Patientnämnden
Region Jönköping län

Bertil Nilsson, ordförande och Anna Stålkrantz, tjänsteperson

Region Jönköpings län

Presentation

Patientnämndens uppdrag

- Patientnämnden är en oberoende och opartisk instans
- 21 patientnämnder i Sverige, en i varje Region
- Stödja patienten/närstående när man har synpunkter och klagomål på vården
  - *I första hand vända sig till den verksamhet det berör*
  - *Patientnämnden om man vill ha stöd*
- Handlägger ärenden på vård som är given i Region Jönköping - gällande sjukvård, kommunal hälso- och sjukvård, folktandvård och privata vårdgivare med avtal med Region Jönköping

Patientnämndens uppdrag

- Att analysera synpunkter och klagomål och återge till verksamheterna
  - *Viktig källa till kunskap om hur vården fungerar och upplevs av patienter/närstående*
- Att uppmärksamma patientsäkerhetsrisker och bidra till ökad patientsäkerhet
- Förordna stödpersoner inom Lagen om tvångs psykiatrisk vård (LPT), Lagen om Rättspsykiatrisk vård (LRV) och smittskyddslagen (SmL)

Vilka är patientnämnden i Region Jönköping?

- Består av förtroendevalda politiker - 5 ledamöter och 5 ersättare, 4 tjänstepersoner och 1 nämndsekreterare
- Tjänstepersonerna handlägger ärenden skriver analyser etc.
- Nämnden tar del av sammanställningar som tjänstepersoner gjort på inkomna synpunkter och klagomål

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

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

Patientnämnderna 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

2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,

3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna, vårdgivare och vårdenheter

4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Inspektionen för vård och omsorg

- IVO har från och med 1 januari 2018 bara skyldighet att utreda händelser som inneburit att patienten fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller avlidit.
- IVO ska även utreda klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.
- Utreder som regel inte händelser som är mer än två år gamla.
- Uttalar sig om vårdgivaren eller vårdpersonalen har agerat på ett sätt som är olagligt eller olämpligt när det gäller patienters säkerhet

Vad gör vi med en synpunkt/klagomål?

- Handläggning - Neutralt förhållningssätt, tar inte del av journalhandlingar
- Informera om olika regelverk – Regelverk, LÖF, LFF etc.
- Begära svar / eller avsluta ärendet. En verksamhet har 4 veckor på sig att besvara synpunkterna.
- När svar återkommer- har anmälaren fått svar på sina frågor – komplettering?
- Kan medverka på vårdmöte om synpunkterna/händelsen
- Samverkar med chefläkare/patientsäkerhetsansvarig inom både hälso- och sjukvården och tandvården, i Region Jönköping – skicka för kännedom?
- Sammanställer analyser/rapporter – vad ser vi för trender/risker?
- Till politiken lyfts inkomna synpunkter på gruppnivå – Analyser förs vidare till folkhälsa och sjukvård (FS) – Rapporter presenteras i regionfullmäktige

Hur kontaktar man patientnämnden?

- Telefon 010-242 42 35
- E-tjänsten - 1177
- E-post (patientnamnden@rjl.se)
- Brev

1177 VÅRDGUIDEN | E-tjänster

Region Jönköpings län

Vad behöver vi för information?

- Vilken klinik eller enhet har du synpunkter på?
- Gäller din fråga eller synpunkt ett visst datum?
- Vad har hänt?
- Vilket är det huvudsakliga problemet?
- Vilka frågor vill du ha svar på?
- Har du själv förslag till åtgärder?

Lämna synpunkter och klagomål till vården

Du som inte är nöjd, eller vill ge positiv återkoppling på vård du har fått, kan lämna synpunkter och klagomål här. Du kan lämna dina synpunkter och klagomål direkt till mottagningen du har varit på, eller till mottagningen med stöd av patientnämnden.

Kontakta mottagning

Här kan du lämna synpunkter och klagomål till mottagningen där du fick vård.

Kontakta patientnämnden

Här kan du lämna synpunkter och klagomål till mottagningen där du fick vård med stöd av patientnämnden. De hjälper dig att lämna synpunkter och klagomål till vården och ser till att du får svar.

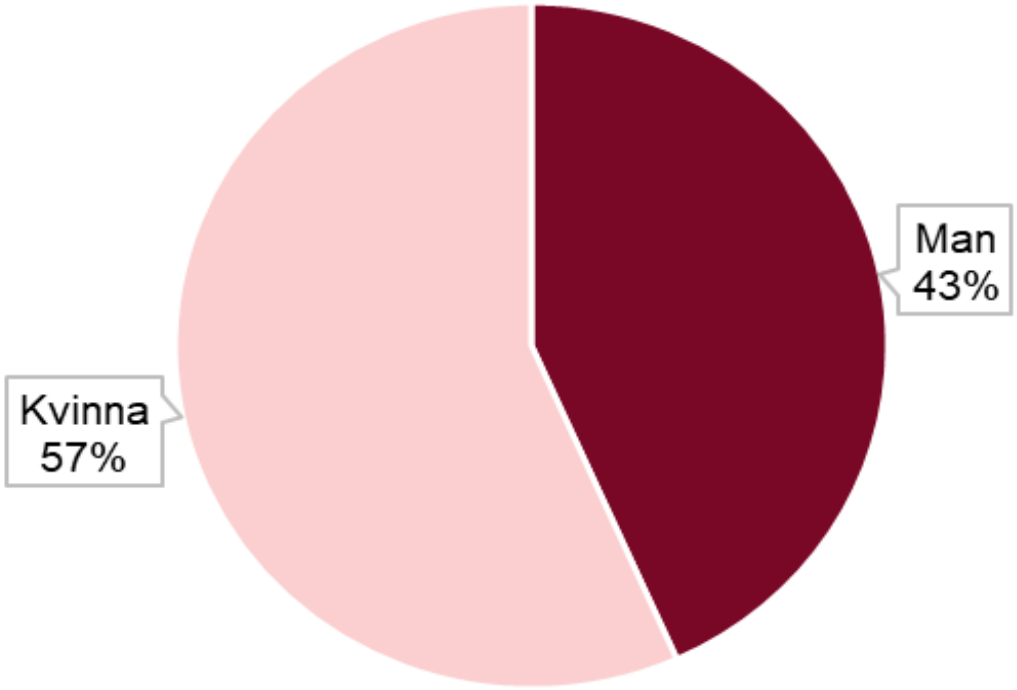
Patientnämnden finns i alla regioner och är fristående från hälso- och sjukvården. Det kan till exempel vara bra att kontakta patientnämnden om ditt ärende gäller flera

Patientnämndens halvårsrapport 2023

- Totalt inkom 651 ärenden
- Under första halvåret ökade ärendena med 13 %

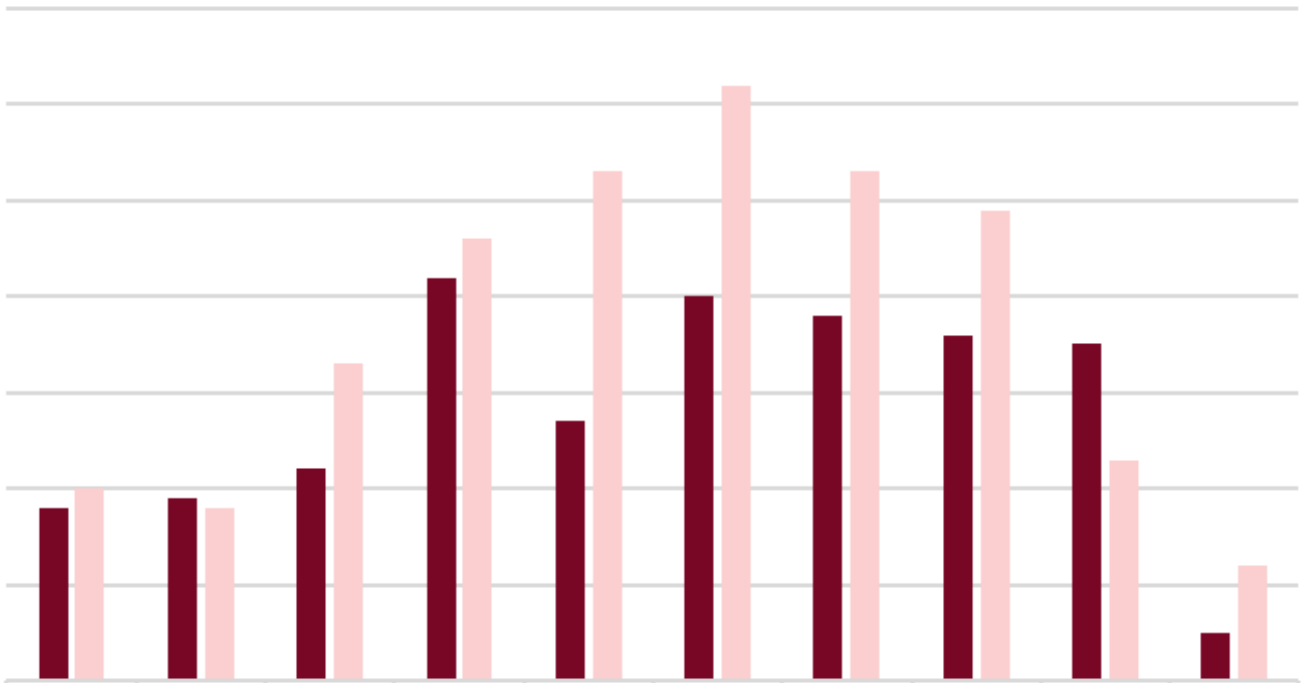
Könsfördelning

- 369 kvinnor och 282 män



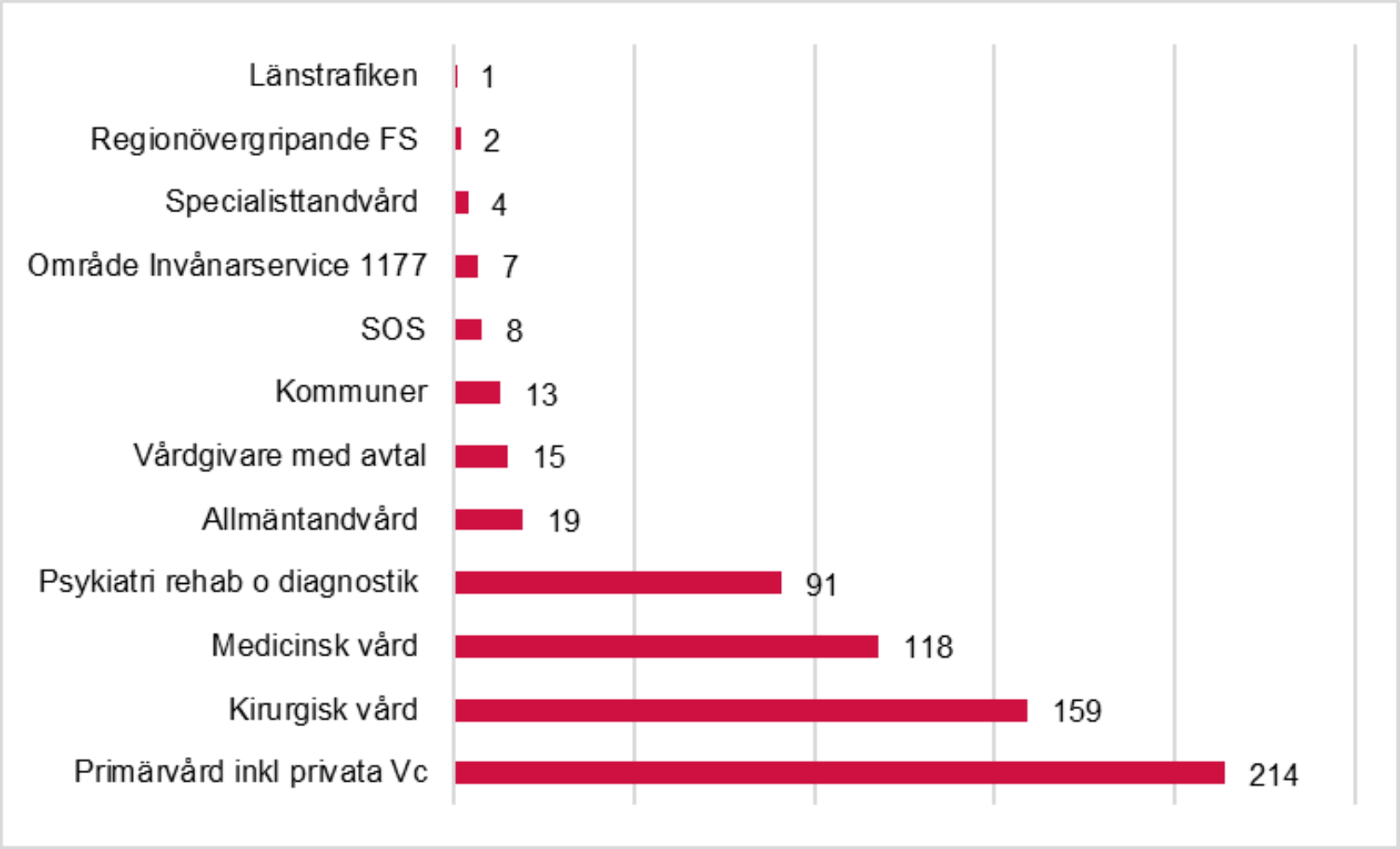
Åldersfördelning

- Medelålder 51 år

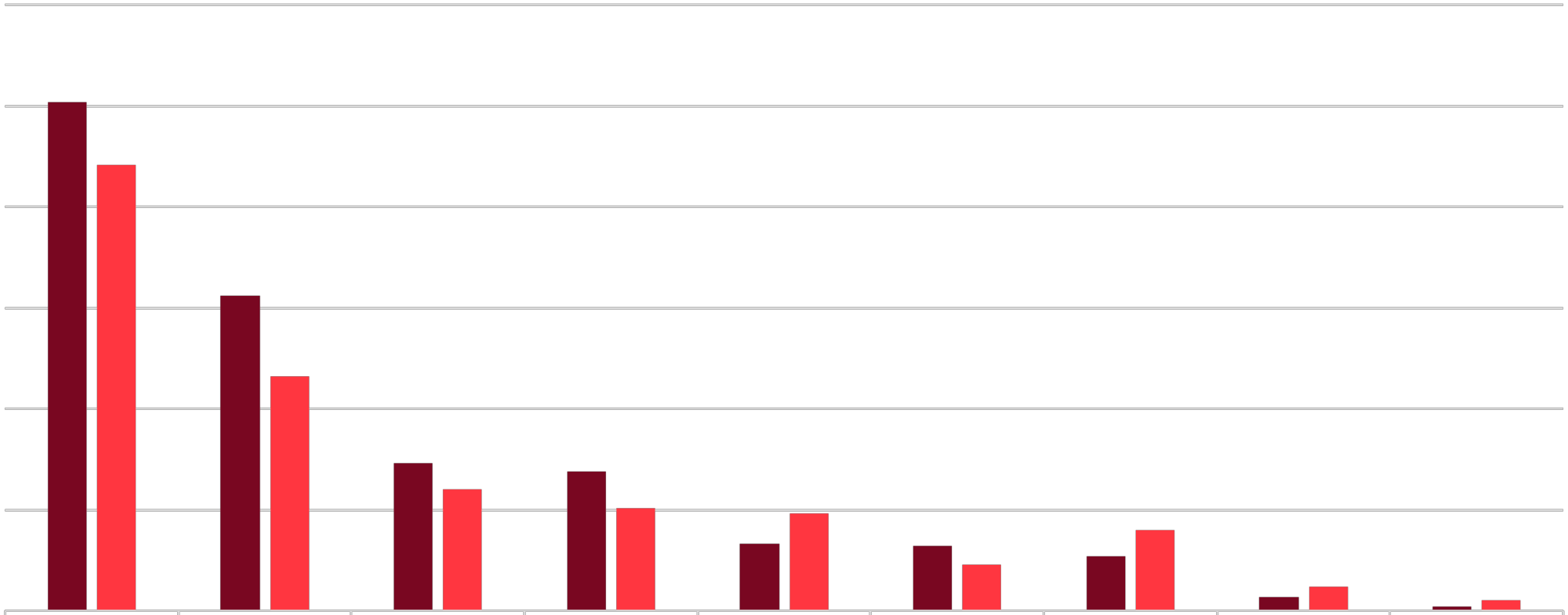


	0 - 9	10 - 19	20 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 - 69	70 - 79	80 - 89	90 - 99
2 Man	18	19	22	42	27	40	38	36	35	5
1 Kvinna	20	18	33	46	53	62	53	49	23	12

Verksamhetsområde



Huvudproblem



	Vård och behandling	Kommunikation	Vårdansvar och organisation	Tillgänglighet	Resultat	Administrativ hantering	Dokumentation och sekretess	Ekonomi	Övrigt
2023	252	156	73	69	33	32	27	7	2
2022	221	116	60	51	48	23	40	12	5

Bristande undersökning/bedömning

En patient har kontaktat sin vårdcentral för att man har en skada och där man fått besked om att man kan avvakta enligt den bedömning som gjordes.

Informationen var otydlig om när man ska kontakta vården igen om man inte blivit bättre. Detta har inte framförts så att patienten kunnat förstå.

Man vet inte när man ska söka vård eller vart man ska vända sig.

”Att det förflöt så lång tid mellan vårdkontakterna är olyckligt och här tar vi till oss att vi kan vara tydligare vad gäller tidsramen för när ny kontakt bör eller skall ske. Det framgår i er journal att ni inte var nöjd med den rådgivning ni fick vilket gör det än mer viktigt för vår del att vara tydligare i vår rådgivning kring när ny kontakt bör ske”

Undersökning och bedömning

- Lång väntan på akuten, många gånger flera timmar utan att man får mat eller dryck. Drabbar ofta den äldre patienten och de som är multisjuka, en mer sårbar grupp.
- Nekad ambulanstransport - felaktig

”Det är oerhört beklagligt att vi har bidragit till ett lidande genom att inte hjälpa dig till sjukhus då du upplevde att smärtorna och svagheten förvärrades. Du följde helt korrekt ambulanssjukvårdens uppmaning att åter ringa 112 om du inte blev bättre, men fick tyvärr inte den hjälp du behövde.

Det finns ett lärande för oss av din upplevelse som vi kommer förmedla vidare för att i framtiden bli bättre”

”Man blir inte dum för att man blir gammal, men hörseln blir sämre och uppfattningsförmågan tar längre tid”

Delaktighet

Flera patienter uttryckte att det saknas kontinuitet då man fått träffa olika läkare hela tiden och att man därför känt en otrygghet i sin kontakt med vården.

”Vi ser att det inte har upprättats någon vårdplan tillsammans med dig där en överenskommelse skulle gjort hur din fortsatta kontakt med psykiatriska kliniken skulle framgått”

Bristande delaktighet

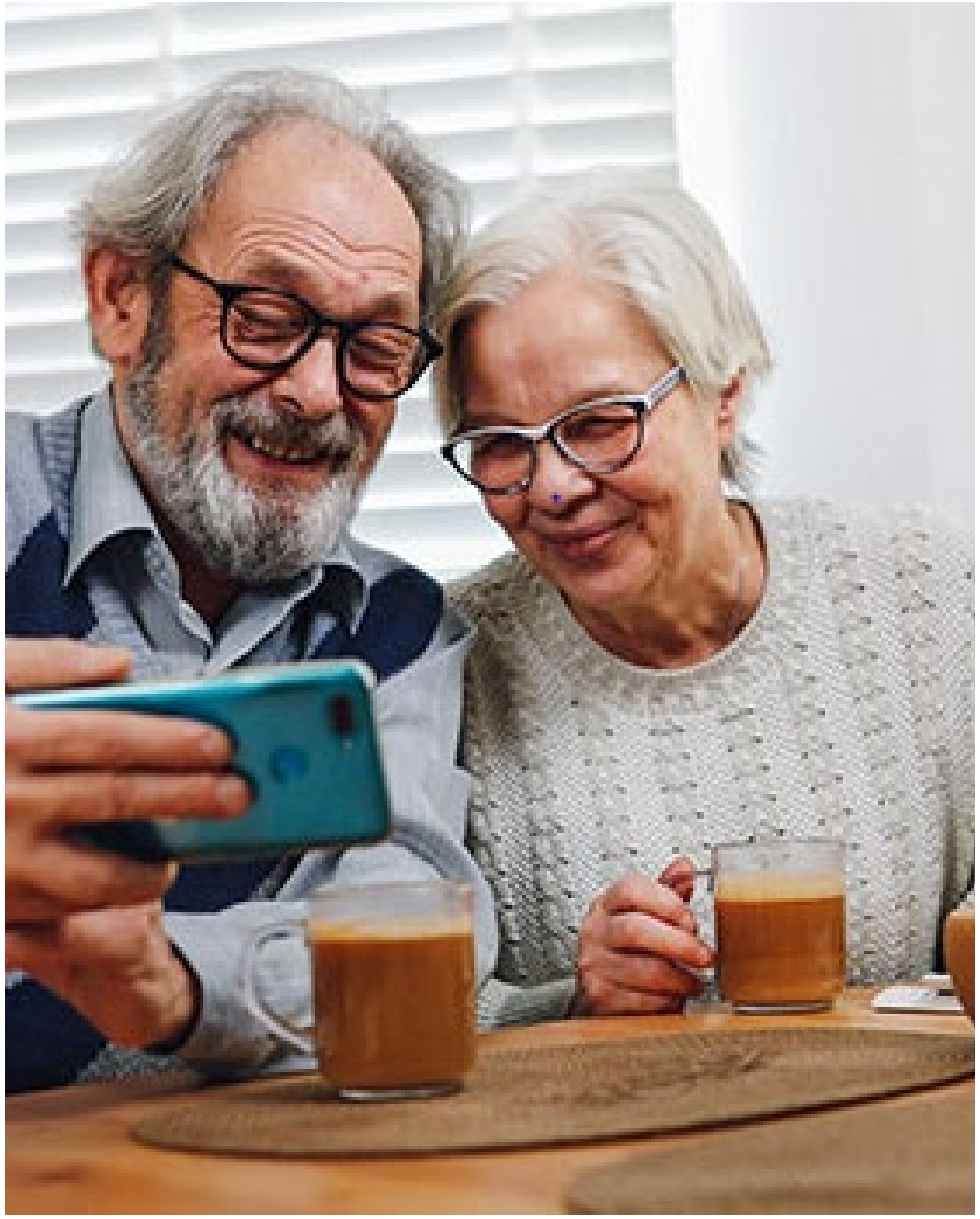
- I flera ärenden framkommer att det klassats som ”psykiska” besvär om man haft eller har dessa besvär sedan tidigare
- Patienter uttryckt att man inte känt sig lyssnad på. Upprepade gånger har man beskrivit sina symtom utan att bli tagen på allvar

"Ångest utesluter ju tyvärr inte att det är något fel med fötterna”

"Är det rimligt att en patient som är 85 år ska behöva hävda sitt behov av vård så många gånger innan något sker från vårdcentralens sida"

Närståendeperspektiv

- En patient kan ha svårare att uppfatta och ta till sig information på grund av sjukdomstillstånd och ålder och där närstående borde involverats.
- Det är viktigt att vårdpersonal är lyhörd inför den äldre patienten
- Närstående har en stor betydelse för patienten i dessa situationer då en del äldre patienter inte alltid klarar att föra sin egen talan och kan ha svårt att uppfatta vårdens information.



Avslutande reflektioner

- Kommunikationens betydelse för patientsäkerhet
- Säkerställa trygghet för den äldre patienten
- Närståendes betydelse i vården av den äldre patienten
- Psykisk hälsa påverkas i väntan på att få hjälp inom psykiatrin

Det är viktigt att ”ha på sig patientens glasögon”

Hur används synpunkter/klagomål?

- Synpunkter och klagomål på vården är en viktig källa till kunskap om hur den fungerar och upplevs av patienter och närstående.
- Synpunkterna är viktiga för att identifiera avvikelser och brister inom patientsäkerhetsområdet. Synpunkterna är också ett värdefullt underlag för utveckling av vården.
- I svar från verksamheten skriver många betydelsen av att fått in synpunkter och hur viktiga dessa är i utvecklingen av verksamheten och att man uppmärksammat dem hur det ser ut från patientens håll.

”Dina synpunkter har gjort att vi fått ögonen på ett problem vi inte tidigare sett lika tydligt, och kommer leda till att vi förbättrar för framtida patienter”

Kontaktuppgifter patientnämnden

Telefonnummer: 010-242 42 35

Tfn tider: tis, tors 8-12, ons 13-15:30

patientnamnden@rjl.se

bertil.nilsson@rjl.se

anna.stalkrantz@rjl.se

Tack för ni lyssnat

Ha en trevlig andra advent

Region Jönköpings län

www.rjl.se

Region
Jönköpings län