

Sammanträde med:

Patientnämnden

Sammanträdesdatum: 2021-10-25

Tid: kl. 09:30-12:00

Plats: Digitalt

Meddela förhinder snarast möjligt till nämndsekreteraren.
Du som är ersättare meddelar om du kommer att närvara.

Tänk på våra allergiker och undvik starka dofter.

Ledamöter kallas

Lilla Alkman (KD), ordförande
Jan Zetterqvist (S), vice ordförande
Anna Stark (M), 2:e vice ordförande
Veronica Ulfgren (S)
Liliana Benito Stenberg (S)
Christina Pettersson (C)
Ann-Katrine Jondelius (M)
Carina Riberg (MP)
Richard Sandström (SD)

Ersättare underrättas

Bengt Svensson (M)
Ewa Viktorsson (S)
Bo Stenberg (S)
Eva Rysén (S)
Annica Vissberger (KD)
Jessika Edetun Falk (C)
Cecilia Albertsson (M)
Anders Franzon (L)



1. Val av justerare

Föredragande:

Tid:

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar att ordföranden och Anna Stark (M) justerar dagens protokoll med Veronica Ulfgren (S) som ersättare.

2. Verksamhetsplan med budget 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli

Diarienummer: 21PN643

Föredragande:

Tid:

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att fastställa verksamhetsplan med budget 2022 för Patientnämnden och Patientnämndens kansli.

att ge chefen för Patientnämndens kansli i uppdrag att samverka med regiondirektören inom området attraktiv arbetsgivare och kompetensförsörjning i syfte att ge regionstyrelsen erforderliga underlag avseende arbetsgivaransvaret.

Sammanfattning

Med utgångspunkt från verksamhetsplan för Region Örebro län har förslag till verksamhetsplan med budget avseende år 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli tagits fram.

Beslutsunderlag

- FöredragningsPM Verksamhetsplan 2022 patientnämnden och Patientnämndens kansli
- Verksamhetsplan 2022 patientnämnden och Patientnämndens kansli

3. Kommunikationsplan 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli

Diarienummer: 21PN1102

Föredragande:

Tid:

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna förslag till kommunikationsplan 2022 för patientnämnden och Patientnämnden



Sammanfattning

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen (i Region Örebro län och länets kommuner) och andra berörda om sin verksamhet. Med anledning av detta har en kommunikationsplan avseende år 2022 tagits fram för patientnämnden och Patientnämndens kansli.

Beslutsunderlag

- FöredragningsPM Kommunikationsplan 2022 patientnämnden och Patientnämndens kansli
- Kommunikationsplan 2022 patientnämnden och Patientnämndens kansli

4. Halvårsanalys, Synpunkter på vården

Diarienummer: 21PN753

Föredragande:

Tid:

Förslag till beslut

Patientnämnden föreslås besluta:

a t t överlämna rapporten för kännedom till regionfullmäktige

a t t överlämna rapporten för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden

a t t överlämna rapporten för kännedom till folktandvårdsnämnden

a t t överlämna rapporten för kännedom till Förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

a t t överlämna rapporten för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården

a t t överlämna rapporten för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg avldening mitt

a t t överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns revisorer

a t t överlämna rapporten för kännedom till etikrådet

a t t överlämna rapporten för kännedom till redaktionerna för Leva och Tillsammans

a t t överlämna rapporten för kännedom till Regiondirektören

a t t överlämna rapporten för kännedom till chefen för Häslovalsenheten

a t t överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns 12 kommuner



Sammanfattning

Efter beslut i verksamhetsplan för 2021 för patientnämnden och patientnämndens kansli har en halvårsanalys upprättats. Underlaget i rapporten består av ärenden inkomna mellan den 1 januari 2021 och den 30 juni 2021. En avgränsning har gjorts och urvalet består av klagomålsärenden kategoriserade under huvudproblemet Kommunikation.

Beslutsunderlag

- FöredragningsPM
- Halvårsanalys

5. Sammanträdestider 2022

Föredragande:

Tid:

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att anta sammanträdestider för 2022.

Sammanfattning

Patientnämnden har att besluta om sammanträdestider för 2022.

Förslag på sammanträdestider är:

8 februari

8 april

10 juni

9 september

28 oktober

9 december

6. Information

Föredragande:

Tid:

Sammanfattning

Information från patientnämndens kansli.



2

Verksamhetsplan med budget 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli 21PN643

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN643

Organ
Patientnämnden

Verksamhetsplan med budget 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att fastställa verksamhetsplan med budget 2022 för Patientnämnden och Patientnämndens kansli.

att ge chefen för Patientnämndens kansli i uppdrag att samverka med regiondirektören inom området attraktiv arbetsgivare och kompetensförsörjning i syfte att ge regionstyrelsen erforderliga underlag avseende arbetsgivaransvaret.

Sammanfattning

Med utgångspunkt från verksamhetsplan för Region Örebro län har förslag till verksamhetsplan med budget avseende år 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli tagits fram.

Ärendebeskrivning

Verksamhetsplan år 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli utgår från förutsättningar, mål, inriktningar och ambitioner som uttrycks i regionfullmäktiges verksamhetsplan.

Patientnämnderna utgör tillsammans med vårdgivarna första linjen i det så kallade klagomålssystemet och nämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Det är dessvärre alltför vanligt förekommande att patienterna får sina klagomål besvarade först efter en eller flera påminnelser från Patientnämndens kansli. Att klagomålen besvarade av vårdgivarna i rätt tid utgör alltså en fortsatt utmaning.

Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet och till verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom analys av inkomna klagomål och

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN643

synpunkter. Att utveckla arbetet med analyser ytterligare i samverkan med vårdgivare, andra patientnämnder och IVO (Inspektionen för vård och omsorg) utgör en utmaning även fortsättningsvis.

Pandemin har påskyndat digitaliseringen vilket möjliggör nya arbetssätt och kontaktmöjligheter. Patienter och närstående kan lämna synpunkter och klagomål till patientnämnden på olika sätt, bland annat digitalt genom 1177 Vårdguidens e-tjänster. Digitala kanaler används också i viss utsträckning för att förmedla information till allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda. Emellertid finns utrymme att i utökade omfattning utnyttja digitaliseringens möjligheter, bland annat i kommunikation med patienter och vårdgivare.

Beredning

Patientnämnden har behandlat ärendet vid sitt sammanträde den 10 september 2021.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Patientnämnden är enligt lag ålagd att särskilt beakta barns bästa, i de fall patienten är ett barn. Detta har beaktats vid upprättande av verksamhetsplan med budget 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli.

Uppföljning

Uppföljning sker i delårsrapport och verksamhetsberättelse.

Beslutsunderlag

Förslag till verksamhetsplan med budget 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli.

Marcus Philipson
chef för Patientnämndens kansli

Skickas till:

Regionfullmäktige
Regionstyrelsen

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN643

Regiondirektören
Samtliga kommuner i Örebro län



Verksamhetsplan med budget 2022

Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Vision och värdegrund	4
3. Syfte	5
4. Framgångsfaktorer.....	6
5. Mål och strategier	7
6. Budget	13
7. Organisation	14
8. Uppföljning.....	15
9. Intern styrning och kontroll	16

1. Inledning

Verksamhetsplan år 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli utgår från förutsättningar, mål, inriktningar och ambitioner som uttrycks i regionfullmäktiges verksamhetsplan.

Patientnämnderna utgör tillsammans med vårdgivarna första linjen i det så kallade klagomålssystemet och nämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Det är dessvärre alltför vanligt förekommande att patienterna får sina klagomål besvarade först efter en eller flera påminnelser från Patientnämndens kansli. Att klagomålen besvarade av vårdgivarna i rätt tid utgör alltså en fortsatt utmaning.

Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet och till verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom analys av inkomna klagomål och synpunkter. Att utveckla arbetet med analyser ytterligare i samverkan med vårdgivare, andra patientnämnder och IVO (Inspektionen för vård och omsorg) utgör en utmaning även fortsättningsvis.

Pandemin har påskyndat digitaliseringen vilket möjliggör nya arbetssätt och kontaktmöjligheter. Patienter och närstående kan lämna synpunkter och klagomål till patientnämnden på olika sätt, bland annat digitalt genom 1177 Vårdguidens e-tjänster. Digitala kanaler används också i viss utsträckning för att förmedla information till allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda. Emellertid finns utrymme att i utökade omfattning utnyttja digitaliseringens möjligheter, bland annat i kommunikation med patienter och vårdgivare.

2. Vision och värdegrund

Region Örebro läns vision:

Tillsammans skapar vi ett bättre liv

Region Örebro läns nya värdegrund:



- Samarbete* – Vi lyfter varandra och samverkar över gränser. Det är vår förmåga till samarbete som ger kraft att tillsammans skapa ett bättre liv.
- Utveckling* – Vi är lärande, utforskar möjligheter och förbättrar ständigt på hållbart sätt med invånaren i fokus.
- Professionalism* – Vi håller hög kvalitet, visar tillit och skapar utrymme för det professionella omdömet. All kontakt med oss ska bidra till ett bättre liv för invånare, kollegor, besökare och andra aktörer.

3. Syfte

Patientnämnden och dess kansli bedriver verksamhet för Region Örebro län och länets tolv kommuner. Uppdraget regleras i första hand i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt denna lag ska inom varje landsting (region) och kommun finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den

1. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av landsting eller enligt avtal med landsting,
2. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård, och
3. tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting.

Efter beslut av dåvarande landstingsfullmäktige den 25 april 2013 inkluderas även skolhälsovård i patientnämndens uppdrag.

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnden ska även

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, och
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Vidare ska patientnämnden

- bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.
- göra IVO uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn och samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).
- senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt tidigare nämnd analys som gjorts under föregående år.
- utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).

4. Framgångsfaktorer

- *Tillgänglighet* – Att patienter på ett enkelt sätt kan komma i kontakt med Patientnämndens kansli.
- *Kompetens* – Att nämndens ledamöter, kansliets personal och uppdragstagare (stödpersoner) har den kompetens som uppdraget kräver.
- *Samverkan* – Att samverka med bland andra hälso- och sjukvården, övriga patientnämnder och IVO sker så att patienternas synpunkter och klagomål kan tillvaratas på bästa möjliga sätt.

5. Mål och strategier

Regionfullmäktiges verksamhetsplan med budget är Region Örebro läns övergripande styrdokument. Det syftar till att utveckla Region Örebro läns verksamheter för att tillgodose invånarnas och samhällets behov på bästa sätt. I verksamhetsplanen anges mål, inriktningar och ambitioner. Verksamhetsplanen innehåller tre perspektiv som är särskilt viktiga för att styra mot visionen ”Tillsammans skapar vi ett bättre liv”. Det är perspektiven

- invånare och samhälle
- process
- resurser.

Inom perspektiven har regionfullmäktige fastställt effektmål med indikatorer. De beskriver hur Region Örebro läns nämnder och verksamheter förväntas bidra för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt. Regionfullmäktige har också pekat ut viktiga strategier för arbetsätt, metoder och processer. Nämnderna ska konkretisera ansvaret och kan fastställa specifika mål och uppdrag som gäller för nämndernas ansvarsområden.



5.1. Perspektiv: Invånare och samhälle

Perspektivet invånare och samhälle beskriver inriktningar, ambitioner och de viktigaste målsättningarna för nämndens verksamheter för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt.

Mål

- *Patientnämndens arbetssätt innebär att patienter, med hänsyn tagen till deras förutsättningar och behov, får klagomål tillräckligt och snarast besvarade.*

Verksamhetens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Om klagomålet besvaras på ett otillräckligt sätt kan en komplettering begäras av vårdgivaren. Om klagomålet gäller vård där patienten är ett barn ska barnets bästa särskilt beaktas.

Aktiviteter

- Barnets bästa ska beaktas om patienten är ett barn.
- Påminnelse ska skickas till vårdgivaren om klagomål inte besvaras inom fyra veckor, och patienten ska informeras om detta.
- Komplettering ska begäras, i samråd med patienten, om vårdgivaren lämnar ett bristfälligt svar.
- Vårdgivare ska, i förekommande fall, uppmärksammas på återkommande brister i deras klagomålshantering, till exempel om ett stort antal påminnelser skickas till en viss verksamhet.

Mål

- *Verksamheten är tillgänglig för alla som har klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvård eller tandvård i Örebro län.*

Aktiviteter

- Kommunikation med patienten ska ske på sätt som är lämpligt med hänsyn tagen till patientens behov och förutsättningar.
- Verksamheten ska vara tillgänglig genom 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- Minst en telefon ska vara öppen för inkommande telefonsamtal från allmänheten under minst två timmar, samtliga helgfria vardagar.
- Personal ska finnas tillgänglig på Patientnämndens kansli samtliga helgfria vardagar för besök, hantering av inkommande handlingar med mera.

Mål

- *Den tvångsvårdade patientens behov av stödperson tillgodoses skyndsamt.*

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård eller lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt till personer som är isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168). Stödpersonsuppdraget kan pågå under hela den tid tvångsvården eller isole-

ringen pågår och fyra veckor därefter. För att kunna utföra det ovannämnda uppdraget behöver verksamheten rekrytera och utbilda, för uppdraget som stödperson, lämpliga personer. Ambitionen är en rättssäker och skyndsamt hantering av stödpersonsärenden i syfte att tillgodose tvångsvårdade patienters rätt till stödperson. Tvångsvård enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård sker i vissa fall under en kortare tid. Eftersom en stödperson inte kan utses efter att tvångsvården har upphört är det av särskild vikt att stödperson utses skyndsamt i sådana ärenden.

Aktiviteter

- Stödperson ska utses inom en vecka efter det att ansökan eller anmälan inkommit, i ärenden där en patient vårdas enligt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller en person hålls isolerad enligt smittskyddslagen (2004:168).
- Stödperson ska utses inom två arbetsdagar efter det att ansökan eller anmälan inkommit, i ärenden där en patient vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård.
- Tillgången till stödpersoner ska säkerställas genom rekrytering av nya vid behov, så att en stödperson kan utses skyndsamt och att patientens eller den isolerades önskemål, så långt som möjligt, kan tillvaratas vid val av stödperson

Mål

- *Att stödpersonerna har den kompetens som uppdraget fordrar.*

Aktiviteter

- Möjlighet till kompetensutveckling ska erbjudas stödpersonerna, bland annat genom en digital utbildningsplattform.

Mål

- *Ökad kännedom om patientnämndens verksamhet bland allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och i länets kommuner samt andra berörda.*

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet. Genom informationen bör det bland annat tydliggöras vilka möjligheter och begränsningar som finns att stödja och hjälpa patienter och deras närstående utifrån lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. För att säkerställa en strategisk kommunikation har en särskild kommunikationsplan tagits fram för patientnämnden och Patientnämndens kansli. Kommunikationsplanen innehåller väldefinierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler vilket ger förutsättningar för en kommunikation som kan bidra till ökad kännedom om patientnämndens verksamhet.

Aktiviteter

- Informationsinsatser ska genomföras enligt framtagna kommunikationsplan.
- Verksamhetens webbsidor ska innehålla aktuell information och även finnas i lättläst version samt inläst version.
- Verksamheten ska samverka med övriga patientnämndsverksamheter i landet avseende kommunikationsaktiviteter på nationell nivå.

Mål

- *Verksamheten bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården.*

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom att inkomna klagomål och synpunkter analyseras, åtminstone en gång per år, samt genom att Region Örebro län eller länets kommuner uppmärksammas på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Vidare ska patientnämnden samverka med IVO och göra myndigheten uppmärksam på förhållanden av relevans för tillsynen.

Aktiviteter

- Analysera ärenden som inletts under år 2021 och där patienten är ett barn samt redogöra för resultatet i rapportform.
- Analysera ärenden som inletts perioden 1 januari–30 juni 2022 och redogöra för resultatet i rapportform.
- I rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser *patientjournaler*.
- I rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser *tillgänglighet* till vården.
- I rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser brister i *administrativ hantering*.
- Samverka med övriga patientnämnder och IVO för att säkerställa att analys och kategorisering av inkomna klagomål sker på ett tillräckligt enhetligt sätt.
- Uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

5.2. Perspektiv: Process

Perspektivet process är strategier för arbetsmetoder och arbetsprocesser för att målen i perspektivet invånare och samhälle ska kunna uppfyllas. Strategierna är långsiktigt övergripande tillvägagångssätt för hur effektmålen ska uppnås och anger inriktningen för hur verksamheten ska utföras.

Kvalitet och utveckling

Strategier inom kvalitet och utveckling:

- Att skapa värde tillsammans med dem Region Örebro län finns till för.
- Att leda för hållbarhet.
- Att involvera och motivera medarbetare.
- Att utveckla värdeskapande processer.
- Att förbättra verksamheten och skapa innovationer.

Patientnämnden samverkar med andra verksamheter i Region Örebro län, med länets kommuner, med patientnämnder i andra regioner och med IVO, bland annat i syfte att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Digitalisering

Strategier inom digitalisering:

- Att öka den digitala mognaden i organisationen.
- Att förändra och utveckla arbetssätt för att öka användningen av digitala lösningar.

Patientnämnden och Patientnämndens kansli strävar efter ökad användning av digitala lösningar. Patientnämnden erbjuder möjlighet till kommunikation genom 1177 vårdguidens e-tjänster. Rapporter och annan information som verksamheten producerar görs tillgänglig genom patientnämndens webbsidor. Det finns en ambition att i högre grad än hittills använda sociala medier för att sprida information om verksamheten.

Hållbar utveckling

Strategier inom hållbar utveckling:

- Att samverka och kommunicera tvärfunktionellt inom ordinarie lednings-, huvud-, och stödprocesser.
- Att skapa en hög grad av förankring och ägandeskap i linjeorganisationen gällande hållbarhetsfrågorna.
- Att ha en tydlig målstyrning och kontinuerligt följa upp programmet för att försäkra att verksamheterna rör sig mot beslutade mål.
- Att arbeta med utbildning och en lärande organisation för att kontinuerligt utveckla och integrera förståelse av vad hållbar utveckling betyder för verksamheterna.

Hänsyn tas till innehållet i Program för hållbar utveckling 2021–2025 vid upprättande av verksamhetsplan för patientnämnden och Patientnämndens kansli 2022, samt vid genomförande av fastställda aktiviteter i densamma.

Regional utvecklingsstrategi

Strategier inom regional utvecklingsstrategi

- Att bidra till att nå RUS målsättningar.

Patientnämnden har ingått samverkansavtal med samtliga kommuner i länet. Till följd av detta tar patientnämnden emot synpunkter och klagomål från patienter i hela länet, oavsett om det gäller sådan hälso- och sjukvård som bedrivs av Region Örebro län eller om det gäller kommunal hälso- och sjukvård. Genom analyser och rapporter återför patientnämnden innehållet i patienternas klagomål till berörda vårdgivare och bidrar på så sätt till ett lärande som syftar till att stärka patientsäkerheten i hela länet.

5.3 Perspektiv: Resurs

Perspektivet resurs beskriver hur Region Örebro län ska vara en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning och ha en långsiktig stark och hållbar ekonomi och uppnå verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.

Effektmål

- *Effektmål 9. Region Örebro län är en attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämställda och jämlika arbetsplatser och bidrar till en hållbar kompetensförsörjning.*

Region Örebro län har som övergripande mål att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare som erbjuder förutsättningar för ett långsiktigt spännande, utvecklande och hållbart arbetsliv. Det är regionstyrelsen och inte patientnämnden som har arbetsgivaransvaret. Patientnämnden är emellertid angelägen om att bidra till arbetet inom området ”attraktiv arbetsgivare” och chefen för Patientnämndens kansli ska samverka med regiondirektören inom detta område.

Mål

- *Alla medarbetare har möjlighet att upprätthålla och utveckla sin kompetens och har den kompetens som krävs för att verksamhetens mål ska kunna uppnås.*

Aktiviteter

- Medarbetare ska, i nödvändig utsträckning, ges möjlighet att delta i aktiviteter som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling, exempelvis kurser, konferenser och studiebesök i verksamheter- inom hälso- och sjukvården.

Mål

- *Arbetsmiljön är sådan att den främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv.*

Aktiviteter

- Uppföljning av arbetsmiljön ska göras genom medarbetarenkät vartannat år, genom årligen återkommande medarbetarsamtal samt vid arbetsplatsträffar som en stående punkt på dagordningen.

Effektmål

- *Effektmål 10. Region Örebro län har en långsiktig stark och hållbar ekonomi samt uppnår en verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.*

Indikatorer

- Styrelsen och nämnderna redovisar ett resultat i balans.

Mål

- Verksamheten ska redovisa ett resultat i balans.

6. Budget

För år 2022 räknas budgeten upp med 2,1 procent för kompensation för löne- och prisuppräknningar. Uppräkningen är enligt regionfullmäktiges verksamhetsplan med budget 2022. Prognosen är från delårsrapporten per juli.

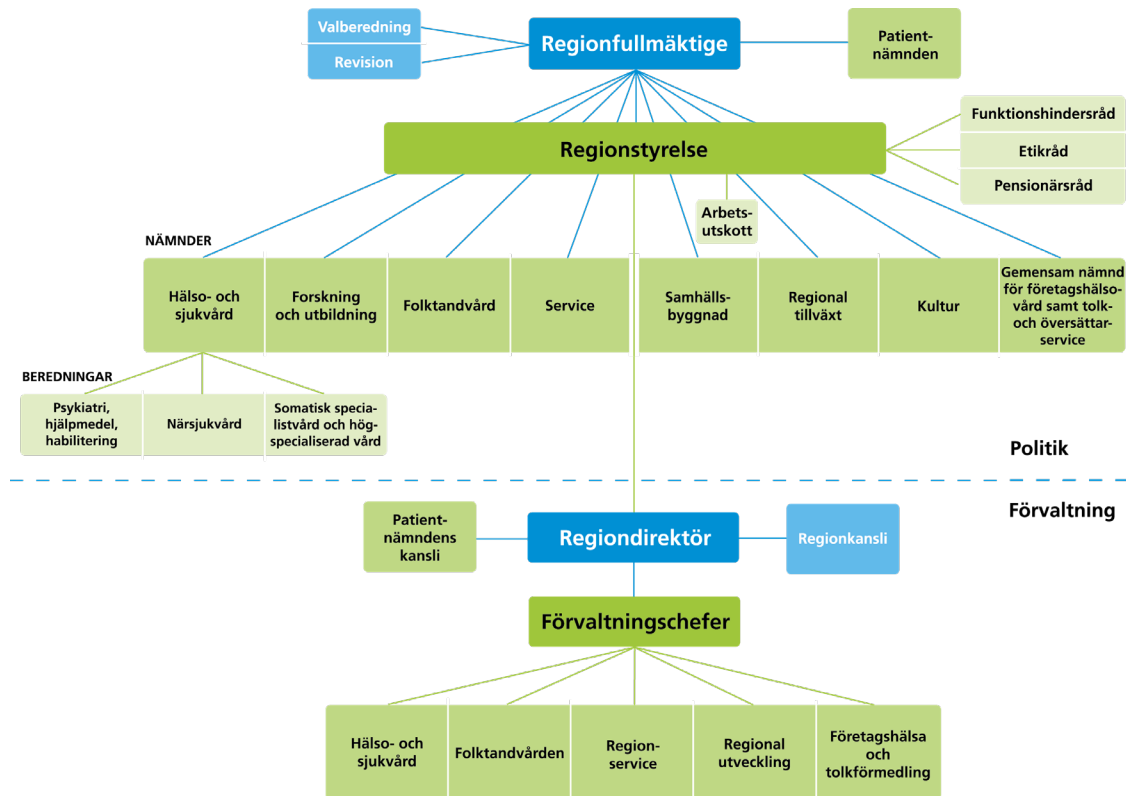
6.1. Resultatbudget Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Belopp i tkr	Budget 2022	Prognos 2021	Budget 2021
Verksamhetens intäkter			
Övriga intäkter	310	313	309
Summa intäkter	310	313	309
Verksamhetens kostnader			
Personalkostnader	-6 294	-5 800	-6 377
Övriga kostnader	-1 612	-600	-1 370
Summa kostnader	-7 906	-6 400	-7 747
Verksamhetens nettokostnader	-7 596	-6 087	-7 438
Finansnetto			
Regionbidrag/-ersättning 2020		7 263	7 263
Resultat*	-7 596	-6 087	-7 438

Av ovan angivna resultatbudget för 2022 avser 895 tkr patientnämnden, 5 915 tkr Patientnämndens kansli och 766 tkr stödpersonsverksamheten.

7. Organisation

Patientnämnden består av nio ordinarie ledamöter och nio ersättare. Patientnämndens kansli har sju anställda varav fem handläggare, en registrator/assistent och en chef. En handläggare arbetar i viss utsträckning med analyser av inkomna klagomål. Bilden nedan visar nämndens och kansliets placering i Region Örebro län.



8. Uppföljning

Uppföljning sker i delårsrapport och i verksamhetsberättelse. Utöver detta är patientnämnden enligt lag skyldig att en gång per år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt en analys av inkomna klagomål.

9. Intern styrning och kontroll

Intern styrning och kontroll (ISK) är en process som regionstyrelsen, nämnderna och verksamhetsledningarna har för att tillsammans upprätthålla en effektiv ledning och styrning av verksamheten. Processen ska säkerställa en ändamålsenlig och lagenlig verksamhet, det vill säga att verksamheten bedrivs i enlighet med de krav som ställs på verksamheten:

Intern styrning

- a) Att verksamheten fullgör sina föreskrivna uppgifter samt uppnår beslutade mål och uppdrag.
- b) Att verksamheten bedrivs inom tilldelade ekonomiska ramar.

Intern kontroll

- c) Att verksamheten följer de styrande dokument som Region Örebro län har beslutat samt lagar, förordningar, föreskrifter och avtal som gäller för verksamheten.
- d) Att redovisningen och uppföljningen av verksamheten och ekonomin är rättvisande och ändamålsenlig.
- e) Att informationssäkerheten är tillgodosedd utifrån kraven på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet.

Förenklat kan man säga att den interna styrningen syftar till att ”få bra saker att hända” för att verksamheten ska fullgöra/uppnå krav a-b och den interna kontrollen syftar till att ”undvika negativa händelser” som kan leda till att verksamheten inte bedrivs i enlighet med krav c–e. Aktiviteter kopplade till den interna styrningen dokumenteras i nämndens verksamhetsplan och åtgärder kopplade till den interna kontrollen dokumenteras i internkontrollplanen som är del av verksamhetsplanen.

Den interna kontrollen ska vara tillräcklig enligt Kommunallagen (KL) 6 kap. 6 §. Med tillräcklig menas att processen för den intern styrning och kontroll ska vara ändamålsenligt utformad efter verksamhetens förutsättningar, art och omfattning. Nämnderna ansvarar för att verksamheten inom sina ansvarsområden bedrivs i enlighet med kraven samt att verksamheten inom sina ansvarsområden upprätthåller en tillräcklig intern styrning och kontroll. Vid uppföljningen av helår ska förvaltningar och nämnder göra en bedömning (ISK-bedömning) om den interna styrningen och kontrollen har varit tillräcklig. Regionstyrelsen gör sedan utifrån sin uppsiktsplikt en samlad bedömning i årsredovisningen.

9.1. Internkontrollplan

Internkontrollplanen består dels av regionövergripande risker med åtgärder som berör samtliga nämnder samt nämndspecifika risker med åtgärder.

Uppföljningen av IK-planen dokumenteras i delårsrapport samt i verksamhetsberättelsen. Resultatet av uppföljningen bereds i verksamhetsdialoger mellan förvaltningschef och regiondirektören.

Förklaringar till IK-planen nedan:

- Verksamhet:** Process/område.
Risk: Händelse som, om den inträffar kan leda till att verksamheten inte bedrivs i enlighet med krav c, d och e.
Åtgärd: Hur verksamheten vill hantera de risker som inte accepteras.

Verksamhet	Risk	Åtgärd
HR	Risken att systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) inte efterlevs.	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper.
Informations-säkerhet	Risken att verksamheten inte efterlever tillämplig data-skyddslagstiftning (GDPR och Patientdatalagen). Samt NIS-direktivet och lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.	Regionövergripande åtgärd: Säkerställ ett systematiskt och riskbaserat informations-säkerhetsarbete med användande av de resurser som i prioritering i förhållande till andra angelägna verksamheter, kan anslås. All berörd personal ska ha god kunskap om och medverka till att följa regelverk för informationssäkerhet, att informationsklassa och riskbedöma vid inköp, upphandling och förändring som kan påverka informationssäkerheten.
Kvalitet och utveckling	Risken att arbetsätt/processer inte utgår och tar hänsyn till intressenters krav och behov samt skapar förutsägbara resultat.	Regionövergripande åtgärd: Involvera intressenter i förbättringsarbeten/utvecklingsarbeten som en utgångspunkt i verksamhetens utveckling. Regionövergripande åtgärd: Synliggör/kommunicera genomförda förbättringar gentemot verksamhetens intressenter.
Patient-ärenden	Risken att rutiner för handläggning och registrering inte efterföljs. Risken att erforderliga uppgifter saknas eller att felaktiga uppgifter anges vid registrering av ärenden.	Stickprover och genomgång av rapporterade avvikelser. Stickprover och genomgång av rapporterade avvikelser.

Tillsammans skapar vi ett bättre liv



Region Örebro län
Patientnämnden

Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro **E-post** patientnamnden@regionorebrolan.se

Besöksadress Landbotorpsallén 25 A, Örebro **Tel** 019-602 27 60 **Fax** 019-602 27 45,

www.regionorebrolan.se/patientnamnden



3

Kommunikationsplan 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli

21PN1102

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN1102

Organ
Patientnämnden

Kommunikationsplan 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna förslag till kommunikationsplan 2022 för patientnämnden och Patientnämnden

Sammanfattning

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen (i Region Örebro län och länets kommuner) och andra berörda om sin verksamhet. Med anledning av detta har en kommunikationsplan avseende år 2022 tagits fram för patientnämnden och Patientnämndens kansli.

Ärendebeskrivning

En tydlig och målgruppsanpassad kommunikation är en förutsättning för att Region Örebro län ska uppfattas som en professionell organisation med hög trovärdighet. En god kommunikation är därför en framgångsfaktor för att leda och styra en organisation mot uppsatta mål. Kommunikation är ett strategiskt verktyg och ska integreras i all planering och utveckling av verksamheten på alla nivåer. Ett konsekvent arbete med kommunikation som strategiskt stöd säkerställer den demokratiska insynen och förstärker möjligheten för länsborna och andra intressenter att vara delaktiga och engagerade i organisationens beslut och verksamhet.

Patientnämnden har även ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och länets kommuner och andra berörda om sin verksamhet. Detta uppdrag är begränsat till att avse information om vad patientnämndens verksamhet består av, samt hur och varför denna verksamhet bedrivs.

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Marcus Philipson

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN1102

För att kunna nå ut brett med ovan nämnda information har patientnämnden olika samarbetspartners. Dessa är olika vårdgivare (exempelvis Region Örebro län och länets kommuner), föreningar, Örebro Universitet, LÖF (regionernas ömsesidiga försäkringsbolag), 1177 Vårdguiden och IVO (Inspektionen för vård och omsorg).

Syftet med kommunikationsplanen är en strategisk kommunikation med väldefinierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler för att genom detta skapa förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet.

Pandemin har inneburit att flertalet planerade muntliga kommunikationsaktiviteter under åren 2020 och 2021 har ställts in. Förhoppning är att fler muntliga kommunikationsaktiviteter kommer att kunna genomföras under år 2022.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Inga kända konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven.

Ekonomiska konsekvenser

Aktiviteter enligt kommunikationsplanen utförs inom tilldelade ekonomiska ramar.

Uppföljning

Uppföljning sker i delårsrapport och verksamhetsberättelse.

Beslutsunderlag

Förslag till kommunikationsplan 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli.

Marcus Philipson
chef för Patientnämndens kansli

Skickas till:

(Ange vem/vilka beslutet ska skickas till)



Kommunikationsplan

2022

Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Innehåll

1. Bakgrund.....	3
3. Målgrupper.....	6
4. Kommunikationsmål	7
5. Budskap	8
6. Kanaler.....	10
7. Aktivitetsplan inklusive budget	11
8. Utformning av material	13
9. Uppföljning.....	14

1. Bakgrund

En tydlig och målgruppsanpassad kommunikation är en förutsättning för att Region Örebro län ska uppfattas som en professionell organisation med hög trovärdighet. En god kommunikation är därför en framgångsfaktor för att leda och styra en organisation mot uppsatta mål. Kommunikation är ett strategiskt verktyg och ska integreras i all planering och utveckling av verksamheten på alla nivåer. Ett konsekvent arbete med kommunikation som strategiskt stöd säkerställer den demokratiska insynen och förstärker möjligheten för länsborna och andra intressenter att vara delaktiga och engagerade i organisationens beslut och verksamhet.

Patientnämnden och Patientnämndens kansli bedriver verksamhet för Region Örebro län och länets tolv kommuner. I det följande används patientnämnden som ett samlande begrepp som avser såväl nämnd som kansli.

Av lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår att patientnämndens huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter och deras närstående att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Patientnämnderna ska också bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet och till att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämnden ska utöver ovanstående bland annat även rekrytera och utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård eller lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt för personer som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämnden har även ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och länets kommuner och andra berörda om sin verksamhet. Detta uppdrag är begränsat till att avse information om vad patientnämndens verksamhet består av, samt hur och varför denna verksamhet bedrivs.

För att kunna nå ut brett med ovan nämnda information har patientnämnden olika samarbetspartners. Dessa är olika vårdgivare (exempelvis Region Örebro län och länets kommuner), föreningar, Örebro Universitet, LÖF (regionernas ömsesidiga försäkringsbolag), 1177 Vårdguiden och IVO (Inspektionen för vård och omsorg).

Syftet med denna kommunikationsplan är en strategisk kommunikation med väldefinierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler för att genom detta skapa förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet.

1.1. Nulägesanalys/beskrivning

Genom åren har ett relativt stort antal kommunikationsaktiviteter genomförts riktade till de berörda målgrupperna. Dessa kommunikationsaktiviteter får anses ha bidragit till ökad kännedom om patientnämndens verksamhet. Emellertid bedöms kännedomen om patientnämndens verksamhet variera kraftigt inom målgrupperna, alltifrån de som är väl förtrogna med patientnämndens verksamhet till de som helt saknar kännedom.

Detta kan till viss del förklaras av att information om nämndens verksamhet inte har nått ut till alla dem som potentiellt skulle kunna vara intresserade av informationen. Det är därför angeläget att fortsätta genomföra nya kommunikationsaktiviteter. En annan sannolik förklaring som i sammanhanget är viktig att framhålla är att långt ifrån alla inom de olika målgrupperna är intresserade av eller mottagliga för information om patientnämndens verksamhet.

Genom tidigare erfarenheter kan det till exempel konstateras att det inom målgruppen *allmänheten* finns ett generellt sett stort intresse bland äldre samt bland dem som har omfattande kontakter med hälso- och sjukvården eller har närstående som har omfattande kontakter med hälso- och sjukvården. Ett särskilt stort intresse finns förstås bland dem som för tillfället har behov av att framföra synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården. I övrigt får dock allmänhetens intresse för information om patientnämndens verksamhet anses vara begränsat.

Den pågående pandemin har inneburit att flertalet planerade muntliga kommunikationsaktiviteter under åren 2020–2021 har ställts in. Möjligheterna att genomföra muntliga kommunikationsaktiviteter kommer förhoppningsvis förbättras väsentligt under år 2022.

2. Syfte

Syftet med kommunikationsplanen är en strategisk kommunikation med definierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler som ger förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om Patientnämndens verksamhet.

3. Målgrupper

Av lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår att patientnämnden ska informera följande grupper om sin verksamhet:

- Allmänheten.
- Hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Örebro län och länets kommuner.
- Andra berörda.

Gruppen andra berörda inkluderar nuvarande och potentiella stödpersoner samt patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller personer som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168). Därutöver kan i denna grupp inkluderas politiker och hälso- och sjukvårdens ledning samt studenter som genomgår utbildningar med anknytning till hälso- och sjukvårdsområdet. I tabellerna nedan redogörs närmare för ovan nämnda målgrupper.

3.1. Interna målgrupper

Målgrupp	Förkunskaper, intresse, attityd
Hälso- och sjukvårdspersonal i Region Örebro län och länets kommuner.	Målgruppen är stor och förkunskaperna varierar, från ingen kunskap alls till omfattande kunskaper om nämndens verksamhet. Även intresset varierar. Målgruppens attityd bedöms i huvudsak vara positiv.
Andra berörda – Nuvarande stödpersoner.	Omfattande förkunskaper, stort intresse och attityden är generellt sett positiv.
Andra berörda – Politiker och hälso- och sjukvårdens ledning.	Varierande förkunskaper och intresse. Attityden bedöms i huvudsak vara positiv.

3.2. Externa målgrupper

Målgrupp	Förkunskaper, intresse, attityd
Allmänheten i Örebro län.	Målgruppen är stor och förkunskaperna varierar, från ingen kunskap alls till omfattande kunskaper om nämndens verksamhet. Även intresset varierar. Det är nämndens erfarenhet att störst intresse finns bland äldre samt dem som har omfattande kontakter med hälso- och sjukvården eller har närstående som har omfattande kontakter med hälso- och sjukvården. Intresset är generellt sett svagt bland dem som har få eller inga kontakter med hälso- och sjukvården. Ofta uppstår intresse först när den enskilde å egna eller närståendes vägnar har synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården. Målgruppens attityd bedöms i huvudsak vara positiv.
Andra berörda – Studenter som genomgår utbildningar med anknytning till hälso- och sjukvårdsområdet.	Ofta mindre goda förkunskaper men det finns generellt sett ett intresse av att få information om nämndens verksamhet. Attityden bedöms i huvudsak vara positiv.
Andra berörda – Potentiella stödpersoner.	Ofta mindre goda förkunskaper. Intresse varierar och attityd är svårt att bedöma.
Andra berörda – Patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).	Sannolikt är förkunskaperna generellt sett mindre goda. Intresse och attityd är svårt att bedöma. Det bör framhållas att patientnämnden inte har det huvudsakliga ansvaret för att informera dessa patienter. Ansvaret för att informera patienter om deras rätt att få en stödperson åligger chefsöverläkare inom psykiatri.

4. Kommunikationsmål

Denna kommunikationsplan avser kontinuerliga insatser som är ägnade att långsiktigt öka kännedomen om patientnämndens verksamhet. Kommunikationsmålet för samtliga målgrupper är således att öka kännedomen om patientnämndens verksamhet.

5. Budskap

Budskapet varierar mellan olika målgrupper samt inom målgruppen *andra berörda*. De budskap som anges nedan är därtill övergripande, specifik budskapsformulering kan behöva göras till särskilda kommunikationsaktiviteter. Gemensamt för samtliga målgrupper är vikten av att tydliggöra möjligheter och begränsningar utifrån patientnämndens uppdrag.

5.1. Hälso- och sjukvårdspersonal samt delvis andra berörda

I kommunikationsaktiviteter riktade till målgruppen *hälso- och sjukvårdspersonal (i Region Örebro län och länets kommuner)* samt i viss utsträckning målgruppen *andra berörda* (politiker och studenter) kan följande budskap och argument användas:

Huvudbudskap	Argument
Patienter som inte vill framföra synpunkter eller klagomål direkt till vårdgivaren kan vända sig till patientnämnden.	Patientnämnden kan hjälpa och stödja patienter att få klagomål besvarade av vårdgivaren och bidrar till kvalitetsutveckling, hög patient-säkerhet och till att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

5.2. Allmänheten

I kommunikationsaktiviteter riktade till målgruppen *allmänheten* kan följande budskap och argument användas:

Huvudbudskap	Argument
Patientnämnden kan hjälpa dig att få klagomål besvarade av vårdgivaren.	Vi kan stödja och hjälpa dig att få klagomål besvarade av vårdgivaren och ditt klagomål kan bidra till att vården blir bättre!

5.3. Anpassade budskap för delar av målgruppen andra berörda

I kommunikationsaktiviteter riktade till vissa delar av målgruppen *andra berörda* kan särskilt anpassade budskap och argument användas.

För kommunikationsaktiviteter riktade till *patienter som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård alternativt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168)* kan följande budskap och argument användas:

Huvudbudskap	Argument
Du har rätt att få en stödperson!	Stödpersonen kan stödja dig i personliga frågor.

För kommunikationsaktiviteter riktade till *nuvarande stödpersoner* kan följande budskap användas:

Huvudbudskap
Ditt uppdrag som stödperson är att bistå patienten eller den isolerade i personliga frågor.

För kommunikationsaktiviteter riktade till *potentiella stödpersoner* kan följande budskap användas.

Huvudbudskap	Argument
Vill du bli stödperson? Ta kontakt med patientnämnden!	Genom att bli stödperson kan du hjälpa en medmänniska.

6. Kanaler

Ett antal viktiga kommunikationskanaler som kan användas kontrolleras inte av patientnämnden och det har betydelse för hur och när patientnämnden kan använda sig av dem. Det gäller skriftliga kanaler, till exempel sociala medier, kommunernas webbsidor och tidningarna *Leva* och *Tillsammans*. Det gäller också muntliga kanaler där patientnämnden ges möjlighet att delta i arrangemang som anordnas av andra.

Möjligheten för patientnämnden att påverka hur och när dessa kanaler kan användas är alltså begränsad. Alternativet till att använda muntliga kanaler i form av deltagande i andra aktörers arrangemang är att patientnämnden själv anordnar egna muntliga kommunikationsaktiviteter. Både patientnämnden i Region Örebro län och patientnämnder i andra regioner/landsting har gjort försök att bjuda in allmänheten till föreläsningar om patientnämndens verksamhet. Erfarenheterna av dessa försök har visat att intresset inte är särskilt stort. Arrangemang som patientnämnden själv anordnar och där information om patientnämndens verksamhet utgör det huvudsakliga innehållet och syftet har alltså visat sig ge ett begränsat resultat i förhållande till resursåtgång. Erfarenheten visar däremot att när information om patientnämndens verksamhet ges i ett större sammanhang finns ofta betydligt bättre förutsättningar för genomslag.

Det har tidigare nämnts, när det gäller målgruppen *allmänheten*, att intresset för information om patientnämndens verksamhet inte sällan uppstår först när synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården förekommer. Därför bör särskilt framhållas betydelsen av de kanaler som ger sådan information, till exempel Region Örebro läns webbplats och 1177.se. Att utnyttja dessa kanaler överensstämmer också väl med Region Örebro läns ambition att i första hand använda digitala tjänster för att sprida information, när det är möjligt och relevant.

6.2. Interna kommunikationskanaler

Muntliga	Skriftliga (elektroniska)	Skriftliga (papper)
Möten, bland annat: patientnämndssammanträden, regionfullmäktiges sammanträden, arbetsplatsträffar, ledningsgruppsmöten, informationsdagar och liknande.	Intranät och e-post.	Personaltidningen <i>Tillsammans</i> , trycksaker (exempelvis broschyrer, affischer roll-ups).

6.3. Externa kommunikationskanaler

Muntliga	Skriftliga (elektroniska)	Skriftliga (papper)
Möten, bland annat: deltagare som utställare/föreläsare på samarbetspartners kanaler (mässor, informationsdagar föreningsmöten och liknande).	Extern webbplats, e-post, sociala medier (Region Örebro län), samarbetspartners webbplatser (1177 Vårdguidens, LÖF:s, IVO:s och kommunernas webbplatser).	Regionkatalogen, trycksaker (exempelvis broschyrer, roll-ups, reflexer och liknande), tidningen <i>Leva</i> .

7. Aktivitetsplan inklusive budget

7.1. Budget och resurser

Inom ramen för tilldelad budget.

7.2. Aktivitetsplan

Patientnämnden använder sig, som tidigare nämnts, i stor utsträckning av muntliga kommunikationskanaler i form av deltagande i arrangemang som anordnas av andra aktörer (exempelvis mässor och informationsdagar). För att få kännedom om för patientnämnden relevanta arrangemang krävs en kontinuerlig och aktiv omvärldsbevakning. Därutöver får patientnämnden inte sällan inbjudningar och förfrågningar om deltagande från olika arrangörer.

Vid den tidpunkt denna plan upprättas kan det inte avgöras vilka arrangemang som kommer att anordnas av andra aktörer under det kommande året, patientnämnden får löpande kännedom om detta. När patientnämnden får kännedom om arrangemang eller blir inbjudna till sådana får en bedömning i det enskilda fallet avgöra om deltagande av patientnämnden blir aktuellt. Bedömningen bör baseras på vilken nytta deltagande i arrangemanget kan göra i avseende på att nå de aktuella målgrupperna med de budskap som definieras i denna plan. Vidare måste hänsyn tas till resursåtgång för deltagande i förhållande till nyttan. Det finns också en ambition att uppnå en geografisk spridning, det vill säga att deltagande sker på olika orter i länet.

Nedan redogörs för aktiviteter som preliminärt kan planeras för redan i samband med upprättande av denna kommunikationsplan. Tabellen utgör, med hänvisning till resonemanget ovan, inte någon komplett förteckning av de aktiviteter som kommer att genomföras under den period planen avser. I flera fall kan det också visa sig att aktiviteterna inte går att genomföra på grund av pandemin.

Aktivitet inklusive kanal	Målgrupp
Information till studenter (exempelvis sjuksköterskeprogrammet, psykologprogrammet, läkarprogrammet).	Andra berörda.
Erbjudande om patientnämndens pappersbroschyr till prioriterade verksamheter i Region Örebro län som bedriver hälso- och sjukvård eller tandvård och samtliga kommuner i länet.	Hälso- och sjukvårdspersonal
Information om patientnämndens verksamhet i sociala medier.	Allmänheten
Anordnande av nationell tjänstemannakonferens för patientnämnder tillsammans med Patientnämndens kansli i Region Västmanland	Andra berörda
Information till vårdgivare hur klagomål ska besvaras när patienten är ett barn.	Hälso- och sjukvårdspersonal.
Information om stödpersonverksamheten till personal inom psykiatrin och till stödpersoner.	Hälso- och sjukvårdspersonal samt andra berörda.
Aktiviteter på nationell nivå tillsammans med övriga patientnämndsverksamheter i landet, inom ramen för gemensamt framtagna kommunikationsplan.	Allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda.

8. Utformning av material

- Information om patientnämndens verksamhet på Region Örebro läns intranät och externa webbplats behöver ses över.

9. Uppföljning

Uppföljning av kommunikationsplanen görs i delårsrapport samt i verksamhetsberättelse.

Kommunikationsplanen ska revideras årligen i samband med utarbetande av verksamhetsplan.

Tillsammans skapar vi ett bättre liv



Region Örebro län
Patientnämnden

Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro **E-post** patientnamnden@regionorebrolan.se

Besöksadress Landbotorpsallén 25 A, Örebro **Tel** 019-602 27 60 **Fax** 019-602 27 45,

www.regionorebrolan.se/patientnamnden

4

Halvårsanalys, Synpunkter på vården

21PN753

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Helena Lenke Thalberg

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN753-2

Organ
Patientnämnden

Halvårsanalys, Synpunkter på vården

Förslag till beslut

Patientnämnden föreslås besluta:

- a t t överlämna rapporten för kännedom till regionfullmäktige
- a t t överlämna rapporten för kännedom till häslo- och sjukvårdsnämnden
- a t t överlämna rapporten för kännedom till folktandvårdsnämnden
- a t t överlämna rapporten för kännedom till Förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- a t t överlämna rapporten för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården
- a t t överlämna rapporten för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg avldening mitt
- a t t överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns revisorer
- a t t överlämna rapporten för kännedom till etikrådet
- a t t överlämna rapporten för kännedom till redaktionerna för Leva och Tillsammans
- a t t överlämna rapporten för kännedom till Regiondirektören
- a t t överlämna rapporten för kännedom till chefen för Häslovalsenheten
- a t t överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns 12 kommuner

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Helena Lenke Thalberg

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN753-2

Sammanfattning

Efter beslut i verksamhetsplan för 2021 för patientnämnden och patientnämndens kansli har en halvårsanalys upprättats. Underlaget i rapporten består av ärenden inkomna mellan den 1 januari 2021 och den 30 juni 2021. En avgränsning har gjorts och urvalet består av klagomålsärenden kategoriserade under huvudproblemet Kommunikation.

Ärendebeskrivning

Efter granskning av ärenden kategoriserade under huvudproblemet Kommunikation och delproblemen delaktig information och bemötande framkommer att de patienter som vänt sig till patientnämnden upplever brister inom de här områdena.

För patienter som har klagomål rörande *delaktighet* berättas att de inte känner sig lyssnade till, att flera olika behandlingsalternativ inte presenteras eller att patienter inte upplever sig tillräckligt delaktiga när flera vårdenheter är inblandade i deras vård. Vårdnadshavare eller personer som medföljer patienter med funktionsnedsättning upplever inte att vårdens representanter alltid lyckas göra både dem som vårdnadshavare/medföljare till patienten och patienten delaktig i vården.

I upprepade ärenden framkommer att patienter upplever att de inte får tillräcklig *information* om sitt hälsotillstånd, metoder för vård och behandling, när vård kan tänkas ges eller att närstående inte informeras i de fall patienten inte kan eller har möjlighet att ta emot information. Vidare påtalas i klagomålsärenden inkomna till patientnämnden att informationen från hälso- och sjukvården inte enligt patienter anpassas till individuella förutsättningar eller att vårdpersonal försäkras sig om att patienten förstått informationen.

I klagomålsärenden gällande *bemötande* beskriver patienter återkommande om att de upplever sig dåligt bemötta av hälso- och sjukvårdspersonal och hur det känns. Flera berättar att de blir ledsna arga och kan känna sig otrygga i vården efter att de upplever sig blivit dåligt bemötta av vårdens representanter.

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Helena Lenke Thalberg

Sammanträdesdatum
2021-10-25

FöredragningsPM
Dnr: 21PN753-2

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Inga kända konsekvenser förväntas påverka miljö- eller jämställdhetsperspektivet.

Beslutsunderlag

Halvårsanalysen Synpunkter på vården.

Helena Lenke Thalberg, handläggare

Marcus Philipson, chef

Skickas till:

Regionfullmäktige
Hälso- och sjukvårdsnämnden
Folktandvårdsnämnden
Förvaltningsövergripande chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Förvaltningschef för Folktandvården
Inspektionen för vård och omsorg, avdelning mitt
Region Örebro läns revisorer
Etikrådet
Redaktionerna Leva och Tillsammans
Regiondirektören
Chefen för Hälsovalsenheten
Örebro läns tolv kommuner

Synpunkter på vården

Ärenden 1 januari–30 juni 2021



"Du lyssnar inte!"

"Men du hör inte!"

Synpunkter på vården

Ärenden 1 januari–30 juni 2021

Helena Lenke Thalberg

2021-10-04
21PN753

Innehåll

1. Inledning	4
2. Metod	5
3. Resultat	6
3.1 Delaktig	7
3.2 Information	9
3.3 Bemötande	11
4. Vad vill patienterna?	13
4.1 Delaktig.....	13
4.2 Information	13
4.3 Bemötande	13
5. Åtgärder efter patientnämndsärende	14

1. Inledning

Att bemöta andra människor, förmedla begriplig information och göra patienter delaktiga är svårt! Sker möten över telefon eller via text kan utmaningarna många gånger bli större. Innehåller informationen något negativt för patienten kan det uppstå ytterligare utmaningar för vårdens representanter. Möten mellan vårdpersonal och patienter kan bli en succé men det kan också bli ett misslyckande som för patienter kan vara svårt att hantera eller sluta tänka på.

I patientnämndsärenden är det tydligt att ett dåligt bemötande kan göra patienter ledsna, arga, otrygga och kan skada deras förtroende för vården. När patientnämnden förmedlar klagomål och synpunkter på vården får patienter en möjlighet att säga vad de tycker och berätta om sina upplevelser. Samtidigt får vårdgivaren ta del av patienters perspektiv, upplevelser och åsikter och möjlighet att använda det i ett utvecklings- och patientsäkerhetsarbete.

Patientnämnden sammanställer och återför klagomålen i rapportform till berörda, däribland tjänstemän inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen och politiker i Region Örebro län. I enlighet med patientnämndens verksamhetsplan för år 2021 upprättas föreliggande halvårsanalys. Lärandet om hur patienter och närstående kan göras delaktiga, förstå den information som ges och känna sig väl bemötta är hela tiden pågående inom hälso- och sjukvården. Genom denna halvårsanalys hoppas vårdgivare i Region Örebro län sig något om vad patienter och närstående just nu tycker, tänker och känner är viktigt i möten med vårdpersonal.

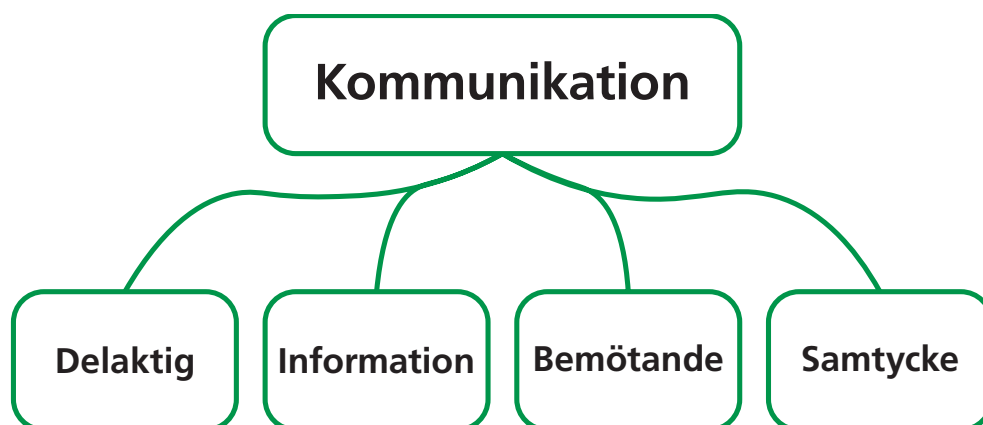
2. Metod

Patientnämnden i Region Örebro län tar emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående på sådan hälso-och sjukvård eller tandvård som bedrivs av Region Örebro län, kommuner i Örebro län eller privat vårdgivare enligt avtal med Region Örebro län eller någon av kommunerna.

Klagomålsärenden inkomna till patientnämnden från 1 januari till 30 juni 2021 har granskats. Syfte har varit att finna och tydliggöra gemensamma beröringspunkter i vad patienter och närstående har för klagomål och synpunkter och att sammanställa dessa i rapportform.

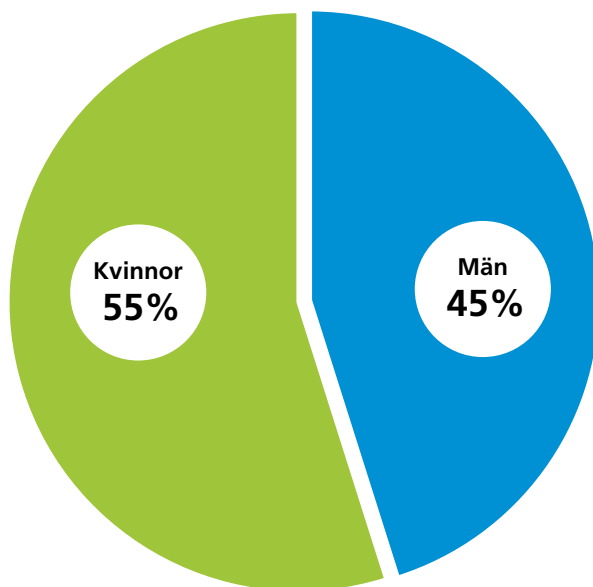
Ärenden hos patientnämnden kategoriseras med så kallade huvudproblem (huvudkategorier) och delproblem (underkategorier). I denna rapport kommer ett av de vanligaste huvudproblemen behandlas: Kommunikation. Under detta huvudproblem finns delproblemen: delaktig, information, bemötande och samtycke. Delproblemet samtycke har exkluderats från den kvalitativa resultatdelen med hänvisning till att det är för få ärenden.

I resultatdelen presenteras dels vanligen förekommande eller anmärkningsvärda klagomål och synpunkter avseende kommunikation samt dels den lagstiftning vårdgivare har att förhålla sig till vid kommunikation med patienter och deras närstående. Genom detta sätt att redovisa åskådliggörs ibland starka kontraster mellan regelverk och av patienter samt närstående upplevda verklighet.



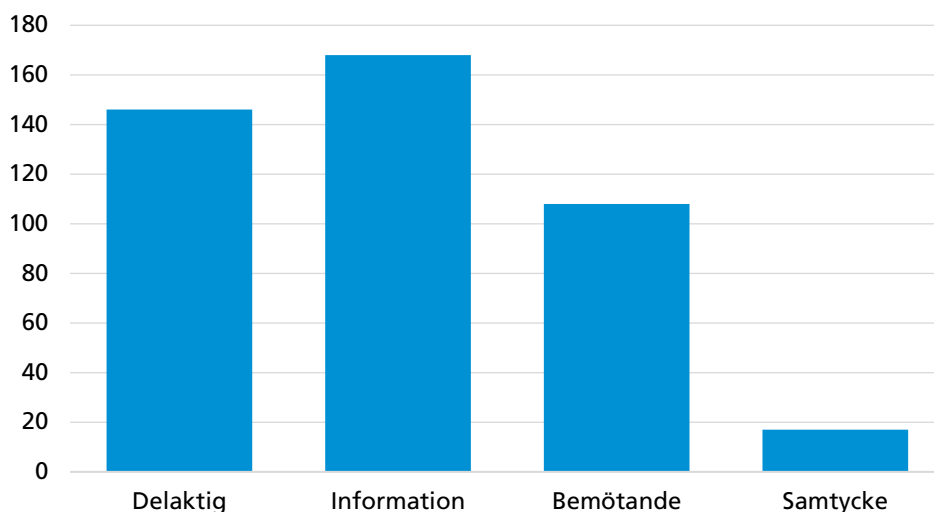
3. Resultat

Av första halvårets 646 ärenden innehåller 320 ärenden klagomål på antingen dåligt bemötande, brist på delaktighet, avsaknad av information eller samtycke. I 291 ärenden är patienten en man, i 354 ärenden är patienten en kvinna och i 1 ärende är patientens könstillhörighet okänd. Av dessa avser 36 ärenden patienter som är barn (<18 år).



Totalt 146 ärenden har kategoriserats med delproblemet *delaktig*, 168 under delproblemet *information*, 108 under delproblemet *bemötande* och 17 under delproblemet *samtycke*¹.

Kommunikation



¹ Ärenden under delproblemet samtycke kommer inte att redovisas kvalitativt.

3.1 Delaktig

Begreppet *delaktig* omnämns under kapitel 5 i patientlagen (2014:821). I klagomålen som inkommit berättar en del patienter om ett missnöje med just delaktighet.

1 § Hälso- och sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten.

Det framkommer i patientberättelser att många patienter inte känner sig lyssnade till. Att informationen kan vara omfattande och begriplig men att patienterna själva bara känner sig som mottagare av informationen. Flera berättar om en frustration då de ställer frågor eller vill få möjlighet att prata och berätta om sitt hälsotillstånd och föra en dialog med vårdens representanter om det som berättats för dem om tillstånd, diagnos eller behandling. Frustrationen uppstår för att patienterna inte känner sig lyssnade till eller delaktiga.

Patienter som söker vård och har en egen misstanke om diagnos upplever inte alltid att de blir lyssnade till. I upprepade fall uttrycker patienterna att vårdförloppen tagit en omväg innan rätt diagnos ställts och rätt behandling givits. När diagnosen fastställts och det visats sig att patienten haft rätt kan hen uppleva att värdefull tid gått förlorad för att vårdpersonalen inte lyssnade. Flera uttrycker även att de inte bara saknar en motivering till varför vården avfärdade deras misstanke, utan även att deras oro inte fångades upp eller togs på allvar.

Ett återkommande klagomål är bristande möjligheter att vara delaktig när fler vårdenheter är inblandade i patientens vård. Patienterna beskriver att det i dessa fall är svårt att förstå vårdens planering och svårt att känna ett sammanhang i vården. En patient satte ord på sin känsla:

”Vårdenheterna känns som isolerade öar oberoende av varandra. Det måste gå att samarbeta bättre så att jag känner mig delaktig.”

Andra patienter som inte upplever att vården utförs i samråd med dem, berättar att de känner till flera olika behandlingsalternativ men upplever ett motstånd från vården att få personalen att berätta om dessa olika alternativ. Flera uppger att de endast fått ett behandlingsalternativ presenterat för sig. När de själva försöker lyfta frågan om andra alternativ så beskrivs en känsla av att inte få gehör för den.

2 § En patients medverkan i hälso- och sjukvården genom att han eller hon själv utför vissa vård- eller behandlingsåtgärder ska utgå från patientens önskemål och individuella förutsättningar.

Patienter som utför behandling i hemmet berättar om ett behov av att prata om sin situation eller rådfråga någon om behandlingen. Vissa beskriver att de upplever ett obehag av behandlingen eller önskar få vissa förändringar. Gemensamt för de här patienterna är att de upplever bristfälligt engagemang ifrån vårdpersonalen när obehaget eller förändringsförslagen påtalas. Patienterna känner sig ibland varken sedda eller hörda. En patient formulerade sig som att:

”Så fort behandlingen startade hemma kände jag mig utestängd från kliniken”.

3 § Patientens närstående ska få möjlighet att medverka vid utformningen och genomförandet av vården, om det är lämpligt och om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt inte hindrar detta.

Flera vårdnadshavare berättar att vårdpersonal har svårt att göra både dem och barnet, alltså patienten, delaktiga i vården. I en del fall upplever patientens föräldrar att de ”stängs ute” när deras barn blir myndiga trots att patienten vill att föräldrarna ska vara fortsatt involverade i vården.

Även vårdnadshavare till ofödda eller nyfödda barn berättar ibland om bristande möjligheter till delaktighet. Pappor som kontaktat patientnämnden berättar att de upplever en diskrepans mellan deras möjlighet att vara delaktiga och mammornas möjligheter att vara delaktiga. I ett exempel bad en pappa uttryckligen om att få information om hälsotillståndet hos ett nyfött barn via telefon då det inte var möjligt för honom att medverka vid besöket. Den pappan fick aldrig möjlighet att ta del av informationen och uttryckte att:

”Intresset till mig som närstående och blivande förälder eller att göra mig delaktig finns inte.”

Närstående till äldre patienter eller till patienter med funktionsnedsättning berättar om möten och kontakter med vården där det enligt deras mening inte funnits tillräckliga möjligheter till delaktighet. Närstående som berättar att de behöver vara delaktiga i patienternas vårdssituation utifrån att de, helt eller delvis, hjälper patienterna i vardagen upplever inte att de inkluderas. I dessa klagomålsärenden beskrivs ett upplevt bristande utbyte mellan närstående och vårdpersonal. En del frågar sig varför vårdpersonal inte verkar intresserad av att lyssna till dem och den kännedom de har om patienten och situationen i hemmet.

3.2 Information

Information omnämns under kapitel 3 i patientlagen (2014:821). Som framgår i både förarbete och i själva lagen är det olika typer av information som hälso- och sjukvården ska lämna till patienter och närstående. Informationen ska dessutom anpassas och den som lämnar information ska se till att mottagaren förstår. En stor del av de patienter som under första halvåret 2021 kontaktade patientnämnden med synpunkter och klagomål berättar om just upplevda brister i information. I första kapitlet första paragrafen finns en lista på vad patienter ska få information om enligt patientlagen.

1 § 1. Sitt hälsotillstånd

I underlaget framkommer patientberättelser om att informationen från vården om hälsotillstånd är otillräcklig eller obegriplig. Vissa patienter uppger att de får motstridig information från olika vårdpersonal, andra berättar att det inte förstår vad som menas eller att de önskar mer information för att helt förstå. Ett fåtal i underlaget uttrycker att de helt saknar information om sitt eget hälsotillstånd efter kontakt med vården.

1 § 2. De metoder som finns för undersökning, vård och behandling

I undersökningssituationer kan patienter ombedjas göra övningar som utan förklaring kan upplevas märkliga. En patient uppger att hen blev tillsagd att ligga på en brits med huvudet utanför. En sådan undersökning kan behöva förklaras noggrant så att patienten vet vad syftet är och vad som undersöks.

I de ärenden där patienter lämnat klagomål på bristande information gällande behandling återkommer frågor och kunskapsluckor gällande läkemedel som ordinerats eller hur de ska tas. Efter möten med vården är patienter ibland missnöjda med att de inte fått tillräcklig eller tydlig information om detta.

”När jag frågade om den läkemedelsbehandling som ordinerades mig så uppmanades jag av läkaren att googla fram information.”

Flera har även påtalat att information kring kommande operationer varit bristfälliga. Patienter uttrycker att de känner sig osäkra på vad som ska göras och varför. För en patient slutade det med att en operation fick skjutas fram i tid på grund av att väsentlig information om förberedelse inte getts till patienten.

1 § 4. Vid vilken tidpunkt han eller hon kan förvänta sig att få vård

Flera har hört av sig och berättat att de fått besked om behandling men dessvärre inte om när den kan tänkas ges. Ibland gör patienter flera försök att få kontakt med vården. Om de inte lyckas uttrycker patienter både oro och stress inför behandling. Dessa patienter vill veta när de kan tänkas erbjudas behandling och eventuellt få regelbundna bekräftelser, tex genom kallelser att de inte är bortglömda av vårdgivaren.

4 § Om informationen inte kan lämnas till patienten, ska den i stället såvitt möjligt lämnas till en närstående till honom eller henne.

I ett par exempel har närstående berättat att patienter hämtats av ambulans i hemmet. Med hänvisning till bland annat pandemin och dess restriktioner har inte närstående fått följa med transporten. I de fall närstående hört av sig till patientnämnden berättar de att de tydligt informerat vårdpersonal om att de vill och behöver vara informerade om patienten och eventuell vård. Flera berättar att de i oro och frustration fått ringa runt på egen hand och eftersöka patienten på sjukhus. I dessa kontakter påtalar flera att de känner sig påträngande och som att de upplevs besvärliga av vårdpersonalen.

6 § Informationen ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar.

Både patienter i behov av teckentolk och språktolk har kontaktat patientnämnden för att berätta om möten i vården när de inte fått möjlighet att helt förstå vad vården vill förmedla eller getts möjlighet att själva delta i en dialog. Stöd genom tolkar har av olika anledningar inte erbjudits patienter i de här situationerna. Ett ärende gäller ett barn som efter besök i vården försökte fylla kunskapsluckan genom att söka fritt på webben efter information om sin egen diagnos.

7 § Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.

Förutom ovanstående situationer avseende språkförbistringar har patienter även hört av sig då vårdpersonalens språkkunskaper i det svenska språket upplevts så pass bristfälliga att patienterna inte kunnat förstå eller ta till sig den information som getts.

3.3 Bemötande

Bemötande omnämns inte i patientlagen på samma sätt som begreppen delaktighet och information. Däremot står det i första kapitlet att:

6 § Målet med hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård ska ges företräde till vården.

I verksamhetsplan för hälso- och sjukvårdsnämnden och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen står²:

”En god, jämlik och jämställd sjukvård där patienten är delaktig är en grundförutsättning för att vårdens arbete ska vara jämlikt är att det inte uppstår omotiverade skillnader. Det innebär att hälso- och sjukvården strävar efter att nå alla grupper och att insatser anpassas i syfte att uppnå en jämlik vård samt att alla individer får ett professionellt bemötande oavsett kön, sexuell läggning, etnicitet eller religion. Ett ständigt pågående arbete med dessa frågor är prioriterat för hälso- och sjukvården”

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Örebro län uttrycker³ dessutom att ett av målen med deras utvecklings- och förbättringsarbetet är:

”Att du som patient ska bli bra bemött när du har kontakt med vården”.

I kontakt med patientnämnden beskriver patienter på olika sätt hur det känns att bli dåligt bemött i vården. Det kan handla om att det blivit öppna konflikter mellan patient och vårdpersonal. Det kan också handla om situationer där läkaren inte bemödar sig att få ögonkontakt med patienten. Det kan vara en läkare som inte ser patienten i ögonen när hen hämtar patienten i väntrummet, eller en läkare som bara stirrar på sin dataskärm under besöket. De kanske mesta alarmerande exemplen från underlaget är när patienter berättar att de tror vårdens dåliga bemötande är personligt och har en koppling till patientens utseende, personlighet eller åsikter. En patient som var inlagd på en vårdavdelning berättar för patientnämnden:

”Jag hörde hur personalen pratade och skrattade i korridoren åt mitt utseende.”

Det som också särskilt behöver lyftas fram här är när barn upplever att vårdpersonal varit otrevlig eller ointresserad av dem som patienter. Barns upplevelser skiljer sig från vuxnas. De har inte, utifrån ålder och mognad, alltid möjlighet att tolka in mellanmänniska uttryck och koder i möten med andra människor. Ett barn berättade:

”Jag tycker inte om sjukhuset och vill inte gå dit igen”.

² Sida 5 i verksamhetsplan för hälso- och sjukvårdsnämnden och hälso- och sjukvårdsförvaltningen med budget 2021.

³ Hämtat från Region Örebro läns hemsida 2021-08-21.

De har heller inte erfarenheter eller kunskap att bearbeta negativa upplevelser på samma sätt som vuxna. I ärenden gällande barn framkommer bland annat att vårdpersonal uttryckt negativa saker till vårdnadshavare om patienter. Till exempel beklagar sig vårdpersonal till vårdnadshavare att det är jobbigt när patienten inte kan vara stilla eller lugna ner sig. Andra exempel från underlaget är när en fysisk undersökning ska genomföras utan att barnet förbereds inför det. I dessa klagomål berättar vårdnadshavare om att vårdpersonalen blir irriterade, stressade och otrevliga eftersom undersökningen tar längre tid än planerat.

4. Vad vill patienterna?

”Våga ta en diskussion och var ärlig med patienter om vad som ligger bakom bedömningar och beslut.”

4.1 Delaktig

- Patienter och närstående vill ha mer tid att prata, alltså längre besök. Dels för att förstå den information som ges och dels för att ge information.
- Patienter, som har flera eller långvariga kontakter med vården vill ha regelbundna kontakter för att få information och ställa frågor. Många upplever även att helhetsbilden blir rörig när flera kliniker är inblandade i vården av dem.
- ”Stora förändringar”, till exempel att avsluta en läkemedelsbehandling som patienten haft under flera år, behöver diskuteras, ibland vid flera tillfällen.
- Patienter vill ha en fast vårdkontakt.

4.2 Information

- Patienter vill ha individuellt anpassad information.
- Patienter vill ha regelbundenhet i information och i kontakterna med vården. Patient och närstående beskriver en ständig stress att jaga vården för att de inte vet när de ska kallas nästa gång.
- Patienter vill veta varför de är sjuka. I många ärenden berättar patienter att de har en diagnos och en fungerande behandling men är frustrerade över att inte veta varför de är sjuka eller vad det beror på.

4.3 Bemötande

- Patienter vill ha individuellt anpassat bemötande.
- Patienter vill ha ögonkontakt med vårdpersonal och patienter vill känna att vårdpersonalen lyssnar.

”Lyssna på patienten, säkerställ att alla förstår varandra och återkoppla.”

5. Åtgärder efter patientnämndsärende

De allra vanligaste åtgärderna som vidtas av vården efter ett patientnämndsärende är att verksamheten ger patienten en ursäkt för händelsen eller ett beklagande av upplevelsen. Oftast sker detta skriftligen, men med jämna mellanrum kontaktar verksamhetschefer eller representanter för vården patienter via telefon för att framföra detta. Återkommande i svaren från vården är också att verksamhetschefer uttrycker att berörd personal är vidtalad. Många gånger kommer även en ursäkt från den utpekade vårdpersonalen genom verksamhetschefen. De beskrivna åtgärderna är enkla men kan vara så viktiga för patienterna.

Andra vanligt förekommande åtgärder är att patientnämndsärendet tas upp som exempel eller diskussionsunderlag i en hel arbetsgrupp. Bland annat omnämns att en arbetsgrupp arbetat fram nya underlag för hur de kan göra patienter och närstående mer delaktiga och hur de kan förbättra sin kommunikation, utifrån patientnämndsärenden.

Ibland uttrycker verksamhetschefer att patientnämndsärenden föranleder en internutredning, avvikelse eller annan hantering för att vidare utreda vad som inträffat.

Tillsammans skapar vi ett bättre liv



Region Örebro län
Patientnämnden

Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro **E-post** patientnamnden@regionorebrolan.se

Besöksadress Landbotorpsallén 25 A, Örebro **Tel** 019-602 27 60 **Fax** 019-602 27 45,

www.regionorebrolan.se/patientnamnden