

Sammanträde i Patientnämnden

Ordförande kallar till sammanträde

Tid: 2018-10-23 kl. 09:30

Plats: Kullan, Landstingshuset Falun

Dessa handlingar finns att tillgå på Internet adress www.ltdalarna.se**Innehållsförteckning**

	Inledning och protokollsjustering.....	2
1	Justering av närvarolistan	2
2	Godkännande av dagordning	2
3	Adjungerande	2
4	Protokollsjustering	2
5	Föregående protokoll	2
	Beslutsärende.....	3
6	Sammanträdesplan 2019	3
	Information.....	4
7	Ekonomisk redovisning	4
8	Socialstyrelsen delger enhetlig och nationell information gällande klagomålshanteringen.	4
9	Lägesrapport från arbetsgrupp Synergi medborgarmodul	4
10	Marknadsföring av Patientnämnden	5
11	Informationsinsatser	5
12	Utbildningar, konferenser och studiebesök	5
13	Dialog med verksamheten	5
	Stödpersons- och vårdärenden	6
14	Stödpersonsverksamhet	6
15	Registrerade vårdärenden per huvudrubrik/kön	6
16	Avslutade vårdärenden	7
17	Exempelärenden	7
18	Sammanfattning	15
19	Övriga frågor	15
20	Nästa sammanträde	15

Inledning och protokollsjustering

1 Justering av närvarolistan

Ordförandens förslag

1. Närvarolistan fastställs

2 Godkännande av dagordning

Ordförandens förslag

1. Godkännande av föreliggande dagordning

3 Adjungerande

Ordförandens förslag

1. Roger Larsson, chefläkare division primärvård adjungeras
2. Annichen Kringstad, Projektledare Ny Nära vård, Södra Dalarna adjungeras

4 Protokollsjustering

Ordförandens förslag

1. Ledamoten Lena Johansson (KD) utses att jämte ordföranden justera protokollet. Ordföranden överlämnar efter egen justering till justeringsmannen. Justering ska vara klar inom 14 dagar.

5 Föregående protokoll

Ordförandens förslag

1. Föregående protokoll läggs till handlingarna.

Beslutsärende

6 Sammanträdesplan 2019

Ordförandens förslag

1. Sammanträdesplanen 2019 antas

Information

7 Ekonomisk redovisning

A. Dnr LD18/

Period och resultatrapport september 2018 (ännu ej tillgänglig)

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

8 Socialstyrelsen delger enhetlig och nationell information gällande klagomålshanteringen.

A. Dnr LD18/03195 (Bilaga 1)

Socialstyrelsen delger enhetlig och nationell information som beskriver hur patient och närstående lämnar synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

9 Lägesrapport från arbetsgrupp Synergi medborgarmodul

Muntlig information

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

10 Marknadsföring av Patientnämnden

Nationella nätverket har på förslag att Patientnämnderna använder film framtagen av Patientnämnden i Uppsala.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

11 Informationsinsatser

A. Information till AT-läkare Mora den 15 augusti 2018

B. Information till AT-läkare Falun den 17 augusti 2018

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

12 Utbildningar, konferenser och studiebesök

A. Deltagande vid föreläsning om Magnetmodellen den 28 augusti 2018, Falun.

B. Representation av Patientnämndens verksamhet vid Seniormässan, Ludvika den 2 oktober 2018.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

13 Dialog med verksamheten

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

Stödpersons- och vårdärenden

14 Stödpersonsverksamhet

- A. Delegationsbeslut enligt vidaredelegation LD17/02417
för perioden 2018-06-29—2018-08-30
Nya förordnanden av stödperson: 4 st.
Avslutade förordnanden av stödperson: 3 st.
Antal pågående stödpersonsuppdrag 2018-08-30: ej tillgängligt

Ordförandens förslag

1. Anmälda delegationsbeslut antecknas till protokollet

15 Registrerade vårdärenden per huvudrubrik/kön

- A. Dnr LD18/03258 (Bilaga 2)

Antal registrerade ärenden per huvudrubrik och kön
2018-06-29—2018-08-30 Totalt 172 ärenden.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

16 Avslutade vårdärenden

A. Dnr LD18/03259 (Bilaga 3)

Redovisning och dialog kring avslutade ärenden, enligt delegation §26/15, för perioden 2018-06-29—2018-08-30. Totalt 156 ärenden.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

17 Exempelärenden

Vård och behandling

Fördröjd diagnos

Tonåring som spelade hockey fick en svår tackling och kördes in akut med ambulans. Förälder ställde frågan om nackkrage men fick besked att smärtorna var muskulära och att sonen kunde åka med dem till hemorten. Uppsökte vårdcentralen på hemmaplan, remiss skrevs till röntgen, undersökningen påvisade nackfraktur.

Verksamhetschefen för ortopedkliniken beklagar i sitt svar att ortopedbakjouren inte kontaktades av den kirurg som tog hand om pojken. Kirurgklinikens verksamhetschef svarar att man vid denna typ av skada alltid ska röntga för att inte missa någon skada. PM har uppdaterats.

Bristfällig utredning

Äldre rullstolsburen kvinna med afasi sökte vårdcentralen tillsammans med hemtjänstpersonal. Sökorsaken var försämrat allmäntillstånd samt svullnad på kindbenet. Läkaren hänvisade till tandläkare med motiveringen att kvinnan var feberfri, inga prover togs. Hemtjänstpersonalen bedömde att kvinnan var i för dåligt skick för ytterligare tandläkarbesök och uppsökte kommande dag akutkliniken. Uttalad anemi, kvinnan avled.

Patientsäkerhetssamordnare beklagar att systemen upplevt att vården var otillräcklig. Berörd jourläkare vid vårdcentralen beklagar lidandet. Svarar att om det framkommit mer uppgifter hade hen tagit hänsyn till dem.

Anmälare inkommer med ytterligare brev och framför att svaret är under all kritik. Chefläkare granskar ärendet och svarar att det finns anledning att ifrågasätta den medicinska bedömningen, vid den kliniska läkarundersökningen kommenteras varken puls, blodtryck, temp, andningsfrekvens och allmäntillståndet beskrivs som normalt.

Verksamhetschef svarar att med facit i hand skulle läkaren gått vidare och efterforskat hur allmäntillståndet förändrats och tagit adekvata prover. Rutin finns att läkare ska läsa anteckning från den sjuksköterska som bokar patienten då den ofta innehåller viktig information. Detta skedde inte och läkaren är informerad om rutinen. Verksamhetschef har talat med läkaren som beklagar och ber om ursäkt för att kommunikationen brast. Läkaren har inga tidigare klagomål varpå konsekvensen blir att hen fortsatt följs upp av verksamhetschef.

Omvårdnad*Bristande omvårdnad på korttidsboende*

Dotter som har synpunkter på att fadern skickades hem uttorkad från ett korttidsboende. Det beslutades på korttidsboendet att mannen skulle få matleveranser hem, men ingen hjälp att värma maten. Mannen har tidigare haft växelvård. Vårdplanering genomfördes innan allmäntillståndet försämrades. Dottern har försökt få tag i enhetschef men inte fått någon kontakt. Skriftlig anmälan. MAS beklagar det inträffade och svarar att de genomfört en analys av händelsen. MAS beskriver att behov av hemsjukvård kommer att ses över, åtgärder måste vidare pågå för en säkrare kedja av information när patienten byter vårdform, som i detta fall från växelvård till hemtjänst. Patienten erbjuds växelvård under sommaren, översyn vad personal kan göra vid en försämring av allmäntillståndet innan utskrivning till hemmet igen.

Administrativ hantering*Fördröjt intyg*

Anmälare önskar skyndsamt få ett läkarintyg till Löf som inte blivit skrivet som lovat, angående en vårdskada. Anmälaren har ringt flera gånger och påmint ortopedmottagningen men ännu inte hört någonting. Ortopedens svarar att intyget nu är skickat till Löf och en kopia till patienten.

Brister i hantering av intyg

Kvinna som opererats i annat län på vårdgarantiremiss och ska åka sjukresa hem till sin bostad i norra Dalarna. Fått intyg av läkare att hon har behov av att åka själv i bilen. Hon blir hämtad kl. 15:00 och chauffören stannar och tar upp flera passagerare och får även stanna då kvinnan mår dåligt. Hon får byta bil under resan då chauffören slutar sitt arbetspass. Nästa chaufför noterar på beställningen att hon skulle åkt själv men även under denna resa plockas nya resenärer upp. Kvinnan kommer hem till bostaden 21:30. Produktionsledare för Dalatrafik har i sitt svar redogjort för handläggningen efter att ha lyssnat på samtalet till beställningscentralen. Det framkommer inte av samtalet att kvinnan haft behov av att resa ensam och kvinnan hade inte haft intyget med sig.

Kommunikation*Bristande information*

Nyförlöst kvinna gör anmälan på två händelser. Dels att den sax som skulle användas var så slö att enbart ett ytligt klipp kunde göras. Kvinnan fick bristningar som behövde sys. Sambon stannade på BB tillsammans med barnet, informationen som gavs var att kvinnan skulle vara tillbaka inom en timme. Vid undersökning fann man att bristningarna var så pass allvarliga att kvinnan behövde sövas. Hon bad då att sambon skulle få information om detta vilket hon blev lovad. Då kvinnan kom tillbaka fem timmar senare visade det sig att sambon inte fått någon information.

Verksamhetschefen beklagar bristerna i information. Chefer på förlossning och BB ska ta upp detta med personalen i ett förbättringssyfte. Verksamhetschefen kommer att se över möjligheten att ha reservsax på rummet.

Bristande information till patient

Kvinna vars pacemaker inte fungerat tillfredsställande vilket inneburit både fysiskt och psykiskt lidande för kvinnan. Framför att hon bl.a. svimmat av att pacemakern vid två tillfällen gått sönder. Anser att hon inte fått tillräcklig patientinformation. Har efterfrågat att få träffa kurator men inte fått gehör för detta. Kvinnan har sökt akut flera gånger, hon har påtalat att det känts som om pacemakern flyttat sig men inte tagits på allvar. Vid sista akuten besöket upptäcktes att pacemakern löst ut och det fastställdes att det var fel på pacemakern. Har nu fått en ny pacemaker på motsatt sida och kommer att följas upp inom kort. Kvinnan har blivit erbjuden kontakt med kurator och verksamhetschefen har i sitt svar redogjort för handläggningen på kliniken och redovisar införda förbättringsåtgärder avseende patientinformation vid behandling med pacemaker samt internutbildning och metodgenomgång för personal.

Bristande dialog

Man som nyligen genomgått operation, sökte akut då bandagen blött igenom. Nekades sjukresa hem av personal på akutmottagningen trots att det var nattetid. Fick gå till tågstationen och där invänta första tåget mot hemkommunen, blodig, frusen och medtagen efter operation och akutbesök.

Verksamhetschefen svarar att det inte fanns någon medicinsk indikation för sjukresa, däremot var det nattetid och sannolikt så fanns det inte kollektivtrafik att tillgå. Man borde därför ha informerat om möjligheten att ringa BC för att kolla om det gick att få sjukresa enligt direktiven för sjukresa. Bett om ursäkt för att man brustit i information, har därefter påmint personal om vilka regler som gäller.

Organisation och tillgänglighet*Resursbrist*

Närstående påtalar att äldre kvinna fått besked att operation skulle ske inom kort. Ett år senare fortsatt i kö utan besked. Närstående har talat med operationskoordinator som inte kan ge besked gällande hur lång väntan blir. Närstående har även talat med verksamhetsutvecklare gällande vad kliniken åtgärder rent generellt för bättre flöde. Uppger att fördröjningen orsakat flertal akutenbesök då andra diagnoser påverkas av väntan på operation. Kvinnan är högrisk patient och närstående uppfattar att praktisk möjlighet att nyttja vårdgarantin inte finns, ringt runt till flertal landsting. Verksamhetsutvecklare svarar att ca 1400 står i operations kö pga. personalbrist vid kirurgkliniken Falun, Anestesi och IVA görs dagliga prioriteringar av befintliga resurser. Beklagar att tidpunkt för operation ej kan ges. Svarar att olika aktiviteter pågår för att fler vårdplatser ska kunna öppnas. Kirurgklinikens ledning har upprepade tillfällen kommunicerat problem med vårdplatser och operations möjligheter med LT Dalarnas ledning. Beklagar den långa väntan på operation. Närstående inte nöjd, kompletterande brev inkommer. Närstående tar själv kontakt med landstingsråd. Besked från chefläkare att ärendet granskats, op. erbjuds inom kort i Mora. Närstående kritisk till hanteringen, uppger att det initiala beskedet var att Mora inte kunde utföra op.

Resursbrist

Man som påtalar orättvisan i att behöva åka 60 mil för att få en tand rotfylld, detta pga. tandläkarbrist. Mannens brev är skickat för kännedom till förvaltningschef och ordförande i tandvårdsnämnden.

Verksamhetschefen har kontaktat mannen. Skriver att akut hjälp erbjuds i Rättvik men att de behöver bli tydligare i sin information till vuxenpatienter om valmöjlighet att söka tandvård var de vill.

Vårdansvar*Vårdflöde*

Äldre man som åkt sjukresa till ögonmottagningen beviljades inte intyg för hemresan. Läkarens bedömning var att han kunde stå på benen och därmed inte var i behov av sjukresa. Mannen bor i Västerdalarna och kommunikationsmöjligheterna är begränsade. Resan hem med flera byten tog hårt på mannens krafter.

Kliniken kommer att se över sina rutiner för information till patienter som är i behov av anslutningstaxi. Beklagar omaket, kliniken kommer att ersätta mannen för resorna.

Patientjournal och sekretess*Kränkande dokumentation*

Kvinna som efter operativt handgrepp fick frossa samt att det luktade illa från bandaget. Ringde ortopedkliniken som hänvisade till vårdcentralen. Kvinnan erbjöds läkartid men är på flertal punkter missnöjd med läkarens medicinska hantering samt bemötande. Läkaren meddelade att det räcker om såret läggs om, enligt kvinnan stod läkaren på avstånd hela besöket. Samma dag sökte hon akutkliniken och efter odling ordinerar antibiotika. När kvinnan läser sina journaler reagerar hon starkt. I texten framgår att hon ser drogpåverkad ut, hävdar att det aldrig diskuterades. I journalen nämns även psykiatrisk diagnos samt aktuell läkemedelsbehandling. Kvinnan känner sig ytterst kränkt av journaldokumentationen, menar att hon varit helt drogfri i 4 år och b la föreläser om tidigare problematik.

Vårdcentralen beklagar att kvinnan inte är nöjd med handläggningen av symtomen samt bemötandet. Delar i journalen har makulerats.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

18 Sammanfattning

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

19 Övriga frågor

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

20 Nästa sammanträde

Nästa sammanträde äger rum den 04 december 2018, kl. 09:30

Grahn Annelie /Patientnämnd /Falun

Från: Patientnämnden
Ämne: VB: Informationsmaterial om att lämna synpunkter och klagomål på vården
Bifogade filer: Affisch inte nöjd med vården 2018.pdf; Folder inte nöjd med vården blå 2018.pdf; Infoblad inte nöjd med vården 2018 (005).pdf; Vykort inte nöjd med vården 2018.pdf

2018 -08- 23

Dnr.

Hej!

Socialstyrelsen har fått regeringens uppdrag att under 2018 ta fram enhetlig och nationell information som beskriver hur patienter och närstående kan lämna synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården. I december fick ni information om uppdraget och vad vi planerade att göra under 2018. Nu är vi klara med ett informationspaket som består av en folder, ett vykort och en affisch. I början av september skickar vi ut ett exemplar av varje tillsammans med ett informationsbrev till 6 500 enheter inom primärvården och tandvården. Vi bifogar underlag så ni redan nu kan ta del av innehållet. Från nästa vecka finns materialen att ladda ner och beställa från vår webbplats <http://www.socialstyrelsen.se/omduintearnojdmedvarden>

Vi är tacksamma för all hjälp vi kan få att sprida informationen vidare till både vårdgivare och patienter/närstående. Har ni möjlighet att på något sätt lyfta materialen på era webbplatser och i kontakten med vårdgivare och patienter så är det till stor hjälp för oss. Informera gärna relevanta mottagare i er organisation om ovanstående.

Vänliga hälsningar

Maria Ennefors och Maria Åberg Sjölin

Maria Ennefors

Kommunikatör

075-247 32 05

SOCIALSTYRELSEN

Kommunikationsavdelningen

Enheten för planerad kommunikation

106 30 Stockholm

Växel: 075-247 30 00

www.socialstyrelsen.sePrenumerera på vårt nyhetsbrev

Sveriges kunskapsmyndighet för vård och omsorg

2018 -08- 23

Dnr.

Inte nöjd med vården?

Dina synpunkter och klagomål
kan göra vården bättre

Lämna synpunkter eller klagomål

- Kontakta den mottagning eller verksamhet där du fick vård eller behandling.
- Du kan också kontakta patientnämnden i ditt landsting eller region.

Mer information

Material och information finns på socialstyrelsen.se/intenojdmedvarden.

På 1177.se/inte-nojd kan du läsa mer om hur du lämnar synpunkter eller klagar på vården och tandvården. Där hittar du också uppgifter till patientnämnderna.

2018 -08- 23

Dnr.

Mer information

Material och information finns på socialstyrelsen.se/intenoidmedvarden.

På 1177.se/inte-nojd kan du läsa mer om hur du lämnar synpunkter eller klagar på vården och tandvården. Där hittar du också uppgifter till patientnämnderna.

Hos Inspektionen för vård och omsorg, ivo.se, kan du bland annat anmäla allvarliga klagomål.

Inte nöjd med vården?

Dina synpunkter och klagomål
kan göra vården bättre

Inte nöjd med vården?

(artnr 2018-5-12) kan beställas från
Socialstyrelsens publikationsservice.
www.socialstyrelsen.se/publikationer
E-post: publikationsservice@socialstyrelsen.se

Publikationen kan även laddas ner från www.socialstyrelsen.se

Som patient ska du få en god vård och ett gott bemötande. Om du har varit med om något inom vården som du inte är nöjd med kan du lämna synpunkter eller klagomål. Det kan du göra både som patient och närstående.

Lämna synpunkter eller klagomål

- Kontakta den mottagning eller verksamhet där du fick vård eller behandling.
- Du kan också kontakta patientnämnden i ditt landsting eller region.
- Vissa händelser kan du anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, men först ska du ha kontaktat verksamheten där du fick vård eller patientnämnden.

Vänd dig dit du fick vård

Kontakta den mottagning eller verksamhet där du eller din närstående fick vård. De är skyldiga att ta emot synpunkter och klagomål. De ska svara på dina klagomål och förklara vad som hänt och om det behövs vidta åtgärder för att det inte ska hända igen.

Du kan börja med att kontakta den vårdpersonal som behandlade dig eller chefen för enheten. Ofta kan missförstånd och oklarheter redas ut på det sättet. Vissa vårdgivare har centrala klagomålsfunktioner, till exempel patientvägledare.

Patientnämnden kan stödja dig

Vill du inte vända dig direkt dit du eller din närstående fick vård kan du kontakta patientnämnden. Patientnämnden är en opartisk instans som finns i alla landsting och regioner och fungerar som en länk mellan dig och vården.

Berätta så konkret som möjligt

Dina synpunkter och klagomål kan till exempel gälla behandling, bemötande, tillgänglighet eller kommunikation. För att göra det lättare för vården att utreda händelsen är det bra om din berättelse innehåller:

- En beskrivning av vad som hänt.
- Vilka konsekvenser händelsen fått för dig eller din närstående.
- När och var händelsen inträffade.

Du ska få svar så snart som möjligt

När du har lämnat ett klagomål bör verksamheten så snart som möjligt bekräfta att de tagit emot det. Verksamheten bör svara på ditt ärende inom fyra veckor. Du ska få ett svar som du kan förstå. Svaret ska innehålla en förklaring till det som hänt.

Ärenden som rör personer upp till 18 år bör hanteras skyndsamt. Svaret ska formuleras så att individen efter ålder och mognad kan förstå det.

2018 -08- 23

Dnr.

Inte nöjd med vården?

Dina synpunkter och klagomål
kan göra vården bättre

Min mamma
fick fel mediciner

Mitt provsvar
kom bort

Jag blev hänvisad
till olika vårdgivare

Lämna synpunkter eller klagomål

Om du har varit med om något inom vården som du inte är nöjd med kan du lämna synpunkter eller klagomål.

- Kontakta den mottagning eller verksamhet där du fick vård eller behandling.
- Du kan också kontakta patientnämnden i ditt landsting eller region.
- Vissa händelser kan du anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, men först ska du ha kontaktat verksamheten där du fick vård eller patientnämnden.

Dina synpunkter och klagomål kan till exempel gälla behandling, bemötande, tillgänglighet eller kommunikationen.

Mer information

Material och information finns på socialstyrelsen.se/intenoidmedvarden.

På 1177.se/inte-nojd kan du läsa mer om hur du lämnar synpunkter eller klagar på vården och tandvården. Där hittar du också uppgifter till patientnämnderna.

Hos Inspektionen för vård och omsorg, ivo.se, kan du bland annat anmäla allvarliga klagomål.

2018 -08- 23

Dnr.

Inte nöjd med vården

Synpunkter och klagomål kan göra vården bättre

Alla patienter ska få en god vård och ett gott bemötande. Den som varit med om något inom vården och som inte är nöjd kan lämna synpunkter eller klagomål. Det kan man göra både som patient och närstående. Den 1 januari 2018 kom nya regler för hur man gör.

Verksamheten som ansvarat för vården ska ta emot klagomålen

Den patient eller närstående som inte är nöjd med vården ska i första hand kontakta den verksamhet där patient eller närstående fått vård. De är skyldiga att ta emot synpunkter och klagomål och kan bäst förklara vad som har hänt.

Många vet inte att de kan lämna synpunkter eller klaga

Enligt en sifo-undersökning som Socialstyrelsen lät genomföra i maj 2018 så lämnar många patienter inte synpunkter eller klagomål. Detta trots att de varit med om något i vården som de inte varit nöjda med. En av anledningarna är att de inte vet hur de ska göra.

Informationssatsning under 2018

Socialstyrelsen har fått regeringens uppdrag att under 2018 ta fram enhetlig och nationell information som beskriver hur patienter och närstående kan klaga på hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår att genomföra insatser för att sprida information.

Samarbete med 1177.se

På 1177.se/inte-nojd finns mer information om hur man klagar på vården och tandvården. Där finns också uppgifter till patientnämnderna som kan ge stöd och hjälpa patienter att föra fram klagomål.

Material medföljer detta utskick och kan beställas eller laddas ner

På www.socialstyrelsen.se/inte-nojdmedvarden finns material särskilt anpassat till väntrum. Det är gratis att beställa eller ladda ner.

- Informationsbroschyr, affisch och vykort
- Film tas fram och kommer under året



Foto Susanne Walström, Johnér Bildbyrå AB

Bilaga 2

