



ANSLAG/BEVIS	Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.
Organ	Patientnämnden
Tid	2024-05-31, kl. 09:00-12:15
Plats	USÖ. F-huset, konferensrum Koltrasten
Utses att justera	Anna Stark
Justeringens tid	2024-06-04
Datum för anslags uppsättande	2024-06-04
Datum för anslags nedtagande	2024-06-26
Underskrift Clara Bäcklund
Förvaringsplats	Regionkansliet, Eklundavägen 2, Örebro
Protokollet omfattar	§§8-15

Underskrifter

Sekreterare
Clara Bäcklund

Ordförande
Eje Cesar

Justerande
Anna Stark



Tjänstgörande ledamöter

Eje Cesar (KD) (ordförande)

Bo Åkerling (C) (vice ordförande)

Anna Stark (M) (2:e vice ordförande)

Azra Prepic (S)

Michael Fernkvist (S)

Marianne Hamp (M)

Johan Otterström (SD) §§12-15

Habib Brini (SD)

Britt-Marie Karlsson (S) ersätter Ulla Wennerlund (C)

Lars Malmberg (S) §§8-11 ersätter Johan Otterström (SD)

Närvarande ersättare

Lars Malmberg (S) §§12-15

Övriga närvarande

Marcus Philipson, chef Patientnämndens kansli

Anita Söderlind, handläggare Patientnämndens kansli

Björn Rundqvist, handläggare Patientnämndens kansli

Tanya Lundqvist, handläggare Patientnämndens kansli

Gill Kullberg, länsverksamhetschef obstetrik och gynekologi §§13-14

Clara Bäcklund, sekreterare



Innehållsförteckning

- §8 Protokollsjustering
- §9 Delegationsbeslut - 2024
- §10 Meddelandeärenden
- §11 Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation – analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023
- §12 Försenade svar på klagomål och synpunkter
- §13 Rapport - klagomål som avser kvinnosjukvård
- §14 Information - fortsättning rapport om klagomål som avser kvinnosjukvård
- §15 Utredning av telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli



§ 8 Protokollsjustering

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.

Paragrafen är justerad



§ 9 Delegationsbeslut - 2024

Diarienummer: 24PN49

Beslutsunderlag

- Anmälan av delegationsbeslut till sammanträde 2024-05-31

Beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna redovisningen.

Paragrafen är justerad



§ 10 Meddelandeärenden

Sammanfattning

Meddelanden:

Tidsplan verksamhetsplan med budget 2025 och uppföljning 2024.

Beslutsunderlag

- Tidsplan verksamhetsplan med budget 2025 och uppföljning 2024

Beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna redovisningen.

Paragrafen är justerad



§ 11 Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation – analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023

Diarienummer: 23PN1332

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 patientnämnden 2024-05-31, Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation - analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023
- Helårsanalys av ärenden 2023 avseende primärvården

Anteckning

I samband med ärendets behandling föredrar Anita Söderlind beslutsunderlaget.

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 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.

Skickas till

Regionfullmäktige
Hälso- och sjukvårdsnämnden
Folktandvårdsnämnden
Förvaltningsövergripande chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Förvaltningschef för Folktandvården
Region Örebro läns revisorer
Etikrådet
Regiondirektören
Chef för staben för hälso- och sjukvård
Region Örebro läns tolv kommuner

Paragrafen är justerad



§ 12 Försenade svar på klagomål och synpunkter

Diarienummer: 24PN645

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

Anteckning

I samband med ärendets behandling föredrar Marcus Philipson beslutsunderlaget.

Beslut

Patientnämnden beslutar

att ta informationen till protokollet.

Paragrafen är justerad



§ 13 Rapport - klagomål som avser kvinnosjukvård

Diarienummer: 24PN606

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

Anteckning

I samband med ärendets behandling föredrar Björn Rundqvist beslutsunderlaget.

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.

Skickas till

Regionfullmäktige

Hälso- och sjukvårdsnämnden och nämndens beredningar

Folktandvårdsnämnden

Regiondirektören

Hälso- och sjukvårdsdirektören

Förvaltningsövergripande chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Chefssekreterare vårdcentraler södra länsdelen

Utvecklingsledare på Välfärd och folkhälsa, Regional utveckling

Sekreteraren på Patientsäkerhetsenheten, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Inspektionen för vård och omsorg, Avdelning mitt

Etikrådet

Webbredaktionen för Region Örebro län

Region Örebro läns revisorer

Paragrafen är justerad



§ 14 Information - fortsättning rapport om klagomål som avser kvinnosjukvård

Gill Kullberg responderar på rapporten om klagomål som avser kvinnosjukvård.

Paragrafen är justerad



§ 15 Utredning av telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli

Diarienummer: 23PN1311

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

- Rapport: Telefontillgänglighet på Patientnämndens kansli

Anteckning

I samband med ärendets behandling föredrar Marcus Philipson beslutsunderlaget.

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 sommaresemester, samt

att förändringarna genomförs under hösten 2024.

Paragrafen är justerad