

Sammanträde med:

Patientnämnden

Sammanträdesdatum: 2024-05-31

Tid: kl. 09:00-15:30

Plats: USÖ. F-huset, konferensrum Koltrasten

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

Eje Cesar (KD), ordförande
Bo Åkerling (C), vice ordförande
Anna Stark (M), 2:e vice ordförande
Azra Prepic (S)
Michael Fernkvist (S)
Ulla Wennerlund (C)
Marianne Hamp (M)
Johan Otterström (SD)
Habib Brini (SD)

Ersättare underrättas

Kent Nilsson (S)
Britt-Marie Karlsson (S)
Lars Malmberg (S)
Gunnar Jonsson (KD)
Anna Oskarsson (C)
Christer Sjödin (M)
Malin Sundh (M)
Catharina Pisoni-Söderblom (SD)
Birgitta Borg (L)



1. Protokollsjustering

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att ordföranden och Anna Stark (M) justerar dagens protokoll med Habib Brini (SD) som ersättare.

Protokollet ska vara justerat senast den 14 juni 2024.

2. Delegationsbeslut - 2024

Diarienummer: 24PN49

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna redovisningen.

3. Meddelandeärenden

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna redovisningen.

Sammanfattning

Meddelanden:

Tidsplan verksamhetsplan med budget 2025 och uppföljning 2024.

Beslutsunderlag

- Tidsplan verksamhetsplan med budget 2025 och uppföljning 2024

4. Helårsanalys 2023-års ärenden

Diarienummer: 23PN1332

Föredragande: Anita Söderlind



Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

- att överlämna analysen för kännedom till regionfullmäktige,
- att överlämna analysen för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,
- att överlämna analysen för kännedom till folktandvårdsnämnden,
- att överlämna analysen för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- att överlämna analysen för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården,
- att överlämna analysen för kännedom till Region Örebro läns revisorer,
- att överlämna analysen för kännedom till etikrådet,
- att överlämna analysen för kännedom till redaktionerna för Leva och Tillsammans, a t t överlämna analysen för kännedom till regiondirektören,
- att överlämna analysen för kännedom till chefen för staben hälso- och sjukvård samt
- att överlämna analysen för kännedom till Region Örebro läns tolv kommuner.

Sammanfattning

Under perioden 1 januari 2023 till och med den 31 december 2023 registrerade Patientnämndens kansli totalt 454 ärenden som gällde synpunkter och klagomål riktade mot primärvården i Region Örebro län. Av dessa var det 147 ärenden som specifikt gällde vårdcentralerna och klagomål som registrerades under huvudproblemen Tillgänglighet samt Vårdansvar och organisation. Underlaget till föreliggande analys utgörs av dess 147 ärenden.

Vissa typer av klagomål återkommer i analysens underlag, till exempel att det är dålig tillgänglighet på telefon och att vårdpersonal inte ringer upp enligt överenskommelse. Andra klagomål handlar om att det är svårt att få boka läkartid inom rimligt tidsintervall och att man skulle vilja ha en fast läkarkontakt men nekas.

Läkarbrist visar sig vara en av de bakomliggande orsakerna till svårigheter patienter stöter på i sina kontakter med vårdcentralerna. Det kanske dröjer innan man kan få en bokad läkartid och man får ofta träffa olika läkare vid varje besök. Klagomål pekar på brister vad gäller uppföljningar och vårdplaner. Konsekvenserna beskrivs bland annat som otrygghet och frustration.

Det finns personer som av olika anledningar inte vill eller kan använda sig av IT-teknik. Den som saknar bankID är hänvisad till att ringa för att få kontakt med sin



vårdcentral. För dessa patienter begränsas tillgängligheten och de riskerar att hamna i ett utanförskap.

Beslutsunderlag

- FöredragningsPM
- Helårsanalys av ärenden 2023 avseende primärvården

5. Försenade svar på klagomål och synpunkter

Diarienummer: 24PN645

Föredragande: Marcus Philipson

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

Sammanfattning

Patientnämndens kansli har i en rapport sammanställt uppgifter om hur många dagar det i genomsnitt har tagit att få klagomål på vården från patienter och närstående besvarade av vårdgivarna. Rapporten innehåller också uppgifter om hur många påminnelser som har skickats för att vårdgivarna inte har besvarat klagomålen inom rimlig tid.

Beslutsunderlag

- Föredragnings PM patientnämnd 2024-05-31, Försenade svar på klagomål och synpunkter
- Rapport: Försenade svar på klagomål och synpunkter

6. Klagomål som avser kvinnosjukvård

Diarienummer: 24PN606

Föredragande: Björn Rundqvist

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att överlämna sammanställningen för kännedom till regionfullmäktige,

att överlämna sammanställningen för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden och nämndens beredningar,

att överlämna sammanställningen för kännedom till folktandvårdsnämnden,

att överlämna sammanställningen för kännedom till regiondirektören,



att överlämna sammanställningen för kännedom till hälso- och sjukvårdsdirektören,

att överlämna sammanställningen för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen,

att överlämna sammanställningen för kännedom till chefssekreterare vårdcentraler södra länsdelen gemensam,

att överlämna sammanställningen för kännedom till utvecklingsledare på välfärd och folkhälsa Regional utveckling.?

att överlämna sammanställningen för kännedom till sekreterare på Patientsäkerhetsenheten Hälso- och sjukvården,

att överlämna sammanställningen för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg, avdelning mitt,

att överlämna sammanställningen för kännedom till etikrådet,

att överlämna sammanställningen för kännedom till webbredaktionen för Region Örebro län, samt

att överlämna sammanställningen för kännedom till Region Örebro läns revisorer.

Sammanfattning

Kvinnosjukvård innefattar all vård och behandling för specifikt kvinnor. Många kvinnor beskriver att de inte får adekvat vård och behandling för de besvär de söker sjukvården för. Detta leder till att dessa kvinnor inte känner sig delaktiga i sin vård och behandling. De känner sig inte heller lyssnade till och förtroendet för vården minskar.

Kvinnor som har klagomål på förlossningsvården lyfter främst fram att de inte känner sig lyssnade till. I flera klagomål framkommer att kvinnorna drabbats av bristningar eller andra förlossningsskador under förlossningen. Dessa kvinnor lyfter fram, och betonar, vikten av att bli sedd och bekräftad. De poängterar också hur viktigt det är att det finns en bra kommunikation mellan behandlare, vårdpersonal och patient.

Beslutsunderlag

- Föredragnings PM patientnämnd 2024-05-31, Synpunkter och klagomål som avser kvinnosjukvård
- Rapport Kvinnosjukvård

7. Information - inbjuden gäst med anledning av rapport om kvinnosjukvård

Föredragande: Gill Kullberg



8. Utredning av telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli

Diarienummer: 23PN1311

Föredragande: Marcus Philipson

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att systemet FlexiTid för samtalsbokningar införs i verksamheten för telefonsamtal som inleder nytt ärende,

att verksamheten som utgångspunkt även fortsättningsvis ska vara tillgänglig för telefonsamtal helgfria vardagar,

att verksamheten vid behov kan avstå från att erbjuda bokningsbara telefontider en viss dag eller begränsa antal dagar per vecka som bokningsbara telefontider erbjuds under en period, exempelvis under sommarsemester,

att förändringarna genomförs under hösten 2024.

Sammanfattning

Patientnämndens kansli har på patientnämndens uppdrag utrett om och hur verksamhetens telefontillgänglighet kan förändras på sätt som innebär att mindre personalresurser ianspråktas samtidigt som tillräckligt god tillgänglighet ändå upprätthålls. Utredningen har enbart avsett sådana telefonsamtal som inleder nytt ärende. Telefonsamtal i pågående ärenden har alltså inte omfattats.

Kansliet föreslår förändringar i form av att system för samtalsbokning införs samt möjligheten att kunna begränsa antal dagar som bokningsbara telefontider erbjuds.

Beslutsunderlag

- FöredragningsPM patientnämnd 2024-05-31, Effektivisering av verksamheten genom förändrad telefontillgängligheten
- Rapport: Telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli