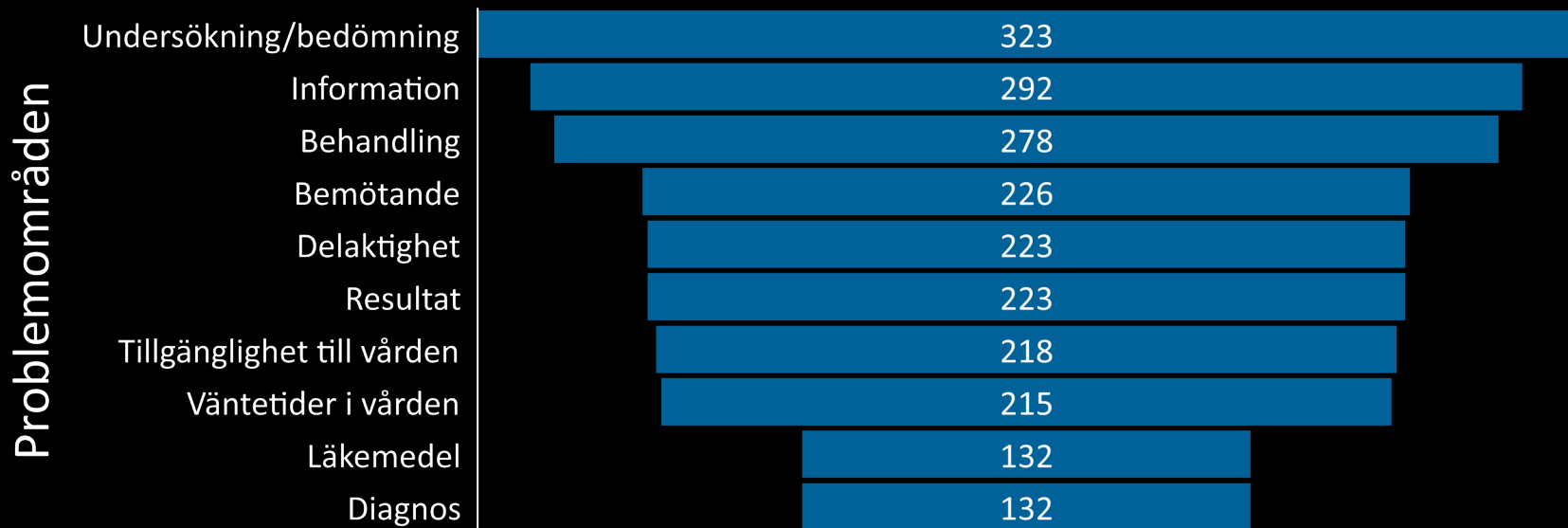
Välkommen att kontakta patientnämnden:  
[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)



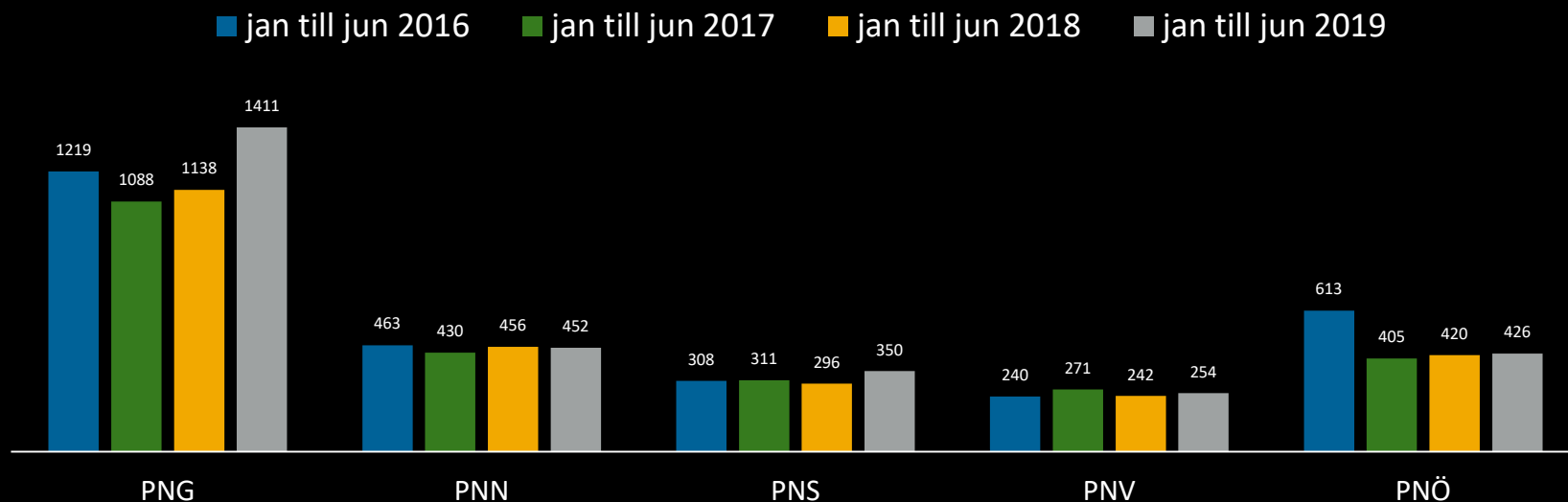
Klagomål är underlag för utveckling

# Klagomålen kategoriseras

## Antal klagomål januari till juni 2019



# Patientnämnden Göteborg ökar antal klagomål med 24 %



# Åldersfördelning

Patienternas ålder	Januari till juni 2016	Januari till juni 2017	Januari till juni 2018	Januari till juni 2019
0 år - 9 år	108	91	99	95
10 år - 19 år	133	117	116	119
20 år - 29 år	273	247	265	<b>368</b>
30 år - 39 år	271	256	296	379
40 år - 49 år	299	296	281	343
50 år - 59 år	343	392	372	436
60 år - 69 år	382	309	306	342
70 år - 79 år	292	288	312	328
80 år - 89 år	129	141	136	126
90 år -	37	27	32	41
0 år - 9 år	108	91	99	95



# Inkomna klagomål återförs

# Lyfter patientens perspektiv

- All återföring utgår från de inkomna klagomålen
- Träffar regelbundet förtroendevalda med ansvar för hälsa och sjukvården
- Tar fram rapporter och riktade skrivelser
- Under 2019 har psykisk ohälsa och vårdgarantin lyfts



# Rapport om första linjens förmåga att möta psykisk ohälsa

- Lyfter omhändertagandet av patienter med psykisk ohälsa
- Klagomål på bristande tillgänglighet, samordning och kontinuitet
- Patienten får själv vara projektledare för vården
- Problem med sjukintyg till Försäkringskassan
- Rapporten har skickats till ansvariga nämnder och styrelser

# Rapport om tillgängligheten inom BUP

- Klagomål om långa väntetider
- I vissa fall två år för neuropsykiatrisk utredning
- VGR uppfyller inte vårdgarantin
- Stora konsekvenser för patienter och närstående
- Rapporten lyfter patienters och närståendes perspektiv och har skickats till ansvariga nämnder och styrelser

# Skrivelse till regionstyrelsen om vårdgarantin

2019-06-13

- Klagomål om långa väntetider och bristande/felaktig information
- VGR uppfyller inte vårdgarantin
- VGR har en skyldighet att informera patienter korrekt om vårdgarantin
- Patienter förväntar sig att vårdgivaren aktivt informerar om vårdgarantin
- Patientnämnden inväntar svar från regionstyrelsen



# Stödperson vid tvångsvård

# Medmänniska

- Patienter som tvångsvårdas är ofta utsatta och har ett litet kontaktnät
- Stödpersonen kan besöka patienten, ha kontakt på telefon, stödja i personliga och vardagliga frågor
- Stödpersonen har tystnadsplikt

# Stödperson vid tvångsvård

Anmälan om stödperson görs av patientens kontaktperson eller läkare

Patientnämnden förordnar stödpersoner enligt:

- Lagen om psykiatrisk tvångsvård
- Lagen om rättspsykiatrisk tvångsvård
- Smittskyddslagen

Berätta om du inte är nöjd med vården

Välkommen att kontakta patientnämnden:  
[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)



VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN